

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

PEDAGOGICKÁ FAKULTA

Ústav speciálněpedagogických studií

## **Diplomová práce**

Petra Dufková

Faktory ovlivňující komunikaci osob s nižší jazykovou kompetencí

na úřadech státní sociální podpory

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně pod odborným dohledem doc. PhDr. Evy Suralové, Ph.D. a použila jen uvedené bibliografické a elektronické zdroje.

V Olomouci dne 23. března 2016

.....

podpis

Poděkování:

Děkuji doc. PhDr. Evě Suralové, Ph.D. za odborné vedení, metodickou pomoc, a především myšlenku směřující k volbě samotného tématu. Poděkování patří také týmu pracovníků Úřadu práce ve Valašském Meziříčí.

# OBSAH

ÚVOD .....	6
<b>TEORETICKÁ ČÁST</b>	
<b>1 MEZILIDSKÁ KOMUNIKACE .....</b>	<b>8</b>
1.1 Terminologické vymezení .....	8
1.1.1 Komunikační proces .....	10
1.1.2 Komunikační styly .....	12
1.1.3 Komunikační vztahy .....	13
1.2 Způsoby zprostředkování komunikace .....	14
1.2.1 Verbální komunikace .....	14
1.2.2 Neverbální komunikace .....	15
1.2.3 Paraverbální komunikace .....	16
<b>2 PODROBNÝ POPIS OSOBY S NIŽŠÍ JAZYKOVOU KOMPETENCÍ .....</b>	<b>17</b>
2.1 Osoby se zdravotním postižením .....	17
2.2 Osoby romského původu .....	20
2.3 Cizinci a jiná etnika .....	24
<b>3 SPECIFIKA KOMUNIKACE S OSOBAMI S NIŽŠÍ JAZYKOVOU KOMPETENCÍ .....</b>	<b>26</b>
3.1 Metodika tvorby textu pro osoby se zdravotním postižením, romského původu a cizince .....	28
<b>4 STÁTNÍ SOCIÁLNÍ PODPORA .....</b>	<b>31</b>
4.1 Pojmy obsažené v zákoně .....	32
4.2 Dávky státní sociální podpory .....	33

## **PRAKTICKÁ ČÁST**

<b>5</b>	<b>CÍL DIPLOMOVÉ PRÁCE</b> .....	36
5.1	Téma brožury .....	36
5.2	Metodika tvorby brožury .....	36
<b>6</b>	<b>METODA SBĚRU DAT</b> .....	40
6.1	Dotazník - Dávky státní sociální podpory .....	40
6.1.1	Popis užití metody .....	41
6.1.2	Výzkumný soubor .....	41
6.1.3	Analýza dat .....	42
6.1.4	Zhodnocení získaných dat .....	53
6.2	Dotazník – Orientace v dávkách státní sociální podpory pomocí brožury .....	54
6.2.1	Popis užití metody .....	54
6.2.2	Výzkumný soubor .....	55
6.2.3	Analýza dat .....	56
6.2.4	Zhodnocení získaných výsledků .....	66
<b>7</b>	<b>DISKUSE A ZÁVĚR</b> .....	68
	<b>RESUMÉ</b> .....	70
	<b>SEZNAM UŽITÉ LITERATURY</b> .....	71
	<b>SEZNAM GRAFŮ</b> .....	74
	<b>SEZNAM TABULEK</b> .....	75
	<b>SEZNAM PŘÍLOH</b> .....	76
	<b>ANOTACE</b>	

## ÚVOD

Diplomová práce se zabývá otázkami ohledně porozumění znění zákona č. 117 ze dne 26. května 1995 o státní sociální podpoře [4]. Přesněji se tedy jedná o přídavek na dítě, příspěvek na bydlení, rodičovský příspěvek, porodné a pohřebné.

Na základě poznatků z dlouholeté osobní praxe mohu říci, že mnoho lidí navštěvujících úřad práce za účelem vyřízení dávek státní sociální podpory je neschopno si bez pomoci o přídavky zažádat. Jako hlavní důvod se především udává neporozumění textu daného zákona. Tento problém se nejčastěji objevuje u jedinců, kteří disponují nižšími jazykovými schopnostmi ve srovnání se zbývající majoritní společností. Do této tzv. rizikové skupiny jsem zařadila osoby se zdravotním postižením, cizince a osoby romského původu, přičemž právě všechny tyto osoby by měly tvořit výzkumný soubor diplomové práce.

Praktická část práce si klade za cíl tvorbu brožury, která by pomohla lidem s nižší jazykovou kompetencí se zorientovat na úřadu práce v oblasti dávek státní sociální podpory. Základní metodou bude dotazník skládající se z demografických údajů a 10 otázek zjišťujících respondentovy schopnosti a dovednosti v orientaci v systému sociálních dávek. Na základě výsledků dotazníku bude zhotovena prvotní verze brožury, která bude následně opět konzultována s výzkumným souborem pomocí dalšího dotazníkového šetření. V poslední fázi dojde k úpravě textu a přepracování brožury tak, aby splňovala následující body:

- snadnější orientace v sociálních dávkách,
- přehlednost přepracovaného textu,
- úroveň textu přizpůsobena jedincům s nižší jazykovou kompetencí.

## **TEORETICKÁ ČÁST**

# 1 MEZILIDSKÁ KOMUNIKACE

## 1.1 Terminologické vymezení

Pojem komunikace pochází z latinského slova „*communicare*“, což v překladu znamená činit něco společným či spojovat to. V zásadě mluvíme o spojení, sdělování a sdílení mezi lidmi na základě předávání informací a významů mezi komunikátorem a komunikantem prostřednictvím komunikačních kanálů. Komunikace se realizuje v rámci třech základních složek, mezi ně lze zařadit interakci (vzájemné působení aktérů mezi sebou), kooperaci (společná činnost dvou a více lidí) a společenské vztahy [34].

Komunikaci lze analyzovat v několika stupních. Prvním z nich je **syntax**, kdy se jedná o vnitřní strukturu soustavy znaků, které jsou nezávislé na jejich funkci. To znamená, že zde řadíme např. kódování<sup>1</sup>, komunikační kanály, kapacitu komunikace, šumy, redundanci (nadbytečnost) apod. Do druhé úrovně zahrnujeme **sémantiku** neboli význam slov ze dvou hledisek – denotát a konotát (viz podkapitola 1.2.1 Verbální komunikace). A v neposlední řadě zde hraje i významnou roli **pragmatika**, jež analyzuje vztahy mezi komunikátorem a komunikantem. Jedná se o psychologickou složku komunikace, do níž řadíme například přesvědčování, ovlivňování, přejímání či odmítání daného sebepojetí<sup>2</sup> [32].

**Komunikátorem, vysílačem** či **mluvčím** označujeme osobu, která hovor iniciuje a vysílá informace. Ty vysílá, tzv. *kóduje* soustavou znaků, která je založena na jeho předchozí zkušenosti, emocích subjektivních dojmech a sebepojetí. Celý děj se odehrává za předpokladu, že komunikant je vybaven podobným kódovacím systémem [20].

Pojmy **komunikant, posluchač** či **přijímač** označují osobu, která provádí proces *dekódování* daného sdělení. Procedura je opět založena na předchozích zkušenostech, emocích či postojích přijímače. Důležitou součástí komunikace je, aby posluchač vyslechl sdělení od komunikátora až do samého konce. Tento předpoklad eliminuje zkreslenost a špatnou interpretaci daného sdělení. V procesu komunikace se role vysílače a přijímače neustále mění [20].

**Sdělení** neboli **komuniké** je zpráva, postoj či pocit, který je sdělován druhé straně. Informace jsou zakódovány v symbolech či znacích, přičemž je nutno si dávat pozor jakým

---

<sup>1</sup> Jednotlivé pojmy budou vysvětleny v následujících odstavcích.

<sup>2</sup> Sebepojetí nám popisuje, jakým způsobem jedinec vnímá sebe sama. Je to odraz jeho postojů a hodnot k vlastní osobě [9].



způsobem danou zprávu kódujeme, například pomocí konkrétního či abstraktního pojmu, verbálně či nonverbálně. Komuniké dělíme na čtyři podskupiny [8].

- *Metakomunikace* se zabývá komunikací o komunikaci. Pro schopnost analýzy toho sdělení je nutný předpoklad schopnosti vzhledu do situace. Příkladem může být věta: „Chápete, co se Vám snažím říci?“
- *Předběžná sdělení* nám připravují přijímače na následující sdělení: „Teď dávejte pozor, něco Vám chci říci.“
- *Zpětná vazba* napomáhá k uvědomění si, jakým způsobem komunikátor i jeho sdělení působí na komunikanta. Ten má možnost dát najevo, jestli dané sdělení pochopil či nikoli. Lze ji rozdělit do čtyř podkategorií: chápající – pozitivní, chápající – neutrální, chápající - negativní a nechápající.
- *Informační přetížení* řadíme mezi základní úskalí v komunikaci. Pokud dojde k přenesení množství informací, které posluchač není schopen zpracovat a dekodovat, dochází k nesprávné interpretaci či k naprostému nepochopení daného sdělení.
- *Kapacita komunikace* zahrnuje množství informací, které je komunikátor schopen přijmout. Dochází zde k provázání s předchozím bodem.

**Komunikační kanál** je cesta, pomocí které dané sdělení přenášíme. Zpravidla při osobním kontaktu v danou chvíli dochází k přenosu informace pomocí několika kanálů, například hlasovým a zrakovým kanálem. Dále je možno kanály rozdělit podle komunikačních prostředků: telefon, telegraf, osobní kontakt, e-mail atd.

**Komunikační šumy** znesnadňují, až zamezují přenosu sdělení mezi vysílačem a přijímačem. Šumy dělíme do čtyř podskupin [8]:

- *Fyzické šumy* zahrnují vnější elementy, jež zamezují přenosu informace (ruch ulice, projíždějící auta, nečitelný rukopis,...)
- *Za fyziologické šumy* označujeme fyziologické bariéry vysílače či přijímače (vada řeči, ztráta sluchu/paměti,...)
- *Psychologické šumy* jsou založeny na kognitivní či mentální interferenci (předpojatost, stereotypy, předsudky, uzavřenost, extrémní emoce – vztek, radost, smutek)
- *K sémantickým šumům* dochází při rozdílném pochopení významu symbolu či znaku (různé jazyky či dialekty, užití odborného jazyka,...)

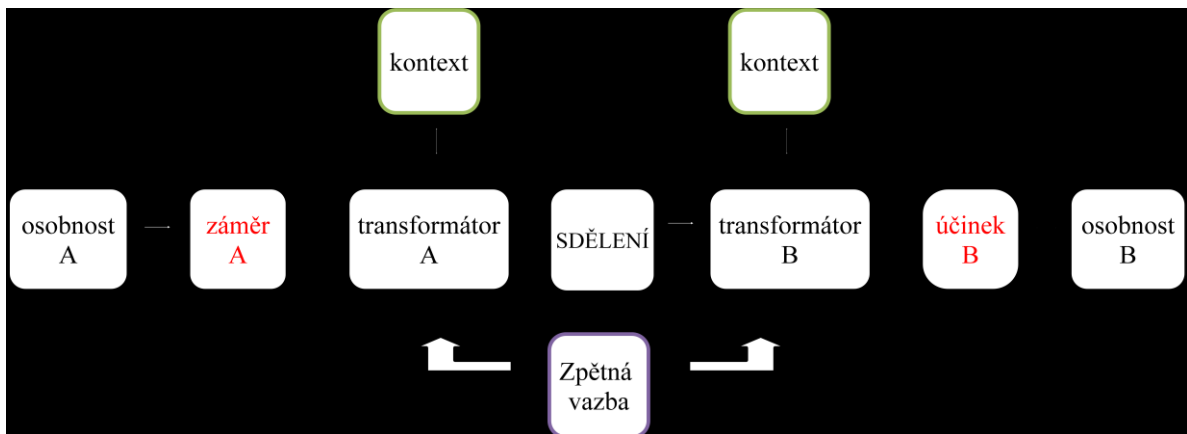
**Komunikační kontext** zahrnuje prostředí, ve kterém se komunikace odehrává. Upozorňuje na fakt, že jedno sdělení může mít několik interpretací v závislosti na situaci, v níž probíhá. Rozlišujeme zde čtyři okruhy, které se nachází v neustálé interakci:

- *Fyzický kontext* obsahuje reálné fyzické podmínky, kde se komunikace uskutečňuje (množství obecnstva, školní třída,...)
- *Kulturní kontext* je založený na společných hodnotách a zvycích komunikujících jedinců.
- *Sociálně-psychologický kontext* tvoří vztahy mezi aktéry. Důležitou roli zde hraje postavení člena ve skupině (podřízenost/nadřízenost)
- *Časový kontext* udává posloupnost situací.

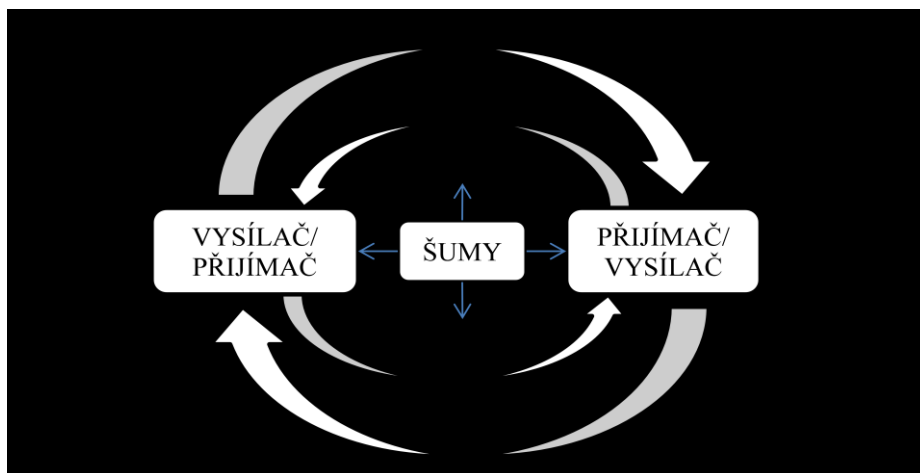
**Komunikační způsobilostí** označujeme znalost o samotné komunikaci, což zahrnuje její efektivní využívání i vedení. Mezi důležité schopnosti se zahrnují jazykové (vyjadřovací) schopnosti, naslouchání a přizpůsobení se tempu druhého aktéra [20].

### 1.1.1 Komunikační proces

Komunikace nabývá efektivity ve chvíli, kdy se záměr rovná účinku, což lze vidět na obr. č. 1. Vysílač (osobnost A) předává informace příjemci (osobnosti B). Vysílač má svůj záměr, který chce přenést dále, a proto danou informaci kóduje (transformuje), kdy bere v potaz kontexty komunikace a posílá sdělení přes komunikační kanály. Následně příjemce dekóduje (transformuje) sdělení, které má na něj určitý účinek. Ve chvíli dekódování zde opět zasahuje kontext a zároveň zpětná vazba, pomocí které příjemce poskytuje informace, zdali celé komunikaci rozumí či nikoli [22]. Na obr. č. 2 vidíme zacyklení předchozího schématu. Přičemž tento koncept vystihuje reálnou situaci při komunikaci.



Obr. č. 1: Schéma komunikačního procesu [22]



Obr. č. 2: Schéma reálné interpersonální komunikace [8]

### Modely komunikačního procesu

- **Lineární model komunikace**

Model zobrazený na obr. č. 3 je založen na předpokladu, že vysílač pouze mluví a přijímač pouze naslouchá. K opačnému procesu může dojít jen ve chvíli, kdy se role obrátí. Ten, kdo naslouchá, nesmí ve stejném čase i mluvit.



Obr. č. 3: Lineární komunikační model [8]

- **Interakční model komunikace**

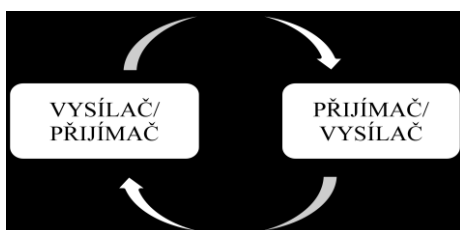
Interakční pojetí (viz obr. č. 4) doplňuje lineární model o možnost reagování příjemče na vysílače. Dochází k neustálým výměnám rolí, ale nikdy jedna osoba nemůže vykonávat obě činnosti zaráz.



Obr. č. 4: Interakční komunikační model [8]

- **Transakční (cirkulární) model komunikace**

Obr. č. 5 vyobrazuje komunikaci jako proces, kdy oba aktéři jsou v rolích vysílače i příjemče ve stejnou dobu. Účastníci mohou v danou chvíli vysílat i přijímat sdělení.



Obr. č. 5: Transakční komunikační model [8]

### 1.1.2 Komunikační styly

V rámci mezilidské komunikace se setkáváme se sděleními, která nemají vždy stejný účel a funkci. Také zde hraje důležitou roli vztahová vzdálenost mezi komunikátorem a komunikantem. Plaňava rozlišuje pět základních stylů komunikace, přičemž v některých situacích dochází k prolínání jednotlivých stylů [21].

- **Konvenční styl** je založen na znalosti norem chování v daných situacích. Komunikace nenarušuje naše status quo a jedinec jedná ve vší slušnosti. Využívány jsou věty neutrálního rázu. Dále zde patří pozdrav, poděkování či zdvořilostní věty: „Jak se dnes máte?“.
- **Konverzační styl** si zakládá na hierarchické rovnosti mezi zúčastněnými osobami. Obě strany mají možnost kdykoli změnit téma hovoru, stejnou časovou dotaci pro

vyjádření svého názoru. Komunikace je vedena za účelem pobavení, popovídání si a spontánního přádávání informací.

- **Operativní styl** je založený na asymetrickém komplementárním vztahu, kdy jedna ze stran má vyšší formální postavení v hierarchii. Styl se typicky užívá například v armádě.
- **Vyjednávací styl** se uplatňuje v situacích, kdy je nutno, aby aktéři mezi sebou vytvořili dohodu, přičemž základním předpoklad tohoto stylu se skládá z hierarchické rovnosti mezi všemi zúčastněnými stranami. Často se tento styl projevuje u manažerů.
- V **intimním (osobním) stylu** hraje zásadní roli vztahová vzdálenost a emoce. Jedná se o nejbližší vzdálenost mezi aktéry, kde není přesně určená hierarchie. Za hlavní účel stylu považujeme prostředek k uspokojení základních potřeb jedince (potřeba sdílení a sounáležitosti).

### 1.1.3 Komunikační vztahy

Dalším důležitým hlediskem pro rozdělení typů komunikace je na základě vztahového rámce mezi komunikujícími osobami. Lze zde zaznamenat velmi úzké propojení s komunikačními styly. Tato dvě dělení se vzájemně doplňují. Komunikační vztahy lze vnímat ve třech rovinách [32].

- Za nejdůležitější položku v **symetrickém vztahu** považujeme rovnoprávnost mezi aktéry komunikace. Neexistuje zde dominantní a submisivní postavení. Zúčastněné strany disponují stejnou úrovní moci, například u partnerů.
- **Komplementární vztah** je založen na nadřizenosti a podřizenosti komunikujících osob. Zpravidla se vyskytuje nejen na pracovištích, ale i v interakci matka-dítě, učitel-žák. Vztah by měl být velmi funkční a ku prospěchu obou zúčastněných stran.
- **Metakomplementární vztah** se na první pohled jeví jako vztah komplementární. Ovšem v tomto případě neovládá situaci nejsilnější ale naopak nejslabší článek. Například celou rodinu může ovlivnit „nemohoucí“ babička, kdy se celá rodina přizpůsobuje její slabosti a neschopnosti se o sebe postarat.

## 1.2 Způsoby zprostředkování komunikace

Předávání významů informací mezi lidmi probíhá pomocí dvou základních způsobů – verbální a neverbální komunikace. U obou druhů zprostředkování sdělení musí jedinec rozlišovat záměrnost, popř. nezáměrnost svého sdělení. Tento jev lze chápat jako bipolární kontinuum, ve kterém se obě možnosti vzájemně doplňují. Úzce souvisí s obsahem samotného sdělení, kdy například naše doprovodné emoce mohou sdělit mnohem více, než jsme původně zamýšleli [34].

### 1.2.1 Verbální komunikace

Komunikaci zprostředkováváme pomocí vyjadřování významu slov příslušného jazyka. Nejedná se pouze o ústní přenos, nýbrž i písemný projev. Z hlediska dostupnosti vzdálenosti mezi komunikátorem a komunikantem lze verbální komunikaci rozdělit na přímou a zprostředkovanou. Pokud vysílač kóduje a příjemce v danou chvíli jeho sdělení dekóduje, jedná se o přímé verbální sdělení. Jestliže se mezi ně dostane třetí osoba, která má pouze sdělení přeposlat cílovému příjemci, jedná se o komunikaci zprostředkovanou, v níž častěji dochází k šumům různého druhu [34].

Taktéž rozlišujeme objektivní a subjektivní význam znaku. **Denotát** představuje znak, který zastupuje již nějaký existující reálný či smyšlený objekt. Tento znak vznikl na základě domluvy a můžeme ho vyhledat např. ve slovnících, čím dochází k jeho objektivizaci. **Konotát** zachycuje emocionální význam znaku na individuální rovině. Konkrétně hovoříme o tom, jaké významy připisuje jedinec danému slovu, z čehož vyplývá, že se jedná o subjektivní chápání daného znaku [8]. Předpokladem pro efektivní komunikaci je fakt, aby obě strany chápaly znaky obdobně.

Verbální komunikaci můžeme také rozlišovat z pohledu formálnosti. Neformální komunikaci užíváme častěji než komunikaci formální. Jedná se o sdělení, které není předem nikterak připravené, přičemž vztah mezi vysílačem a příjemcem tuto nezávaznou konverzaci dovoluje. Formální komunikace nastává při cíleném předávání informací, kdy se komunikant a komunikátor nachází např. v pracovním vztahu [33].

## 1.2.2 Neverbální komunikace

Značně obsáhlejší způsob zprostředkování komunikace je sdělení neverbální. Skládá se z tělesných pohybů organismu, což zahrnuje motorické projevy, které mohou mít původ v různých částech těla. Neverbální komunikace často vyjadřuje vlastní emocionální doprovod k danému sdělení. K mnohým pohybům dochází automaticky i nevědomě, a tudíž je těžké tyto projevy korigovat. Z tohoto důvodu sdělujeme pomocí nonverbální komunikace z obsahu mnohem více, než jsme původně zamýšleli [33].

Mezi nejčastější způsoby neverbální komunikace řadíme oční kontakt, který může nastolit přátelský či nepřátelský dojem mezi zúčastněnými stranami či vyjadřovat citové zaangažování. Všechny tyto informace je příjemce schopen dekódovat v rámci několika vteřin, jelikož v běžné řeči užíváme očního kontaktu cca 2 – 3 sekundy, a poté zrak odvrátíme [8].

Dalšími způsoby nonverbální komunikace mohou být: gestika, mimika, haptika, proxemika, posturologie, kinetika, chronemika či zacházení s předměty, jejichž význam popisuje tabulka č. 1. Na psychologickém poli existují i názory, že do této skupiny řadíme i artefakty, jako jsou například oděv či kosmetika [33].

Příklady způsobů nonverbální komunikace	
<b>Gestika</b>	významný pohyb některé části těla
<b>Mimika</b>	výrazy obličeje
<b>Proxemika</b>	vzdálenostní zóny mezi komunikátorem a komunikantem  intimní (0 – 45 cm) - rodina, děti, zvířata osobní (45 – 120 cm) – neformální kontakt společenská (120 – 370 cm) – shluky lidí veřejná (370 cm a víc)
<b>Haptika</b>	sociálně přijatelné doteky (př. podání si rukou)
<b>Posturologie</b>	postoj těla
<b>Kinezika</b>	pohyby celého těla včetně chůze
<b>Chronemika</b>	časový rozvrh dne monochronní – plnění jednoho úkolu po druhém polychronní – plnění několika úkolů zároveň
<b>Neurovegetativní reakce</b>	pot, červenání se

Tabulka č. 1: Stručný přehled způsobů nonverbální komunikace [33]

Při interpretaci pohybů těla musíme vzít v potaz, v jaké situaci se vysílač v danou chvíli nachází, například pokud se jedinec účastní výběrového řízení, budou známky jeho nervozity mnohem vyšší než při situaci, která mu je blízká a příjemná.

### 1.2.3 Paraverbální komunikace

Tento druh komunikace přiřazují někteří autoři k neverbální komunikaci jiní k verbální. Z toho důvodu jsem jí věnovala vlastní odstavec. Paraverbální komunikace zahrnuje vokální, ale neverbální aspekt řeči. Dělíme ji do tří základních podskupin [34]:

- *vlastnosti hlasu* – výška, barva, rezonance, intenzita, intonace a jiné,
- *drobné oddělovací signály* - pauzy, proluky mezi slovy „e-e“ nebo tišení publika „ššš“,
- *vokalizace* - při smíchu, pláči, zívnutí apod.



## **2 PODROBNÝ POPIS OSOBY S NIŽŠÍ JAZYKOVOU KOMPETENCÍ**

V této kapitole se budu věnovat podrobnému popisu osob s nižší jazykovou kompetencí, které jsem rozřadila do tří hlavních skupin: osoby se zdravotním postižením, osoby romského původu a cizinci. Dříve než se dostanu k samotnému popisu, pokusím se stručně vystihnout, jaké další faktory mohou mít vliv na mezilidskou komunikaci.

Pokud pominu hlavní faktor – osoby nacházející se v rizikových skupinách, kterým se budu věnovat po zbytek této kapitoly, je mnoho dalších jevů, které mohou značně komunikaci zatížit a znesnadnit. Je nutno dodat, že všechny faktory se navzájem prolínají, a proto není možná jejich separace. Mezi základní faktory řadíme: životní zkušenost jedince, znalost dorozumívajícího se jazyka, příslušnost ke kultuře a jejím zvykům, rodinné zázemí, úroveň vzdělání, druh vyznávaného náboženství, dosažený věk [17], nezaměstnanost či postavení na trhu práce a jiné [16]. Na základě těchto příčin může dojít k exkluzi jedince z majoritní společnosti. Vzhledem ke skutečnosti, že jsem v žádném případě výše nevyjmenovala všechny faktory, není možné, aby se diplomová práce všem podrobně věnovala.

### **2.1 Osoby se zdravotním postižením**

Michalík [19, s. 31] uvádí, že v České republice je zhruba 10 % obyvatelstva osobami se zdravotním postižením. Ve skutečnosti se ale jedná o daleko vyšší číslo. Ve své podstatě lze mluvit o minoritě, která dle obecného pohledu intaktního obyvatelstva, je předurčena k péči, konkrétně v oblasti sociálních služeb či sociální péče. Názory se v uvedené oblasti různí. Existují mnohé studie, ať už z pohledu historického, ekonomického či antropologického, které uvedené označení zpochybňují. Spíše než k minoritě se přiklání k označení skupina, jež je diferencovaná, svébytná [19]. Přístup k lidem s postižením se od pradávna vyvíjel a měnil. Antika, období před Kristem, doba, kdy se s lidmi s postižením zacházelo zcela represivně a odmítavě. Postupný vývoj lidstva zajišťoval zpočátku alespoň právo žít, přičemž postižení bylo chápáno zcela negativně. Mohlo se jednat o jeden z možných způsobů potrestání rodiny či nejbližších jedinců za nevhodné chování nebo jednání. Bůh kárá a trestá čili Boží trest. Ve starověku a středověku můžeme hovořit o individuálních projevech péče. V názorech ovšem přetrvává negativismus, který je míchán s represí. Až novověk nám přináší střípky institucionalizované péče o osoby s postižením. Světla se dostalo prvním odborným

publikacím. V 19. století až v 1. polovině 20. století již můžeme použít označení organizovaná péče. Spolu s tímto lze hovořit o speciální pedagogice jako oboru. Na segregaci a separaci osob s postižením později navazuje trend integrace a inkluze [23]. Konec 20. století a počátek 21. století lze označit inkluzivním přístupem, kdy lidé s postižením byli stavěni na roveň intaktní populace v jedinečnosti a důstojnosti [13].

Oborem speciální pedagogiky prošla řada termínů. Některé setrvaly, ale jiné vymizely a našly své místo nové. Dnes již za historické pojmy můžeme považovat například nápravnou pedagogiku, defektologii a s ní spojené další termíny jako defekt a defektivita, pedopatie a další [29].

Terminologie zdravotního postižení úzce souvisí s postojem společnosti vůči těmto lidem. Přiznaná práva, která v historickém sledu náležela, zčásti ovlivnila užívanou terminologii. Práva určují status občana a lze použít dělení na politická, občanská a sociální [24]. Z minulosti známe například označení úchylná mládež, což byl zároveň název odborného časopisu. U různých stupňů mentálního postižení byly zachyceny termíny imbecilita, debilita nebo idiocie. Poslední půlstoletí zaznamenalo mnoho dalších. Jmenovitě například duševně vadní, duševně opoždění, rozumově vadní, rozumově zaostalí, intelektově vadní, slabomyslní, intelektově úchylní a další. V současnosti lze za nejobecnější označení považovat pojem související s občanem se zdravotním postižením. Zásadním je dodržení sledu slov, kdy nejpodstatnějším a nejdůležitějším je určitý člověk, žák, občan a poté diferenciací postižení [19].

Na klasifikaci zdravotního postižení můžeme nahlížet z mnoha hledisek. Jedním z nich, nejběžnějším, je model převládajícího postižení. Jedná se o následující členění: tělesné postižení, mentální postižení, kde náleží poruchy duševní a autistického spektra, zrakové postižení, sluchové postižení a řečové, ke kterému řadíme narušení komunikační schopnosti. Nelze opomenout další skupiny jako kombinované postižení a civilizační choroby. Z pohledu vnitřní diferenciací se jeví nejběžnějším členěním rozlišení dle hloubky postižení. V další části textu budou značně zjednodušeně přiblížena některá postižení.

Mentální postižení, což představuje širší termín, se celosvětově řadí k nejběžnějším poruchám. K hlavním znakům náleží nízká úroveň rozumových schopností. Jedná se o trvalé postižení, přestože možnost částečného zlepšení v úvahu přichází. Z uvedeného vyplývá, že k diagnostikování postižení a jeho hloubky nutno stanovit inteligenční kvocient a zároveň přihlížet a zhodnotit celou řadu jiných aspektů. Jednoznačně se jedná o osoby heterogenní [3].

Ke zmíněným osobám nutno přiřadit výčet determinant, které se objevují v různé míře a hierarchii. Náleží k nim závislost na rodičích ve vyšší míře, sklony k úzkosti, nedostatky v osobní identifikaci, nemožnost nebo omezení v interpersonálních vztazích, nízká přizpůsobitelnost, nedostatečná pozornost, narušení vizuomotoriky a celkové koordinace těla, hyperaktivita, popřípadě hypoaktivita, impulzivita a další [30]. Členění užívané v současnosti uvádí Mezinárodní klasifikace nemocí ve své desáté revizi (dále jen MKN-10), která stanoví zároveň výčet klinických příznaků. Jedná se o lehkou mentální retardaci, středně těžkou mentální retardaci, těžkou mentální retardaci a hlubokou mentální retardaci [18]. V rámci speciální pedagogiky se osobami s mentálním postižením a dalším duševním postižením zabývá psychopedie [30].

Tělesné postižení značí omezení hybnosti, případně znemožnění pohybu a narušení motorické koordinace. Hlavní identifikace spočívá v celkovém nebo částečném omezení hybnosti. Z hlediska přímého postižení lze mluvit o prvotním či druhotném omezení. Lze tedy rozlišit přímé postižení, ke kterému řadíme zasažení vlastního hybného aparátu, centrální či periferní nervové soustavy a další. Druhý případ vypovídá o omezení hybnosti například jako důsledek choroby. Jiný pohled uvádí členění z hlediska vrozené nebo získané poruchy. Vždy je možné rozlišení dle různých stupňů. Tělesné postižení zasahuje jedince v celé jeho osobnosti. Z pohledu speciální pedagogiky se osobami s tělesným postižením zabývá somatopedie [29].

Zrakové postižení lze klasifikovat z mnoha pohledů. Jedním z nich je oftalmologické hledisko. Míra postižení je úměrná věkové struktuře osob a zaznamenána je častěji u ženské populace. Jedná se o postižení funkce zraku, kdy už není cesta zpět ke stavu normálního vidění. Stupeň postižení udává rozmezí, dle kterých rozlišujeme lehkou a střední slabozrakost, zbytky zraku a totální slepotu. Další možnou klasifikaci uvádí MKN-10. Obor, jenž se ve speciální pedagogice zabývá osobami se zrakovým postižením, se nazývá tyflopédie [19].

Sluchové postižení se liší od výše uvedených postižení skutečností, že zpravidla nelze zjistit tento fakt při prvním pohledu. Mnohdy může zkreslit představu o jeho závažnosti. Mluvíme tedy o postižení, které již nelze plně kompenzovat pomocí technických pomůcek. Členění je možné ze tří hledisek. Jsou jimi velikost sluchové ztráty, místo a doba vzniku sluchové poruchy. Klasifikace, jež zohledňuje také funkční projevy, je zakotvena v MKN-10. Jedná se o lehkou poruchu, střední poruchu, těžkou poruchu a velmi těžkou poruchu včetně

hluchoty [18]. Oborem speciální pedagogiky, jež se od roku 1983 zabývá osobami se sluchovým postižením, je surdopedie [29].

Narušená komunikační schopnost zásadně ovlivňuje kvalitu života člověka, rodiny či jeho blízkých. Může se jednat o jakoukoliv věkovou kategorii. Zasahuje v různé míře všechny čtyři jazykové roviny, tzn. foneticko-fonologickou, morfologicko-syntaktickou, lexikálně-sémantickou i pragmatickou. Lechta uvádí základní členění do deseti okruhů. Jmenovitě [14, s. 17]: „*vývojová nemluvnost, získaná orgánová nemluvnost, narušení zvuku řeči, narušení plynulosti řeči, narušení článkování řeči, narušení grafické stránky řeči, symptomatické poruchy řeči, poruchy hlasu a kombinované vady a poruchy řeči*“. Z uvedeného vyplývá, že se jedná o poruchy vrozené i získané. Narušená komunikační schopnost spadá do oboru speciální pedagogiky pod názvem logopedie [29].

## **2.2 Osoby romského původu**

Romové neměli možnost usadit se ve vlastní zemi. Jako kočovný národ byli nuceni vždy se přizpůsobit národům, na jejichž území pobývali. Přesto u nich převažovala snaha o udržování kultury, tradic a zvyklostí vůbec. Jsou považováni za největší teritoriálně nevázanou menšinu v Evropě a od roku 1991 jsou národnostní menšinou v České republice. Uvedená komunita je tvořena odlišnými podskupinami, které se liší svými zvyky i životním stylem. U nás žije zhruba 80 % slovenských Romů, 10 % maďarských a 10 % olašských Romů. Aktuální situace romské minority spočívá v členění na socializovanou a nesocializovanou část. Socializovaná, eventuálně asimilovaná skupina je zastoupena převážně vysokoškolsky vzdělanými lidmi, podnikateli nebo profesionálními hudebníky a lidmi, kteří ve většině pracují. Žijí podle romských, ale i neromských tradic a mívají i neromského partnera. Někteří se jako Romové identifikují, jiní se s nimi nestýkají nebo žijí odděleně. Mezi nesocializované Romy můžeme zařadit chronicky nezaměstnané, kde se vyskytuje silná sociální patologie, a sociální dávky jsou u této skupiny multigeneračním způsobem života [27].

Mezi znaky romského etnika z hlediska antropologického lze uvést například rozdílnost v zevnějšku a dřívější dospívání, které se projevuje v partnerských vztazích. Co se týká etnických znaků, zde je nutné nepozapomenout na kolektivismus, který je typický pro uvedené obyvatele. Důraz není kladen na jedince a právě to je jeden z důvodů proč se nerozvíjí soutěživost nebo motivace k vyniknutí. Tradiční romská rodina byla a je

patriarchální. Svrchovaného pána představuje muž a žena má podřadné postavení. Vážnost ženy roste s počtem dětí. U romské rodiny se jedná o soužití několika generací [27]. Ochrana, jistota, bezpečí a zázemí jsou poskytovány všem jednotlivcům. Muži vydělávali dříve například hudbou nebo nádenickými pracemi a ženy měly na starost domácnost a děti. Soudržnost a solidarita funguje v rámci široké rodiny. Romové žili po staletí pod tlakem okolních kultur bez možnosti vzájemných kontaktů a vzniklo tedy mnoho dialektových skupin. Rozdíly vlastního jazyka jsou jak primární, tzn. existence odlišností již na území Indie, tak sekundární, což představuje prostředí, ve kterém žili. Jen na území České republiky se objevuje romština slovenská, olašská, maďarská, česká nebo například německá. Charakteristická pro uvedené jazyky jsou slova stará, kdy se jedná o slova indického původu zvané staré výpůjčky. Jedná se o slova, která se vyskytují ve všech dialektech a přetrvávají nejdéle. Dále slova označená jako výpůjčky z různých kontaktních jazyků. Tato slovní zásoba je nestálá a bývá nahrazována vždy novým kontaktním jazykem [28].

Romské zvyky a tradice ovlivnilo mnoho faktorů. Podstatným nutno uvést území, ve kterém pobývali. Například slovenské Romy ovlivnilo prostředí východoslovenského venkova. Zde působili zhruba 400 let [27]. Mladší generace již tyto tradice zcela nedodržují, ale přesto některé jevy nadále přetrvávají. Otázku bydlení a soustředění rodiny lze zodpovědět následovně. Osoby se zdržují převážně v obývacím pokoji a případné další pokoje slouží pouze ke spánku. Byt je chápán pouze jako lokalita k přechodnému žití. Je možné se kdykoliv přestěhovat jinam, odcestovat nebo se přemístit. V odívání nelze mluvit o kroji, nýbrž zdůraznění barevnosti, pestrosti a zdobenosti. Velká oblíbenost zlatých a stříbrných ozdob, šperků velkých rozměrů, tj. řetízků, náramků, prstenů a dalších. Dnešní mladá generace sleduje módní trendy, ale přesto zmíněné prvky v odívání zaznamenat můžeme. Také délka vlasů je identická. Krátké vlasy u žen představují neslušnost a v podstatě nepříslušnost k romské komunitě. Celkový životní styl vyniká odlišností v denním programu, kdy není stanoven pevný řád nebo režim dne. Plánování není možné, jelikož Romové žijí přítomností a budoucnost není v jistém slova smyslu příliš podstatná. Typické je sdružování, hluk a hlučná zábava. Integraci brzdí dlouhodobá nedůvěra k majoritní společnosti.

Romská psychika se liší v některých aspektech od psychiky neromů. Odlišné vzorce chování lze pozorovat v každodenní praxi. Chápat je lze jako přímé důsledky specifických rysů. Výbušný temperament, vysoká emocionalita a množství citových projevů neobvyklé hloubky a krátkého trvání, rychlé tempo a tendence k mimovolným motorickým reakcím. U dětí se specifický temperament projevuje skutečností, že bývají živější a vykřikují. Nutnost

častějších přestávek či střídání činností jsou podstatnými k dosažení stanovených cílů. Pátý ročník často bývá u dětí zlomový. V tuto dobu ztrácejí o školu zájem. Komunikace je specifická svou hlučností a gesty. Nevyhraněnost užívání jednoho jazyka, silná akcentace, doteky a tělesná blízkost náleží k dalším projevům. V případě sporů je návrat ke smíru velmi snadný a rychlý. U stylu uvažování můžeme hovořit o pragmatickém myšlení. V úvahu přicházejí praktické situace a jejich řešení, kterými jsou uspokojovány vlastní potřeby v každodenních situacích. Nelze tedy předpokládat nastavení situací tak, že dojde k plánování do budoucna či hovořit o jakémsi výhledu. V zásadě platí řešení tady a teď. Velkou roli u Romů ztvárňuje výkonová motivace, jež dosahuje nízké úrovně. Emoce v těchto případech válčují trpělivost a svědomitost [1]. V dřívějších dobách byla řešena otázkažití a přežití uvedeného etnika každodenně a lze tedy říci, že tato úvaha přetrvává i nadále. Snad odměna za práci na sklonku dne by byla částečným řešením. Ovšem v dnešní době, kdy pocítujeme techniku na každém kroku, není ani reálné, ani na místě takovýto krok zpět podstoupit.

Hodnotový systém převážné většiny romské populace je zásadně odlišným od hodnotového systému populace většinové. Na předních příčkách se objevuje svobodný život a bezstarostný způsob života vůbec. Termín stres se jeví v podstatě neznámým. Dědictví předků v jistém slova smyslu a s tím spojené uznávání rodové hierarchie a tradice má své pevné místo. V intaktní populaci v období dospívání zaznamenáváme mnoho generačních konfliktů, mnohdy extrémně vyhocených. U Romů v období dospívání nedochází k extrémnímu vyhocení konfliktů generačního rázu nebo jen ojediněle právě z důvodu rodové hierarchie, kdy výsostní postavení zaznamenává muž a žena až podle počtu dětí. Navazují tedy na lásku k dětem. Právě zmíněný počet dětí určuje míru rodové prestiže [27]. Otázka financí a peněz vůbec by mohla být zodpovězena následovně. V intaktní populaci nezřídka hovoříme o shromažďování peněz v mnoha různorodých spojeních. Ať už zmiňujeme hledisko ekonomické, technické nebo například sestavení žebříčku nejbohatších lidí v rámci celého světa, republiky a podobně. Z uvedeného je zřejmé, že peníze a majetek zaujímá přední místo hodnotového systému. U romské populace nelze hovořit o shromažďování peněz. Můžeme ale o financích mluvit jako o prostředku k dosažení pocitu životního naplnění.

Za důležité na tomto místě považují zmínit nebo alespoň lehce nařknout otázku výchovy a vztahu ke vzdělání. Výchova probíhá volně a nedirektivně s dostatkem volného času a minimem omezení či povinností. Jelikož u romského etnika se nejedná o společnost homogenní, tak také nelze všechny děti považovat za pocházející ze sociálně znevýhodněných podmínek a prostředí. U dětí vyrůstajících ve výše zmíněném prostředí lze stanovit nebo uvést

jakési příčiny školní neúspěšnosti. Dříve ale o subjektivních příčinách, které ztěžují přístup ke vzdělání. Jedná se o vztah ke vzdělávání, kdy v jejich hodnotové orientaci vzdělání nezaujímá významné místo. Z uvedeného důvodu jaksi přirozeně vyplývá, že Rom, který se rozhodne pro cestu získání vzdělání, nastoupí dráhu nesmírně těžkou. Na jedné straně stojí rodina a rodinné prostředí, které se nějakým způsobem ke vzdělání staví a na straně druhé škola a především školní prostředí a klima. Dosažená prestiž, ať už v oblasti společenské nebo ekonomické, je pro svou náročnost nesrovnatelná s většinovou populací. U objektivních příčin nutno zmínit jazykový vývoj, který je odlišný. Dítě tedy nevyrostá v prostředí nastaveném k bezproblémovému vstupu a připravené k plnění povinné školní docházky. Odlišný postoj k rodinné výchově a samotný přístup ke vzdělání ze strany rodiny. S tím souvisí příprava do vyučování v podobě plnění domácích úkolů, nastudování učiva a samotná školní docházka [13]. Překážka vzniká v úrovni vzdělanosti rodičů. Dítě je postaveno před nelehký úkol, jelikož v domácím prostředí nenachází pomocnou ruku při plnění stanovených zadání. Příčinou lze také označit nižší informovanost, která vyplývá ze sociální izolovanosti mnohých rodin [28].

Každý jedinec, který se rodí, prochází v průběhu svého života různými etapami. Jelikož se jedná o jedince jakožto člověka, formuje se v bytost sociální. Dá se v tomto procesu hovořit o socializaci. Jedná se v podstatě o souhru nebo jakési vzájemné očekávání a to ze strany jedince i ze strany společnosti. Bytost se vyvíjí, rozvíjí a rozhodně nelze mluvit o jednostranném aktu. Pokud se tak děje v rámci jedné kultury, můžeme mluvit až o automatizaci. V případě multikulturního prostředí nastává problém v zažitých představách, vzorech a hodnotách vůbec. Rozdíly monokulturního a multikulturního prostředí mohou tak zasahovat do celého soužití nebo jeho některých stránek. Z hlediska sociální práce je nutné pochopit člověka, který prožívá určitou situaci, ale také porozumět kultuře, ke které náleží. Neznalost poměrů může vést ke konfliktům jak s jedinci, tak i s celými skupinami osob [27].

Pod názvem sociální pomoc si lze vybavit mnohé. Jednu z těchto možností může představovat pomoc v řešení otázky bydlení, nezaměstnanosti nebo péče o děti. Je proto na místě, aby lidé, kteří v oblasti sociální práce či pomoci nebo péče cokoli činili, byli obeznámeni s kulturou osob, se kterými pracují. V opačném případě můžeme mluvit o pečení chleba z neznámého těsta. V současné době v oblasti sociální pomoci Romů hraje důležitou úlohu romský poradce.

## 2.3 Cizinci a jiná etnika

Životní podmínky, jakožto i samotná historie etnických skupin migrantů a cizinců může a ve většině případů je odlišná. V současnosti rozhodnutí o migraci čili přemístění v sobě skrývá nesčetný počet obtíží [2]. Faktory, které ovlivňují rozhodnutí migrující osoby, mohou být například věk, pohlaví, zdravotní stav, popřípadě i vzdělání. Na tomto místě považují za vhodné zmínit lékaře, kteří pocíťují nedostatečné ohodnocení, a tudíž volí odcestování a tím také přemístění do země pro ně výhodnější. Dalšími faktory můžeme označit místo migrace nebo imigrace a v neposlední řadě země, kterými nutno projít k dosažení stanoveného cíle cesty. Před jedincem nebo skupinou, která se tímto směrem vydává, stojí nelehký úkol. Rozhodně nelze mluvit o situaci, kde je imigrant svým pánem. Z tohoto důvodu je nutné důkladné promyšlení a porovnání situace například s hospodářským výsledkem. Tento nám v ekonomickém sektoru udává náklady a výnosy, což lze velmi zjednodušeně převést na pro a proti [36]. Akt, při kterém je jedinec nucen přizpůsobit se zcela novému a odlišnému prostředí, je z psychologického hlediska srovnáván například s vyrovnáváním se s úmrtím blízkého člena rodiny. Z uvedeného vyplývá, že adaptace na jiné prostředí se považuje za vysoce stresující situaci. Záleží na každém jedinci, jakým způsobem a z časového hlediska, jak dlouho bude nastavenou překážku prožívat. Výsledek zobrazují různé scénáře od bezproblémového soužití až po sociálněekonomickou marginalizaci. Mluvíme-li o vytlačení na okraj společnosti, jedná se o případy skupin či jednotlivců silně odmítaných většinovou společností [27]. V České republice se setkáváme s migranty z různých zemí i světadílů. V textu přiblížím Vietnamce a Ukrajince. Záměrně neuvádím Slováky, jelikož mnoholeté soužití zanechalo příliš společného.

Vietnamci začali přijíždět do naší země v 50. letech 20. století, kdy v rodné vlasti probíhalo období hospodářské krize. Jelikož došlo k uzavírání mezinárodních dohod, mohlo být přijato i určité procento studentů. V dalších letech již přijížděli za obchodní činností. Identická pro vietnamskou komunitu je její uzavřenost. Tato skutečnost má své prameny nejen v odlišné kultuře, ale také v prvotních pobytech na našem území, kdy byli soustředěni v hromadných ubytovnách. Z tradic je nejuznávanějším svátkem oslava nového roku, který připadá na období přelomu ledna a února, tj. podle lunárního kalendáře. Oslavy probíhají obdobně českým, kdy lidé věnují čas návštěvám rodin, blízkých osob a přátel a předávají si dárky [2]. V současné době jde o zcela běžnou záležitost, kdy uvedená menšina obchoduje na tržnicích či v kamenných obchodech. Pomineme-li antropologické znaky, mezi které řadíme rozdílnosti v zevnějšku, pozorovatel má možnost při obchodním kontaktu velmi brzy



rozpoznat znaky asijského obchodování. Nabízení zboží a smlouvání o jeho ceně patří v asijských zemích k běžným situacím. V případě, že uvedení občané splňují podmínky trvalého pobytu nebo pobytu na území České republiky v určitém počtu dnů a dále také splňují podmínky dané příslušnými zákony, náleží jim pomoc státu v podobě sociální péče či sociálních dávek ve výši srovnatelné s většinovou společností.

Ukrajinci se řadili ve své době k nejpočetnější skupině migrantů v České republice. Jedním z hlavních důvodů zdroje uvádí ekonomickou situaci Ukrajiny, kdy šlo o vysokou nezaměstnanost a nevyplácení mezd. Ve známost vešlo, že nacházejí uplatnění především ve stavebnictví, ale také v potravinářském průmyslu nebo lesnictví a dalších. Důvodem odchodu z vlasti byla primárně ekonomická stránka. Z uvedeného vyplývá, že migranty byli ve většině případů muži, kteří na našem území pobývali na základě krátkodobých nebo dlouhodobých pobytů dle příslušných zákonů a po určité době docházelo k návratu zpět do vlasti. Později vznikaly silnější vazby a část zůstává na území České republiky natrvalo. Základní hodnotový systém nevykazuje žádné zásadní odlišnosti kultur. Soužití s majoritní společností nepřinášelo rozměrnější problémy. Zvyky a tradice se v podstatě slučují s významnými církevními svátky [27].

### **3 SPECIFIKA KOMUNIKACE S OSOBAMI S NIŽŠÍ JAZYKOVOU KOMPETENCÍ**

Jak již bylo výše zmíněno, komunikace je proces, ve kterém se jedná o sdělení, sdílení, přenos nebo vysílání a příjem informace pomocí znakového systému jazykového. Taktéž se můžeme setkat s mnoha abnormalitami, jež samotný proces znesnadňují [15].

Hovořit můžeme například o komunikaci člověka s počítačem, kdy se jedná o uživatele, který zadává data, respektive dílčí úlohy a počítač tyto zpracovává, vyhodnocuje a předává výsledky pomocí výstupního zařízení. Jiným případem je komunikace sociální, do které bychom mohli zahrnout také komunikaci masovou. Je typická pro svůj vysoký počet příjemců sdělení. Může se jednat o anonymní čtenáře, posluchače, diváky a podobně [31].

Za důležité je pokládáno sladění komunikace z obou stran. Schopnosti a dovednosti komunikačních stran hrají velkou úlohu v komunikaci. O to složitější se jeví sladění dvou komunikačních partnerů v případě, že u některé z těchto komunikačních stran se jedná o partnera s jakýmkoliv handicapem či omezením. V případě dvou rovnocenných partnerů jde o situaci jednodušší. Co se týká porozumění, tak za důležité se pokládá zpětná komunikační vazba. Ať už se jedná o verbální či neverbální projev, rozhodně nám potvrzuje přijetí informace. Projevem mohou být gesta, hlas, mimika, mluvená řeč, pohyb těla, úsměv a další. Z výše uvedeného tedy vyplývá, že nelehkou komunikační situací může způsobit zdravotní postižení, osoby, jež jsou cizinci nebo také lidé z jiné komunity.

U osob se zdravotním postižením záleží na druhu postižení, kdy se jedná o odlišnou komunikaci v případě osob se sluchovým postižením, mentálním postižením nebo například zrakovým postižením a dalšími, a také jeho rozsahu.

Jedinci se sluchovým postižením jsou ve většině případů zcela odkázáni na zrakový kontakt. Jen samotné navázání komunikace nebo získání komunikačního partnera se odvíjí dle konkrétní situace. Může se jednat o dotyk, signál pomocí světla, vibrace nebo navázání kontaktu prostřednictvím jiné osoby [29]. Dále je nutné respektovat vhodnou volbu a preferovat tento zvolený způsob komunikace. Ať už se jedná o český znakový jazyk, znakovanou češtinu nebo prstovou abecedu. Jedná-li se o komunikaci na úradech a dalších institucích, ve většině případů je nezbytné využití služeb tlumočnicků. Jelikož se jedná o specifickou oblast a mnohdy nepochopení nebo nepřesné informace mohou způsobit ztížení situace v oblasti sociálního zabezpečení, je dobré, ba přímo nutné informaci porozumět.

Omezení nebo nemožnost komunikace mluvenou řečí není jediným problémem této skupiny osob. Také čtení a psaní čili recepce a produkce písemné formy mluveného jazyka. Vhodným se jeví používání krátkých, jednoduchých, ale výstižných vět.

U osob s mentálním postižením záleží především na hloubce postižení, tj. zda se jedná o lehkou mentální retardaci, středně těžkou mentální retardaci, těžkou mentální retardaci nebo hlubokou mentální retardaci. V dřívějších dobách negativně sociálně hodnocené postižení, kdy byli tito lidé diskriminováni, je dnes již překonané. Intaktní společnost se více zajímá o bariéry a jejich odstraňování, které těmto osobám ještě více ztěžují danou situaci [3]. Liší se způsobem zpracování informace. Jedinec je v některých případech schopen rozhodnutí, ale potřebuje čas a podporu. Komunikační schopnost je narušena, řeč bývá problematická po obsahové i formální stránce. Nové skutečnosti si osoby s mentálním postižením osvojují pomalu. Řada těchto osob je omezena ve způsobilosti k právním úkonům. Tato skutečnost ale neznamená, že by neměli nebo nemohli znát své nároky. Zjednodušená podoba textu zákona či přítomnost při jednáních na úřadech je na místě.

Cizinci, kteří nekomunikují českým jazykem, se můžou obrátit na Centrum pro integraci cizinců a překladatele [2]. V komunikačním procesu je vhodné využívat psaného textu, po gramatické stránce 1. pádu, tiskacích písmen a jednoduchých vět a slovních spojení. V případě, že jedinec nerozumí, reagovat zpomalením mluvy, nikoliv zvýšením hlasu. Nápomocnými se jeví brožury a letáky [37].

Vzhledem k tomu, že značné procento osob přicházejících žádat sociální dávky jsou Romové, není jistě od věci této skupině věnovat pozornost. Komunikační bariéra vyplývá přirozeně z kulturních vzorců a základních norem chování. Většina osob patřící k uvedené komunitě spadá do sociálně nejnižší vrstvy. Proto i komunikace přináší svá specifika. Částečné ovlivnění komunikace je připisováno také vzdělání. Tudíž nejen odlišné kulturní vzory, ale také nevhodná nebo nulová kvalifikace celkovou komunikaci ovlivňuje. Jedinci, respektive kolektivy, ve kterých většinou přicházejí k řešení různých otázek a žádostí, se vyznačují nadměrnou hlučností, někdy až agresivitou. Nelze opomenout jazykovou bariéru, která způsobuje komplikace v pochopení informací [27].

### **3.1 Metodika tvorby textu pro osoby se zdravotním postižením, romského původu a cizince**

Samotná úprava textu se odvíjí od skutečnosti, pro koho je text určený, tedy jaká cílová skupina osob bude danou úpravu využívat. Záleží nejen na duševní úrovni jedince, ale také na stavu rozvoje řeči, o jakého čtenáře se jedná a v neposlední řadě také o náročnost textu.

V úpravě textu rozlišujeme slova klíčová a slova ilustrační. Absence klíčových slov je nepřípustná a o to více v případě textu zákona, neboť jsou nezbytná pro samotné pochopení obsahu. K dobarvení a snadnějšímu porozumění těchto slov dochází pomocí slov ilustračních, kde se pravidla jedná o rozšíření či doplnění textu. Tato výpomoc nabývá velmi vysokého významu, jelikož čtení a porozumění textu zákona je náročné i pro intaktní populaci [7].

Významné místo v textu zastává také ilustrace. Její hlavní funkce se skládá ze tří částí. Zprvė slouží k doplnění informací, jež text obsahuje, zadruhé napomáhá či usnadňuje samotné pochopení psaného dokumentu nebo ve třetím případě zvyrazňuje důležitý fakt, o kterém se v textu zmiňujeme. Taktéž je nutno uvědomit si cílovou skupinu, pro kterou ilustraci provádíme. Například v případě dítěte se spíše přikloníme k vyobrazení pomocí leporela. U dospělé populace užíváme jednoduché a vhodně vypovídající obrázky.

Délka upraveného textu se zpravidla neshoduje s originální verzí. Důrazy se v tomto případě kladou na sdělení podstatných informací. Ostatní, méně důležitá sdělení, se upravují do podoby tak, aby nedošlo k narušení soudržnosti textu a ztrátě jeho smyslu. Z tohoto vyplývá, že upravený text je z pravidla kratší, což je často jeden z důvodů, proč k samotné úpravě dochází.

Mezi další důležité podmínky při úpravě textu patří dějová linie. Sled událostí nelze měnit dle libosti, ale musí se zachovat posloupnost dle původní předlohy, což znamená, že originální i upravený text se ve svém obsahu liší pouze v malých nuancích nikoli v klíčových sděleních.

V případě gramatické úpravy textu je nutné zmínit se o výběru vhodných pojmů a tvarů. Dodržování gramatických zákonitostí týkajících se ohebných slovních druhů je rovněž nezbytné [26]. Rozlišit pád, číslo, rod či osobu tak, aby text nepozbyl původního významu [25]. Za nevhodná jsou označována dlouhá souvětí a složité větné konstrukce. Podmět ve větách je potřeba pojmenovávat a tím se vyhýbat používání zájmen. Čeština používá větu jako ustálenou formu, na základě které se mezi sebou dorozumívají mluvčí s adresátem [11]. V

našem případě je podstatné zjednodušit větu natolik, aby byla srozumitelná a lépe pochopitelná cílovou skupinou osob.

Z hlediska slovní zásoby nutno podotknout, že čeština je jazyk na slovní zásobu bohatý a složitý. Objevuje se v ní jednovýznamovost a mnohovýznamovost slov. Nemale komplikace způsobuje uvedená mnohovýznamovost, která vypovídá o tom, že jedno slovo může mít dva i více významů [12]. V našem případě je důležitá bližší specifikace v tom smyslu, aby výsledkem byl dosažen jednoznačný význam.

Své postavení v upraveném textu zaujímají vysvětlivky. Názory na jejich uvedení či nikoliv se různí. Někteří autoři uvádějí, že zakomponování do upraveného textu vypovídá o neschopnosti zpracovat text do takové podoby, aby ho čtenář pochopil. Jiný názor se slučuje s myšlenkou, že vysvětlivky usnadní pochopení textu. Ať už se přikloníme k té či oné verzi, důležité je, jak vysvětlivky zpracovat a čtenáři naservírovat. Text u vysvětlivek uvádíme výstižně a jednoduše. Co se týká umístění, tak záleží na povaze textu. Sám autor by měl zvážit, zda by čtenář měl být primárně seznámen s vysvětlivkami nebo je-li vhodné, postačující a dostatečné vysvětlení za textem. Variant umístění vysvětlivek je jistě mnoho. Mohu například uvést umístění za každou kapitolou, na spodní části téže stránky nebo na prázdné levé straně v případě, že text je umístěný jednostranně [7].

Všechny tyto faktory tvorby upraveného textu nám slouží k tomu, aby proces inference u čtenáře probíhal co nejefektivněji. Jelikož incipient porovnává informace nové s těmi, které již zná a ve svém slovníku nějakým způsobem zakomponované má. Tyto původní přehodnotí a vyhodnotí nově [25].

Neméně důležitá jako úprava textu samotného je i jeho srozumitelnost a porozumění. Ověření skutečnosti, že cílová skupina danému textu rozumí či nikoliv je podstatné pro autora i samotného uživatele. Způsobů, jakými můžeme postupovat, je několik. Text můžeme poskytnout k přečtení a označení neznámých slov osobě, která se typově shoduje s cílovou skupinou. Další možností je rozhovor, převyprávění nebo dotazník. Otázky v dotazníku sestavujeme tak, aby odpověď pro nás měla náležitý význam. Zajímá nás například: vyskytují-li se v textu slova, kterým čtenář nerozumí, přehlednost nebo v případě použití ilustrací, jsou-li obrázky vhodné a vystihující danou situaci, předmět, událost a podobně. Každý z těchto způsobů ověřování má své klady, ale také zápory. Vhodné je tedy vyhodnotit vhodnost ověřování k dané cílové skupině. Například u dítěte, které si prohlíží leporelo,

nebudeme požadovat vyplnění dotazníku. Zvolíme rozhovor a ověříme tímto způsobem, zda dítě předložený text pochopilo nebo nikoliv [7].

Na základě výše uvedených skutečností, které se týkají ověřování a porozumění upraveného textu, si můžeme odpovědět na otázku, zda tedy splnil výsledek očekávaný účel. Rozhodně velkou motivací pro autora je kladné zjištění, že opravdu cíl byl naplněn. Tento fakt povzbudí do další práce autora s tím, že případné výtky ze strany uživatele využije v další své činnosti. Daleko významnější je ale fakt, že upravenou knihu, příběh, pohádku nebo také brožuru či příručku osoby čtou, používají ji a napomáhá jim, usnadňuje nebo obohacuje jejich život. Právě takový výsledek můžeme pokládat za nejvyšší ohodnocení autorova snažení.

## 4 STÁTNÍ SOCIÁLNÍ PODPORA

Jedna z podpor státu v sociální sféře spadá do rezortu Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky. Jedná se o státní sociální podporu. Vznikla v roce 1995 a je upravena zákonem č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře [4], ve znění pozdějších předpisů. Doplněna je zákonem č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu [5], ve znění pozdějších předpisů. Prošla již desítkami úprav. V současné době provádí výplatu dávek podle výše uvedeného zákona místně příslušné úřady práce spadající pod Úřad práce České republiky. Vždy tomu tak nebylo. Do roku 2004 byli poskytovateli dávek státní sociální podpory městské úřady a prvními poskytovateli úřady v jednotlivých okresech - okresní úřady.

Jedná se o pomoc jedincům nebo rodinám, které se ocitnou v určitých životních situacích. Ve většině případů jde o vývoj rodiny nebo jakýsi běžný model postupu vývoje rodiny. Z tohoto důvodu je potřeba, aby se v oblasti dávek státní sociální podpory orientovala co nejširší část populace. Součástí rodiny jsou děti, jejich narození, péče po dobu nástupu do mateřských škol, nástup do základní školy a další studium. Uvedené skutečnosti jsou právě těmi situacemi, které v oblasti výše uvedených dávek figurují.

Není pravidlem, že dávku lze získat pouze na základě sdílené situace. Zákon nám stanoví část dávek, které lze získat v případě, že žadatel doloží příjem z výdělečné činnosti nebo jiný příjem, kterým zajišťuje své životní potřeby.

### **Dělení dávek:**

#### a) Dávky poskytované v závislosti na příjmu:

- Přídavek na dítě
- Příspěvek na bydlení
- Porodné

#### b) Ostatní dávky:

- Rodičovský příspěvek
- Pohřebné

## 4.1 Pojmy obsažené v zákoně

V zákonu [4] se lidé setkají s mnoha pojmy, které se nyní pokusím blíže popsat.

- **Okruh oprávněných osob**

Jedná se o skupinu lidí, která se při posuzování skutečnosti, zda je či není nárok na dávku, hodnotí společně. Jedná se například o manžele, druha a družku, děti nebo také o náhradní rodiny a pěstounské rodiny.

- **Příjem rozhodný pro přiznání dávky**

Zákon stanoví, který příjem se považuje za rozhodující pro přiznání dávky státní sociální podpory a zároveň uvádí, za jaké období se tento příjem zjišťuje. Jde například o čistou mzdu ze zaměstnání, příjem po zdanění ze samostatné výdělečné činnosti nebo příjmy ze zahraničí, dávky důchodového zabezpečení, nemocenské dávky, příjmy nezaměstnaných z podpory na úřadu práce a další.

- **Výdělečná činnost**

Dle výše uvedeného zákona se rozumí činnost, která zakládá účast na nemocenském pojištění v České republice, osoby samostatně výdělečně činné a osoby, které vykonávají výdělečnou činnost v zahraničí za účelem dosažení příjmu.

- **Nezaopatřené dítě**

Pro účely výše uvedeného zákona se jedná o dítě do skončení povinné školní docházky, a poté, nejdéle do 26 let, pokud se soustavně připravuje na budoucí povolání na střední nebo vysoké škole.

- **Soustavná příprava na budoucí povolání**

Jedná se o studium na středních a vysokých školách v České republice v denní, prezenční a kombinované formě. Dále o studium na středních a vysokých školách v zahraničí pokud podle rozhodnutí Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy je postaveno na roveň studia v České republice.



- **Životní minimum**

Částky životního minima jsou stanoveny zákonem č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu [5], ve znění pozdějších předpisů. Níže uvedené částky slouží jako podklad k výpočtu dávek státní sociální podpory. Jedná se o minimální výši částky v Kč, která je potřebná k zajištění stravy a ošacení jedince, případně více osob v domácnosti. Podrobné informace lze nalézt v tabulce č. 2. Životní minimum je součtem všech částek životního minima jednotlivých členů domácnosti.

<b>Částky životního minima v Kč za měsíc</b>	
<b>Pro jednotlivce</b>	<b>3 410, -</b>
<b>Pro první osobu v domácnosti</b>	<b>3 140, -</b>
<b>Pro druhou a další osobu v domácnosti, která není nezaopatřeným dítětem</b>	<b>2 830, -</b>
<b>Pro nezaopatřené dítě ve věku</b>	
<b>Do 6 let</b>	<b>1 740, -</b>
<b>6 až 15 let</b>	<b>2 140, -</b>
<b>15 až 26 let</b>	<b>2 450, -</b>

*Tabulka č. 2: Částky životního minima [5]*

## 4.2 Dávky státní sociální podpory

- **Přídavek na dítě**

Nárok na dávku vzniká nezaopatřenému dítěti, jestliže rozhodný příjem v rodině nepřevyšuje součin částky životního minima rodiny a koeficientu 2,40. Výše dávky se odvíjí od věku dítěte. Jedná se o částky 500, 610 a 700 Kč. Přídavek na dítě se vyplácí na účet nebo poštovní poukázkou.

- **Příspěvek na bydlení**

Nárok na dávku má vlastník nebo nájemce bytu, který je zde hlášen k trvalému pobytu a jestliže náklady na bydlení přesahují částku součinu rozhodného příjmu v rodině a koeficientu 0,30 a součin rozhodného příjmu v rodině a koeficientu 0,30 není vyšší

než částka normativních nákladů na bydlení. Výši dávky ovlivňují normativní náklady, které stanoví vyhláška vždy k 1.1. uvedeného roku.

- **Porodné**

Nárok na dávku má žena, která porodila první nebo druhé dítě a pokud rozhodný příjem v rodině nepřevyšuje součin částky životního minima a koeficientu 2,70. Výše porodného činí 13 000 Kč na první dítě a 10 000 Kč na druhé dítě.

- **Rodičovský příspěvek**

Nárok na dávku má rodič, který po celý měsíc osobně a celodenně pečuje o dítě, které je nejmladší v rodině. Dobu čerpání zákon omezuje na 4. rok věku dítěte. Zároveň stanoví podmínky osobní celodenní péče. Do dvou let věku dítěte je péče v zařízeních časově stanovena, po druhém roce věku dítěte bez přítomnosti limitu. Výše rodičovského příspěvku se odvíjí od splnění dalších podmínek, kterými jsou doložení denního vyměřovacího základu a následná volba částky v rozmezí od 7 600 do 11 500 Kč. Celková možná výše k čerpání je 220 000 Kč. V případě, že denní limit nelze doložit, jelikož žádný z rodičů není výdělečně činný, následuje varianta výplaty od 0 do 9. měsíce věku dítěte 7 600 Kč a dále částka 3 800 Kč do 4 let věku dítěte.

- **Pohřebné**

Nárok na pohřebné vzniká osobě, která vypravila pohřeb nezaopatřeného dítěte nebo rodiči nezaopatřeného dítěte a zároveň splňovaly podmínku trvalého pobytu na území České republiky. Výše pohřebného je stanovena na 5 000 Kč.

Podmínky nároku na dávky státní sociální podpory [4] jsou uvedeny orientačně. Pro bližší informace je nutné nastudovat příslušný zákon nebo se obrátit přímo na pracovníky úřadu práce.

## **PRAKTICKÁ ČÁST**

## 5 CÍL DIPLOMOVÉ PRÁCE

### 5.1 Téma brožury

Otázku proč vytvořit brožuru týkající se právě dávek státní sociální podpory bych zodpověděla následovně. O sociální dávky, které spadají do resortu Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky, žádají klienti na základě znalosti zákonů, jež tyto dávky upravují. Nejedná se pouze o znalost zákona v podobě názvu, ale je nezbytné a důležité pochopit obsah. Právě tato část, tj. doba mezi nárokem na dávku samotnou a jejím přiznáním je spojena s mnoha úskalími. Lidé, kteří se zákony nepracují, mají ve většině případů problém se v nich orientovat. Jedná se o stav přirozený. V případě klientů ovlivněnými navíc dalšími faktory jeví se problém v porozumění zákonům o to hlubší. Tato skutečnost a především praktická zkušenost mě přivedla k myšlence vytvořit brožuru, jež by mohla ulehčit cestu potřebným lidem k sociálním dávkám.

### 5.2 Metodika tvorby brožury

Při úpravě a zpracování textu byla zohledňována skutečnost, kdo bude uvedené řádky číst a čas potřebný k prolistování celé či jen potřebné části brožury. Zkušenost z praxe ukazuje, že klienti přicházejí na úřady k vyřízení stejné dávky několikrát. Primárně se dostaví pro informace. Při další návštěvě zjistí, že scházejí dokumenty, které je potřeba k žádosti doložit nebo nesprávně vyplnili tiskopisy či schází podpisy osob na dokumentech.

Samotná brožura (příloha č. 3) se skládá ze dvou hlavních částí. První strany brožury obsahují obecné informace. Především se jedná o pojmy, vysvětlení barevného rozdělení dávek, vyplněné tiskopisy, které se přikládají k některým žádostem, a odkaz na stránky Ministerstva práce a sociálních věcí, kde lze dohledat doplňující informace. Druhá část brožury se skládá z pěti dávek (přídavek na dítě, příspěvek na bydlení, porodné, rodičovský příspěvek a pohřebné). Z formálního hlediska každá dávka obsahuje:

- podmínky nároku na příslušnou dávku včetně doplňujících informací
- výši přídavku či příspěvku
- formy vyplácení přídavku
- okruh oprávněných osob

- druhy dokladů a tiskopisů, které musí žadatel doložit
- vzorově vyplněný tiskopis

Na následujících řádcích je uvedeno několik příkladů k srovnání původního textu znění zákona ohledně dávek státní sociální podpory a přepracovaný text, který je použitý v brožuře.

**Znění zákona [4]:**

Dávky státní sociální podpory jsou

- a) dávky poskytované v závislosti na výši příjmu
  1. přídavek na dítě,
  2. příspěvek na bydlení,
  3. porodné,
  
- b) ostatní dávky
  1. rodičovský příspěvek,
  2. pohřebné.

**Upravený text v brožuře (příloha č. 3, s. 3):**

**Dávky:**

**1) Závislé na vašem příjmu:**

- ❖ Přídavek na dítě
- ❖ Příspěvek na bydlení
- ❖ Porodné

*Dokládá se příjem  
ze zaměstnání.*

**2) Nezávislé na vašem příjmu:**

- ❖ Rodičovský příspěvek
- ❖ Pohřebné

*Příjem ze zaměstnání  
se nedokládá.*

**Znění zákona [4]:**

### **Výdělečná činnost**

Výdělečnou činností se rozumí činnost

- a) v České republice, která zakládá účast na nemocenském pojištění,
- b) osoby samostatně výdělečně činné; za osobu samostatně výdělečně činnou se pro účely tohoto zákona považuje osoba, která se za takovou považuje pro účely důchodového pojištění, nebo
- c) vykonává v zahraničí za účelem dosažení příjmu.

**Upravený text v brožuře (příloha č. 3, s. 6):**

### **Výdělečná činnost**

- ❖ Zaměstnání v České republice.
- ❖ Podnikání a živnosti.
- ❖ Práce v zahraničí.



**Znění zákona [4]:**

### **Nezaopatřené dítě**

Za nezaopatřené dítě se pro účely tohoto zákona považuje dítě do skončení povinné školní docházky, a poté, nejdéle však do 26. roku věku, jestliže

- a) se soustavně připravuje na budoucí povolání (§ 12 až 15).

**Upravený text v brožuře (příloha č. 3, s. 6):**

### **Nezaopatřené dítě**

- ❖ Dítě, které navštěvuje základní školu.
- ❖ Dítě, které navštěvuje střední školu nebo učiliště.
- ❖ Dítě, které navštěvuje vysokou školu do 26 let.



**Znění zákona [4]:**

### **Podmínky nároku na přídavek na dítě**

Nárok na přídavek na dítě má nezaopatřené dítě, jestliže rozhodný příjem v rodině nepřevyšuje součin částky životního minima rodiny a koeficientu 2,40.

**Upravený text v brožuře (příloha č. 3, s. 13):**

### **Podmínky nároku na přídavek na dítě**

Nezaopatřené dítě žádá o dávku.

*Vyplňuje zákonný  
zástupce nebo dítě  
starší 18 let.*

Rozhodný příjem v rodině je maximálně

*Záleží na počtu  
členů v rodině.*



**životní minimum rodiny x 2,40.**

Máme více peněz!



Není nárok!

## **6 METODA SBĚRU DAT**

Na realizaci diplomové práce byla užita kvantitativní metoda sběru dat průřezového charakteru. V rámci praktické části jsem se rozhodla užít metodu dotazníkového šetření. K tomuto šetření jsem vytvořila dva vlastní nestandardizované dotazníky, které slouží výhradně k účelům diplomové práce. U obou dotazníků byla zcela zachována anonymita respondentů. Bližší informace jsou poskytnuty v jednotlivých podkapitolách.

### **6.1 Dotazník - Dávky státní sociální podpory**

První šetření proběhlo pomocí dotazníku na téma dávky státní sociální podpory (příloha č. 1). Cílem metody bylo zjistit, nakolik se klienti na úřadu práce orientují v systému státních dávek. Dotazník byl sestaven za účelem, aby získané informace napomohly k tvorbě samotné brožury.

Jak již bylo výše uvedeno, jedná se o nestandardizovanou metodu. Dotazník se skládá ze dvou hlavních částí. První sekce se zabývá čtyřmi základními faktory:

- Osobami z rizikových skupin (s nižší jazykovou kompetencí), které se mohou setkávat s nepochopením výkladu daného zákona. Patří zde: osoby se zdravotním postižením, osoby romského původu, cizinci a kategorie s názvem jiné. Tato kategorie byla vytvořena za účelem, abych měla k dispozici širší škálu výpovědí a zjistila, zdali skupiny jsou opravdu rizikovými oproti zbytku populace.
- Další tři faktory slouží k doplnění informací o výše zmíněných osobách, a to hlavně z důvodu, aby nebyli přehlédnuti další činitelé, kteří mohou zkreslit výslednou interpretaci dat. Jedná se o věkové rozložení respondentů, pohlaví a dosažené vzdělání.

Druhá část metody se skládá z deseti položek. Ty byly tvořeny metodou nucené odpovědi, kdy ve čtyřech případech bylo možno zaznačit více odpovědí současně. Taktéž byla respondentům nabídnuta možnost se v šesti případech k položce vyjádřit vlastními slovy. Tato možnost byla zkonstruována za účelem, aby účastník měl možnost zodpovědět otázku dle svých vlastních a nikoli autorových priorit. Podrobnější rozpracování jednotlivých položek lze nalézt v podkapitole 7.1.3 Analýza dat.



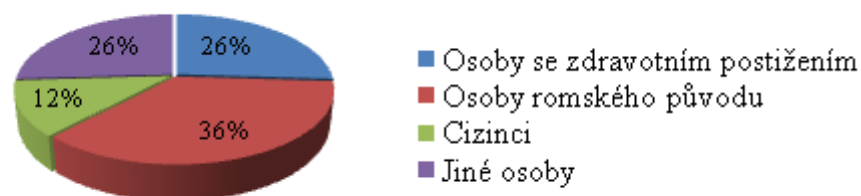
### 6.1.1 Popis užití metody

Po prostudování základní literatury a konzultaci s pracovníci na úřadu práce vyplácejícími dávky státní sociální podpory jsem zkonstruovala první verzi dotazníku. O vyplnění této verze jsem požádala deset potencionálních respondentů, a zároveň jsem je vyzvala o udělení zpětné vazby ke kvalitě dotazníku. Jednalo se mi především o správnost, jednoduchost a srozumitelnost všech otázek. Další důležitý požadavek se týkal délky dotazníku. Na základě podnětů jsem dotazník přepracovala a poskytla jej jiným osmi respondentům, přičemž jsem opět žádala o poskytnutí zpětné vazby. Konečnou verzi jsem poté distribuovala respondentům, kteří navštívili Úřad práce ve Valašském Meziříčí.

Po konzultaci s úřednicemi byly dotazníky vydány vždy u přepážky, přičemž respondenti byli vyzváni, aby daný formulář vrátili nazpět k pracovníci úřadu, popřípadě byl dotazník vyplňován přímo v kanceláři dané úřednice. Těmto pracovnícím byly předem sděleny informace, jak postupovat, pokud by nastal jakýkoliv problém ze strany respondenta při vyplňování dotazníku.

### 6.1.2 Výzkumný soubor

Dotazníkového šetření se celkem zúčastnilo 61 osob ze spádového území okolo Valašského Meziříčí, z toho 26 mužů a 35 žen. Věkové rozhraní respondentů se nacházelo v rozmezí mezi 19 a 71 lety. Rozložení osob dle rizikových skupin je zobrazen v grafu č. 1. Nejpočetnější skupinu tvořilo 22 osob romského původu. Další významnou skupinu představovaly osoby starší padesát let, které patří k majoritní společnosti, v grafu zaznamenány jako jiné osoby. Rozdělení rizikových skupin z pohledu pohlaví vidíme v tabulce č. 3.



Graf č. 1: Výčet osob rizikových skupin v procentech

Pohlaví	Osoby ...				Celkem
	se zdravotním postižením	romského původu	cizinci	jiné	
muž	11	10	2	3	26
žena	5	12	5	13	35

Tabulka č. 3: Rozložení skupin osob na základě pohlaví

Mezi další důležité ukazatele patří vzdělání respondentů. V tabulce č. 4 se potvrzuje, že je nutno u zdravotně postižených osob jednat s jedincem jako s individuem, jelikož vzdělání uvedených osob se rozprostírá mezi čtyři stupně. Jedná se tedy o velmi rozmanitou skupinu lidí. Osoby se zdravotním postižením jsem nadále nerozdělovala do podskupin dle druhu postižení, neboť bych nebyla schopna dostatečně naplnit kapacitu jednotlivých kategorií.

		Osoby...				Celkem
		se zdravotním postižením	romského původu	cizinec	jiné	
Vzdělání	ZŠ	3	16	0	0	19
	SOU	7	5	0	1	13
	SŠ bez maturity	3	1	4	2	10
	SŠ s maturitou	3	0	3	8	14
	VŠ	0	0	0	5	5
Celkem		16	22	7	16	61

Tabulka č. 4: Vzdělání osob napříč skupinami

### 6.1.3 Analýza dat

První část dotazníku byla analyzována v rámci popisu výzkumného souboru, abychom u rozboru jednotlivých položek měli aspoň předběžnou představu o struktuře daného vzorku. Všechny otázky byly formulovány co možná nejjednodušší formou za účelem, aby všichni návštěvníci úřadu práce byli schopni odpovědět na dotazník. Analýza dat je provedena v programech IBM SPSS Statistics a Microsoft Excel.

První položka z druhé části dotazníku se zabírala faktem, nakolik návštěvníci úřadu práce rozumí sociálním dávkám v České republice. V hlavičce dotazníku jsou uvedeny názvy pro jednotlivé dávky (přídavek na dítě, příspěvek na bydlení, rodičovský příspěvek, porodné a pohřebné), aby nebyly vypisovány pro každou položku zvlášť. Přesná formulace zní: „*Rozumíte sociálním dávkám v České republice?*“ Na otázku bylo možno odpovědět pomocí čtyřstupňové škály: úplně rozumím, částečně rozumím, částečně nerozumím, úplně nerozumím. Otázka měla za účel osvětlit, zdali lidé mají povědomí o existenci dávek, pro koho jsou dávky určeny a za jakých podmínek vyvstává nárok na dávku. Otázka byla tvořena z důvodu zmapování situace mezi rizikovými skupinami s hlavním zaměřením na cizince.

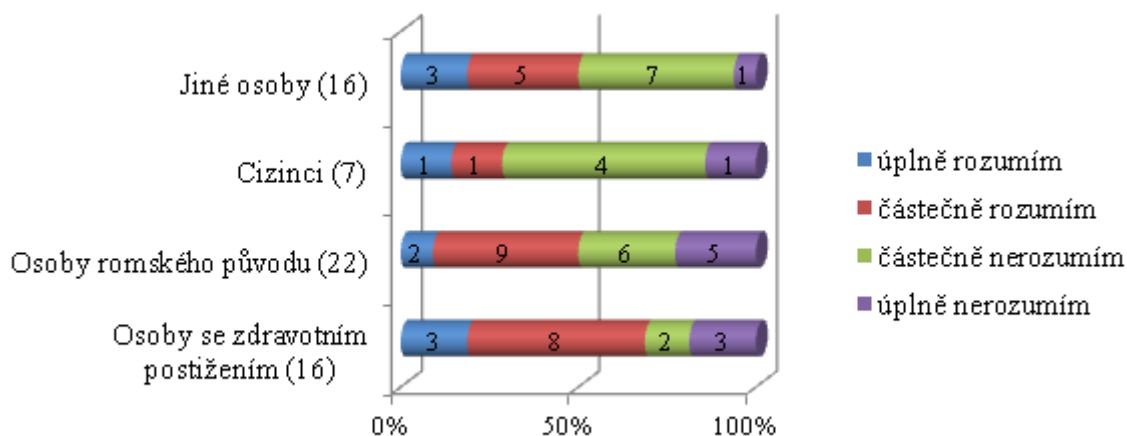
Tuto položku zodpověděli všichni respondenti. Nejčastější odpověď se nalézala v rozmezí částečně rozumím/nerozumím. Póly byly označeny jen v 19 případech. Rozložení odpovědí dle pohlaví a zároveň celkové rozdělení naleznete v tabulce č. 5. Z pohledu věku se zde naskytla skupina osob nad padesát let, která v 75 % případů odpověděla částečně, až úplně nerozumím.

Pohlaví	Rozumíte sociálním dávkám v ČR?				Celkem
	úplně rozumím	částečně rozumím	částečně nerozumím	úplně nerozumím	
muž	4	9	9	4	26
žena	5	14	10	6	35
<i>Celkem</i>	9	23	19	10	61

*Tabulka č. 5: Rozložení odpovědí na otázku č. 1 dle pohlaví*

V grafu č. 2 je znázorněno, že frekvence odpovědí se také lišila na základě cílové skupiny. Nejčastější odpověď u cizinců a jiných osob zní „částečně nerozumím“. U jiných osob je přímá souvislost s věkovým rozložením, jelikož část skupiny tvoří právě lidé starší padesát let. Druhý oddíl této skupiny reagoval v pozitivním trendu, neboť ho vytváří mladší lidé s vyšším vzděláním. U cizinců jsem odpověď negativního směru očekávala, protože se zde vyskytuje jazyková bariéra a v mnoha případech musí být u jednání přítomen tlumočník.

Osoby romského původu a osoby se zdravotním postižením se nejčastěji přiklonily k možnosti „částečně rozumím“. Nicméně u osob romského původu byly pozitivní i negativní reakce zastoupeny v rovnoměrném počtu, a to 11 : 11. U druhé zmiňované skupiny se více než 2/3 respondentů uchýlila k pozitivním odpovědím.



Graf č. 2: Rozdělení odpovědí na položku č. 1 podle cílových skupin

Druhá položka se zabývá faktem, odkud lidé čerpají informace o sociálních dávkách. Důležitá je zde věrohodnost zdroje a možnost poskytnutí relevantních informací. Přesná formulace zní: „Odkud čerpáte informace o sociálních dávkách?“ Nacházelo se zde pět možných odpovědí, přičemž čtyři z nich byly předem dány (úřad, internet, rodinní příslušníci, přátelé) a pátá zahrnovala volnou výpověď respondenta.

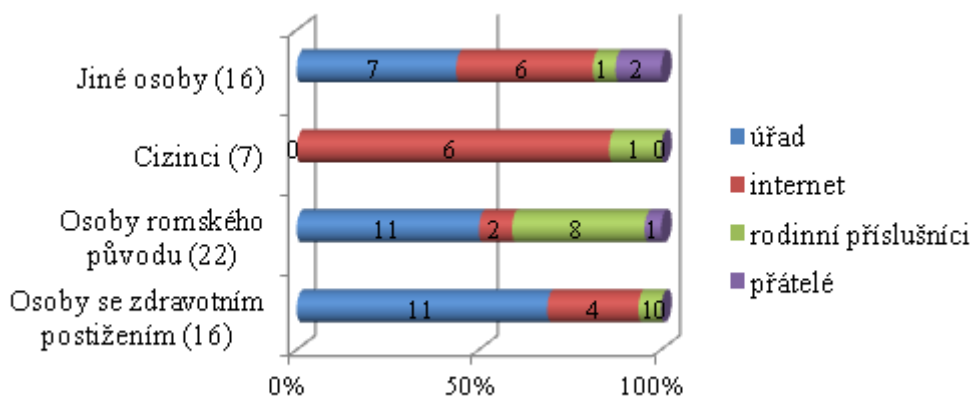
Otázku zodpověděli všichni účastníci výzkumu. 48 % osob uvedlo jako zdroj informací úřad. Druhou nejčastější odpovědí byl internet, který využívají častěji ženy než muži. Ostatní položky jsou dle pohlaví v rovnoměrném zastoupení. Více informací je uvedeno v tabulce č. 6. Osoby starší padesát let upřednostňují zdroj informací samotný úřad. Mladší lidé využívají internet a úřad ve stejné míře.

Pohlaví	Odkud čerpáte informace o sociálních dávkách?				Celkem
	úřad	internet	rodinní příslušníci	přátelé	
muž	14	6	5	1	26
žena	15	12	6	2	35
<i>Celkem</i>	29	18	11	3	61

Tabulka č. 6: Rozložení odpovědí na otázku č. 2 na základě pohlaví

V grafu č. 3 lze vidět, že za nejčastější zdroj informací se označuje úřad ve všech cílových skupinách kromě cizinců. Ti nejvíce užívají internet. Tato skutečnost může mít úzkou spojitost s vyhledáváním informací v rodném jazyce cizinců a nedostatkem tlumočnicků

na úřadech práce. Tento problém je provázán i s náhodnými návštěvami úřadu, kdy cizinci nemají předem sjednanou schůzku. V danou chvíli dochází k neschopnosti zařídit tlumočnicka u jednání ze strany úřadu.



Graf č. 3: Rozdělení odpovědí na položku č. 2 dle cílových skupin

U osob romského původu se vyskytuje značný vliv rodinných příslušníků. Tento ukazatel může mít spojitost s nerelevantností informací, což mnohdy má za následek požadování služeb, které ve skutečnosti nejsou k dispozici. U ostatních skupin se odpovědi „rodinní příslušníci“ a „přátelé“ objevují v minimálním až téměř zanedbatelném množství.

Třetí položka zjišťuje, nakolik je respondent schopen sám vyplnit formulář ohledně dávky, o kterou si chce zažádat. Přesná formulace zní: „Vyplníte formulář sám (sama) nebo potřebujete pomoc jiné osoby?“ Na otázku bylo možno odpovědět jednou ze tří možností: ano, vyplňuji formulář sám; částečně vyplňuji formulář sám; ne, nevyplňuji formulář sám. Zjišťovaný údaj slouží jako ukazatel samostatnosti respondentů na úřadech práce.

Položka byla zodpovězena všemi respondenty. Nejčastější vyjádření (36 %) zahrnovalo odpověď „částečně vyplňuji formulář sám“. Všechny odpovědi se vyskytovaly v téměř rovnoměrném zastoupení 1/3. Ze skupiny osob nad padesát let nikdo není schopen vyplnit formulář zcela sám. 85 % všech mužů se více přiklání k částečnému vyplnění či nevyplnění formuláře vůbec. 40 % žen vyplňuje formulář zcela samostatně. V porovnání mezi pohlavími se rozdíl v celkovém vyplnění formuláře pohybuje v poměru 4 : 14 ve prospěch žen.

Faktor vzdělání nám poukazuje na rozdíl v krajních skupinách, kdy lidé se základním vzděláním vyhledávají pomoc nejčastěji a naopak vysokoškolsky vzdělaní jedinci se snaží být více samostatní. V tabulce č. 7 jsou zaznamenány podrobnější informace ohledně rozložení,

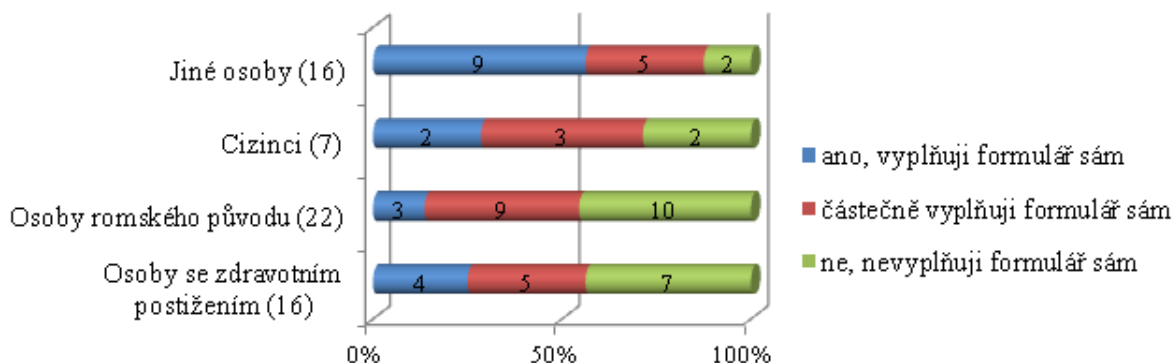
kde je viditelné, že další tři možnosti vzdělání se více či méně pohybují okolo částečného vyplnění.

Vzdělání	Vyplníte formulář sám nebo ...?			Celkem
	ano, vyplňuji formulář sám	částečně vyplňuji sám	ne, nevyplňuji formulář sám	
ZŠ	0	8	11	19
SOU	3	6	4	13
SŠ bez maturity	6	2	2	10
SŠ s maturitou	4	6	4	14
VŠ	5	0	0	5
<i>Celkem</i>	18	22	21	61

Tabulka č. 7: Rozložení odpovědí na otázku č. 3 na základě vzdělání

Z pohledu cílových skupin (graf č. 4) jsou naprosto odlišné jiné osoby, které z 56 % vyplňují formulář zcela samy, což úzce souvisí se vzděláním respondentů. Druhou část odpovědí v této skupině tvoří osoby starší padesát let, a tudíž je celkové rozložení relativně rovnoměrné.

Cizinci zastupují naprostý průměr všech odpovědí. Vzhledem k relativně špatnému porozumění systému sociálních dávek v České republice bude tento výsledek značně ovlivněn četností, kolikrát už stejný či podobný formulář dotazovaní jedinci vyplňovali. Osoby romského původu potřebují částečnou či úplnou pomoc pracovníka úřadu v 86 %. Ve velice podobné situaci se nacházejí i osoby se zdravotním postižením, které vyplní formuláře zcela samy ve 25 % případů.

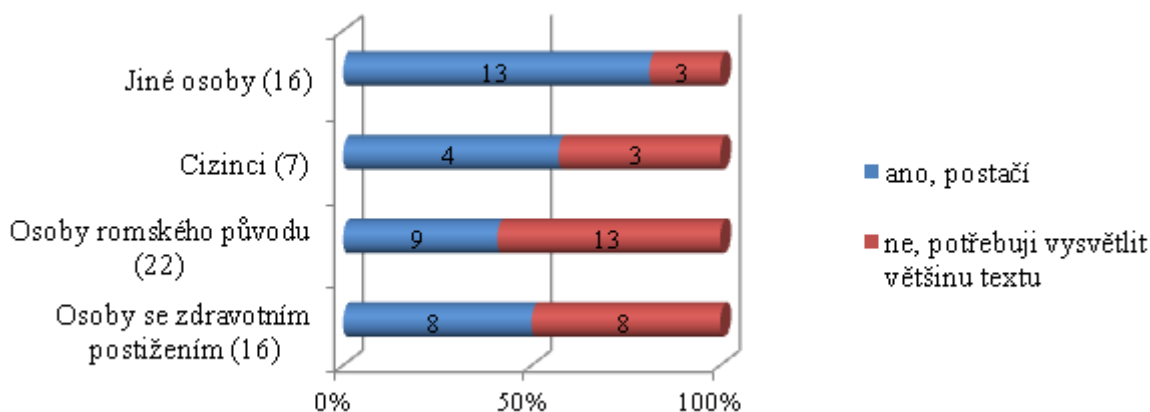


Graf č. 4: Odpovědi na položku č. 3 z pohledu cílových skupin

Čtvrtá položka zkoumá srozumitelnost formulářů, které respondenti na úřadech vyplňují. Přesná formulace zní: „*Postačí Vám vysvětlit jen některé části formuláře (žádosti)?*“ Účastníci si mohli vybrat ze dvou předepsaných odpovědí (ano, postačí; ne, potřebuji vysvětlit většinu textu) nebo zde byla možnost napsat vlastní vyjádření. Záměrně nebyla předem naskytnuta volba, ve které by respondent uvedl, že nepotřebuje nic vysvětlit, aby nedošlo ke kroužkování nejjednodušší možnosti bez rozmyslu. Pomocí položky se snažíme zjistit, jak velkou část formuláře je nutno upravit či přeformulovat tak, aby se zvýšila samostatnost respondentů na úřadech práce. Tato otázka souvisí s položkou č. 7 (viz. níže).

Položku zodpověděli všichni respondenti. Nikdo nevyužil možnosti volné výpovědi. 56 % respondentů si myslí, že k lepší orientaci ve formulářích postačí vysvětlení jen některých pasáží a nikoli celého textu. K přeformulování menší části textu se přiklánějí více ženy než muži. Z věkového hlediska všechny osoby starší padesát let by preferovaly vysvětlení většiny textu. Úroveň vzdělání zde hraje také svou roli, jelikož čím vyššího vzdělání jedinec dosáhl, tím méně textu požaduje k přeformulování. Lidé se základním vzděláním preferují celkové vysvětlení v 68 % případů, přičemž vysokoškolsky vzdělaní jedinci se ve 100 % přiklání k vysvětlení částečnému.

Podrobné informace ohledně rozložení odpovědí dle cílových skupin lze nalézt v grafu č. 5. Za překvapivý fakt bych označila výsledek u cizinců, kdy jsem předpokládala, že právě oni budou požadovat vysvětlení většiny textu.



Graf č. 5: Odpovědi na položku č. 4 z pohledu cílových skupin

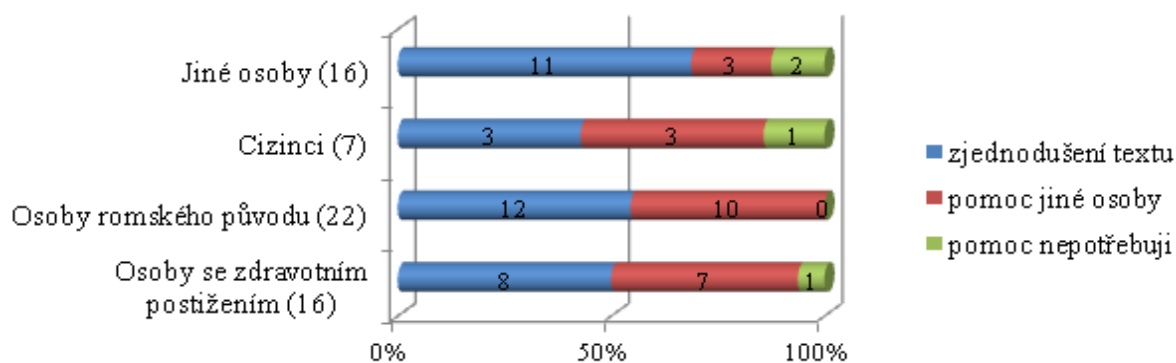
Následující položka se zabývá preferovaným druhem pomoci při vyplňování formuláře. Přesná formulace zní: „*Co by Vám nejvíce pomohlo při vyplňování formuláře?*“ Naskytlly se zde tři předepsané možnosti a jedna s volnou výpovědí. Odpovědi nabízely

zjednodušení textu, pomoc od jiné osoby či se mohl respondent vyjádřit, že pomoc nepotřebuje. Volná výpověď byla poskytnuta z důvodu, aby jedinec mohl vypsát jakýkoli způsob pomoci, jež preferuje.

Všichni oslovení účastníci položku vyplnili. Nikdo nevyužil možnosti volné výpovědi. Pouhých 7 % dotázaných se vyjádřilo, že nepotřebuje pomoc v žádném rozsahu. Nadpoloviční většina preferuje zjednodušení textu a 38 % by uvítalo pomoc jiné osoby.

Ženy ze 2/3 považují na nejvíce nápomocné zjednodušení textu. Muži vyhledávají pomoc u jiné osoby stejně často jako by uvítali zjednodušení textu. Věk respondentů nehraje zásadní roli v druhu preferované pomoci, ale zároveň poukazuje, že všichni účastníci starší padesát let alespoň nějakou pomoc potřebují. U lidí se vzděláním do úrovně SŠ bez maturity se vyskytují obě možnosti pomoci přibližně stejně často. Osoby vyššího vzdělání se výrazně přiklánějí pouze k úpravě textu.

V grafu č. 6 je patrně viditelné, že zásadní rozdíly v preferované pomoci nejsou patrné ani z pohledu cílových skupin. Skupina označená jako jiné osoby je jedinou, která výrazně požaduje transformaci textu. Ovšem žádná ze skupin se nevyjádřila výrazně proti pomoci.



Graf č. 6: Odpovědi na otázku č. 5 z pohledu cílových skupin

Za zajímavou skutečnost považují spojitost položky č. 5 s položkou č. 3. Pozorovat můžeme v tabulce č. 8. Zde je možné vyčíst, že všechny osoby vyplňující formuláře by více uvítaly zjednodušení textu než pomoc jiné osoby. I když je nutno dodat, že u respondentů, jež vyplní formulář jen částečně nebo vůbec se druh pomoci pohybuje na téměř stejné úrovni. Nicméně vyobrazená souvislost poukazuje na pravdivost odpovědí ze strany respondentů, a tudíž možnost považovat data za pravdivá.



Vyplníte formulář sám (sama) nebo potřebujete pomoc jiné osoby?	Co by Vám nejvíce pomohlo při vyplňování formuláře?			Celkem
	zjednodušení textu	pomoc jiné osoby	pomoc nepotřebuji	
ano, vyplňuji formulář sám	10	4	4	18
částečně vyplňuji formulář sám	12	10	0	22
ne, nevyplňuji formulář sám	12	9	0	21
<i>Celkem</i>	34	23	4	61

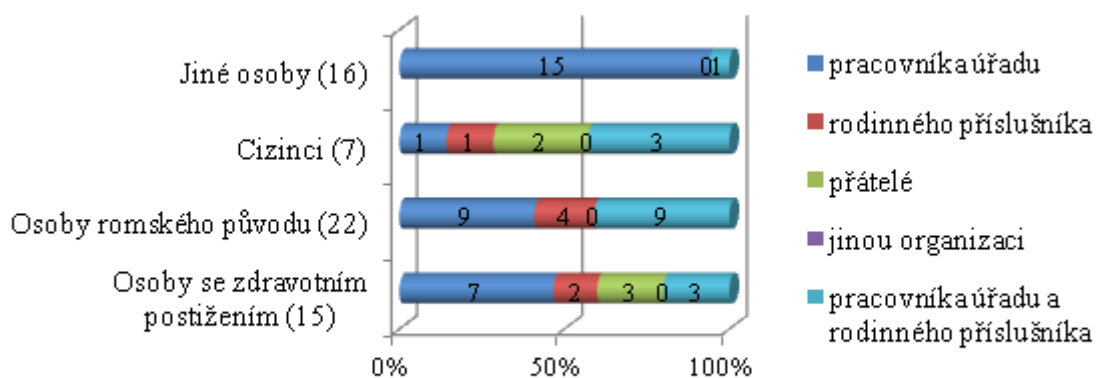
Tabulka č. 8: Srovnání položky č. 3 a 5

Šestá položka se doptává na zdroj informací, který respondenti užívají, když si neví rady. Formulace zní: „Koho v případě potřeby oslovíte?“ Na otázku bylo možné odpovědět více možnostmi zároveň. Výzkumný soubor mohl vybírat ze čtyř předepsaných možností a jedné volné výpovědi. Výběr zahrnoval: oslovení pracovníka úřadu, rodinného příslušníka, přátelé či jinou organizaci.

Na otázku neodpověděl jeden respondent mužského pohlaví se zdravotním postižením. 53 % osob se primárně obrací na pracovníka úřadu a 21 % oslovuje své příbuzné a přátelé. 26 % uvádí jako zdroj informací pracovníky úřadu a zároveň rodinné příslušníky. Nikdo z oslovených nestojí o pomoc jiných organizací, a taktéž nikdo nevyužil možnosti volné výpovědi. Ve volné výpovědi jsem očekávala, že se bude objevovat odpověď – internet a další.

Z pohledu rozložení dle pohlaví nejsou patrné žádné výrazné rozdíly. Vzdělání taktéž nehraje zásadní roli v odpovědích, jelikož lidé ze všech úrovní vzdělání, kromě vysokoškolského, se pohybují okolo výše zmíněného průměru.

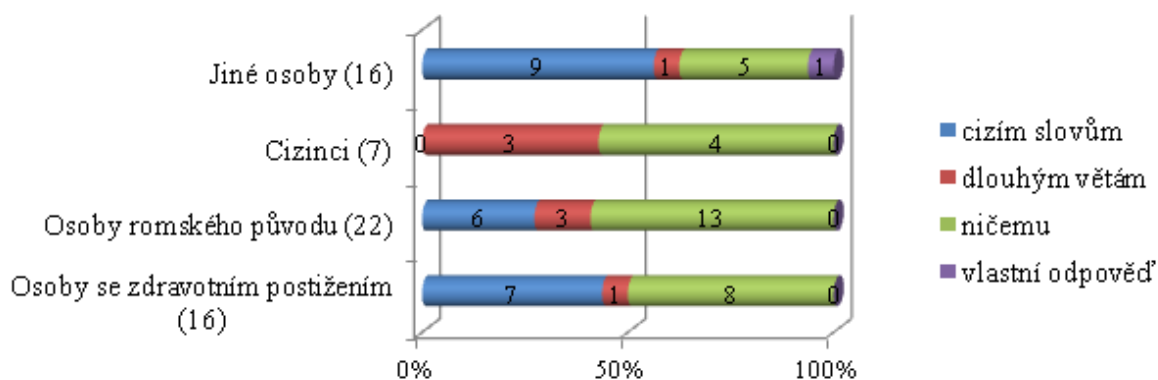
V grafu č. 7 vidíme značný rozdíl u skupiny jiných osob, které výrazně upřednostňují pomoc ze strany úředníků. Dle výsledků se cizinci snaží vyhledat pomoc ve všech zmiňovaných oblastech a taktéž je vzájemně kombinují. Tento tah je pochopitelný, jelikož ne vždy cizinec rozumí všemu, co mu pracovník úřadů říká, a proto se obrací na pomoc mezi svými přáteli. Velice podobného výsledku dosáhly i osoby romského původu a osoby se zdravotním postižením, které taktéž využívají pomoci ze strany úřadu, svých blízkých a vzájemné kombinace. Přesný výčet lze nalézt v tabulce níže.



Graf č. 7: Preference pomoci podle cílových skupin

Sedmá položka zjišťuje, kterým pasážím v textu zákona a formuláři respondenti nerozumí. Doslovná formulace zní: „Čemu v textu nerozumíte?“ Na výběr byly čtyři možnosti, přičemž jedna z nich byla volnou výpovědí. Výzkumný soubor mohl opět zaznačit více odpovědí naráz. Na výběr se naskytovaly možnosti: nerozumím cizím slovům, dlouhým větám nebo ničemu. Výsledky položky poslouží jako nápomocná složka při výběru a selekci pasáží v zákoně, které jsou nejproblematictější.

Otázku zodpověděli všichni respondenti. Pouze jeden člověk využil možnosti vlastního vyjádření. Dotyčný by ocenil přepsání některých formulací, které jsou pro méně zdatné češtináře příliš složité a nepochopitelné. 36 % zúčastněných zaznačilo, že nerozumí cizím slovům a 13 % dlouhým větám. 49 % účastníků napsalo, že nerozumí ničemu, přičemž do této skupiny se řadí i osoby starší padesát let. Muži i ženy se k položce vyjadřovali velice obdobně, a proto zde není patrný žádný významný rozdíl. Velmi podobně se také pohybuje rozložení na základě vzdělání. Vzhledem k velkému procentu odpovědi „ničemu nerozumím“, které je viditelné i napříč cílovými skupinami (graf č. 8), je namístě zamyslet se nad přeformulováním textu, ať už v jakémkoli rozmezí.



Graf č. 8: Odpovědi cílových skupin na položku č. 7

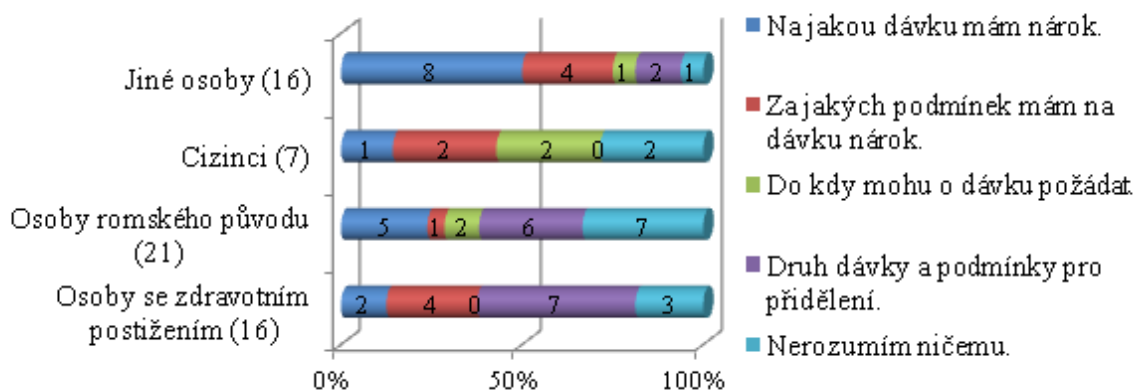
Jak již bylo výše zmíněno, položky č. 7 a 4 spolu úzce souvisí. V tabulce č. 9 jsou k porovnání výpovědi respondentů. Odpovědi se nalézají v relativním souladu. Lidé, kteří potřebují vysvětlit většinu textu, zároveň uvádí, že ničemu nerozumí a naopak.

Postačí Vám vysvětlit jen některé části formuláře (žádosti)?	Čemu v textu nerozumíte?				Celkem
	cizím slovům	dlouhým větám	ničemu	vlastní odpověď	
ano, postačí	19	6	8	1	34
ne, potřebuji vysvětlit většinu textu	3	2	22	0	27
<i>Celkem</i>	22	8	30	1	61

Tabulka č. 9: Srovnání položek 4 a 7

Osmá položka je protikladem té předchozí. Dotazuje se, kterým věcným informacím výzkumný soubor rozumí. Doslovná formulace zní: „Čemu rozumíte?“ Bylo možné vybrat si jednu a více možností ze čtyř předepsaných odpovědí: rozumím, na jakou dávku mám nárok; za jakých podmínek mám na dávku nárok; do kdy mohu o dávku požádat; ničemu nerozumím. Otázka se zabývá přesnými formulacemi bez možnosti vlastní volby z důvodu, abych věděla, jakým směrem se vydat při vytváření pomocné brožury.

Položku nezodpověděl jeden respondent romského původu. 21 % účastníku vyjádřilo, že nerozumí žádné ze tří poskytnutých možností, přičemž 3/4 tvoří osoby starší padesát let. Na jakou dávku má jedinec nárok, a zároveň za jakých podmínek se jí může dožadovat, vědělo 25 % lidí. Nicméně 44 % dotazovaných se orientuje aspoň v jedné ze dvou zmiňovaných možností. Pouhých 8 % má povědomí, do kdy může o dávku požádat. Na položku nemělo zásadní vliv pohlaví ani vzdělání.



Graf č. 9: Odpovědi na položku č. 8 z pohledu cílových skupin

V grafu č. 9 vidíme nejpřekvapivější výsledek u osob se zdravotním postižením, jelikož v 82 % případů rozumí alespoň jednu ze zmiňovaných položek, což je velmi vysoké číslo. Zároveň se tato skupina jako jediná neorientuje v datech, do kdy může o dávku požádat na úřadě. V případě cizinců, kteří zastupují rovnoměrně všechny možnosti, opět může hrát velkou roli četnost, kolikrát se s požadovanou dávkou obraceli na úřad práce a odtud vyplývající znalost či neznalost jednotlivých nároků. Osoby romského původu lze rozdělit v poměru 2 : 1 do dvou podskupin: zcela či částečně informovaní a neinformovaní. U jiných osob je viditelný pozitivní trend dle očekávání.

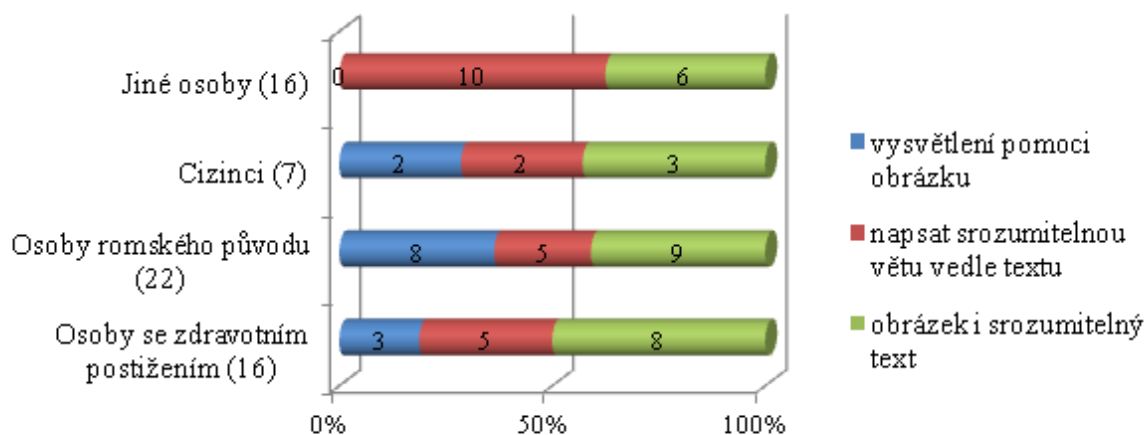
Devátá položka se zabývá skutečností, zdali by respondenti uvítali brožuru s informacemi ohledně sociálních dávek. Formulace zní: „*Uvítal(a) byste brožuru, která by Vám pomohla orientovat se v sociálních dávkách?*“ Možné odpovědi byly pouze dvě: ano nebo ne. Vzhledem k tomu, že by se jednalo o nový zdroj informací, je nutno vědět, jestli by lidé s tímto zdrojem byli ochotni se potýkat.

Položku zodpověděli všichni respondenti. 95 % tázaných by ocenilo příručku, ve které by byly shrnuté zásadní informace, které by napomohly k lepší orientaci v dané problematice. Nápad brožury odmítl jeden muž a dvě ženy. Ve dvou případech se jedná o vysokoškolsky vzdělané jedince majoritní společnosti a v jednom o osobu se zdravotním postižením, která vystudovala střední školu bez maturitní zkoušky.

Poslední položka pojednává o způsobu, jak vysvětlit nesrozumitelný pojem. Přesná formulace zní: „*Pokud si nejste jisti, co znamenají některá slova v textu, je lepší:*“ Bylo možno větu doplnit dvěma možnostmi, popřípadě volnou výpovědí. Volby zahrnovaly: vysvětlení pomocí obrázku či napsání srozumitelné věty vedle textu.

Položku vyplnil celý výzkumný soubor. Pro užití obou možností se vyjádřilo 39 % mužů a 46 % žen. Zároveň 36 % všech respondentů by uvítalo pouze vysvětlivky, popřípadě srozumitelnou větu vedle originálního textu. Nikdo z dotazovaných neposkytl další způsob vysvětlení. Obrázkové vysvětlení odmítají hlavně lidé s vysokoškolským vzděláním.

Z grafu č. 10 je zřetelné, že ani tři cílové skupiny (cizinci, osoby romského původu a osoby se zdravotním postižením) nedávají výraznou přednost jen jedné z nabízených možností a nejvíce preferují vzájemné doplňování přeepsaného textu s obrázkem. 63 % jiných osob se přiklání k vysvětlení původního textu pomocí srozumitelné věty. Zbýlých 37 % by uvítalo kombinaci obou možností.



Graf č. 10: Rozložení odpovědí na položku č. 10

#### 6.1.4 Zhodnocení získaných dat

Z analýzy vyplývá, že lidé disponují alespoň částečnými znalostmi ohledně sociálních dávek. Jako nejčastější zdroj při získávání nových informací uvádí pracovníka úřadu či internet. Pokud si ani poté neví rady, často se obracejí na rodinného příslušníka.

Všichni účastníci by uvítali zjednodušení některých pasáží zákona a vysvětlení problematických částí formulářů. Při vyplňování tiskopisů potřebují 2/3 respondentů alespoň částečnou či úplnou pomoc ze strany úředníka.

95 % dotázaných by ocenilo možnost nahlédnutí do příručky, která by věcně a přehledně shrnula nejdůležitější části zákona. Taktéž by měla obsahovat praktické informace jako například: jaké doklady si lidé musí přinést, aby mohli o danou dávku požádat, či za jakých podmínek mají na dávku nárok. Dále si brožura klade za cíl ulehčení práce úředníkům při vyplňování tiskopisů, a tudíž zde musí být zahrnuty vyplněné vzory formulářů.

Příručka samotná by se zařadila mezi další relevantní zdroje informací, které jsou na úřadu práce poskytovány. Účelem brožury je, aby obsahově i textově byla lidem, co možná nejlépe, a proto se zde využije kombinace přepracovaného textu zákona a obrázku pro lepší orientaci. Veškerý text se musí přetransformovat do jednoduché spisovné češtiny způsobem, aby byl pokrytý největší možný vzorek cílových osob.

## **6.2 Dotazník – Orientace v dávkách státní sociální podpory pomocí brožury**

Druhé šetření bylo uskutečněno pomocí dotazníku hodnotícího kvalitu brožury (příloha č. 2), která pojednává o jednotlivých dávkách státní sociální podpory (přídavek na dítě, příspěvek na bydlení, rodičovský příspěvek, porodné a pohřebné).

Opět se jedná o nestandardizovanou metodu šetření, jež se taktéž skládá ze dvou částí. První díl rozebírá faktory mající vliv na kvalitu vyplnění sekce druhé. Vzhledem k tomu, že tato část je obdobná jako u předchozího dotazníku, odkazují na str. 40, kde jsou faktory podrobně rozepsány.

Jediná odlišnost se vyskytuje ve skupině cílových osob. Ke čtyřem původním volbám byla přidána ještě možnost pátá, která je nazvána „osoba jiného etnika“. Důvod vzniku této klasifikace byl založen na požadavku pracovníků úřadu práce, kdy mnoho osob se nechtělo prezentovat jako cizinci, a proto spíše volili možnost „jiné“. V konečném důsledku byly možnosti „cizinec“ a „osoba jiného etnika“ klasifikovány jako jedna skupina.

Druhá část dotazníku se skládá z deseti otázek. V prvních sedmi případech se jedná o klasifikaci brožury pomocí stejné škály. U třech položek bylo možné napsat bližší svůj názor, popřípadě kritiku. Poslední tři otázky jsou natolik různorodé, že budou podrobně popsány v části 7.2.3 Analýza dat.

### **6.2.1 Popis užití metody**

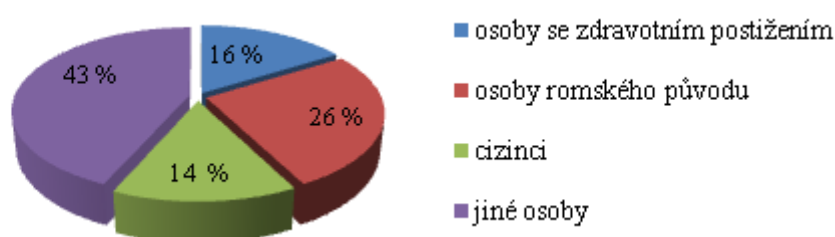
Základním podkladem pro tvorbu dotazníku se staly výsledky z předchozího šetření. Dále bylo nutno zkonstruovat příručku (příloha č. 3), kterou dotazník hodnotí. Zhotovená první verze brožury i dotazníku byla podána osmi potencionálním respondentům. Požadavek se týkal prolistování brožury, následného vyplnění dotazníku a ústní zpětné vazby. Po vyhodnocení výsledků došlo k přepracování obou dokumentů. Další verzi mi vyplnilo sedm návštěvníků Úřadu práce ve Valašském Meziříčí. Konečnou podobu dotazníku jsem poskytla na Úřad práce ve Valašském Meziříčí.

Výzkumný soubor vyplňoval dotazník v kancelářích úředníků. Metodu administrovaly proškolené pracovnice, které poupravily, popřípadě doplnily údaje: pohlaví, věk a druh osoby, jelikož mnoho účastníků na některou z položek odpovědělo nepravdivě. Abych dosáhla

relevantních výsledků v druhé části dotazníku, je jedna položka zkonstruována opačným směrem. Tento ukazatel mi napomohl ve vyřazování nevalidních odpovědí [10].

### 6.2.2 Výzkumný soubor

Výzkumný soubor se celkově skládal ze 140 osob, z toho 71 žen a 69 mužů. Jedenáct osob bylo z výzkumu vyloučeno z důvodu nerelevantnosti odpovědí. Věkové rozmezí se nachází mezi 18 a 65 lety. 26 % vzorku tvoří osoby starší padesát let, z toho 22 jiných osob, 5 cizinců, 4 Romové a 6 osob se zdravotním postižením. Zastoupení v cílových skupinách vyobrazuje graf č. 11.



Graf č. 11: Rozložení výzkumného souboru v rámci cílových skupin v procentech

Jak je z grafu patrné, dominantní skupinu tvoří jiné osoby v počtu 62 lidí. Nicméně pro účely výzkumu jsou především stěžejní odpovědi zbylých 78 osob. Přesné zastoupení jednotlivých seskupení lze nalézt v tabulce č. 10.

Pohlaví	Osoby...				Celkem
	se zdravotním postižením	romského původu	cizinci	jiné	
muž	12	21	12	24	69
žena	10	15	8	38	71
<i>Celkem</i>	22	36	20	62	140

Tabulka č. 10: Četnost osob v cílových skupinách včetně rozdělení dle pohlaví

Podrobný popis dosažené úrovně vzdělání vidíme v tabulce č. 11. 96 % osob se pohybuje v rozmezí základního a středoškolského vzdělání s maturitou. Osoby se zdravotním postižením mají v rámci zmíněné škály velice rovnoměrné zastoupení a to hlavně z důvodu, že není brán zřetel na rozlišení jednotlivých druhů postižení. V rámci romského etnika udává 67 % dotázaných maximální dosažené vzdělání právě základní. 80 % cizinců lze nalézt na

škále mezi vyučením se a složením maturitní zkoušky. Patrná odlišnost je čitelná u jiných osob reprezentující majoritní společnost, která dosahuje v průměru nejvyššího vzdělání v rámci všech skupin.

Vzdělání	Osoby...				Celkem
	se zdravotním postižením	romského původu	cizinci	jiné	
ZŠ	6	24	2	0	32
SOU	7	10	6	8	31
SŠ bez maturity	4	2	7	27	40
SŠ s maturitou	5	0	3	23	31
VŠ	0	0	1	4	5
jiné	0	0	1	0	1
<i>Celkem</i>	22	36	20	62	140

Tabulka č. 11: Vzdělání osob v rámci cílových skupin

Před samotnou analýzou jednotlivých položek musím vzít v potaz, že odpovědi nejpočetnější skupiny se od zbylých třech může částečně ale i zásadně lišit. Příčinou může být nejen vzdělání, ale i věkové rozložení. Z výsledků předchozího dotazníku je patrné, že právě osoby starší padesát let se mohou řadit mezi další rizikové skupiny, které navštěvují úřad práce. Na tuto skutečnost se musí analýza taktéž zaměřit, jelikož jiné osoby jsou z 1/ 3 zastoupeny právě osobami staršího věku.

### 6.2.3 Analýza dat

Analýza dat proběhla v programech IBM SPSS Statistics a Microsoft Excel. První část dotazníku je zpracována v rámci výzkumného souboru. V této podkapitole se zaměřím na rozbor hodnocení brožury. Celý dotazník byl zkonstruován pomocí jednoduchých formulací.

První položka dotazníku se zajímá o přehlednost celé brožury. Přesná formulace zní: „Je brožura přehledná?“ Respondenti mohli odpovědět pomocí čtyřbodové škály: ano, spíše ano, spíše ne a vůbec ne. Celkově se otázka zabývá formální stránkou brožury (přehlednost, dostatečné roztrídění podkapitol nebo grafické rozdělení). Nebyla zde naskytnuta možnost volné výpovědi.



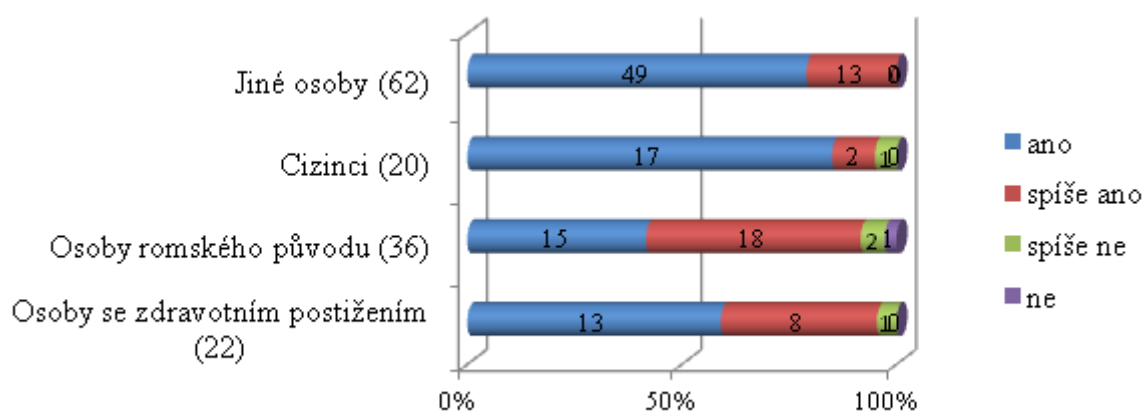
Položku zodpověděli všichni respondenti. 67 % osob si myslí, že brožura je přehledná. 29 % se přiklání k možnosti „spíše přehledná“ a zbylá 4 % se v příručce orientují špatně. Ženy ani muži se liší pouze ve výraznosti přehlednosti brožury. V tabulce č. 12 vidíme, že muži více preferují odpověď spíše přehledná oproti ženám, jež upřednostňují dobrou orientaci bez dalších výhrad. Taktéž v tabulce vidíme celkovou četnost odpovědí. Osoby starší padesát let se nikterak nelišily v odpovědích od zbytku vzorku, a tudíž věkové rozhraní nemělo žádný vliv na zodpovězení položky.

Pohlaví	Je brožura přehledná?				Celkem
	ano	spíše ano	spíše ne	vůbec ne	
muž	42	24	2	1	69
žena	52	17	2	0	71
<i>Celkem</i>	94	41	4	1	140

Tabulka č. 12: Celková četnost odpovědí na položku č. 1

Negativního hodnocení brožury se dostalo od čtyř osob se základním vzděláním a jednoho cizince, který dovršil jiného vzdělání, než bylo vypsáno dle možností. V každé úrovni vzdělání se nejvíce osob vždy přiklání k přehlednosti příručky bez výhrad, což odpovídá celkovému rozložení vzorku.

Frekvenci odpovědí v cílových skupinách zaznamenal graf. č. 12. Osoby romského původu se od ostatních skupin liší v nejčastější odpovědi, a také nejvíce mluví o nepřehlednosti brožury, přesto však 91 % hodnotí brožuru kladně. Osoby se zdravotním postižením zastávají celkový průměr odpovědí. Cizinci se výrazně více přiklání k ryze kladné odpovědi.



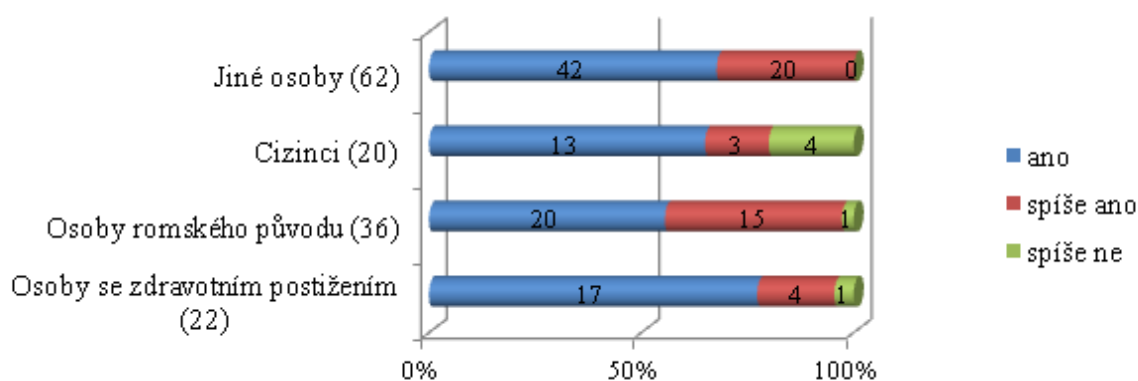
Graf č. 12: Odpovědi na 1. položku napříč cílovými skupinami

Skupina tvořená jinými osobami se taktéž nachází v průměru celkových odpovědí. Nicméně poslední seskupení je velice rozmanité, a proto interpretace výsledků musí být velmi opatrná. Nelze opomenout fakt, že téměř půl vzorku, a tudíž i velkou část celkového průměru odpovědí, tvoří právě tato skupina.

Druhá položka zjišťuje, zdali brožura obsahuje dostatek informací o jednotlivých dávkách. Formulace zní: „*Našel (našla) jste v brožuře dostatek informací o dávce, která Vás zajímá?*“ Opět mohli respondenti odpovědět jednou ze čtyř položek: ano, spíše ano, spíše ne a vůbec ne. Samotná brožura je zkonstruována velice jednoduše, a proto bylo mnoho informací vynecháno či přepracováno. Z těchto důvodů se u této položky nacházela možnost napsání výpovědi, co vše respondentovi v brožuře připadá nedostatečné a jaké informace mu v příručce chybí.

Položku vyplnili všichni účastníci, přičemž nikdo z dotázaných nevyužil možnosti volného vyjádření. 66 % osob si myslí, že v brožuře jsou všechny informace, které potřebují. 30 % našlo většinu informací a 4 % označují množství informací za nedostatečné. Z pohledu pohlaví a věku není patrný žádný rozdíl. Nejvíce se s problémy potýkaly osoby se základním vzděláním a taktéž cizinec jiného vzdělání.

Nejdůležitější rozdělení je dle cílových skupin, což vidíme v grafu č. 13. Žádný z respondentů nezaznačil čtvrtou odpověď, a proto není v grafu zahrnuta. Pozorujeme, že nejrozmanitější odpovědi v rámci všech skupin mají cizinci. 20 % z nich považuje brožuru za nedostatečný zdroj informací. Tento fakt není možné přehlédnout, a proto budou důvody vzniku tohoto hodnocení podrobně projednány v podkapitole 7.2.4 Zhodnocení získaných dat a nadále pak v diskusi. Nicméně není možné v rámci brožury obsáhnout veškeré informace o sociálních dávkách, jelikož příručka by ztratila na přehlednosti.



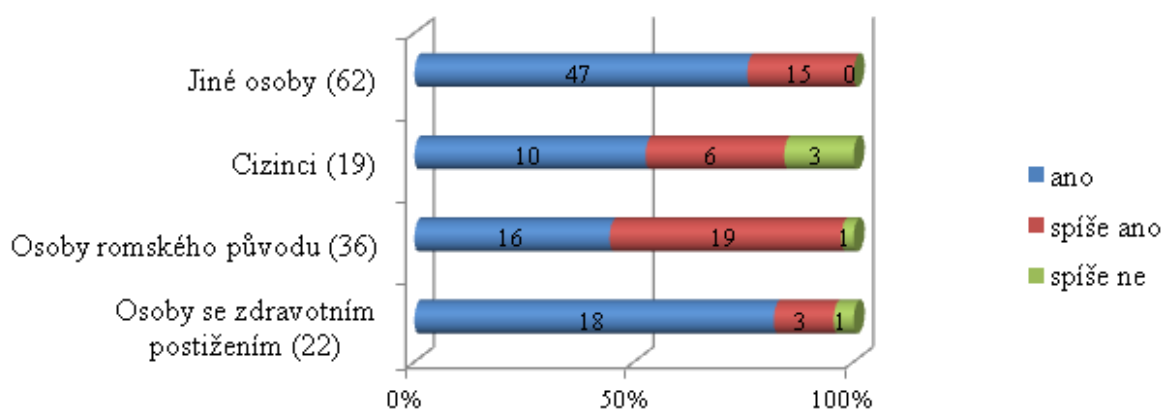
Graf č. 13: Odpovědi na položku o dostatku informací dle cílových skupin

Osoby se zdravotním postižením vyjadřují svou nespokojenost pouze v jednom případě. Tato skupina se velmi podobá celkovému rozložení vzorku. Stejně tomu je i u skupiny jiných osob. Lidé romského původu se přiklánějí k pozitivnímu hodnocení. Avšak lze si povšimnout faktu, že odpovědi „ano“ a „spíše ano“ jsou velmi vyrovnané, a proto i zde bude zapotřebí bližší zhodnocení situace.

Třetí položka se zabývá nárokem na dávku. Přesné znění: „Dočetl(a) jste se v brožuře, na jakou dávku máte nárok?“ Respondenti neměli možnost volné výpovědi, nýbrž nucenou volbou vybírali jednu ze čtyř možností: ano, spíše ano, spíše ne a vůbec ne. V dotazníku nebyly vypsány jednotlivé názvy dávek, jelikož pracuji s předpokladem, že každý účastník se v brožuře zaměřil na informace o dávce, o níž žádá.

Položku nezodpověděl jeden respondent. 96 % dotázaných je schopno říci, na jaký druh dávky mají nárok, přičemž 65 % z nich nemá s usouzením žádné komplikace. Muži a ženy se v odpovědích nikterak neliší. Značný vliv zde může zastávat věk, jelikož negativní odpovědi byly zaznamenány kromě jedné výjimky výhradně osobami staršími padesát let. Z hlediska vzdělání je patné, že čím vyššího vzdělání respondenti nabývají, tím více se v nárocích na dávku orientují. Čtyři negativní odpovědi jsem zaznamenala od lidí se základním vzděláním a pátou od cizince, který své vzdělání blíže nespecifikoval.

Celkový negativní ohlas je jako u předchozí položky nejpatrnější právě u cizinců, dále ho lze zaznamenat u 3. a 4. skupiny vyobrazené v grafu č. 14. Lidé se zdravotním postižením dosáhli v poměru výrazně nejvíce ryze kladných odpovědí. Za jejich výsledkem zůstávají i jiné osoby, které nezaznamenaly žádnou negativní odpověď. Osoby romského původu i cizinci se v rámci kladných odpovědí pohybují kolem středu mezi úplným a částečným porozuměním, jakou dávku mohou nárokovat.

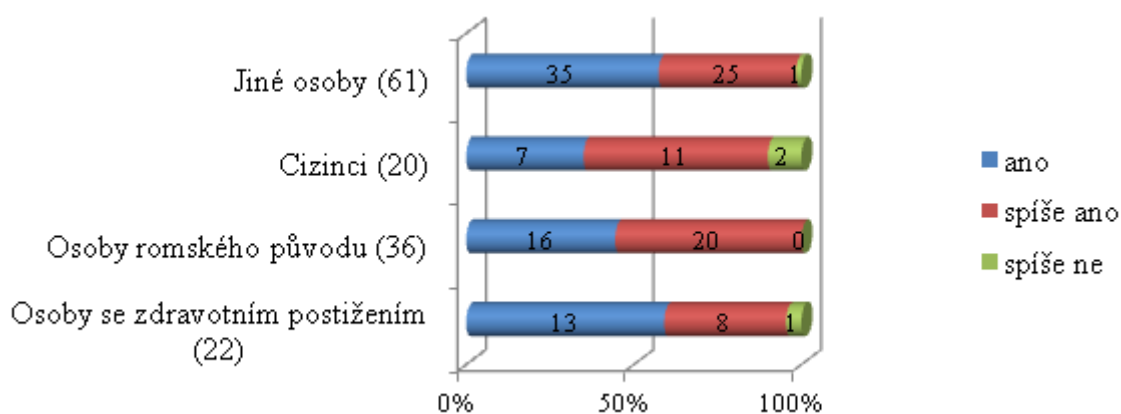


Graf č. 14: Rozložení odpovědí na položku č. 3 v rámci cílových skupin

Následující položka, v pořadí již čtvrtá, má za úkol zjistit, zdali lidé vědí, popř. se dočetli v brožuře, jaké podmínky musí splnit, aby dosáhli požadované dávky. Přesná formulace zní: „Dočetl(a) jste se v brožuře, za jakých podmínek můžete o dávku požádat?“ Stejně jako u předchozích položek, i zde respondenti vybírali jednu ze čtyř možných odpovědí: ano, spíše ano, spíše ne a vůbec ne.

Otázku nevyplnil jeden účastník. Celkově 97 % dotázaných odpovědělo kladným způsobem, avšak reakce „ano“ a „spíše ano“ se objevovaly téměř stejně často. Pouze 4 lidé si myslí, že brožura spíše neobsahuje dostatek informací ohledně požadovaných podmínek ze strany státu. Nelze říci, že by věk, pohlaví či vzdělání hrálo nějakou roli v druhu odpovědi na položku.

Rozdělení dle cílových skupin znázorňuje graf č. 15. Opět se nejvíce negativních odpovědí vyskytuje u cizinců. Zároveň si lze povšimnout, že 55 % z nich preferuje odpověď „spíše ano“, čímž dávají jasně najevo, že aspoň minimální počet informací u podmínek nárokování si dávky chybí. Velice obdobný stav zobrazuje graf i u osob romského původu. Naopak více pozitivně reagují lidé se zdravotním postižením či jedinci zastupující majoritní společnost.



Graf č. 15: Zhodnocení položky č. 4 z pohledu cílových skupin

Považuji za důležité zmínit skutečnost, že položky č. 2, 3 a 4 spolu úzce souvisí a navzájem na sebe navazují. Položka č. 2 zjišťuje, kolik všeobecných informací o dávce brožura obsahuje. Následující položka se ptá, zdali si jsou respondenti vědomi, které osoby si mohou dávku nárokovat, a poslední z výše zmíněných otázek se zabývá faktem, jaké požadavky musí jedinec bezpodmínečně splnit, aby mu dávka byla přidělena.

Tabulka č. 13 porovnává odpovědi respondentů na třetí a čtvrtou položku. Nejzajímavější ukaz nastal v případě dvou jedinců, kteří vědí, kterou dávku si mohou nárokovat, ale netuší, jaké podmínky musí splnit, aby dávky dosáhli. Naprosto opačná situace nastává pouze v jednom případě. Vzhledem k nízkému počtu těchto rozporuplných odpovědí a naprosté většině symetrických odpovědí, ať už pozitivních či negativních, nepovažují rozpor položek za průkazný a nadále zastávám názor, že třetí a čtvrtá položka se vzájemně doplňují.

Dočetl(a) jste se v brožurě, na jakou dávku máte nárok?	Dočetl(a) jste se v brožurě, za jakých podmínek můžete o dávku požádat?			Celkem
	ano	spíše ano	spíše ne	
ano	56	32	2	90
spíše ano	14	29	0	43
spíše ne	1	2	2	5
<i>Celkem</i>	71	63	4	138*

\* položku č. 3 a 4 nezodpověděla vždy jedna osoba

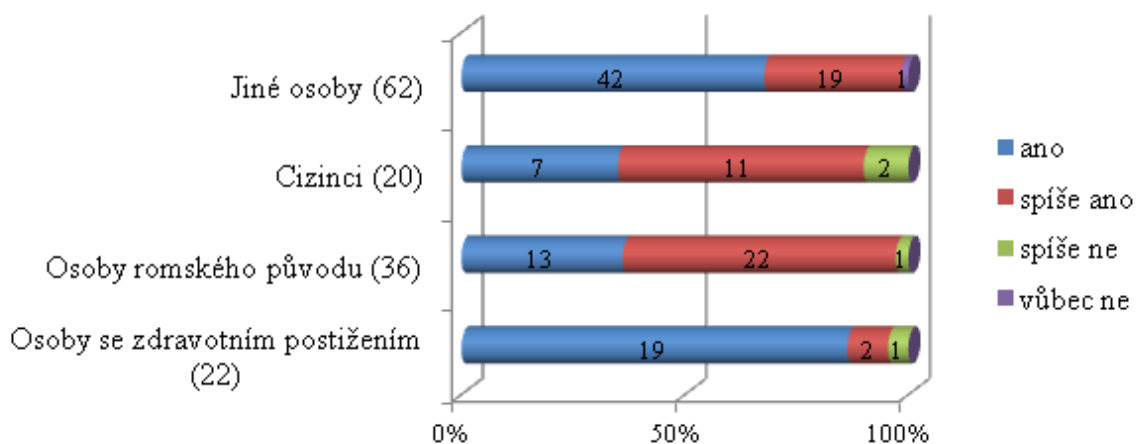
Tabulka č. 13: Srovnání celkových odpovědí na položky č. 3 a 4

Pátá položka analyzuje srozumitelnost brožury z pohledu složitosti či jednoduchosti přetřansformovaných vět. Přesná formulace zní: „Rozumíte větám v brožurě?“ Hodnocení se skládalo ze čtyřbodové škály: ano, spíše ano, spíše ne a vůbec ne. Pokud byla označena odpověď negativního ladění, tak byli respondenti požádáni, aby vypsali, čemu přesně nerozumí.

Otázku zodpověděli všichni respondenti. 96 % odpovědí se pohybovalo na pozitivní škále, z toho 39 % upřednostňuje reakci „spíše ano“. Jeden respondent označil, že větám v brožurě absolutně nerozumí a další čtyři textu spíše nerozumí. V těchto případech ale nedošlo k vypsání vět či stran, na kterých nesrozumitelné věty leží, což tvoří značný problém, jelikož nejsem schopna rozpoznat, které formulace by bylo nutné předělat. Muži a ženy rozumí větám přibližně stejně (obě pohlaví přes 95 %). Rozdíl nastává v intenzitě porozumění, kdy odpověď „ano“ zaznamenalo 64 % všech mužů oproti 52 % mezi ženami. Z pohledu vzdělání je patrný logický trend. Čím vyššího vzdělání jedinec dosahuje, tím více rozumí větám v textu.

Z grafu č. 16 je patrné, že cílové skupiny lze rozdělit na dvě seskupení. Nejvíce kladných odpovědí zaznamenali lidé se zdravotním postižením a poté jiné osoby. Cizinci a osoby romského původu více preferují středovou škálu odpovědí, ale převážně s pozitivním

podtextem. Z čehož je zřejmé, že právě tyto dvě cílové skupiny mají se srozumitelnosti textu větší obtíže než ostatní.

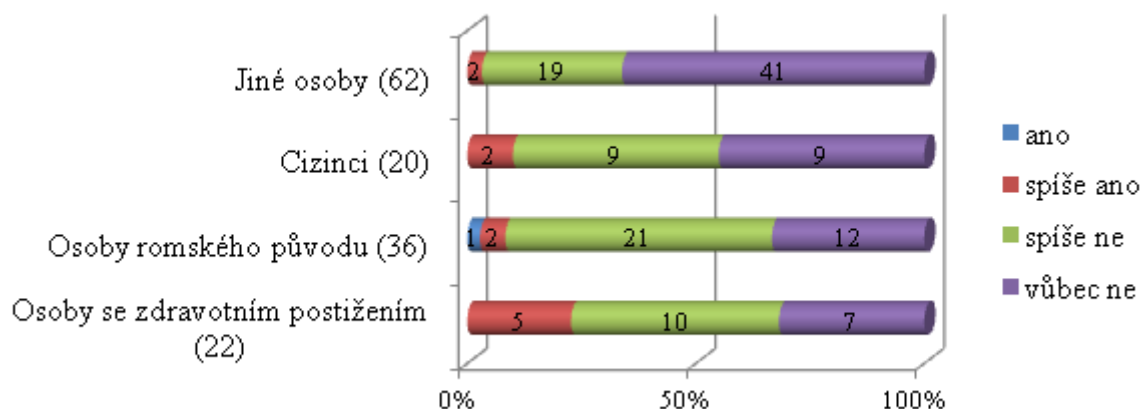


Graf č. 16: Rozložení odpovědí na položku č. 5 z hlediska cílových skupin

Šestá položka byla zkonstruována přesně opačným způsobem oproti položce páté. Zjišťuje, kterým slovům v brožuře respondent nerozumí. Formulace zní: „*Jsou v brožuře slova, kterým nerozumíte?*“ Odpověď si mohli respondenti vybrat ze čtyř možností: ano, spíše ano, spíše ne a vůbec ne. Pokud se v brožuře vyskytlo slovo, které bylo účastníkovi neznámé, mohl jej vypsát ve volné výpovědi. Důležitá poznámka tkví ve skutečnosti, že nyní se obrací škála pozitivního a negativního hodnocení položky.

Položku zodpověděli všichni účastníci. 9 % odpovědí z celkového vzorku zaznamenalo, že se v brožuře vyskytují slova, kterým nerozumí. Bohužel opět nedošlo k vypsání slov ve volných výpovědích. 49 % respondentů uvedlo absolutní nepřítomnost cizích slov a 42 % se přiklání k absenci neznámých slov s jistými výhradami, neboli zaškrtili odpověď „spíše ne“. Z pohledu pohlaví a věku se zde nejvíce žádný rozdíl. Nesrozumitelnost slov zaznačily z 85 % osoby, které dosáhly úrovně základního až středoškolského vzdělání bez maturity.

Značné komplikace vidíme v grafu č. 17 u osob se zdravotním postižením. Téměř 23 % udává, že se v brožuře neznámá slova spíše vyskytují. Všeobecně se v každém celku objevují aspoň dvě osoby, které zastávají stejný názor. Cizinci jako jediní mají velmi vyrovnané zastoupení v částečně či úplně pozitivním hodnocení, tj. bez přítomnosti neznámých slov. V případě 3. a 4. skupiny je dominantní odpověď „spíše ne“. Tato reakce působí s drobnými výhradami pozitivním dojmem v celkovém hodnocení brožury. Absolutní absenci slov udávají jiné osoby, které tímto zkreslily celkový výsledek položky.



Graf č. 17: Odpovědi na položku č. 6 dle cílových skupin

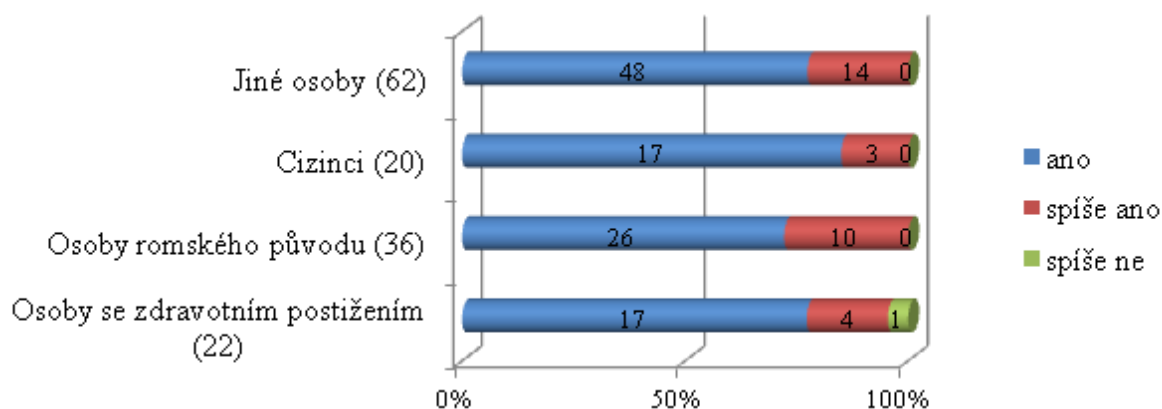
Položky č. 5 a 6 se vzájemně doplňují a jejich srovnání zaznamenala tabulka č. 14. Obě otázky se zabývají formální stránkou brožury a její srozumitelností nikoli obsahem z pohledu množství informací. Nejvyšší zastoupení jednotlivých odpovědí vidíme v pravém horním rohu, což nasvědčuje ke konzistenci odpovědí. Nicméně jsou dostupné i 2 odpovědi, které si vzájemně nejsou vůbec blízké. Také vidíme 11 částečně rozporuplných reakcí. Tyto výsledky mohly nastat z důvodu nepovšimnutí si obrácené formulace šesté položky. Nebo tato část výzkumného souboru nerozumí pouze některým pojmům, přičemž více než 50 % z nich dokáže větu interpretovat i bez znalosti daného slova.

Rozumíte větám v brožurě?	Jsou v brožurě slova, kterým nerozumíte?				Celkem
	ano	spíše ano	spíše ne	vůbec ne	
ano	1	4	31	45	81
spíše ano	0	5	27	22	54
spíše ne	0	2	1	1	4
vůbec ne	0	0	0	1	1
<i>Celkem</i>	1	11	59	69	140

Tabulka č. 14: Srovnání 5. a 6. položky

Sedmá otázka se zabývá přítomností obrázků v textu. Formulace položky zní: „Pomohly Vám k lepší orientaci obrázky v textu?“ Opět bylo možné odpovědět na čtyřbodové stupnici: ano, spíše ano, spíše ne a vůbec ne. Opakující se části brožury jsou vyznačeny stejnými obrázky, aby se uživatel lépe zorientoval v organizaci příručky, např. u všech sociálních dávek v sekci potřebné doklady je znázorněn jeden obrázek, který se liší pouze v barvě, jež závisí na zbarvení záhlaví příslušného formuláře.

Položku vyplnil celý výzkumný soubor. 99 % tázaných ohodnotilo přítomnost obrázků kladným způsobem, přičemž 77 % z nich bez jakýchkoliv výtek. Vzhledem k jednostrannosti odpovědí se zde neprokázal žádný rozdíl mezi muži a ženami, stejně tak ani na základě věku a vzdělání. Obdobné hledisko zastává i rozdělení v rámci cílových skupin, kdy minimálně 72 % osob v každé skupině je s obrázky zakomponovanými v textu spokojeno, což znázorňuje graf č. 18.



Graf č. 18: Spokojenost s obrázky v textu z pohledu cílových skupin

V osmé položce hodnotí respondent svou schopnost ohledně vyplnění formuláře dané dávky. Přesná formulace zní: „Vyplňte formulář pomocí vzorových tiskopisů v brožuru sám?“ Dotazovaný mohl vybrat jednu ze čtyř předvolených možností: ano, zcela sám bez brožury; ano, zcela sám s brožurou; částečně vyplním s brožurou a nevyplním. V brožuru se nacházejí vzorově vyplněné tiskopisy všech sociálních dávek z důvodu, aby si každý uživatel příručky mohl alespoň částečně sám vlastní formulář vyplnit.

Otázku zodpověděli všichni respondenti. 20 % výzkumného souboru vyplní formulář bez jakékoli pomoci. 55 % dotázaných vyplní celý formulář za pomoci vzorových tiskopisů a 24 % odpovědí se vztahuje k částečnému vyplnění žádosti. Z čehož vyplývá, že pouhé 1 % účastníků nevyplní tiskopis bez pomoci lidského faktoru. Tabulka č. 15 zaznamenává odlišnost mezi pohlavími. Nacházíme rozdíl u druhé odpovědi, kdy 62 % žen zcela vypíše formulář za pomoci brožury oproti 48 % mužů. V celkovém vyplnění tiskopisu (s i bez brožury) ženy převyšují muže o 10 %. Obě odpovědi zahrnující nevyplnění formuláře pocházely od jedinců starších padesát let, přičemž se jednalo o osobu se zdravotním postižením, která dosáhla základního vzdělání, a cizince s neuvedeným vzděláním (viz graf č. 19). Čím vyššího vzdělání respondenti dosahují, tím více jich vyplní celý formulář. Další

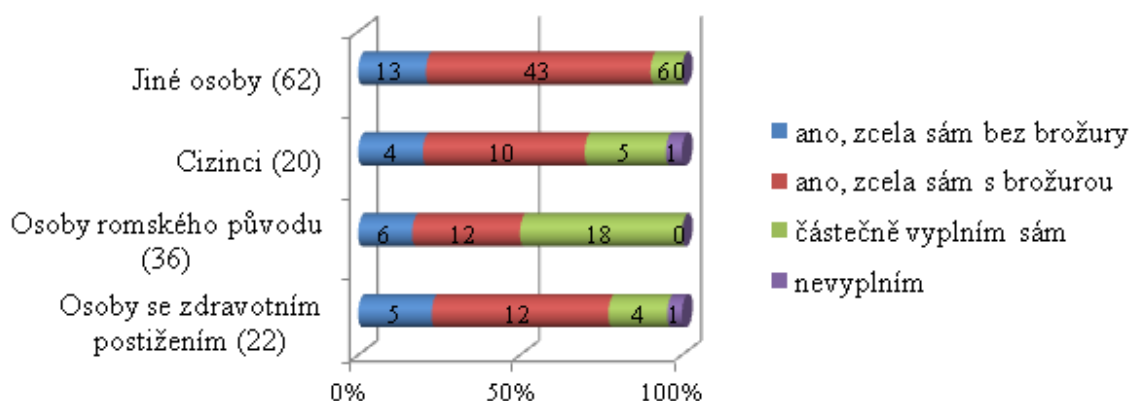


zajímavý fakt nastal, když výsledky ukázaly, že kompletní vyplnění tiskopisu s brožurou je 2 krát až 4 krát četnější než úplné vyplnění formuláře bez brožury.

Pohlaví	Vyplníte formulář pomocí vzorových tiskopisů v brožuře?				Celkem
	ano, zcela sám bez brožury	ano, zcela sám s brožurou	částečně vyplním s brožurou	nevyplním	
muž	15	33	20	1	69
žena	13	44	13	1	71
<i>Celkem</i>	28	77	33	2	140

Tabulka č. 15: Hodnocení schopnosti vyplnění formuláře dle pohlaví

I z pohledu cílových skupin lze potvrdit trend o dvojnásobné četnosti. Tento ukazatel je důležitý hlavně ve skupinách mimo majoritní společnost, jelikož brožura byla určena především pro ně. Pokud by se tuto tendenci podařilo potvrdit i ze strany pracovníků úřadu, mohl by se výrazně snížit čas při práci s klientem, a tudíž by došlo k rychlejšímu odbavování jednotlivých klientů.

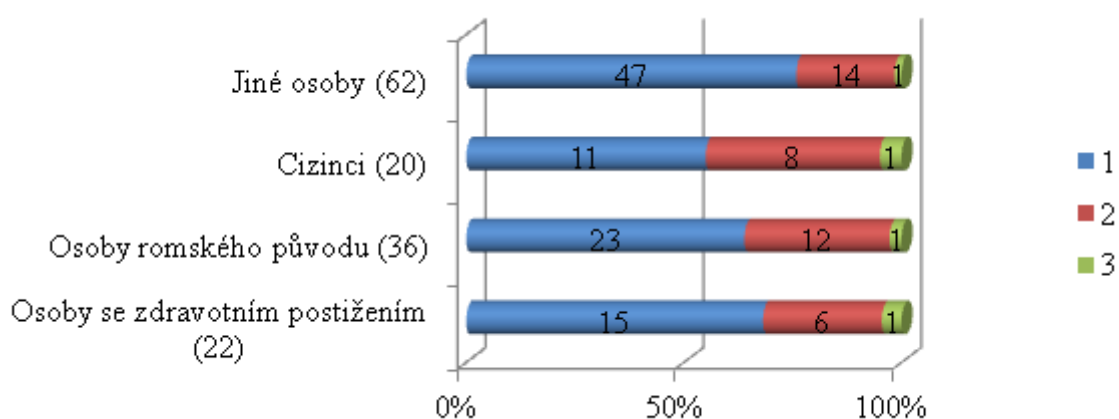


Graf č. 19: Porovnání odpovědí na položku č. 8

Devátá položka slouží jako souhrnný hodnotitel brožury. Přesná formulace: „*Celkově hodnotím brožuru (1 – 5 jako ve škole).*“ Jak je patrné už z instrukcí, brožuru účastníci hodnotili na pětibodové škále.

Všichni respondenti položku vyplnili. V konečném znění se klasifikace brožury pohybuje na stupnici 1 až 3. Nejlepšího hodnocení dosáhla příručka v 69 %. Druhým stupněm známkovalo 28 % a nakonec středovou klasifikaci užily 3 % osob. Na základě pohlaví není v hodnocení patrný žádný rozdíl. Spíše pro zajímavost zmíním, že čím vyššího vzdělání respondenti dosahují, tím lépe brožuru hodnotí. 73 % osob starších padesát let považuje brožuru za velmi zdařilou.

Z pohledu cílových skupin se celkové hodnocení brožury nijak významně neodlišuje, což vykresluje graf č. 20. Nejhorší klasifikace se příručce dostalo od cizinců, kteří ji jako velmi povedenou hodnotili v 55 % případů. Pokud pomínu skupinu jiných osob, tak nejlépe hodnotili brožuru lidé se zdravotním postižením, kdy 68 % členů této skupiny uvedlo nejvyšší známku.



Graf č. 20: Celková klasifikace brožury z pohledu cílových skupin

V poslední položce mohli respondenti napsat své připomínky a názory, jakým způsobem by bylo možné brožuru poupravit. Přesná formulace zní: „*Pokud byste chtěl(a) na brožuru něco změnit, napište to zde:*“ Nicméně samotné vyplnění položky nebylo povinné, a proto jsem očekávala pouze několik málo reakcí. Překvapilo mne, že položku nevyplnil jediný respondent, jelikož při prvotním šetření a konstruování dotazníku využívali hodnotitelé tuto položku ze 70 % (taktéž nepovinná otázka), a proto jsem se rozhodla položku v dotazníku ponechat.

Jedna z příčin této skutečnosti se může skrývat ve faktu, že respondenti nepodávali ústní zpětnou vazbu, a proto nemuseli nad hodnocením přemýšlet natolik důkladně jako jejich předchůdci, kteří vyplňovali pilotní verzi dotazníku.

#### 6.2.4 Zhodnocení získaných výsledků

V celkovém hodnocení se 96 % respondentů přiklání k dobré přehlednosti brožury. Kladně je ohodnoceno i zakomponování obrázku do textu. 9 % dotázaných se zmiňuje, že v brožure se nacházejí slova, která jsou pro ně neznámá. Nicméně více než polovina z nich je schopna porozumět významům vět, i když některému ze slov nerozumí.

Zásadní problém nastává u dostatku informací v brožuře, přičemž neméně důležitý je i fakt, že žádný respondent nenapsal, co více by od brožury očekával, a proto jsem intervenční kroky konzultovala ústně se třemi cizinci, kteří navštívili Úřad práce ve Valašském Meziříčí. Úskalí, jež brožura obsahuje, jsou podrobně popsány v limitech studie v následující kapitole s názvem diskuse.

Z analýzy dat je patrné, že hlavní přínos brožury se odráží v pomoci při vyplňování tiskopisů sociálních dávek. Pouze 1 % dotázaných není schopno tiskopisy vyplnit ani za pomoci brožury, což oproti výsledku z prvního dotazníku, kdy respondenti nevyplnili formulář v 34 %, je velký úspěch.

## 7 DISKUSE A ZÁVĚR

Teoretická část diplomové práce pojednává o faktorech, které mohou ovlivňovat komunikaci občanů na úřadech práce. V praktické části jsem z této široké škály vybrala jeden důležitý faktor – rizikové skupiny osob, které se mohou potýkat s komplikacemi při žádání o dávky státní sociální podpory. Faktor jsem rozdělila do tří podskupin s názvy: osoby se zdravotním postižením, osoby romského původu a cizinci. Pro tyto jedince byla sepsaná brožura, jejímž úkolem je ulehčit orientaci v sociálních dávkách na úřadech práce.

Vzhledem ke skutečnosti, že nemohu ovlivnit, jaké osoby se na úřad práce dostaví, poskytla jsem dotazníky všem lidem, kteří byli ochotni se šetření zúčastnit. Z tohoto důvodu vznikla poslední cílová skupina nazvaná jiné osoby. V tomto seskupení se nacházejí občané majoritní společnosti, jež nesplňují žádné ze tří požadovaných kritérií (cizí státní příslušnost, zdravotní omezení nebo romský původ). Abych dokázala i tuto skupinu analyzovat, zvolila jsem si jako doprovázející činitele věk, úroveň vzdělání a pohlaví.

První dotazník zjišťoval, nakolik je výše zmiňovaná brožura zapotřebí, do jaké míry se lidé orientují v systému sociálních dávek a jakým způsobem by měla být příručka zkonstruována. Dle výsledků návštěvníci úřadu práce vítají možnost přehledné příručky, která by obsahovala dostatek informací o jednotlivých dávkách.

Druhý dotazník hodnotí samotnou brožuru. Z výsledků vyplývá, že příručka má pozitivní ohlas hlavně v oblasti pomoci s vyplňováním tiskopisů příslušné dávky. Nicméně jsou zde přítomné i nedostatky, které nyní podrobně popíši.

První limit spatřuje 20 % cizinců v nedostatku obecných informací o dávkách. Jelikož žádný respondent nenapsal, jaký druh informací postrádá, požádala jsem tři cizince, kteří nebyli součástí výzkumného souboru, o ústní zodpovězení této otázky. Jako chybějící informaci uvedli např.: jak dlouho musí cizinec pobývat na území České republiky, aby splnil podmínky pro možnost nárokování si příslušného přídatku. Vzhledem ke skutečnosti, že se jedná o velice specifickou skupinu osob, jež musí splňovat kritéria udána v zákoně č. 117/1995 Sb. [4], nejsou požadavky vypsány přímo v brožuře, nýbrž příručka uživatele odkazuje na webové stránky Ministerstva práce a sociálních věcí, popřípadě na pracovníka úřadu. Informace nebyly do příručky zahrnuty z důvodu, aby nedošlo ke zmatení osob v jiných cílových skupinách.

Dalším problémem je nevědomost, kdy mohou lidé o dávku požádat. V případě porodného, pohřebného a rodičovského příspěvku záleží, kdy daná situace nastane. V brožuře ovšem není zmíněno, ve které části roku může občan požádat o přídavek na dítě<sup>3</sup> a příspěvek na bydlení<sup>4</sup>. Pokud by došlo k opětovné distribuci brožury na úřady práce, nyní už za účelem poskytnutí dalšího relevantního zdroje informací, je nutno příručku o tyto informace doplnit, jelikož se jedná o závažný nedostatek.

Na položku dotazující se, zdali respondenti vyčtou z brožury, na jakou dávku mají nárok, nastala ještě v několika případech ústní odezva, proč zde nejsou vypsány ostatní dávky. Z výpovědi bylo patrné, že mnoho občanů nerozlišuje dávky státní sociální podpory [4], o nichž pojednává zákon č. 117/1995 Sb., od zákona č. 111/2006 Sb. o dávkách pomoci v hmotné nouzi [6]. Tyto dávky zahrnují příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení a mimořádnou okamžitou pomoc. O oba druhy příspěvků občan žádá na úřadech práce, a proto zřejmě dochází k jejich záměně.

Jako závěrečný limit bych uvedla samovýběr výzkumného vzorku, což může vést ke zkreslení výsledků. Taktéž je nutno uvést, že výzkum probíhal pouze ve městě Valašské Meziříčí a jeho spádových oblastech. Z tohoto důvodu není možné výsledky výzkumu zobecňovat na jedince cílových skupin z jiných oblastí České republiky.

V úvodu diplomové práce jsem vytyčila tři stěžejní body, které by měla vytvořená brožura splňovat:

- snadnější orientace v sociálních dávkách,
- přehlednost přepracovaného textu,
- úroveň textu přizpůsobena jedincům s nižší jazykovou kompetencí.

Na základě získaných výsledků si dovoluji tvrdit, že jsem zmiňované požadavky splnila. Nicméně je nutno podotknout, že brožura by měla být doplněna o chybějící informace, které byly zmíněny výše v této kapitole.

---

<sup>3</sup> 1 krát za rok v září

<sup>4</sup> 4 krát za rok v prvním měsíci každého čtvrtletí

## **RESUMÉ**

Diplomová práce se zabývá otázkami ohledně porozumění znění zákona č. 117 ze dne 26. května 1995 o státní sociální podpoře. Teoretická část diplomové práce pojednává o faktorech, které mohou ovlivňovat komunikaci občanů na úřadech práce. Jako hlavní faktor byla zvolena úroveň jazykové kompetence, které je zpravidla nižší u osob se zdravotním postižením, osob romského původu a cizinců.

Výzkumná část se zabývá tvorbou brožury, která by pomohla lidem s nižší jazykovou kompetencí se lépe zorientovat na úřadu práce v oblasti dávek státní sociální podpory. Základní metodou je dotazník zjišťující respondentovy schopnosti a dovednosti v orientaci v systému sociálních dávek. Na základě výsledků dotazníku byla zhotovena prvotní verze brožury, která byla následně opět konzultována s výzkumným souborem pomocí dalšího dotazníkového šetření. V poslední fázi došlo k úpravě textu a přepracování brožury tak, aby splňovala následující body: snadnější orientace v sociálních dávkách, přehlednost přepracovaného textu a úroveň textu přizpůsobena jedincům s nižší jazykovou kompetencí.

## **RESUME**

Master's thesis deals with questions concerning the understanding in Act No. 117/1995 Coll., on State Social Support, as amended. The theoretical part discusses the factors that may affect communication between citizens and the labor offices. As the main factor was chosen level of language abilities, which is generally lower in people with disabilities, a Romany persons and foreigners.

Experimental part deals with creation of brochures that would help people with lower language abilities to improve their orientation at the labor office in state social support benefits. The basic method is questionnaire mapping of respondent's abilities and skills in orientation in state social support benefits. Based on the results of the questionnaire it was made the initial version of the brochure. The brochure was subsequently consulted with a research file by using another questionnaire survey. During the last stage was edited text and brochure was revised. The brochure has to fulfill the following conditions: easier orientation in social benefits, clarity of edited text and the level of text has to be adapted to people with lower language abilities.

## SEZNAM UŽITÉ LITERATURY

- [1] BAKALÁŘ, Petr, 2004, *Psychologie Romů*. Praha: Votobia, 179 s. ISBN 80-7220-180-8.
- [2] BERNARD, J; MIKEŠOVÁ, R., 2014, Sociální integrace imigrantů na rozhraní mezi dočasnou migrací a trvalým usazením. The Socio-cultural Integration of Immigrants: In Between Temporary Migration and Permanent Settlement. *Czech Sociological Review*. 50, 4, 521-545, ISSN: 00380288.
- [3] ČERNÁ, Marie, 2015, *Česká psychopedie: speciální pedagogika osob s mentálním postižením*. Vydání druhé. Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum, 222 stran. ISBN 978-80-246-3071-7.
- [4] ČESKO, 1995, Zákon č. 117 ze dne 26. května 1995 o státní sociální podpoře. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Částka 31, s. 1634-1653.
- [5] ČESKO, 2006, Zákon č. 110 ze dne 14. března 2006 o životním a existenčním minimu. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Částka 37, s 1300 – 1304.
- [6] ČESKO, 2006, Zákon č. 111 ze dne 14. března 2006 o pomoci v hmotné nouzi. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Částka 37, s. 1305 – 1328.
- [7] DAŇOVÁ, Martina, 2008, *Metodika úpravy textů: pro znevýhodněné čtenáře*. Vyd. 1. Praha: Grada, 189 s. ISBN 978-80-247-2389-1.
- [8] DEVITO, Joseph A., 2008, *Základy mezilidské komunikace: 6. vydání*. 1. vyd. Praha: Grada, 502 s. ISBN 978-80-247-2018-0.
- [9] HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ, 2010, *Velký psychologický slovník*. Vyd. 4., V Portálu 1. Praha: Portál, 797 s. ISBN 978-80-7367-686-5.
- [10] HENDL, Jan, 2012, *Přehled statistických metod: analýza a metaanalýza dat*. 4., rozšířené vyd. Praha: Portál, 734 s. ISBN 978-80-262-0200-4.
- [11] HUBÁČEK, Jaroslav, a kol., 2010, *Čeština pro učitele*. 4. vyd. Vade Mecum Bohemiae, 375 s. ISBN 978-80-86041-37-7.
- [12] KOLÁŘOVÁ, Ivana, a kol., 2012, *Český jazyk pro studující učitelství 1. stupně základní školy*. 1. vyd. Praha: Grada, 296 s. ISBN 978-80-247-3358-6.
- [13] LECHTA, Viktor, 2010, *Základy inkluzivní pedagogiky: dítě s postižením, narušením a ohrožením ve škole*. Vydání první. Praha: Portál, 435 stran. ISBN 978-80-7367-679-7.
- [14] LECHTA, Viktor, 2003, *Narušená komunikační schopnost*. In: LECHTA, Viktor, a kol.: *Diagnostika narušené komunikační schopnosti* (s 17 – 20). 1. vyd. Praha: Portál, 359 s. ISBN 80-7178-801-5.

- [15] *Malá encyklopedie Universum 3. díl K-Miř*, 2009, 1. Vyd., Praha: Euromedia Group, k.s., 480 s. ISBN 978-80-242-2377-3.
- [16] MAREŠ, Petr, 2003, Romové: Sociální exkluze a inkluze. Sociální práce/Sociálna práca, Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, roč. 3, č. 4, s. 65-75. ISSN 1213-6204.
- [17] MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P. a KOLÁČKOVÁ, J., 2005, *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 1. vyd. Praha: Portál, ISBN 80-7367-002-X.
- [18] *Mezinárodní klasifikace nemocí: mezinárodní statistická klasifikace nemocí a přidružených zdravotních problémů ve znění desáté decenální revize MKN-10*, 1992, 1. vyd. Praha: ÚZIS - Ústav zdravotnických informací a statistiky, 646 s.; 779 s.
- [19] MICHALÍK, Jan, 2011, *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. Vyd. 1. Praha: Portál, 511 s. ISBN 978-80-7367-859-3.
- [20] MIKULÁŠTÍK, Milan, 2010, *Komunikační dovednosti v praxi*. 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada, 325 s. ISBN 978-80-247-2339-6.
- [21] PLAŇAVA, Ivo, 1992, *Jak (to) spolu mluvíme: (psychologie dorozumívání i nedorozumění mezi lidmi)*. Vyd. 1. Brno: Masarykova univerzita, Filozofická fakulta, 130 s. ISBN 80-210-0412-6.
- [22] PLAŇAVA, Ivo, 2005, *Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy - dovednosti - poruchy*. Vyd. 1. Praha: Grada, 146 s. ISBN 80-247-0858-2.
- [23] PODEŠVA, L., 2007, *Manuál zaměřený na integraci osob se zdravotním postižením do společnosti*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-1629-8.
- [24] SARTORI, Giovanni, 2005, *Pluralismus, multikulturalismus a přistěhovalci*. 1. vyd. Praha 5: Dokořán, spol. s r. o. ISBN 80-7363-022-2.
- [25] SOURALOVÁ, Eva, 2002, *Čtení neslyšících*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 74 s. ISBN 80-244-0433-8.
- [26] STYBLÍK, Vlastimil, ČECHOVÁ, Marie, HAUSER, Přemysl a HOŠNOVÁ, Eva, 2004, *Základy mluvnice českého jazyka*. 1., vyd. Praha: SPN, 248 s. ISBN 80-7235-018-8.
- [27] ŠIŠKOVÁ, Tatjana, 2001, *Menšiny a migranti v České republice*. 1. vyd. Praha: Portál, 200 s. ISBN 80-7178-648-9.
- [28] ŠOTOLOVÁ, Eva, 2000, *Vzdělávání Romů*. 1. vyd. Praha 7: Grada Publishing, spol. s r. o., 96 s. ISBN 80-7169-528-9.



- [29] VALENTA, Milan, 2014, *Přehled speciální pedagogiky: rámcové kompendium oboru*. Vyd. 1. Praha: Portál, 269 s. ISBN 978-80-262-0602-6.
- [30] VALENTA, Milan, 2013, *Psychopedie*. 5., dopl. a upr. vyd. Praha: Parta, 495 s. ISBN 978-80-7320-187-6.
- [31] *Všeobecná encyklopedie ve čtyřech svazcích*, 1997, 1. Vyd., Praha: Nakladatelský dům OP, 700 s. ISBN 80-858-4117-7.
- [32] VYBÍRAL, Zbyněk, 2000, *Psychologie lidské komunikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 263 s. ISBN 80-7178-291-2.
- [33] VYMĚTAL, Jan, 2008, *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 322 s. ISBN 978-80-247-2614-4.
- [34] VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK, 2008, *Sociální psychologie*. 2., přeprac. a rozš. vyd. Praha: Grada, 404 s. ISBN 978-80-247-1428-8.
- [36] ZNEBEJÁNKOVÁ, Jitka, 2011, *Daňová evidence příjmů a výdajů*. 3. vyd. Ostrava: OA a VOŠS. ISBN 978-80-87540-55-8.

## OSTATNÍ ZDROJE

- [37] Centra na podporu integrace cizinců [online]. SUZ MV ČR [15.12.2015]. Dostupné z WWW:  
<http://www.integracnicentra.cz/PoskytovaneSluzby/PoradenskaAInformacniCinnost.aspx>

## **SEZNAM GRAFŮ**

Graf č. 1: Výčet osob rizikových skupin v procentech

Graf č. 2: Rozdělení odpovědí na položku č. 1 podle cílových skupin

Graf č. 3: Rozdělení odpovědí na položku č. 2 dle cílových skupin

Graf č. 4: Odpovědi na položku č. 3 z pohledu cílových skupin

Graf č. 5: Odpovědi na položku č. 4 z pohledu cílových skupin

Graf č. 6: Odpovědi na otázku č. 5 z pohledu cílových skupin

Graf č. 7: Preference pomoci podle cílových skupin

Graf č. 8: Odpovědi cílových skupin na položku č. 7

Graf č. 9: Odpovědi na položku č. 8 z pohledu cílových skupin

Graf č. 10: Rozložení odpovědí na položku č. 10

Graf č. 11: Rozložení výzkumného souboru v rámci cílových skupin v procentech

Graf č. 12: Odpovědi na 1. položku napříč cílovými skupinami

Graf č. 13: Odpovědi na položku o dostatku informací dle cílových skupin

Graf č. 14: Rozložení odpovědí na položku č. 3 v rámci cílových skupin

Graf č. 15: Zhodnocení položky č. 4 z pohledu cílových skupin

Graf č. 16: Rozložení odpovědí na položku č. 5 z hlediska cílových skupin

Graf č. 17: Odpovědi na položku č. 6 dle cílových skupin

Graf č. 18: Spokojenost s obrázkem v textu z pohledu cílových skupin

Graf č. 19: Porovnání odpovědí na položku č. 8

Graf č. 20: Celková klasifikace brožury z pohledu cílových skupin

## **SEZNAM TABULEK**

Tabulka č. 1: Stručný přehled způsobů nonverbální komunikace

Tabulka č. 2: Částky životního minima

Tabulka č. 3: Rozložení skupin osob na základě pohlaví

Tabulka č. 4: Vzdělání osob napříč skupinami

Tabulka č. 5: Rozložení odpovědí na otázku č. 1 dle pohlaví

Tabulka č. 6: Rozložení odpovědí na otázku č. 2 na základě pohlaví

Tabulka č. 7: Rozložení odpovědí na otázku č. 3 na základě vzdělání

Tabulka č. 8: Srovnání položky č. 3 a 5

Tabulka č. 9: Srovnání položek 4 a 7

Tabulka č. 10: Četnost osob v cílových skupinách včetně rozdělení dle pohlaví

Tabulka č. 11: Vzdělání osob v rámci cílových skupin

Tabulka č. 12: Celková četnost odpovědí na položku č. 1

Tabulka č. 13: Srovnání celkových odpovědí na položky č. 3 a 4

Tabulka č. 14: Srovnání 5. a 6. položky

Tabulka č. 15: Hodnocení schopnosti vyplnění formuláře dle pohlaví

## **SEZNAM PŘÍLOH**

Příloha č. 1: Dotazník - Dávky státní sociální podpory

Příloha č. 2: Dotazník – Orientace v dávkách státní sociální podpory pomocí brožury

Příloha č. 3: Brožura - Dávky státní sociální podpory (samostatný svazek)

# PŘÍLOHA Č. 1

## DOTAZNÍK DÁVKY STÁTNÍ SOCIÁLNÍ PODPORY

Vážená paní, vážený pane,

obracím se na Vás s žádostí o vyplnění dotazníku, který slouží jako podklad k výrobě brožury. Ta má za cíl pomoci Vám se lépe orientovat v oblasti dávek (přídavek na dítě, příspěvek na bydlení, rodičovský příspěvek, porodné a pohřebné).

V otázkách označte odpověď, která Vám nejvíce vyhovuje.

Děkuji za Vaši ochotu a čas.

<b>Pohlaví:</b> a) muž b) žena	<b>Věk:</b> (napsat číslo) .....
<b>Jste osoba:</b> a) se zdravotním postižením b) romského původu c) cizinec d) jiné	<b>Dosažené vzdělání:</b> a) ZŠ b) SOU c) SŠ bez maturity d) SŠ s maturitou e) VŠ f) jiné

### 1. Rozumíte sociálním dávkám v České republice?

- a) úplně rozumím    b) částečně rozumím    c) částečně nerozumím    d) úplně nerozumím

### 2. Odkud čerpáte informace o sociálních dávkách?

- a) úřad    b) internet    c) rodinní příslušníci    d) přátelé    e) jiné.....  
(vypsat)

### 3. Vyplníte formulář sám (sama) nebo potřebujete pomoc jiné osoby?

- a) ano, vyplňuji formulář sám  
b) částečně vyplňuji formulář sám  
c) ne, nevyplňuji formulář sám

**4. Postačí Vám vysvětlit jen některé části formuláře (žádosti)?**

- a) ano, postačí      b) ne, potřebuji vysvětlit většinu textu      c) jiné.....  
(vypsat)

**5. Co by Vám nejvíce pomohlo při vyplňování formuláře?**

- a) zjednodušení textu      b) pomoc jiné osoby      c) pomoc nepotřebuji      d) jiné.....

**6. Koho v případě potřeby oslovíte? (lze zaznačit více odpovědí):**

- a) pracovníka úřadu      b) rodinného příslušníka      c) přátele      d) příslušnou organizaci  
e) jinou osobu

**7. Čemu v textu nerozumíte? (lze zaznačit více odpovědí)**

- a) cizím slovům      b) dlouhým větám      c) ničemu      d) jiné.....  
(vypsat)

**8. Čemu rozumíte? (lze zaznačit více odpovědí)**

- a) na jakou dávku máte nárok      b) za jakých podmínek máte na dávku nárok  
c) do kdy o dávku požádat      d) nerozumím

**9. Uvítal(a) byste brožuru, která by Vám pomohla zorientovat se v sociálních dávkách?**

- a) ano      b) ne

**10. Pokud si nejste jisti, co znamenají některá slova v textu je lepší: (lze zaznačit více odpovědí)**

- a) vysvětlit je pomoci obrázků      b) napsat srozumitelnou větu vedle textu  
c) jiné.....  
(vypsat)

## PŘÍLOHA Č. 2

### DOTAZNÍK ORIENTACE V DÁVKÁCH STÁTNÍ SOCIÁLNÍ PODPORY POMOCÍ BROŽURY

Vážená paní, vážený pane,

obracím se na Vás s žádostí o vyplnění dotazníku, který slouží k hodnocení přiložené brožury. Tímto Vás prosím, abyste si danou brožuru prolistoval(a) a odpověděl(a) na následující otázky.

V otázkách označte odpověď, která Vám nejvíce vyhovuje.

Děkuji za Vaši ochotu a čas.

<b>Pohlaví:</b> a) muž b) žena	<b>Věk:</b> (napsat číslo) .....
<b>Jste osoba:</b> a) se zdravotním postižením b) romského původu c) jiného etnika d) cizinec e) jiné	<b>Dosažené vzdělání:</b> a) ZŠ b) SOU c) SŠ bez maturity d) SŠ s maturitou e) VŠ f) jiné

#### 1. Je brožura přehledná?

- a) ano      b) spíše ano      c) spíše ne      d) vůbec ne

#### 2. Našel (našla) jste v brožuře dostatek informací o dávce, která Vás zajímá?

- a) ano      b) spíše ano      c) spíše ne      d) vůbec ne

Pokud Vám nějaké informace chybí, napište je zde:

.....

**3. Dočetl(a) jste se v brožuře, na jakou dávku máte nárok?**

- a) ano          b) spíše ano          c) spíše ne          d) vůbec ne

**4. Dočetl(a) jste se v brožuře, za jakých podmínek můžete o dávku požádat?**

- a) ano          b) spíše ano          c) spíše ne          d) vůbec ne

**5. Rozumíte větám v brožuře?**

- a) ano          b) spíše ano          c) spíše ne          d) vůbec ne

Zde napište, čemu přesně nerozumíte:

.....

**6. Jsou v brožuře slova, kterým nerozumíte?**

- a) ano          b) spíše ano          c) spíše ne          d) vůbec ne

Pokud ano, napište příklad:.....

**7. Pomohly Vám k lepší orientaci obrázky v textu?**

- a) ano          b) spíše ano          c) spíše ne          d) vůbec ne

**8. Vyplníte formulář pomocí vzorových tiskopisů v brožuře sám?**

- a) ano, zcela sám bez brožury
- b) ano, zcela sám s brožurou
- c) částečně vyplním s brožurou
- d) nevyplním

**9. Celkově hodnotím brožuru (1 – 5 jako ve škole):**

- a) 1          b) 2          c) 3          d) 4          e) 5

**10. Pokud byste chtěl(a) na brožuře něco změnit, napište to prosím zde (nepovinná otázka):**

.....  
.....  
.....



## ANOTACE

<b>Jméno a příjmení:</b>	Petra Dufková
<b>Katedra:</b>	Speciální pedagogiky
<b>Vedoucí práce:</b>	doc. PhDr. Eva Suralová, Ph.D.
<b>Rok obhajoby:</b>	2016

<b>Název práce:</b>	Faktory ovlivňující komunikaci osob s nižší jazykovou kompetencí na úřadech státní sociální podpory
<b>Název v angličtině:</b>	Factors affecting communication between people with lower language competence at state social support
<b>Anotace práce:</b>	Diplomová práce se zabývá otázkami ohledně porozumění znění zákona č. 117 ze dne 26. května 1995 o státní sociální podpoře. Teoretická část diplomové práce pojednává o faktorech, které mohou ovlivňovat komunikaci občanů na úřadech práce. Jako hlavní faktor byla zvolena úroveň jazykové kompetence, které je zpravidla nižší u osob se zdravotním postižením, osob romského původu a cizinců. Výzkumná část se zabývá tvorbou brožury, která by pomohla lidem s nižší jazykovou kompetencí se lépe zorientovat na úřadu práce v oblasti dávek státní sociální podpory. Základní metodou je dotazník zjišťující respondentovy schopnosti a dovednosti v orientaci v systému sociálních dávek. Na základě výsledků dotazníku byla zhotovena prvotní verze brožury, která byla následně opět konzultována s výzkumným souborem pomocí dalšího dotazníkového šetření. V poslední fázi došlo k úpravě textu a přepracování brožury tak, aby splňovala následující body: snadnější orientace v sociálních dávkách, přehlednost přepracovaného textu a úroveň textu přizpůsobena jedincům s nižší jazykovou kompetencí.
<b>Klíčová slova:</b>	Komunikace, jazyková kompetence, menšina, osoby s nižší jazykovou kompetencí, osoby se zdravotním postižením, osoby romského původu, cizinci, sociální dávky a státní sociální podpora.
<b>Anotace v angličtině:</b>	Master's thesis deals with questions concerning the understanding in Act No. 117/1995 Coll., on State Social Support, as amended. The theoretical part discusses the factors that may affect communication between citizens and the labor offices. As the main factor was chosen level of language abilities, which is generally lower in people with disabilities, a Romany persons and foreigners. Experimental part deals with

	<p>creation of brochures that would help people with lower language abilities to improve their orientation at the labor office in state social support benefits. The basic method is questionnaire mapping of respondent's abilities and skills in orientation in state social support benefits. Based on the results of the questionnaire it was made the initial version of the brochure. The brochure was subsequently consulted with a research file by using another questionnaire survey. During the last stage was edited text and brochure was revised. The brochure has to fulfill the following conditions: easier orientation in social benefits, clarity of edited text and the level of text has to be adapted to people with lower language abilities.</p>
<b>Klíčová slova v angličtině:</b>	<p>Communication, language abilities, minority, people with lower language abilities, people with disabilities, a Romany person, a foreigner, social benefits and State Social Support.</p>
<b>Přílohy vázané v práci:</b>	<p>Příloha č. 1: Dotazník - Dávky státní sociální podpory</p> <p>Příloha č. 2: Dotazník – Orientace v dávkách státní sociální podpory pomocí brožury</p>
<b>Rozsah práce:</b>	76
<b>Jazyk práce:</b>	český