



Zdravotně
sociální fakulta
Faculty of Health
and Social Sciences

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

**Sociální práce s občany z Ukrajiny, kteří získali status
dočasné ochrany na území České republiky**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Studijní program: **SOCIÁLNÍ PRÁCE**

Autor: Marie Nováková

Vedoucí práce: Ing. Ivan Loukota

České Budějovice 2024

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci s názvem „*Sociální práce s občany z Ukrajiny, kteří získali status dočasné ochrany na území České republiky*“ jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské/diplomové práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby bakalářské/diplomové práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé bakalářské/diplomové práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 26. dubna 2024

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucímu mé práce panu Ing. Ivanu Loukotovi za náměty a postřehy při vedení práce a za čas, který mi věnoval. Dále patří poděkování mé rodině a nejbližším přátelům za podporu a trpělivost a v neposlední řadě všem komunikačním partnerům, kteří se podíleli na výzkumu.

Sociální práce s občany z Ukrajiny, kteří získali status dočasné ochrany na území České republiky

Abstrakt

Bakalářská práce se zabývá problematikou sociální práce s ukrajinskými občany, kteří do České republiky přišli po vypuknutí ruské invaze na Ukrajině v únoru roku 2022. Práce obsahuje teoretickou a praktickou část.

První kapitola teoretické části se věnuje vztahy Ruska a Ukrajiny – popisuje stav po osamostatnění Ukrajiny a před vypuknutí válečného konfliktu v roce 2022. V následujících kapitolách je představen status dočasné ochrany, charakteristika jeho uživatelů a popis sociální práce s uprchlíky jako s cílovou skupinou. V této části jsou představeny potřeby cílové skupiny, principy sociální práce s klientem-uprchlíkem, cíle spolupráce a následně je zde vymezena role sociálního pracovníka, která by měla být představována i novým klientům, se kterými pracovník navazuje vztah. Teoretická část je zakončena kapitolou věnující se přímo sociálním službám, které cílová skupina může se svým statutem využívat.

Praktická část práce je věnována výzkumu, který proběhl s dvanácti ukrajinskými uprchlíky a který byl realizován ve spolupráci s několika českobudějovickými institucemi a službami. Už na začátku výzkumu se jako zásadní ukázala otázka anonymity respondentů. Respondenti často vyjadřovali obavu, aby odpovědi nebyly předávány například poskytovatelům sociálních služeb nebo je nešlo spojit s informacemi, které mi podali – především s těmi, kde vyjadřují nespokojenost nebo náměty ke zlepšení.

Výzkum se věnoval zejména tomu, zda a případně jaké sociální služby tato skupina klientů využívá, jestli má o svých možnostech v této oblasti dostatečné povědomí, jaké změny by ocenila a na jaké překážky nejčastěji naráží při spolupráci se sociálními službami i během běžného života.

Klíčová slova: dočasná ochrana; klient; sociální pracovník; Ukrajina; uprchlík; začleňování

Social work with citizens from Ukraine who have temporary protection status in the Czech Republic

Abstract

The bachelor thesis deals with the issue of social work with Ukrainian citizens who came to the Czech Republic after the outbreak of the Russian invasion of Ukraine in February 2022. The thesis contains a theoretical and practical part.

The first chapter of the theoretical part is devoted to the relations between Russia and Ukraine - it describes the situation after the independence of Ukraine and before the outbreak of the war in 2022. In the following chapters, the status of temporary protection, the characteristics of its users and the description of social work with refugees as a target group are presented. In this section, the needs of the target group, the principles of social work with refugee clients, the objectives of cooperation are introduced, and then the role of the social worker is defined, which should also be introduced to new clients with whom the worker establishes a relationship. The theoretical part is concluded with a chapter dealing directly with the social services that the target group can use with their status.

The practical part of the thesis is devoted to research conducted with twelve Ukrainian refugees, which was carried out in cooperation with several institutions and services in České Budějovice. At the very beginning of the research, the issue of anonymity of the respondents proved to be crucial. Respondents often expressed concern that the answers would not be passed on to social service providers, for example, or could not be linked to the information they gave me - especially those expressing dissatisfaction or suggestions for improvement. Due to the specific nature of the research population, the specific names of organisations and service providers are not given in the thesis and a planned interview process was used with each respondent, particularly in terms of how responses were recorded.

In particular, the research focused on whether and, if necessary, what social services this group of clients uses, whether they have sufficient awareness of their options in this area, what changes they would appreciate and what obstacles they most often encounter when cooperating with social services and during their everyday life.

Key words: temporary protection; client; social worker; Ukraine; refugee; inclusion

Obsah

Úvod.....	7
1 Rusko-ukrajinské vztahy	8
2 Cílová skupina	9
2.1 Status dočasné ochrany	9
2.2 Uživatelé dočasné ochrany	10
3 Problematika sociální práce s uprchlíky	11
3.1 Potřeby a cíle spolupráce s klienty	11
3.2 Principy sociální práce s cílovou skupinou.....	12
3.3 Sociální práce s cílovou skupinou	12
3.3.1 Rozhovor jako nástroj.....	15
3.4 Role sociálního pracovníka.....	16
4 Sociální služby pro uprchlíky	18
5 Cíl práce a výzkumné otázky.....	20
5.1 Operacionalizace pojmů	20
5.2 Cíl práce.....	20
5.3 Výzkumné otázky	21
6 Metodika.....	22
6.1 Použité metody a techniky.....	22
6.2 Výzkumný soubor.....	22
6.3 Etika výzkumu a práce s anonymitou.....	22
6.4 Realizace výzkumu	23
7 Výsledky.....	25
8 Diskuze	29
9 Závěr.....	32
10 Použitá literatura.....	33
11 Seznam příloh.....	36
12 Seznam zkratk.....	38

Úvod

Dlouho trvající napětí mezi Ruskem a Ukrajinou přerostlo ve válečný konflikt 24. února roku 2022. Lze hovořit o největším válečném konfliktu v Evropě od skončení druhé světové války.

Diplomatické vztahy přerušila Ukrajina s Ruskem ihned po zahájení ruské invaze, byl vyhlášen válečný stav a spuštěna všeobecná mobilizace. Kromě obětí na životech vojáků i civilistů si tento konflikt vyžádal odchod řady Ukrajinců ze své domovské země. Statisíce z nich našla trvalé nebo dočasné útočiště i v České republice, která se zároveň řadí v této válce mezi největší podporovatele Ukrajiny.

Příchod takového množství uprchlíků vyvolával a stále vyvolává mezi většinovou společností rozporuplné reakce a klade vysoké nároky také na stát jako celek, jak se se situací tohoto typu naloží. Ukrajínští občané jsou zde podporováni prostřednictvím humanitárních dávek, veřejných sbírek, mají zde možnost zaměstnání, bydlení, zdravotnické péče či vzdělání. Překážek na cestě k jejich začlenění je však stále řada, některé jsou uvedeny i v této bakalářské práci.

Kromě překážek se práce soustředí na status dočasné ochrany, specifika, která sociální práce s cílovou skupinou obnáší a roli, kterou má sociální pracovník. Praktická část je zaměřena na využívání sociálních služeb ukrajinskými uprchlíky a jejich povědomí o možnostech v této oblasti.

1 Rusko-ukrajinské vztahy

Rusko s Ukrajinou pojí velká část společné historie. K osamostatnění Ukrajiny došlo bez jakéhokoli krveprolití v roce 1991 a bývá nazýváno „civilizovaným rozvodem“. I přes poklidný začátek odděleného fungování těchto dvou zemí došlo v 21. století vlivem různých faktorů ke vzniku rozsáhlých válečných konfliktů. Mezi nejzásadnější z faktorů lze podle odborníků zařadit např. bezpečnostní dilemata a neslučitelné cíle Evropy v období po studené válce, dopad demokratizace na geopolitiku a také rozpor mezi ruským trváním na mocenském statusu a ukrajinskou demokracií a nezávislostí, která značně narušuje ruské představy (D'Anieri, 2019; Lukáš, 2024).

Po dvaceti třech letech od osamostatnění Ukrajiny dochází k začátku rozsáhlého a násilného konfliktu – 27. února 2014 se na Krymu vylodila neoznačená vojska a 7. dubna téhož roku obsadili Rusové vládní budovy v Doněcku, Charkově a Luhansku a bylo vyhlášeno referendum o nezávislosti. Nad Charkovem získala Ukrajina znovu kontrolu během následujících dní, zatímco dobývání zbývajících dvou území znamenalo válku trvající do roku 2015. V únoru roku 2015 vznikají Minské dohody, na kterých se podílela Francie, Německo, Rusko a Ukrajina. Šlo o rámcovou dohodu o ustanovení příměří, stažení těžkých zbraní a o plné kontrole Ukrajiny v celé konfliktní zóně. Minské dohody však nepřinesly zamýšlený výsledek a ozbrojený konflikt pokračoval, s odmlkami a v menší intenzitě, dále a do roku 2019 si vyžádal zhruba 10 tisíc životů (Lukáš, 2024).

Napětí mezi Ruskem a Ukrajinou vyvrcholilo 24. února 2022, kdy Putin oznámil zahájení pozemské, námořní a letecké invaze na Ukrajinu, jejímž cílem jsou vojenská zařízení i města v celé zemi. Účelem měla být demilitarizace a denacifikace Ukrajiny a ukončení údajné genocidy Rusů, která probíhá na ukrajinském území (Lukáš, 2024).

Evropská unie (dále jen EU) prokázala solidárnost a zareagovala na ruskou agresi velice pohotově. Ukrajině byla poskytnuta humanitární pomoc, mimořádná pomoc v oblasti civilní obrany a podpora na hranicích a v neposlední řadě poté ochranu pro osoby přecházející před válkou a přicházející na území EU (European Commission, 2024).

2 Cílová skupina

Od února roku 2022, kdy vypukl ozbrojený konflikt na území Ukrajiny vyvolaný invazí vojsk Ruské federace, dorazilo na území EU podle statistik Operational Data Portal (2023) téměř 6 milionů ukrajinských uprchlíků. Česká republika (dále jen ČR) od počátku konfliktu přijala přes půl milionu ukrajinských občanů (data k říjnu 2023). Tato kapitola definuje občana se statutem dočasné ochrany a proces jejího získávání.

2.1 *Status dočasné ochrany*

Dne 4. března 2022 vešlo v platnost prováděcí rozhodnutí Rady EU 2022/382, které stanovuje, že nastal případ hromadného přílivu vysídlených osob z Ukrajiny, a to ve smyslu článku 5 směrnice 2001/55/ES, o minimálních normách pro poskytování dočasné ochrany v případě hromadného přílivu vysídlených osob a o opatřeních k zajištění rovnováhy mezi členskými státy při vynakládání úsilí v souvislosti s přijetím těchto osob a následky z toho plynoucími, který zavádí dočasnou ochranu těchto osob (směrnice 2001/55/ES vznikla v rámci unijního práva jako reakce na příliv osob v důsledku jugoslávského konfliktu). V ČR tuto směrnici transponuje zákon č. 221/2003 Sb., o dočasné ochraně cizinců (dále jen zákon č. 221/2003), který vychází především ze zákona o azylu. Zákon č. 221/2003 byl aktivován rozhodnutím Rady EU a 21. března 2022 vstoupil v účinnost zákon č. 65/2022 Sb., o některých opatřeních v souvislosti s ozbrojeným konfliktem na území Ukrajiny vyvolaným invazí vojsk Ruské federace (dále jen zákon č. 65/2022) – Lex Ukrajina (Sládeková, 2022).

EU systémem dočasné ochrany reaguje na hromadný příliv osob, kterým je z nějakého důvodu znemožněn návrat do jejich země. Jde o krizový mechanismus zabývající se právy uprchlých osob v oblasti pobytu, lékařské pomoci, přístupu ke vzdělání, práci a bydlení. Na rozdíl od azylového řízení není tento systém tolik náročný z časového a finančního hlediska. Hlavními cíli aktivace tohoto mechanismu je poskytnutí kolektivní ochrany vysídleným osobám a zmírnění tlaku na vnitrostátní azylové systémy (Sládeková, 2022).

Dočasná ochrana na území ČR osobě zaniká několika způsoby. Patří mezi ně podání žádosti o udělení dočasné ochrany nebo mezinárodní ochrany v jiném státě, udělení dočasné ochrany mimo ČR a udělením víza k pobytu nebo mezinárodní ochrany v ČR či jiném státu (Ministerstvo vnitra České republiky, 2024).

2.2 Uživatelé dočasné ochrany

Režimu dočasné ochrany mohou užívat státní příslušníci Ukrajiny spolu s jejich rodinnými příslušníky, státní příslušníci jiných zemí nebo osoby bez státní příslušnosti, kteří požívají mezinárodní ochrany na Ukrajině a jejich rodinní příslušníci a státní příslušníci jiných zemí s povolením k trvalému pobytu na Ukrajině, kterým je znemožněn bezpečný návrat do země jejich původu. Ve všech těchto případech platí, že daná osoba musela na Ukrajině pobývat 24. února 2022 nebo před tímto datem. Dále je dočasná ochrana poskytována ukrajinským státním příslušníkům, kteří pobývali těsně před 24. únorem 2022 v EU (např. pracovní důvody, dovolená) a státním příslušníkům jiných zemí, kteří nemají povolení k trvalému pobytu a je jim znemožněn bezpečný návrat do země jejich původu. Udělení dočasné ochrany dané osobě zároveň neznemožňuje požádat o status uprchlíka či o jinou formu ochrany na území EU (Consilium.europa.eu, 2023).

Obyvatele Ukrajiny prchající z území ozbrojeného konfliktu lze definovat jako uprchlíky. Úmluva o právním postavení uprchlíka – Ženevská konvence – obsahuje dodnes zásadní definici tohoto pojmu. Podle této úmluvy, na kterou poukazuje Matoušek et al. (2005): „jde o osobu, jež se nachází mimo svou vlast a má oprávněné obavy před pronásledováním z důvodů rasových, náboženských nebo národnostních nebo z důvodu příslušnosti k určitým společenským vrstvám nebo i zastávání určitých politických názorů, je neschopna přijmout nebo vzhledem ke shora uvedeným obavám odmítá ochranu své vlasti.“ V rámci sociální práce s touto klientskou skupinou je zapotřebí vnímat klienta-uprchlíka především jako člověka s totožnými biologickými, psychickými a sociálními potřebami, které mají ostatní lidé. Klient je odborníkem a znalcem své aktuální situace, prožívá nastalé komplikace individuálně, stejně jako jiné klientské skupiny (Matoušek et al., 2005).

3 Problematika sociální práce s uprchlíky

Následující kapitola se zabývá sociální prací s klientem-uprchlíkem. Ta je v některých oblastech totožná jako práce s jakoukoli jinou klientskou skupinou a zároveň s sebou nese vlastní specifika. Nicméně je zapotřebí si uvědomit, že osoby přicházející z Ukrajiny mohou spadat do různých kategorií ohrožených skupin. Nejde jen o skupinu definovanou jako uprchlík, ale také o skupinu seniorů, zdravotně postižených, dětí a mladistvých a další.

3.1 Potřeby a cíle spolupráce s klienty

Klient-uprchlík ani po opuštění své země nepřichází o základní lidské potřeby a je pro něj důležité jejich naplnění. Mezi základní potřeby se řadí identita, lidská důstojnost, soběstačnost, komunikace, rodinný život či zaměstnání. Klient potřebuje patřit do podporujícího kolektivu, být součástí rodiny s možností nadále vychovávat a vzdělávat své potomky, mít jistotu poskytnutí pomoci a solidarity v případě nouze, opět mít život ve svých rukou, nebýt nečinným a závislým, potřebuje vyplnit život zaměstnáním – díky němu se lépe začleňuje do nové společnosti, posiluje své duševní a fyzické zdraví. Další důležitou potřebou jsou zásadní informace o nové zemi – znalost a porozumění vlastním právům a povinnostem, požadavkům hostitelské země, povědomí o možnostech pomoci. Sociální pracovník přistupuje ke klientovi trpělivě a citlivě, respektuje fakt, že emigrace představuje traumatizující zkušenost, která bude na každého z klientů působit specificky. Je zapotřebí mít na vědomí to, že ačkoli klient opustil zemi jeho původu, nevzdává se tím své kultury, hodnot a přesvědčení v jejichž souladu chce žít v hostitelské zemi. I po delším pobytu v hostitelské zemi je pak důležité poskytnout klientovi prostor pro sdílení své minulosti, reflexi přítomných změn a pro ventilaci svých pocitů a emocí (Matoušek et al., 2005).

Spolupráce klienta s pracovníkem směřuje k vytyčeným cílům, které vyplývají ze zjištěných nenaplněných potřeb. Na jejím konci by klient měl být aktivním členem společnosti participujícím na jejím chodu, a to na základě svých schopností, znalostí a dovedností; je možné využívat i dosud nabitých zkušeností ze země původu. Aby tohoto cíle mohlo být dosaženo, je potřeba pracovat na kompetentnosti klienta a jeho posílení, aby mohl v budoucnu a během naplňování dílčích cílů zvládat vznikající problémy více samostatně. Fakt, že se klient na probíhajících změnách dokáže v různé míře podílet,

přispívá i ke zvýšení kvality jeho života. V ideálním případě také dochází k integraci klientů-uprchlíků, kdy si internalizují demokratické hodnoty hostitelské země, orientují se ve fungování společnosti a zároveň si mohou ponechat svou identitu spolu s vlastními hodnotami a přesvědčením (Dvořáková et al., 2008).

3.2 Principy sociální práce s cílovou skupinou

Pevný vzájemný vztah klienta s pracovníkem a důvěra se buduje častým kontaktem, při kterém má klient pocit bezpečí a při kterém pracovník postupuje v souladu se základními principy sociální práce.

Při sociální práci s uprchlíky se pracovníci řídí několika základními principy a zásadami, které zajistí kvalitní a bezpečný vztah s klientem a reálný dopad společné práce na jeho život. Ve vztahu s klientem pracovník poskytuje sociální pomoc v rámci svých kompetencí a v souladu s vymezenými potřebami klienta. Obdobně jako v sociální práci s jinými skupinami sociální pracovník chrání práva a zájmy klienta, respektuje jeho důstojnost, soukromí a osobnost, a to bez ohledu na jeho původ, pohlaví, rasu, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, náboženské a politické přesvědčení či ekonomickou situaci. Dále informuje klienta o možných postupech, navrhuje a dohlíží na to, aby dostal potřebnou sociální pomoc a měl možnost se aktivně na řešení své nepříznivé situace podílet. Mezi další principy lze zařadit i zvnitřňování demokratických hodnot, budování nové sítě kontaktů – „networking“, a posilování klienta v integraci – „empowerment“ (Dvořáková et al., 2008; Matoušek et al., 2005).

Je zapotřebí pracovat také v souladu s etickými principy přístupu k uprchlíkům. Mezi ně patří důvěrnost, zásada neškodit, respekt – k sociálním návykům a odlišnostem osob, samostatnosti nebo k osobám se sníženou samostatností – a spravedlnost v rámci rozdělování pomoci. Tyto zásady a principy jsou žádoucí jak při sociální práci s přijatým uprchlíkem, tak i při jednání s žadateli o azyl či dočasnou ochranu, u nichž není jasné, zda budou na území ČR pobývat déle (Matoušek et al., 2005).

3.3 Sociální práce s cílovou skupinou

Jiné pomáhající profese pojí se sociální práci zejména fakt, že poskytují pomoc osobám v náročných životních situacích. Sociální práce se pak nejvíce zabývá interakcí mezi klientem a sociálním prostředím, ve kterém žije. Jde zde o dosažení rovnováhy mezi očekáváním dané společnosti a schopností zvládat tato očekávání. Při podporování tohoto procesu je nutné pracovat s faktem, že každý jedinec, skupina i prostředí má své

specifické charakteristiky. Sociální práce během pomoci klientovi působí na vztahy mezi těmito vlastnostmi (Musil, 2004).

Lze hovořit o čtyřech metodách sociální práce – případová práce, komunitní práce, práce se skupinou a práce s dětmi a mládeží. Všechny metody lze rozdělit na několik částí. V počátku spolupráce pracovník objevuje signály, jež naznačují potřebu zlepšit aktuální situaci, se kterou není klient spokojen. Následuje hledání a analýza příčin problému a jeho identifikace. Poté lze přejít ke stanovování krátkodobých a dlouhodobých cílů a k tvorbě individuálního plánu, který je strategií sociální práce a který vyplývá z identifikace problému a navrhuje nejvhodnější cestu k dosažení vytyčeného cíle (Dvořáková et al., 2008).

Při souvislé sociální práci je zapotřebí zaměřit se na *posílení* klienta. Tím je myšlen trvalý proces cyklického učení, jehož součástí je reflektování každodenních situací a chování klienta během nich. Tento opakující se postup vede k postupnému zlepšení jednání klienta a k jeho větší samostatnosti. Možná pravidla chování a základní postupy toho co dělat a nedělat v rámci primárních sociálních skupin si klient-uprchlík, stejně jako všichni ostatní lidé, osvojuje už od dětství. Po příchodu do cizí země se k těmto naučeným postupům přidá množství dalších, které bude klient potřebovat ovládat, a některé z osvojených nebude možné aplikovat v nově nastalých situacích. Úkolem pracovníka (často tuto roli zastává kouč) je podílet se na tom, aby se klient otevřel novým informacím, sdílel interakce, do kterých se dostává a nacházel nové pohledy na aktuální situaci. K tomu vede *reciproční dialog* mezi klientem a pracovníkem-koučem, během něžž dochází k objevování dalších variant a možností, jak jednat a přemýšlet. Klient má šanci si na setkáních vyzkoušet různé reakce na situace, do kterých se v běžném životě dostává (např. pracovní pohovor, komunikace na úřadech, ve školách apod.), získá zpětnou vazbu od pracovníka, příklady jiných reakcí či doporučení, na co se v komunikaci soustředit. Pracovník-kouč je ve vztahu ke klientovi nezaujatý, otevřený a respektuje reakce klienta s ohledem na jeho osobní zkušenosti a dovednosti. Při dialogu vnímá a snaží se porozumět klientovu komunikačnímu postupu, pomáhá mu pochopit a případně přeformulovat výroky a hodnotí změny a zlepšení v jeho jednání, přičemž se soustředí v první řadě na silné stránky a možnosti klienta a zdroje, které může využívat a do budoucna ještě více rozvíjet. Proces posílení je časově náročný a k velkým změnám nedochází náhle, je tedy zapotřebí trpělivost, pravidelnost setkání a vybudování kvalitního partnerského vztahu s důvěrou (Dvořáková et al., 2008).

Kromě sociálních služeb mohou klienti-uprchlíci využívat řadu dalších služeb a stávat se klienty více institucí. Spolupráce na zlepšení klientovy situace může probíhat například s obecními úřady, vzdělávacími zařízeními, zdravotnickými subjekty, s majiteli nemovitostí či s organizacemi zaměstnávající klienty, se službami cizinecké policie, přijímacími a azylovými středisky, centry na podporu integrace cizinců a interkulturními pracovníky. Roli koordinátora takovýchto spoluprací na sebe může brát i sociální pracovník, viz kapitola 3.4 *Role sociálního pracovníka* (Vávrová, 2018).

Během své práce se pracovník setkává s nejrůznějšími překážkami. Jednou z nich mohou představovat dilemata, jimž je vystavován při kontaktu s klientem. Nejčastěji jde o následující typy: komplexní / zjednodušený cíl, množství klientů / kvalita poskytovaných služeb, rovnocenný přístup / upřednostňování některých klientů, jednostrannost / symetrie ve vztahu, procedurální / situační přístup k problému, poskytnutí materiální / nemateriální pomoci, včasný zásah / obava ze zásahu unáhleného. Najít vhodný postup představuje mnohdy náročný proces, během nějž pracovník pracuje s řadou možných řešení, která jsou velice často vzájemně neslučitelná nebo neodpovídají pracovníkově představě (Musil, 2004).

Další komplikací v rámci sociální práce s cílovou skupinou jsou odlišnosti, které lze u klienta-uprchlíka najít. Jednat se může o posttraumatickou stresovou poruchu v důsledku prožitých traumat z minulosti, změnu sociálního statutu a dosavadních rolí, neustálou nejistotu z budoucnosti a v neposlední řadě o jazykovou a kulturní bariéru. Překážky při cestě k osamostatnění a integraci klienta se objevují i na straně většinové společnosti. Zde jde nejčastěji o stereotypy, xenofobní, rasistické či nacionalistické postoje, neznalost uprchlické problematiky a potřebných souvislostí, a také obavy o podobu budoucího stavu, které mohou plynout z časové nejistoty. V případě řešení dilemat je důležité brát v potaz všechny dostupné souvislosti a vhledy do nastalé situace, čerpat z minulých zkušeností, případně ze zkušeností kolegů, klást důraz na nejlepší zájem klienta racionálně uvažovat. Pokud jde o překážky v podobě zmiňovaných odlišností nebo postojů a obav ve společnosti, je zapotřebí, aby pracovník znal svou roli – pro koho a v jakém rozsahu tu je. Ke zlepšení klientovi situace může přispět i moderované sblížení s majoritou, osvěta v oblasti uprchlické problematiky, realizace preventivních programů či organizace spolupráce napříč potřebnými obory (Hofmanová, 2015; Musil, 2004).

Speciální přístup si může vyžadovat i klient s psychiatrickou diagnózou. V souvislosti s válečným konfliktem na Ukrajině, druhým za méně než deset let, lze totiž očekávat vysokou míru traumat a zvýšené riziko úzkostí, depresí a posttraumatické stresové poruchy. V těchto případech by měl být sociální pracovník schopný rozpoznat, že bude nutná spolupráce odborníka či umět zareagovat poskytnutím základní krizové intervence, přizpůsobením komunikace a případně klienta nasměrovat k vhodné formě pomoci (Osokina et al., 2022).

Kromě výše zmíněných překážek je při sociální práci přítomné i riziko vyhoření. Možných zdrojů může být mnoho. Příkladem jsou např. stresové situace, kdy si klient vybijí vlastní frustraci ze situace na pracovníka, dlouhodobě se nedaří naplnit cíle společné práce, nefunguje vzájemná spolupráce s dalšími odborníky či s klienty, chybí potřebné informace nebo je zvýšený nepoměr pracovníků a klientů. Preventivním opatřením proti vyhoření je jakákoli forma psychohygieny, pracovní supervize, ujasnění vlastních schopností a dbaní na mimopracovní činnosti a odpočinek (Vávrová, 2018).

3.3.1 Rozhovor jako nástroj

Pracovník napříč metodami sociální práce aktivně využívá jeho základní nástroj, kterým je *rozhovor*. Předpokladem pro jeho vhodné používání je porozumění pracovníka konkrétní situaci a jeho účast v ní.

Rozhovor zahrnuje čtyři fáze, jež se během jednotlivých setkání opakují, navazují na sebe a vzájemně se prolínají. Fází, která probíhá před samotným setkáním s klientem, je *příprava*. V ní se pracovník zabývá zásadními otázkami, které se týkají jeho vlastní osobnosti, poslání, potřebných dovedností a vědomostí, co je jeho vlastním cílem, jaké jsou zdroje a východiska. Pracovník si zjišťuje, co je zač a jak a čím pomáhá. *Otevření* je poté první společnou fází, během níž dochází ke sjednání schůzky, klient je uveden do pracovny, probíhají první věty a pracovník usiluje o napojení na klienta a o vytvoření dostatečně bezpečného prostoru. Ve fázi *dojednávání* je prostor pro vyjasnění pozice pracovníka (toho co může nabídnout) a klientovy zakázky (toho co si klient přeje). K dosahování cíle prostřednictvím řešení problému a k udržování užitečných vztahů dochází při fázi *průběhu*. Konečnou etapou setkání je *ukončení* rozhovoru, kdy účastníci hodnotí společnou práci a ověřují, zda došlo k úspěchu, případně v jaké míře. Pokud má ke vzájemnému setkání dojít vícerorát, následuje pro pracovníka po ukončení rozhovoru

opět další přípravná fáze, kdy pracuje s nabytými informacemi, plánuje postupy a ujasňuje si své postavení a roli (Úlehla, 2007).

3.4 Role sociálního pracovníka

Osoby přechající z válečného konfliktu na Ukrajině se po příchodu do ČR ocitají v naprosto neznámém prostředí, s neznalostí jazyka, často bez velkých prostředků a s nejasnými zakázkami. Jejich prvním *průvodcem* a *prostředníkem* s novým prostředím jim může být sociální pracovník, který mapuje míru naplnění základních životních potřeb klientů. Během sociální práce cílí sociální pracovník na vytváření a rozšiřování sociálních sítí klienta, díky kterým může být proces integrace snazší a cesta ke změnám přístupnější. Kromě těchto dvou rolí na sebe bere i roli poskytovatele informací a zdrojů materiální pomoci, zprostředkovatele kontaktu mezi klientem a hostitelskou společností, tlumočnicka a vyjednače, doprovodu, poradce či bezpečného místa pro sdílení klientových obav a problémů. Dále poskytuje pracovník poradenství a podporu, která směřuje ke klientovu fungování v českém prostředí jako místní obyvatelé – např. ovládnutí jazyka, schopnost zajistit si bydlení a zaměstnání, vzdělávání pro děti, zajištění zdravotní péče apod. V neposlední řadě pak mezi činnosti pracovníka patří i základní krizová intervence (Dvořáková et al., 2008; Vávrová, 2018).

Na změně klientovy stávající situace se sociální pracovník podílí nejen přímým poskytováním konkrétní služby, značnou část jeho práce tvoří i zprostředkovávání potřebných služeb a spolupráce na uskutečňování záměrů dalších specialistů. Sociální pracovník se snaží o komplexní vnímání situace klienta, rozšiřovat a aktualizovat si o něm informace, má možnost vidět souvislosti mezi jednotlivými oblastmi jeho života. Při setkáních s klientem je jeho situace vnímána jako celek, pracovník se zajímá o všechny možné (např. vztahové, ekonomické, zdravotní, duchovní apod.) bariéry bránící klientovi ve zlepšení své stávající situace a zvažuje souvislosti mezi nimi. Není možné, aby se následně pracovník osobně zapojil do potřebných řešení všech aktuálních problémů, ale komunikuje s příslušnými odborníky z jiných oblastí, doprovází a podporuje klienta, uvádí do pohybu komplex služeb, jež následně klient využívá. V případě, že dojde ke spolupráci více pomáhajících profesí, zajišťuje pracovník mimo jiné návaznost cílů a činností jednotlivých služeb. Kromě těchto činností nepřímé práce se sociální pracovník může podílet např. na organizaci a realizaci programů proti xenofobii a rasismu pro veřejnost, pracovat na osvětě v oblasti uprchlické problematiky či vystupovat v médiích (Musil, 2004; Vávrová, 2018).

Ve všech případech spolupráce je žádoucí, aby v počáteční fázi vzájemného vztahu sociálního pracovníka s klientem vymezil pracovník jasně svou roli a vysvětlil, jaké možnosti a kompetence má a co už do nich nespadá. Tímto krokem lze předejít například přeceňování pracovníka a nesplnitelným očekáváním na straně klienta. Dobrý a spolehlivý vztah, ve kterém figuruje klient jako rovnocenný partner, je zásadní pro efektivní sociální práci (Dvořáková et al., 2008).

Předpokladem pro kvalitní výkon sociální práce je zapotřebí dostatečně kompetentní pracovník. Některé požadované dovednosti a vědomosti jsou totožné jako u pracovníků se všemi ostatními klienty, některé jsou specifické. Sociální pracovník má disponovat znalostí českého prostředí a mít povědomí o kulturním rámci, jímž je formována osobnost klienta, dále se orientuje v potřebných zákonech a právních předpisech, které souvisí s problematikou. Ovládá některý ze světových jazyků i neverbální komunikaci, zvládá komunikovat s cílovou skupinou, je trpělivý a dokáže pracovat s neporozuměním klienta i s klientem, který se hůře zapojuje. Při práci hájí klienta a jeho zájmy, posiluje jeho samostatnost a využívá spolupráce napříč organizacemi. Vzhledem k okolnostem, které provází příchod uprchlíků do hostitelské země je žádoucí, aby pracovník ovládal např. základy krizové intervence, měl povědomí o traumatu a posttraumatickém syndromu. Kromě uvedených kompetencí je vhodné, aby měl pracovník vyjasněný postoj k migraci i migrantům samotným, nevnímal je jako přítěž, zvládl reflektovat svůj názor a dokázal následně vhodně reagovat na veřejné předsudky vůči cílové skupině (Matoušek et al., 2005; Vávrová, 2018).

4 Sociální služby pro uprchlíky

Osoby, které z důvodu válečného konfliktu na Ukrajině opustily svou zemi a nachází se v ČR, mají v případě potřeby zajištěnou potřebnou pomoc a podporu, pokud nejsou samy schopny řešit svou nepříznivou sociální situaci. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon č. 108/2006) uvádí, že sociální služby budou poskytnuty cizincům bez trvalého pobytu na území ČR, kterým je tento nárok zaručen mezinárodní smlouvou, která je součástí právního řádu ČR. Pokud tedy bude zájemcem o službu osoba z Ukrajiny s legálním pobytem na území ČR – v tomto případě osoba opouštějící Ukrajinu z důvodu válečného konfliktu a s přiznaným statutem dočasné ochrany v rámci ČR / EU, bude jí požadovaná služba poskytnuta, pokud se nachází v nepříznivé sociální situaci, na kterou služba reaguje (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2023).

Sociální služby poskytované bez úhrady se klientům-uprchlíkům poskytují ve stejném režimu jako ostatním uživatelům ČR, splní-li výše uvedené podmínky. V případě, že jde ale o sociální služby poskytované za úhradu, může se objevit riziko, že by některé osoby nemohly službu využívat z důvodu své nepříznivé situace a případné finanční tísně. Tyto případy řeší zákon č. 66/2022 Sb., o opatřeních v oblasti zaměstnanosti a oblasti sociálního zabezpečení v souvislosti s ozbrojeným konfliktem na území Ukrajiny vyvolaným invazí vojsk Ruské federace (dále jen zákon č. 66/2022). Pokud majetkové, sociální a příjmové poměry osoby z Ukrajiny neumožňují ani částečnou úhradu nákladů, je jí služba poskytnuta bez úhrady, a to v souladu s ustanovením § 5 odstavce 1 výše uvedeného zákona. Zájemce-uprchlík musí své majetkové, sociální a příjmové poměry doložit všemi dostupnými doklady nebo formou čestného prohlášení. Náklady spojené se sociální službou pak hradí stát prostřednictvím mimořádného dotačního titulu (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2023).

Klient-uprchlík v režimu dočasné ochrany má přístup ke všem sociálním službám vymezeným v zákoně č. 108/2006: je mu tak k dispozici sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence v pobytové, ambulantní i terénní formě. Mezi služby poskytované bez úhrady patří sociální poradenství, raná péče, telefonická krizová pomoc, tlumočnické služby, krizová pomoc, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, pro seniory a osoby se zdravotním postižením, terénní programy, sociální rehabilitace, služby následné péče, sociální služby v kontaktních centrech

a nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, služby sociálně terapeutických dílen a sociální služby intervenčních center. Za úhradu se poskytují pobytové služby v týdenních stacionářích, domovech pro osoby se zdravotním postižením, domovech pro seniory, domovech se zvláštním režimem, chráněném bydlení a ve zdravotnických zařízeních ústavní péče. Stejně tak jsou za úhradu poskytovány sociální služby v azylových domech, domech na půl cesty, terapeutických komunitách, v zařízeních následné péče, v noclehárnách a dále služby jako osobní asistence, pečovatelská služba, tísňová péče, průvodcovské a předčitatelské služby, podpora samostatného bydlení, odlehčovací služby a služby v centrech denních služeb a denních stacionářích. Úhradu nákladů za poskytované služby a jednotlivé výjimky řeší § 71–77 zákona č. 108/2006.

5 Cíl práce a výzkumné otázky

5.1 Operacionalizace pojmů

Kvalitativní výzkum

Kvalitativní výzkum je zaměřen na jednotlivce a skupiny, zajímá se o jejich chápání a interpretaci konkrétní situace či problematiky, rozebírá, jak lidé chápou, prožívají a spoluvytváří sociální prostředí. Výzkumník zde přejímá perspektivu zkoumaných subjektů, zkoumá jejich chování a reakce v daném sociálním kontextu a zabývá se jevy a problémy v rámci autentického prostředí. Nejsou v něm využívány statistické metody, pracuje se s rozhovorem a pozorováním (Pernecký, 2016; Hendl, 2008; Švaříček & Šedřová, 2007).

Status dočasné ochrany

Jedná se o systém EU, který reaguje na příliv velkého počtu osob do zemí EU. Status dočasné ochrany je určen cizincům se znemožněným návratem do země jejich původu a jsou jim ošetřena práva těchto osob v oblasti pobytu, lékařské pomoci, přístupu k bydlení, zaměstnání a vzdělávání. Přiznává se osobám uprchlým z Ukrajiny po vypuknutí válečného konfliktu po 24. únoru 2022. Žádosti o ní se podávají na Krajských asistenčních centrech pomoci Ukrajině nebo na Odboru azylové a migrační politiky Ministerstva vnitra ČR (Ministerstvo vnitra České republiky, 2024; Sládeková, 2022).

Asistenční centra

Pro osoby prchající před válečným konfliktem na Ukrajině byla zřízena tzv. Krajská asistenční centra pomoci Ukrajině. Tyto centra zajišťují zejména registraci občanů Ukrajiny u cizinecké policie, vyřizování dočasné ochrany a asistenci při plánování následného pobytu v ČR (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2023).

5.2 Cíl práce

Cílem bakalářské práce je definice sociální práce, jejích jednotlivých typů, metod a nástrojů, s cílovou skupinou – cizinci, uprchlíci z Ukrajiny se statutem dočasné ochrany. Dále je cílem vytyčit specifika sociální práce s konkrétní cílovou skupinou, rizika při jejím výkonu, roli sociální pracovníka a následně zjistit, jaké služby využívají klienti osobně, jaký přehled mají o možnostech v této oblasti a s jakými bariérami se v rámci využívání sociálních služeb setkávají.

Osoby s dočasnou ochranou mohou využít dávek humanitární pomoci poskytovaných Úřadem práce České republiky (dále jen ÚP), které jim dopomohou ke zlepšení jejich situace. Výzkumná část bakalářské práce se zaměřuje na zmapování možností další pomoci těmto osobám, a to prostřednictvím sociálních služeb. Výzkum se zabývá povědomím o možnostech sociálních služeb, které mohou tyto osoby využít, jejich reálným využitím a dále představením překážek, se kterými se ukrajinští klienti setkávají spolu se službami, které postrádají.

5.3 Výzkumné otázky

Otázka 1: Jsou osobám s udělenou dočasnou ochranou poskytovány sociální služby?

Otázka 2: V jakém rozsahu jsou těmto osobám sociální služby poskytovány?

Otázka 3: Jaké možnosti sociálních služeb by osoby s přidělenou dočasnou ochranou potřebovaly?

Otázka 4: S jakými bariérami se tyto osoby nejčastěji setkaly?

6 Metodika

6.1 Použité metody a techniky

Výzkum byl prováděn metodou kvalitativního výzkumného šetření a ke sběru dat byla zvolena metoda polostrukturovaného rozhovoru. Byly připraveny základní uzavřené a otevřené otázky, které jsem informantům pokládala (viz *Příloha č. 1*) a od kterých se v případě potřeby následně odvíjely další doplňující dotazy. Odpovědi z rozhovorů byly zaznamenávány buď za pomoci zvukového nebo písemného záznamu.

6.2 Výzkumný soubor

Výzkumným souborem byli respondenti z Českých Budějovic a blízkého okolí. Podmínkami bylo, že se bude jednat o osoby, které do ČR přišly po začátku ruské invaze na Ukrajině (po 24. únoru 2022) a mají status dočasné ochrany. Respondenti byli vybíráni z různých věkových a sociálních skupin a rodinných poměrů. Výzkumu se nakonec zúčastnilo 12 respondentů z Českých Budějovic a blízkého okolí.

Při hledání informátorů jsem kontaktovala několik vzdělávacích organizací a sociálních služeb. Z důvodu zachování anonymity účastníků výzkumu nejsou uvedeny názvy konkrétních institucí. Potenciálním respondentům z řad klientů byl v organizacích předán kontakt, aby mě v případě možné spoluúčasti na rozhovorech mohli kontaktovat.

6.3 Etika výzkumu a práce s anonymitou

Během výzkumu jsem postupovala v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů a s Etickým kodexem sociálních pracovníků (2022) Dále jsem vycházela z některých metod a postupů z Černého (2020) a Zháněla et al. (2012).

Před podepsáním informovaného souhlasu (viz *Příloha č. 2*) jsem respondentům zopakovala téma a cíle výzkumu, nastínila jeho průběh a jednotlivé části, vysvětlila, jakým způsobem bude rozhovor zaznamenán, jak se budou zpracovávat odpovědi, kde budou využity a kde bude práce k dispozici. Informanti byli seznámeni s tím, že je možné během výzkumu kdykoli odstoupit nebo nezodpovídat všechny otázky. Záznamy a přepisy rozhovorů nebyly poskytnuty třetí osobě.

S problematikou anonymity jsem pracovala i před setkáním s respondenty vzhledem ke specifčnosti cílové skupiny. Po navázání kontaktu s respondentem mu byla nabídnuta

možnost neuvádět konkrétní instituci, kde se o výzkumu dozvěděl. Této možnosti využilo 5 respondentů.

Zajímaly mě některé osobní údaje respondentů, které bych mohla využít k rozčlenění účastníků během zpracování materiálů. Aby byla zachována jejich anonymita a nebylo možné je spojit s konkrétní službou, byl požadován jen přibližný věk, doba pobytu v ČR, rodinný stav – bez uvádění bližších rodinných vazeb. V otázkách na využívané služby jsem pracovala pouze s druhem zařízení a nepožadovala jsem konkrétní názvy. Pokud došlo ze strany respondenta ke sdělení některých bližších osobních informací, jež nebyly ve výzkumu zásadní, nejsou v práci uvedeny.

6.4 Realizace výzkumu

Po definování výzkumných otázek a zvolení výzkumné metody byla vytvořena osnova pro rozhovor spolu s dotazy. Následně jsem vyhledala organizace a služby, kde probíhá sociální činnost či vzdělávání osob a kde jsou klienty i osoby přecházející z Ukrajiny po vypuknutí ruské invaze. V úvodním e-mailu byla představena bakalářská práce, její cíl a popsán výzkum, jeho průběh a práce se získanými informacemi spolu s požadavky na respondenty. Byl přiložen kontakt, který mohli využít zájemci o spolupráci z řad klientů na výzkumu.

Při kontaktu s respondenty jsem představila práci, vysvětlila průběh výzkumu a jeho cíl. Po vzájemné dohodě byl vždy individuálně zvolen záznam rozhovoru – využitý byl zvukový i písemný záznam. Respondenti byli seznámeni s jejich právy na anonymitu, odstoupení od výzkumu, s dobrovolností odpovědi a následně s tím, jakým způsobem bude naloženo s jejich odpověďmi, kde budou shromážděny a kde bude následně k dispozici celá bakalářská práce. Po potvrzení informovaného souhlasu jsem zahájila rozhovor zjištěním základních údajů. Rozhovor poté probíhal buď vlastním vyprávěním respondenta na dané téma nebo jsem pokládala konkrétní dotazy.

Po dokončení rozhovorů jsem ze základních údajích o informátorech vytvořila tabulku (*Tabulka č. 1*) přiloženou níže. Tabulka obsahuje označení jednotlivých respondentů, jejich přibližný věk, přibližnou dobu jejich pobytu v ČR a aktuální rodinný stav. Každý rozhovor byl zaznamenán pomocí zvukové nahrávky nebo písemného záznamu. Z těchto záznamů byly následně vybrány zásadní informace, které mapují aktuální situaci ukrajinských uprchlíků a jejich využívání a povědomí o sociálních službách, odpovědi shodné u většiny respondentů i odpovědi, které se objevily pouze u jednotlivců.

Tři z rozhovorů proběhly formou video hovoru z organizačních a zdravotních důvodů, zbylých devět proběhlo osobně. S jazykovou bariérou jsem se setkala u většiny respondentů v různém rozsahu. V některých případech stačilo koncipovat dotazy a informace stručněji, v kratších větách a bez využívání odborných výrazů, v dalších případech jsme využili internetového překladu.

Tabulka č. 1 – Rozdělení respondentů

označení respondenta	věk	doba pobytu v ČR	rodinný stav
resp. 1	18–20	méně než 0,5 roku	svobodný
resp. 2	20–30	méně než 0,5 roku	partnerský vztah
resp. 3	20–30	méně než 0,5 roku	partnerský vztah
resp. 4	20–30	déle než 0,5 roku	manželství, potomci
resp. 5	30–40	déle než 0,5 roku	manželství, potomci
resp. 6	30–40	déle než 0,5 roku	manželství, potomci
resp. 7	30–40	déle než 0,5 roku	manželství, potomci
resp. 8	30–40	déle než 0,5 roku	svobodný
resp. 9	30–40	déle než 0,5 roku	svobodný
resp. 10	30–40	méně než 0,5 roku	svobodný
resp. 11	50–60	déle než 1 rok	manželství, potomci
resp. 12	50–60	déle než 1 rok	manželství, potomci

(zdroj: vlastní, 2024)

7 Výsledky

Kategorie 1 – využívání sociálních služeb

První část rozhovoru byla zaměřena na to, zda mají respondenti přehled o tom, za jakých podmínek lze využívat sociální služby, s jakými se osobně setkali a jaký druh služeb pro ně měl největší přínos.

Všichni z dotazovaných uvedli, že za dobu svého pobytu využili / využívají služeb úřadu práce (dále jen ÚP) a asistenčních center. Pobytové sociální služby využili / využívají nebo zajistili pro osobu blízkou 2 z respondentů, konkrétně se jedná o domov pro osoby se zdravotním postižením a azylový dům. Ambulantní sociální služby využili / využívají nebo zajistili pro osobu blízkou 3 respondenti – jde o sociálně terapeutické dílny a sociální rehabilitaci, kontaktní centrum a nízkoprahové zařízení pro děti a mládež. Terénní sociální služby využili / využívají nebo zajistili pro osobu blízkou 3 z respondentů. Ve všech případech se jedná o pečovatelskou službu. Zbývající 4 respondenti se setkali pouze se zmíněnými asistenčními centry a ÚP.

Kategorie 2 – spolupráce s ÚP

V následující kategorii mě zajímalo, jakým způsobem probíhala / probíhá spolupráce respondentů s ÚP.

Aktuálně má zaměstnání 8 z 12 respondentů, přičemž 6 z nich mělo práci zprostředkovanou skrze ÚP. V evidenci uchazečů o zaměstnání jsou momentálně vedeni 3 respondenti a poslední z dotazovaných pobírá humanitární dávku. Humanitární dávky v minulosti využilo celkem 11 respondentů. ÚP mimo jiné nabízí i kurzy českého jazyka. Těch se zúčastnili 2 respondenti.

Ti z respondentů, kterým bylo zaměstnání zprostředkováno skrze ÚP shodně uvedli, že tuto možnost zvolili zejména pro spolehlivost, kterou v ní spatřovali, z důvodu jazykové bariéry a také protože jim přišla méně časově náročná.

Kategorie 3 – informovanost

Třetí část rozhovoru se týkala informovanosti respondentů ohledně jejich možností v oblasti sociálních služeb. Zajímalo mě, v jaké míře a jakou formou jsou jim poskytované informace, jakou cestu nejčastěji volí oni sami a zda jsou dostupné podklady pro respondenty dostačující.

V odpovědích nejčastěji zaznívala asistenční centra, kde se všem dotazovaným dostalo po příchodu do ČR základních informací o následných postupech. Opakovaně jich kvůli sociálnímu poradenství kontaktovalo 10 z dotázaných. Kromě asistenčních center zazněly i telefonické linky nebo webové stránky MPSV. Respondenti uvedli, že možnost získávat informace online pro ně představovalo komfortnější možnost zejména kvůli vyšší časové dotaci, kterou měli na to, si nalezené informace prostudovat a v případě potřeby přeložit, naopak jako nevýhodu spatřují to, že nemají možnost se ihned doptat na nejasnosti. Telefonickou formu poradenství pak volila většina z důvodu rychlosti a pohodlnosti. Za užitečný zdroj informací považují 3 respondenti i informační letáky, které jsou k dostání v různých institucích.

Oblasti, ve kterých respondenti využívali poradenství, byly dávky, zprostředkování zaměstnání, ztráty dokladů, zajištění bydlení.

Cose týče informací o sociálních službách, které informátoři využívali / využívají (pečovatelská služba, azylový dům, domov pro osoby se zdravotním postižením, kontaktní centrum, sociálně terapeutické dílny a nízkoprahové zařízení pro děti a mládež), byla pro ně největším problémem jazyková bariéra při zařizování těchto služeb a zjišťování, zda jsou pro jejich účely vhodné, nicméně potřebné informace o službě a jejím fungování na místě získali.

Kategorie 4 – bariéry

Poslední součástí rozhovoru byla část zaměřená na bariéry, se kterými se respondenti za dobu svého pobytu v hostitelské zemi setkali. Šlo jak o překážky v rámci sociálních služeb, tak i o překážky při celkovém začleňování. Zároveň jsme se věnovali i tomu, zda v obtížných situacích využili dotazovaní nějaké formy pomoci. V této části se respondenti dají poměrně jasně rozdělit na dvě skupiny, přičemž pro každou z nich byly specifické jiné skupiny problémů. Některé bariéry pak uvádí respondenti z obou skupin.

Do první skupiny lze zařadit respondenty, jejichž doba pobytu v ČR je kratší než půl roku. Konkrétně jde o resp. 1, 2, 3 a 10, mezi nimiž jsou respondenti nižšího věku a bezdětní. Pro tuto skupinu je největším problémem orientace v novém prostředí, nejistota stálého bydlení, zajišťování potřebných dokumentů z Ukrajiny, obtížné navazování nových kontaktů s někým jiným než s ukrajinskou komunitou nebo nedostatečný kontakt se zbývajícími členy rodin na Ukrajině. Pro 2 z této skupiny představuje problém také

obtížné skloubení pracovního života a vyřizování záležitostí na úřadech. Skupinu definovaly zejména nejistota, malá orientace a nestabilní sociální vazby.

Druhou skupinu tvoří zbývajících 8 respondentů, kteří jsou v ČR déle než půl roku. Ve 3 případech uvádí dotazovaní, že řeší problémy s plnohodnotným návratem dětí do vzdělávacího systému spolu s volnočasovými aktivitami, pro 2 informátory je také hlavním tématem nalezení zaměstnání odpovídající jejich kvalifikaci a s tím související získání dokladů z Ukrajiny. Velice často zmiňovaným problémem je kombinace pracovního a osobního života spolu s péčí o blízké bez podpory okolí, jakou měli respondenti k dispozici na Ukrajině.

U první skupiny jsem se setkala především s bariérami v oblasti organizace, orientace, hledání zaměstnání či bydlení. Pocit osamění, potřeba sociálního kontaktu mimo zaměstnání a touha po vlastním rozvoji byl pro členy druhé skupiny respondentů velice výrazným spojníkem a skupina byla specifická svou potřebou psychické podpory. Zároveň si více všimá i přístupu většinové společnosti k ukrajinským uprchlíkům. Zde 5 dotazovaných uvedlo, že s případným nepřátelským postojem se vyrovnali, nicméně často pozorují odměřené nebo ostražitě chování jejich okolí, které je demotivuje od navazování kontaktů.

Za společný problém považují všichni respondenti jazykovou bariéru. Největším omezením je pro 7 respondentů zejména v rámci zaměstnání a při vyřizování potřebných záležitostí na úřadě. Další 3 pocítují tuto překážku především při snaze navazovat nové sociální kontakty. Kurzů českého jazyka využili 2 respondenti, pro 4 je nejvíce nápomocný kontakt s ostatními ukrajinskými občany, kteří jsou v ČR déle a pomáhají jim s orientací v jazyku, dalších 5 respondentů spoléhá na domácí studium češtiny a poslední z respondentů se na učení jazyka nijak nezaměřuje. Ti z respondentů, kteří se český jazyk začali učit, uvedli, že tak učinili buď kvůli zaměstnání a komunikaci s okolím, nebo také kvůli nejistotě, zda se budou v budoucnu vracet do domovské země.

Co se týče nápadů na změny, které by respondenti v oblasti sociálních služeb ocenili, šlo zejména o větší množství informací v ukrajinštině o sociálních službách na jednom místě – téměř polovina uvedla, že by pomoc některé z institucí rádi využili, nicméně neví, jaká by byla vhodná, jak funguje jejich úhrada nebo zda mohou jednat za jinou osobu. Rádi by byli v oblasti získávání informací samostatnější a tento krok by jim pomohl přicházet do služeb a institucí s představou o tom, co a jakým způsobem zde získají.

Změnu v systému dávek by využili 3 respondenti, podle kterých by měl být dlouhodobější a mělo by se jednat o vyšší částky. Jako další by respondenti rádi měli k dispozici více prostoru pro vzájemná setkávání s ostatními ukrajinskými uprchlíky, který by sloužil právě ke vzájemné podpoře a sdílení zkušeností.

Na závěr rozhovoru jsme se věnovali s informátory formám pomoci, které využili ve své nepříznivé situaci. Nejvíce respondenti zmiňovali pomoc dříve uvedených asistenčních center, a to především při prvních týdnech jejich pobytu. Spolupráci s ÚP hodnotili kladně zejména respondenti, kterým bylo skrze něj zprostředkované zaměstnání, dále 2 uvedli jako pomoc spolupráci se školskými zařízeními. Všechny 8 respondentů, jež využívali / využívají mimo ÚP a asistenčních center ještě další sociální služby, oceňovali přístupy konkrétních pracovníků v zařízení. Za značnou pomoc považují 2 respondenti pečovatelskou službu, se kterou mají zkušenosti.

8 Diskuze

Praktická část bakalářské práce stavěla na čtyřech výzkumných otázkách uvedených v kapitole 5.3 *Výzkumné otázky*. V následující kapitole jsou tyto otázky zodpovězeny na základě odpovědí respondentů a odborné literatury.

První otázkou bylo, zda jsou v ČR osobám s udělenou dočasnou ochranou poskytovány sociální služby a druhá otázka zjišťovala, v jakém rozsahu jsou případně sociální služby těmto osobám poskytovány. Zákon č. 108/2006 uvádí, že sociální služby se mohou poskytovat cizincům bez trvalého pobytu na území ČR, kterým tento nárok zaručuje mezinárodní smlouva, jež je součástí právního řádu ČR. Klientem sociální služby tedy může být osoba prchající z Ukrajiny kvůli válečnému konfliktu, pokud má status dočasné ochrany a nachází se v nepříznivé životní situaci, na kterou služba reaguje – poslední zmíněná podmínka platí i pro občany ČR. Problém při zajištění sociální služby by mohl nastat v případě, že jde o sociální službu poskytovanou za úhradu. Tyto situace řeší zákon č. 66/2022 a v některých případech pak může dojít k úhradě nákladů za službu ze strany státu.

Z odpovědí respondentů vyplynulo, že ukrajinští uprchlíci možnost stát se klientem sociálních služeb bez omezení, využívají. Ve všech 12 případech platilo, že dotazovaní využili / využívají služeb ÚP a asistenčních center. Spolupráce s asistenčními centry byla hodnocena velice kladně a respondenti oceňovali pomoc v prvních týdnech po příchodu do ČR a rozsáhlé možnosti sociálního poradenství. Kromě těchto dvou institucí využívají respondenti i dalších sociálních služeb, a to ve všech formách. Konkrétně se jedná o domov pro osoby se zdravotním postižením, azylový dům, sociálně terapeutické dílny a sociální rehabilitaci, kontaktní centrum, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež a pečovatelskou službu.

Třetí výzkumná otázka byla zaměřena na to, jaké možnosti sociálních služeb by osoby s přidělenou dočasnou ochranou potřebovaly. Na základě odpovědí ve výzkumu lze říci, že sociální služby na našem území jsou pro ukrajinské uprchlíky dostačující, co se týče jejich množství a zaměření. Respondenti ovšem zmínili pro ně nevyhovující formu informací, které jsou o službách dostupné. Chybí jim dostatek podkladů v ukrajinštině a ideálně pohromadě na jednom místě. Tento nedostatek uváděla většina dotazovaných v souvislosti s tím, že by byli rádi více nezávislími na poradenství, více informací mohli

zjistit z domova a přicházet do potenciálních služeb připraveni a s přehledem o tom, co zde mohou získat, jestli je služba pro jejich potřeby vhodná apod.

Co se týče konkrétních, a zatím nenaplněných, zakázek, o kterých respondenti hovořili, a které by bylo možné řešit prostřednictvím sociálních služeb, šlo ve 4 případech o pomoc s péčí o blízkou osobu (preferované je domácí prostředí), rizikové sociální kontakty dětí a nestabilní bydlení spojené s rizikovým partnerským vztahem.

Poslední výzkumná otázka se týkala bariér, se kterými se osoby s dočasnou ochranou setkaly během pobytu v ČR. Jednalo se jak o bariéry v oblasti sociálních služeb, tak i bariéry při začleňování do většinové společnosti.

K této výzkumné otázce se vázaly dotazy na konkrétní potíže, se kterými se uprchlíci setkali / setkávají, formy pomoci, které využili či typy na zlepšení v rámci sociálních služeb. Odpovědi týkající se problémů lze rozdělit do dvou skupin. První z nich jsou problémy praktické – obtížné hledání stabilního zaměstnání a bydlení pro sebe a své blízké, vyřizování potřebných dokumentů na úřadech či celková orientace v novém prostředí. Tyto věci zmiňovali ve většině případů respondenti, kteří jsou v ČR kratší dobu (do půl roku). Spolupráce na řešení těchto potíží vede v ideálním případě k naplnění potřeb uprchlíků, jako jsou rodinný život, soběstačnost či zaměstnání a posílení pocitu důstojnosti (Matoušek et al., 2005). Skupina respondentů s delší dobou pobytu řeší nejčastěji komplikace spojené s psychickou nepohodou způsobenou zejména chybějící podporou ze strany blízkých, se kterými nejsou v kontaktu, osaměním, málo naplněným osobním životem. Také u nich hraje větší roli touha po uplatnění a vlastním rozvoji, který zpočátku po příchodu do ČR upozadili.

První skupina hledá pomoc při řešení uvedených problémů zejména u svých ukrajinských příbuzných či pracovních kolegů, v asistenčních centrech nebo na webech. V odpovědích se shodují zejména v potřebě větší orientace v různých oblastech, díky které by nabyli větší jistoty do budoucna.

U druhé skupiny lze vidět také nenaplnění několika potřeb, které zmiňuje Matoušek (2005). Jsou jimi opět rodinný život (s možností vychovávat a vzdělávat své potomky v souladu s vlastním přesvědčením a hodnotami), lidská důstojnost a soběstačnost a dále také identita – ta souvisí nejen s podporujícím kolektivem, ale také s možností být solidární k okolí a v případě nouze mít možnost využít pomoci.

Pomyslným spojníkem obou skupin je jazyková bariéra, se kterou jsme se setkali i při samotných rozhovorech. Ačkoli jsou s ní respondenti ve všech případech schopni pohotově pracovat, více než polovina z nich ji označuje za přítěž, která je brzdí v osobním i společenském životě. Až na jeden případ lze říci, že na odstranění této bariéry aktivně pracují všichni z dotázaných, buď formou kurzů češtiny zprostředkovaných ÚP, za pomoci dalších ukrajinských občanů nebo domácím studiem. Motivací pro ovládnutí jazyka je lepší orientace v zaměstnání, samostatnost na úřadech, ve školských zařízeních apod. či lepší socializace.

Jak bylo popsáno výše a v kapitole 7 *Výsledky*, řada z uprchlíků využívá některé z forem pomoci (sociální služby, dávkový systém) zejména při řešení překážek v praktických životních oblastech. Pomoc s potížemi v osobním životě, s psychickou nepohodou či s kvalitním trávením volného času a začleňováním může být výzvou např. pro dobrovolníky, centra sociálních služeb pracujících s komunitami apod. Jelikož brzký konec válečného konfliktu není jistý, je zapotřebí poskytnout této cílové skupině podporu a vhodné prostředí pro život.

Důležitou roli ve zlepšení jejich životní situace pak nemusí hrát jen instituce a odborníci, ale i jednotlivci z laických řad. Do role sociálního pracovníka spadá při spolupráci s touto cílovou skupinou koordinace, poradenství a podpora spolu s nasloucháním. Zásadní je ve všech případech přistupovat k členům této skupiny individuálně, zachovávat jejich lidskou důstojnost, představovat jim jejich možnosti a rozšiřovat kompetence pro samostatný život (Dowling & Sextone, 2024).

9 Závěr

Bakalářská práce si kladla za cíl definovat specifika sociální práce s osobami z Ukrajiny se statutem dočasné ochrany na území ČR, zmapovat využívání sociálních služeb touto klientskou skupinou, zjistit její potřeby a poznat bariéry, s nimiž se setkává při procesu začleňování. Česká legislativa umožňuje této skupině využívat sociálních služeb bez omezení, pokud splní podmínky, které jsou totožné i pro české občany. Jestliže se člověk se statutem dočasné ochrany nachází v nepříznivé životní situaci a služba může splnit jeho zakázku, je možné, aby se stal jejím klientem.

Ukázalo se, že ukrajinští uprchlíci sociálních služeb využívají, nejčastěji jde o služby ÚP a asistenčních center. Využívané jsou i terénní a pobytové služby, nicméně v menším rozsahu. Z výzkumu vyplynulo, že respondenti z řad osob s dočasnou ochranou jsou spokojeni s množstvím sociálních služeb i se spoluprací s konkrétními institucemi, nicméně by ocenili lepší přístup k přehlednějším informacím o fungování sociálních služeb, které by jim umožnily větší samostatnost při řešení své nepříznivé situace.

Kromě problémů, v podobě nejistoty bydlení či zaměstnání a obtížného navracení do vzdělávacího procesu, se pak cílová skupina potýká i s jazykovou bariérou, nenaplněným osobním životem nebo náročným vytvářením nových sociálních kontaktů.

Sociální pracovník je klientovi-uprchlíkovi v jeho nepříznivé situaci partnerem a průvodcem. Pro efektivní spolupráci je žádoucí, aby se pracovník orientoval v právní problematice týkající se dočasné ochrany, azylových řízení apod., měl povědomí o domovské zemi svých klientů a ovládal některý ze světových jazyků. Vzhledem ke specifčnosti cílové skupiny jsou vhodné i základy krizové intervence, empatický a trpělivý přístup a dovednost aktivního naslouchání. Při společné práci s klientem míří k jeho posilování a ke zvyšování jeho kompetentnosti, aby byl schopný co nejvíce samostatného fungování v rámci většinové společnosti a zvládl naplňovat své potřeby.

V neposlední řadě je vhodné neopomíjet ani práci s veřejností. Edukovat většinovou společnost v oblasti uprchlické tematiky může být jedním z kroků, který usnadní uprchlíkům začlenění v hostitelské zemi a přispěje k oslabení xenofobního přístupu k této skupině osob. Setkávání a práce s lidmi z jiné země, s odlišnou kulturou, hodnotami a přístupem k životu může přinést pozitivní i majoritní společnosti.

10 Použitá literatura

1. Consilium.europa.eu. (19. března 2023). *Přiliv uprchlíků z Ukrajiny*. Consilium.europa.eu. <https://www.consilium.europa.eu/cs/policies/eu-migration-policy/refugee-inflow-from-ukraine/#protect>
2. Council on Foreign Relations. (6. března 2024). *War in Ukraine - Global Conflict Tracker*. Council on Foreign Relations. <https://www.cfr.org/global-conflict-tracker/conflict/conflict-ukraine>
3. Černý, M. (2020). *Kurz práce s informacemi - Etika výzkumu*. Katedra informačních studií a knihovnictví. <https://kisk.phil.muni.cz/media/3219955/kisk.phil.muni.cz/kpi/vyzkum-jako-proces-tazani-se/etika-vyzkumu.html>
4. D'Anieri, P. (2019). *Ukraine and Russia, From Civilized Divorce to Uncivil War*. Cambridge University Press. <https://ereader.perlego.com/1/book/3546257/6>
5. Dowling, M., & Sextone, P. (20. dubna 2024). *Refugees and asylum seekers: the social work role*. The Open University. <https://oro.open.ac.uk/20911/2/6377DE5.pdf>
6. Dvořáková, J., Hervertová, V., Horská, J., & Mourečková, H. (2008). *Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi*. Triton.
7. European Commission. (16. dubna 2024). *Migration management: Welcoming refugees from Ukraine*. European Union https://home-affairs.ec.europa.eu/policies/migration-and-asylum/migration-management/migration-management-welcoming-refugees-ukraine_en
8. Hendl, J. (2008). *Kvalitativní výzkum*. Portál.
9. Hofmanová, Y. (21. září 2015). *Sociální práce s uprchlíky z pohledu pracovníků nestátních organizací v ČR*. MPSV <https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/hofmanova.pdf/c81a2a86-874d-07d9-b8c5-3c0314f9f890>
10. Lukáš, O. (26. února 2024). *Krym – deset let okupace*. Člověk v tísni <https://www.clovekvtisni.cz/krym-deset-let-okupace-11212gp>
11. Matoušek, O. (2003). *Metody a řízení sociální práce*. Portál.
12. Matoušek, O., Koláčková, J., & Kodymová, P. (2005). *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Portál.
13. Ministerstvo práce a sociálních věcí. (15. března 2023). *Poskytování sociálních služeb uprchlíkům z Ukrajiny*. MPSV <https://www.mpsv.cz/poskytovani-socialnich-sluzeb-uprechliku>

14. Ministerstvo vnitra České republiky. (1. dubna 2024). *Dočasná ochrana v ČR*. Cizinci.cz https://www.cizinci.cz/uvod/-/asset_publisher/MKZJynTXB9wN/content/docasna-ochrana-v-cesku
15. Musil, L. (2004). *"Ráda bych vám pomohla, ale..."*. Marek Zeman.
16. Operational Data Portal. (2023). *Ukraine refugee situation*. Operational Data Portal <https://data2.unhcr.org/en/situations/ukraine>
17. Osokina, O., Silwal, S., Bohdanova, T., Hodes, M., Sourander, A., & Skokauskas, N. (2022). Impact of the Russian Invasion on Mental Health of Adolescents in Ukraine. *Journal of the American Academy of Child and Adolescent Psychiatry*(62/3), 335-343. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jaac.2022.07.845>
18. Pernecky, T. (2016). *Epistemology and Metaphysics for Qualitative Research*. Auckland University of Technology.
19. Profesní svaz sociálních pracovníků v sociálních službách. (2022). *Etický kodex*. Profesní svaz sociálních pracovníků v sociálních službách <https://profesni-svaz-socialnich-pracovniku.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/Etick%C3%BD%20kodex.pdf>
20. Sládeková, S. (10. dubna 2022). *Dočasná ochrana jako řešení hromadného přílivu válečných uprchlíků z Ukrajiny*. PRÁVO 21. https://pravo21.cz/spolecnost/docasna-ochrana-jako-reseni-hromadneho-prilivu-valecnych-uprchliku-z-ukrajiny/#_ftn8
21. Švaříček, R., & Šedřová, K. (2007). *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách: pravidla hry*. Portál.
22. Úlehla, I. (2007). *Umění pomáhat*. Sociologické nakladatelství.
23. Vávrová, L. (2018). *Význam profese interkulturního pracovníka pro sociální práci v ČR: se zaměřením na poskytování služeb pro migranty v nevládních neziskových organizacích v Praze*. Praha: Univerzita Karlova, Filozofická fakulta, Katedra sociální práce.
24. Zháněl, J., Hellebrandt, V., & Sebera, M. (2012). *Metodologie výzkumné práce*. MUNI. https://is.muni.cz/el/fsps/jaro2017/nk2019/um/Zhanel-metodologie-vyzkumne-prace_2014.pdf
25. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, 2024. [online]. [cit. 4.3.2024]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Zakon_o_socialnich_sluzbach-stav_k_1._10._2017.pdf/a538a1ee-153e-a989-b2b5-c62ae97d5262
26. Zákon č. 65/2022 Sb., o některých opatřeních v souvislosti s ozbrojeným konfliktem na území Ukrajiny vyvolaným invazí vojsk Ruské federace, 2024. [online]. [cit. 4.3.2024]. Dostupné z: https://www.mfcr.cz/assets/cs/media/2022-07-01_Zakon-c-65-2022-Sb-Lex-Ukrajina.pdf

27. Zákon č. 66/2022 Sb., o opatřeních v oblasti zaměstnanosti a oblasti sociálního zabezpečení v souvislosti s ozbrojeným konfliktem na území Ukrajiny vyvolaným invazí vojsk Ruské federace, 2023. [online]. [cit. 18.12.2023]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/1660330/z%C3%A1kon+%C4%8D.+66_2022+Sb.%2C+o+opatrenich+v+oblasti+zamestnanosti+a+oblasti+socialniho+zabezpeceni+v+souvislosti+s+ozbrojenym+konfliktem+na+uzemi+Ukrajiny_od.+1.+4.+2023.pdf/372d8796-ebcc-7731-de38-4a4559f953b1
28. Zákon č. 221/2003 Sb., o ochraně cizinců, 2023. [online]. [cit. 18.12.2023]. Dostupné z: <https://www.psp.cz/sqw/sbirka.sqw?cz=221&r=2003>
29. Zákon č. 101/2002 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, 2024. [online]. [cit. 02.04.2024]. Dostupné z: <https://www.e-sbirka.cz/sb/2000/101?zalozka=text>
30. Prováděcí rozhodnutí Rady 2022/382, kterým se stanoví, že nastal případ hromadného přílivu vysídlených osob z Ukrajiny ve smyslu článku 5 směrnice 2001/55/ES, a kterým se zavádí jejich dočasná ochrana 2022/C 126 I/01, 2023. [online]. [cit. 18.12.2023]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX%3A52022XC0321%2803%29>

11 Seznam příloh

Příloha č. 1 – Struktura rozhovoru

1. KATEGORIE – využívání sociálních služeb
 - Víte, jaké sociální služby máte v ČR se statusem dočasné ochrany k dispozici?
 - S jakými sociálními službami máte v ČR osobní zkušenost?
 - Která z užívaných služeb pro Vás měla největší přínos?
2. KATEGORIE – spolupráce s ÚP
 - Jste momentálně zaměstnaný / zaměstnaná nebo na ÚP?
 - Čeho se nejčastěji týkala Vaše spolupráce s ÚP?
3. KATEGORIE – informovanost
 - Dostalo se Vám po příchodu do ČR nějaké formy sociálního poradenství?
 - Jakým způsobem nejčastěji získáváte informace o službách?
4. KATEGORIE – bariéry
 - S jakými překážkami jste se setkali během svého pobytu v ČR, případně při využívání sociálních služeb?
 - Využil/a jste při problémech nějaké formy pomoci?
 - Co za změny byste do budoucna ocenil/a v oblasti sociálních služeb nebo obecně v rámci přístupu k uprchlíkům?

Informovaný souhlas

Vážená paní, vážený pane,

obracím se na Vás s prosbou o spolupráci. V současné době vypracovávám závěrečnou práci na téma *Sociální práce s občany z Ukrajiny, kteří získali status dočasné ochrany na území České republiky*, v rámci které provádím výzkum, jehož cílem je zjistit, jaké povědomí mají osoby z Ukrajiny se statutem dočasné ochrany o sociálních službách, které jim jsou k dispozici a jaké reálně využívají. Dále si výzkum klade za cíl zmapovat, s jakými překážkami se tyto lidé nejčastěji setkávají a jaké změny by nejvíce do budoucna v rámci sociálních služeb ocenili. Výzkum probíhá formou rozhovoru, ze kterého je vytvořen zvukový / písemný záznam a odpovědi jsou následně zpracované v praktické části bakalářské práce. Odpovědi jsou uváděny bez jmen respondentů i konkrétních institucí, které navštěvují.

Prohlášení

Prohlašuji, že souhlasím s účastí na výše uvedeném výzkumu. Student/ka mne informoval/a o podstatě výzkumu a seznámil/a mne s cíli, metodami a postupy, které budou při výzkumu používány, stejně jako s výhodami a riziky, které pro mne z účasti na výzkumu vyplývají. Souhlasím s tím, že všechny získané údaje budou anonymně zpracovány a použity pro účely vypracování závěrečné práce studenta / studentky.

Měl/a jsem možnost si vše řádně, v klidu a v dostatečně poskytnutém čase zvážít. Měl/a jsem možnost se studenta / studentky zeptat na vše pro mne podstatné a potřebné. Na tyto dotazy jsem dostal/a jasnou a srozumitelnou odpověď. Prohlašuji, že beru na vědomí informace obsažené v tomto informovaném souhlasu a souhlasím se zpracováním osobních a citlivých údajů účastníka výzkumu v rozsahu, způsobem a za účelem specifikovaným v tomto informovaném souhlasu.

Vyplněním tohoto dotazníku souhlasím s účastí ve výše uvedeném výzkumu.

V

Dne

Podpis respondenta

12 Seznam zkratek

ČR – Česká republika

EU – Evropská unie

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

ÚP – Úřad práce

