

**Univerzita Palackého v Olomouci  
Cyrilometodějská teologická fakulta**

**Katedra křesťanské sociální práce**

Charitativní a sociální práce

Bc. Eva Illová, DiS.

**Názory klientů PŘS Zastávka SUZ MV ČR  
na podmínky pobytu ve středisku**  
Diplomová práce

Vedoucí práce: Mgr. et Mgr. Agnieszka Zogata Kusz

**2012**

### **Čestné prohlášení**

Prohlašuji, že předložená diplomová práce je původní a zpracovala jsem ji samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná, že jsem v práci neporušila autorská práva (ve smyslu zákona č.121/2000 Sb. O právu autorském a o právech souvisejících s právem autorským).

V Olomouci, dne 7.srpna 2012

.....  
Podpis autora práce

Děkuji vedoucí mé práce Mgr. et Mgr. Agnieszce Zogatě Kusz za cenné rady, podněty a připomínky při zpracování diplomové práce.

# OBSAH

<b>Obsah</b> .....	<b>4</b>
<b>Úvod</b> .....	<b>5</b>
<b>Teoretická část</b> .....	<b>7</b>
<b>1 SUZ MV ČR</b> .....	<b>8</b>
1.1 SUZ MV ČR a její struktura.....	8
1.2 Nejdůležitější právní normy týkající se žadatelů o udělení mezinárodní ochrany ....	16
1.3 Klient SUZ MV ČR.....	18
1.4 Dílčí závěr.....	21
<b>2 VYBRANÉ FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ PODMÍNKY POBYTU KLIENTA V PŘS ZASTÁVKA SUZ MV</b> .....	<b>24</b>
2.1 Maslowova pyramida (potřeb) .....	25
2.2 Vytyčení faktorů ovlivňujících vnímání podmínek pobytu klienta PŘS.....	32
2.3 Dílčí závěr.....	41
<b>Praktická část</b> .....	<b>43</b>
<b>3 VÝZKUM NÁZORŮ KLIENTŮ NA PODMÍNKY POBYTU V PŘS</b> .....	<b>44</b>
3.1 Metody výzkumu.....	44
3.2 Dílčí závěr.....	70
<b>Závěr</b> .....	<b>73</b>
SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK.....	75
SEZNAM TABULEK .....	76
SEZNAM GRAFŮ .....	77
SEZNAM LITERATURY A POUŽITÝCH PRAMENŮ.....	78
RESUMÉ .....	81
RESUME .....	82
ANOTACE .....	83
PŘÍLOHY .....	86

## ÚVOD

Téma diplomové práce „*Názory klientů PŘS Zastávka SUZ MV ČR na podmínky pobytu ve středisku*“ jsem si zvolila, jelikož pracuji jako vedoucí skupiny příjmu v Příjímacím středisku Zastávka u Brna (PŘS) Správy uprchlických zařízení Ministerstva vnitra ČR (SUZ MV ČR). Při řešení situací s klienty i s kolegy-sociálními pracovníky vycházím ze zkušeností, které jsem za svou mnohaletou praxi získala.

Klienti PŘS Zastávka SUZ MV ČR jsou v příjímacím středisku, což je jejich první legální místo pobytu v ČR, nuceni se přizpůsobit systémovým a pro ně současně stresujícím okolnostem. Opustit rodinu či vlast, vydat se do neznáma, často bez kontaktů a přátel, degradovat svou dosavadní sociální roli a pozici na roli a status uprchlíka, apod. vyžaduje značnou míru citové a psychické odolnosti. Často naivní představy a fantazie bývají odlišné od nastalé skutečné reality a očekávaná svoboda, ekonomická nezávislost, přátelské přijetí v cizí zemi, materiální i sociální zajištění a další očekávané pozitivní faktory jsou v prvních dnech či měsících minimalizovány. Uzavřené prostory příjímacího a pobytového střediska poskytují klientům zabezpečení jen v míře přesně stanovené zákony a pokyny zřizovatele. Téměř nikdy nesplňují očekávání ze strany klientů, vedou ke zklamání a desilusi. Podmínky pobytu ovlivňující adaptaci klientů i jejich sociální interakce jsou závislé na příčinách, které vedou migranty k příchodu do ČR a na jejich motivaci ke strpění nezbytných procedur, na právních normách týkajících se žadatelů o udělení mezinárodní ochrany (dále jen MO) a organizačních řádech SUZ MV ČR a v neposlední řadě na profesionalitě a empatii sociálních pracovníků.

Cílem mé diplomové práce je zjistit názory klientů PŘS Zastávka SUZ MV ČR na podmínky pobytu ve středisku, a to na základě výsledků kvantitativní výzkumu.

Práce je rozdělena do dvou částí, které mohou stát samostatně, ale v logických návaznostech vytváří kompaktní celek.

První část – teoretická, popisuje a představuje SUZ MV ČR, z legislativního hlediska analyzuje pojem žadatel o udělení MO a cizinec, domnívám se totiž, že k dalšímu uchopení zpracované problematiky tvoří tato kapitola nezbytnou teoretickou základnu. Často se setkáváme s názory

laické veřejnosti na azylovou politiku, které se pohybují od negativních, někdy dokonce s rasistickým podtextem, přes názorový střed až k empaticky zabarveným, ale většinou naivním názorům. Aby nedošlo k záměně toho, co klienti chtějí a co mohou, je první kapitola zaměřena na nejdůležitější právní normy, týkající se žadatelů o udělení MO, organizační řády SUZ MV ČR a na analýze pojmů klient SUZ MV ČR.

Předkládám na bázi obsahové analýzy dostupných materiálů a literatury v teoretické rovině rozbor potřeb člověka ať již materiálních, nebo psychosociálních. Vybrané obecné pojmy jsou uváděny vždy v souvislosti se zkušenostmi z práce s klienty SUZ MV ČR, proto je práce zaměřena detailněji na vybrané konkrétní pojmy.

Druhá část – praktická, je praktickou částí mé diplomové práce a dokumentuje výzkum názorů klientů PŘS Zastávka na podmínky pobytu ve středisku; s využitím induktivní, deduktivní a analytické metody. Ve výzkumné části mé diplomové práci vycházím ze zkušenosti, že vnímání stanovených podmínek pobytu v PŘS Zastávka SUZ MV ČR lze ovlivnit. Získané vzájemně srovnané údaje tvoří žebříček potřeb klientů, tak jak je klienti vnímají. Odpovědi klientů mohou být podkladem pro práci sociálních pracovníků a odpovědi na otázky, jaké faktory ovlivňuje názor klientů na podmínky ve středisku, což může být využito v každodenní praxi. Výsledek praktické části je shrnut v dílčím závěru. Závěr diplomové práce shrnuje teoretické základy a výsledky praktického zkoumání. Výsledky mohou být využity k praktickému zapracování poznatků do metodiky a pracovních postupů. Uvědomění si, jak vnímá klient tuto pro něj, životní pouť, nebo zkušenost a pomůže sociálním pracovníkům lépe pochopit klienta a jeho chování, čímž se mezi nimi může vytvořit užší profesionální vztah, který může být přínosem pro klienta.

## **TEORETICKÁ ČÁST**

# 1 SUZ MV ČR

Provozovatelem přijímacích, pobytových, integračních azylových středisek a center pro integraci cizinců je Správa uprchlických zařízení v České republice (SUZ). Prostřednictvím SUZ je cizincům a žadatelům o azyl v ČR poskytnuto ubytování, stravování, psychologické, sociální, vzdělávací a poradenské služby a zajišťují se také volnočasové aktivity; v přijímacím středisku po dobu nezbytného pobytu, bez možnosti opuštění střediska ([www.suz.cz](http://www.suz.cz)). Podmínky pobytu v zařízení jsou interní záležitostí azylového zařízení, konkrétně PŘS Zastávka. Pro uchopení všech souvislostí je nezbytné uvést a popsat strukturu SUZ MV ČR, včetně nejdůležitějších právních norem týkajících se žadatelů o udělení mezinárodní ochrany. Často i zainteresované spolupracující subjekty tápou v dané problematice právě z důvodu neznalosti fungování a organizace SUZ. Znalost jednoho prostředí neposkytuje záruku kompetentnosti pro všechna ostatní prostředí, podobně je tomu i s termíny sociální pracovník SUZ a klient SUZ. Pracovní náplň sociálních pracovníků v přijímacích střediscích se zásadně liší od pracovní náplně pracovníků v pobytových střediscích. Podmínky pobytu v PŘS nemohou být považovány za všeobecně platné pro ostatní azylová zařízení. Klienti v PŘS vnímají podmínky pobytu často zcela odlišně než v jiných azylových zařízeních či než v běžném životě. Popisované pojmy jsou uváděny obecně, ale v dalším textu diplomové práce jsou dány v kontextu PŘS Zastávka.

Právní normy, o které se opírá azylová procedura, jsou poměrně složité a jejich výklad je nejednoznačný. Pro orientaci v dané problematice uvádím nezbytný výběr ze souboru právních norem.

## 1.1 SUZ MV ČR a její struktura

Správa uprchlických zařízení Ministerstva vnitra České republiky je specifická instituce založená, vedená a neustále průběžně reorganizovaná, vzniklou potřebou konat v zájmu demokratického státu a jeho imigrační politiky.

Správa uprchlických zařízení funguje v rámci ČR jako poskytovatel služeb uprchlíkům, kteří na našem území požádali o udělení mezinárodní ochrany.



Vytvořit lidem bez přístřeší náhradní domov patří k povinnostem demokraticky smýšlejících zemí; humanismus velí pomáhat lidem kdekoliv, bez ohledu na národní a politické poměry a bez jakékoliv diskriminace. Pomoc uprchlíkům v mezinárodním i národním měřítku musí za všech okolností předcházet a zmírňovat utrpení lidí a musí zajistit respektování lidské osobnosti. Aby pomoc byla cílená a účinná, nesmí být živelná a musí mít jasně stanovená pravidla. Je zřejmé, že to základní, co lidé potřebují je ubytování, stravu, zajištění hygieny a lékařskou péči a nejnnutnější materiální zabezpečení, např. ošacení.

Česká republika se po roce 1989 otevřela světu a tím také nutně začala čelit příchodu uprchlíků.

Pojem uprchlík je často používaný zejména v mezinárodních dokumentech, protože je to hlavní definice uprchlíka, na kterou odkazuje naprostá většina ostatních OSN (1951, s. 1): "Uprchlíkem je osoba, která se nachází mimo svou vlast a má oprávněné obavy před pronásledováním z důvodů rasových, náboženských či národnostních, nebo z důvodů příslušnosti k určitým společenským vrstvám, jakož i zastávajíc určité politické názory, je neschopna, či vzhledem k svrchu zmíněným obavám odmítá ochranu své vlasti. Totéž platí pro osobu bez státní příslušnosti nacházející se mimo zemi svého dosavadního bydliště, následkem svrchu zmíněných událostí a která vzhledem k shora uvedeným obavám se tam nechce, nebo nemůže vrátit."

Postupem doby se pomoc pro uprchlíky zkonsolidovala a v současné době výše popisovanou pomoc zajišťuje SUZ MV ČR, a to prostřednictvím přijímacích, pobytových a integračních azylových středisek. Většina z těchto aktivit probíhá i v zařízeních pro zajištění cizinců, která SUZ rovněž provozuje.

SUZ byla zřízena 1. ledna 1996 rozdělením bývalého odboru pro uprchlíky, z důvodu oddělení výkonu státní správy v oblasti azylové politiky a správního řízení o udělení azylu od zabezpečování služeb žadatelům o mezinárodní ochranu ([www.suz.cz](http://www.suz.cz)).

Od 1. ledna 2006 má SUZ ve správě i zařízení pro zajištění cizinců. Česká republika zabezpečuje prostřednictvím SUZ ubytování a další služby žadatelům o udělení mezinárodní ochrany, azylantům a zajištěným cizincům, a to na základě zákonů č. 326/1999 Sb., o pobytu

cizinců na území ČR a zákona č. 325/1999 Sb., o azylu. Úkolem SUZ je nabídnout těmto osobám odpovídající a důstojné podmínky ([www.suz.cz](http://www.suz.cz)).

Ubytování a popisované služby probíhají v případě PŘS v uzavřeném a střeženém areálu, sestávajícím z několika budov. Jsou zde ubytovny, kuchyň, administrativní budova a budova pro realizaci volnočasových aktivit. Je zde i knihovna, čajovna, společenská místnost, výtvarná dílna, fitcentrum, apod.

SUZ spolupracuje s nevládními organizacemi, které vypomáhají v zajišťování volnočasových aktivit pro klienty v zařízeních i mimo ně. V případě PŘS dobrovolníci docházejí přímo do střediska a doplňují nabízené volnočasové aktivity především v době víkendů, svátků, apod.

Žadatelům o udělení mezinárodní ochrany jsou všechny poskytované služby zajišťovány v přijímacích a pobytových střediscích, dříve nazývaných "*uprchlické tábory*", které jsou v současnosti na území ČR čtyři. Uznání azylanti, tedy ti, kterým byla žádost o mezinárodní ochranu uznána jako odůvodněná, bydlí v pěti integračních azylových střediscích. Zařízení pro zajištění cizinců (tzv. detence) jsou dvě.

SUZ zabezpečuje provoz a služby středisek, které jsou rozděleny podle své funkce na přijímací, pobytová, a integrační střediska, zařízení pro zajištění cizinců. Od 1.7.2009 SUZ nově zabezpečuje i chod Center pro podporu integrace cizinců.

### **Přijímací středisko – PŘS**

V naší republice se nacházejí dvě přijímací střediska, v Zastávce a v prostoru mezinárodního letiště Praha-Ruzyně.

První kroky nového klienta vedou na cizineckou policii, kde klient učiní prohlášení o mezinárodní ochraně na území ČR, policie provede nezbytné identifikační úkony, sejmutí daktyloskopických otisků prstů a osobní prohlídku. Poté je nový klient předán pracovníkům přijímacího střediska, kde jsou mu poskytnuty ubytovací služby. Prohlášení cizince je předáno pracovníkům Odboru azylové a migrační politiky (OAMP), kteří zahájí řízení o mezinárodní ochraně, vyzvou písemně klienta k zahájení řízení a k pohovoru, který za přítomnosti

tlumočnicka probíhá v rodném jazyce žadatele, případně v jazyce, kterému je schopen porozumět.

Přijímací středisko poskytuje služby cizincům, kteří projeví úmysl požádat v České republice o udělení mezinárodní ochrany. To znamená, že každý cizinec, který přijede na území ČR, může požádat o udělení mezinárodní ochrany. V tom okamžiku je jeho pobyt legální a je pod ochranou státu. Stát prostřednictvím SUZ MV ČR zajistí nově příchozím žadatelům ubytování, stravu, prvotní vstupní sociální šetření atd., a to až do doby ukončení vstupních procedur. Ty se skládají z identifikace, kterou provádí cizinecká policie, zahájení řízení o udělení mezinárodní ochrany odborem azylové a migrační politiky a vstupní zdravotní prohlídky. Absolvování těchto procedur je povinné, přijímacím střediskem musí projít každý žadatel, který zde setrvá nezbytně nutnou dobu.

Přijímací středisko je uzavřené zařízení, které z důvodu ochrany veřejného zdraví není dovoleno opouštět. Sociální pracovníci v přijímacím středisku provádějí první sociální šetření, během kterého kontaktují všechny příchozí žadatele, podávají jim nezbytné informace a jsou nápomocni při jejich adaptaci v neznámém prostředí. Žadatelům je současně k dispozici sociální, právní, psychologické a zdravotní poradenství. V souvislosti s novelizací zákona o azylu došlo ke změně podmínek pro délku pobytu v přijímacím středisku a to až na dobu 120 dní, pokud žadatel nevlastní žádný cestovní doklad a není jej možné identifikovat (SUZ 2009). Uzavřenost objektu PřS z důvodu ochrany veřejného zdraví před epidemiemi a infekcemi, bývá často příčinou rozvoje a eskalace určitých nežádoucích projevů. S nimi jsou jako první konfrontováni pracovníci PřS, kteří jsou v přímém kontaktu s klienty.

Ubytovací část střediska je rozdělena do dvou zón – chráněné a standardní zóny. V chráněné zóně jsou ubytovány samostatné ženy, ženy s dětmi, rodiny a nezletilí bez doprovodu. Do této zóny mají přístup pouze klienti ubytovaní v těchto chráněných prostorách a vybraní pracovníci PřS. Informace udávající, ve které zóně je klient ubytován, je vložena do čárového kódu, kterým je opatřena identifikační karta. Identifikační karta a systém elektronických čteček, umístěných ve vstupních prostorách, umožňují vcházet do chráněné zóny jen osobám ubytovaným v dané zóně. Ve standardní zóně jsou ubytováni muži a všichni klienti, kteří nechtějí být v režimu chráněné zóny, jelikož klienti z chráněné zóny mohou na základě svého

požadavku přejít do režimu standardní zóny. Rozdělení střediska na chráněnou a standardní zónu je – na základě mé zkušenosti – efektivní. Odbouraly se některé předsudky či obavy žadatelek z obtěžování a rodiny s malými dětmi mohou žít ve větším klidu.

Žadatelé jsou ubytováni na dvou až třílůžkových pokojích, při ubytování se přihlíží k náboženskému přesvědčení či státní příslušnosti, aby se zamezilo konfliktům mezi ubytovanými klienty. Po příchodu je žadatel ubytován v příslušné ubytovací zóně, je vybaven základními hygienickými potřebami a dostává v tištěné podobě základní informace o chodu zařízení a ubytovací řád. Tiskoviny jsou k dispozici v těchto jazykových mutacích: anglické, německé, vietnamské, ruské, mongolské, arabské a španělské.

Vstupní zdravotní prohlídky probíhají v ordinaci lékaře ve středisku, kde je také v případě potřeby prováděna většina zdravotních úkonů. Obvodní lékař pro dospělé a pediatrická lékařka pro děti mají stanoveny ordinační hodiny, s nimiž jsou všichni klienti seznámeni při příchodu do zařízení a které jsou vyvěšeny na nástěnkách ve společných prostorách. K odborným vyšetřením, popřípadě s urgentními zdravotními problémy, žadatelé odjíždějí v doprovodu zdravotní sestry do nejbližší nemocnice.

Během pobytu v přijímacím středisku mohou žadatelé přijímat návštěvy v návštěvní místnosti, která je pro tento účel zřízená. Návštěvní doba je zde od 6.00 do 22.00 hodin a možnost návštěv je hojně využívána.

Žadatelé v PŘS mají velké množství volného času, který je pro činnorodé jedince často problém. Aktivně mohou klienti trávit volný čas v posilovně, ve sportovní místnosti, na sportovním hřišti, ve výtvarné, šicí či hudební dílně nebo v multikulturním centru. Na provozování těchto aktivit se kromě zaměstnanců SUZ podílejí i nevládní organizace, zejména Diecézní charita Brno a SOZE(Sdružení občanů zabývajících se emigranty). Dále mají žadatelé možnost přístupu na internet, mohou využít veřejný telefonní automat (umístěný na ubytovně), knihovnu a dětské centrum (podoba našich mateřských škol), kde si děti osvojují jazyk a rozvíjejí svou motoriku. V multikulturním centru mohou klienti trávit volný čas kreslením, věnovat se různým výtvarným technikám, mají k dispozici hrnčířský kruh a pec na vypalování výrobků z hlíny. Je zde i společenská místnost k pořádání různých setkání, přednášek, nebo sledování filmů, je možné si zde zahrát i společenské hry, nebo si vypůjčit hudební nástroj. K dispozici

je knihovna, ve které je nepřehledné množství jak české, tak cizojazyčné literatury, kterou si klienti mohou vypůjčit.

Do přijímacího střediska mají také kromě zaměstnanců Ministerstva vnitra ČR přístup také pracovníci Úřadu Vysokého komisaře Organizace spojených národů pro uprchlíky (UNHCR) a nestátních organizací zabývajících se uprchlíky. S nimi mohou žadatelé konzultovat svoji situaci a získávat informace a pomoc např. ve formě právního poradenství, postupu orgánů ve věcech jejich žádosti o udělení mezinárodní ochrany a při řešení dalších jejich požadavků. Do PřS docházejí pracovníci nevládních organizací v pravidelném čase a žadatelé jsou o jejich úředních hodinách informováni, aby mohli jejich služeb využít.

Žadatelé mají při pobytu v PřS nárok na kapesné ve výši 30 Kč na den. Pokud vykonávají činnost ve prospěch ostatních, jako je například úklid společných prostor, úklid areálu, pomocné práce na společenských aktivitách v rozsahu maximálně dvanáct hodin v měsíci, je jim kapesné dle počtu odpracovaných hodin navýšeno (45 Kč/hod.). Kapesné je žadatelům vypláceno každou středu nebo v den ukončení pobytu.

Nákup zboží a tabákových výrobků zajišťují pracovníci střediska na základě písemné objednávky, neboť žadatelé nemohou středisko opouštět a není zde zřízena kantýna.

Stravování je pro žadatele zajištěno přímo v areálu PřS, které disponuje vlastní kuchyní. Strava je podávána třikrát denně dle předem připraveného jídelníčku s možností výběru ze tří druhů jídla a to bez omezení, s vyloučením vepřového masa (neboli muslimská strava) a vegetariánskou. Pokud má žadatel předepsanou dietu nebo jiné omezení od lékaře, je mu tato strava připravována s ohledem na předpis lékaře. Typ stravy si žadatel zvolí po příchodu do zařízení a dle své potřeby ji může kdykoli změnit. Děti do 18 let věku mají navíc dopolední a odpolední svačinu, kojencům a dětem do jednoho roku jsou připravovány potravinové balíčky, které jsou vydávány na základě konzultace s dětskou lékařkou. Balíčky obsahují například kojenecké vody, sušená mléka, dětské čaje, přesnídávky, dětské kaše, cukr, ovoce, zeleninu a jiné. V oblasti stravování se přihlíží i na potřeby úpravy jídelníčku dle specifických požadavků klientů. Např. v době ramadánu je poskytován muslimským klientům balíček s jídlem, který si mohou dle potřeby sníst tehdy, když jim to dovoluje jejich náboženství.

Nadstandardní požadavky na stravu, například výživná dieta, se poskytují po dohodě s ošetřujícím lékařem, kdy jsou poskytovány přídatky dle specifikace.

Po ukončení vstupních procedur stále probíhá řízení ve věci mezinárodní ochrany a žadatelé jsou přemístěni do některého z pobytových středisek, popřípadě si mohou podat žádost o povolení pobytu v soukromí. V soukromí může žadatel pobývat na základě schválení žádosti o pobytu v soukromí, kterou podá cizinecké policii v místě, kde chce bydlet. Cizinecká policie prověří adresu a výsledek kontroly zašle na příslušné pracovišti odboru azylové a migrační politiky (dále jen OAMP), které podepíše souhlas s ubytováním v soukromí. Žadatel v soukromí má nárok na finanční příspěvek, který na základě podkladů od OAMP vyplácí SUZ. Finanční příspěvek se přiznává na dobu tří měsíců (i zpětně), maximálně třikrát po sobě. Ostatní náklady spojené s ubytováním a dopravou ohledně řízení o udělení mezinárodní ochrany si žadatel platí z vlastních prostředků.

Všechna popsaná kritéria pobytu v přijímacím středisku jsou obsažena v ubytovacím a organizačním řádu, se kterým jsou klienti seznámeni ihned při příchodu do střediska. Je k dispozici v několika jazykových mutacích.

Přímé práci s žadateli se věnuje oddělení práce s klienty, do kterého spadá skupina příjmu a ubytování a skupina sociální služby.

Oddělení práce s klienty poskytuje služby cizincům a žadatelům o udělení mezinárodní ochrany v přijímacím středisku, provádí kontroly fyzické přítomnosti a kontroly dodržování ubytovacího řádu, neboť každý žadatel do střediska vstupuje dobrovolně, projevem úmyslu a tím souhlasí s jeho pravidly a nařízeními, viz níže.

Skupina příjmu a ubytování oddělení práce s klienty je ve středisku přítomna nepřetržitě, je komunikačním kanálem mezi dalšími odděleními a klienty, zajišťuje základní úvodní komunikaci, administrativní práce u nově přicházejících osob, včetně vstupního sociálního šetření. Ubytovací služba zajišťuje ubytování cizinců a žadatelů, vybavení klientů hygienickými potřebami a materiálním vybavením, ubytování klientů a vedení ubytovací administrativy.

Skupina sociální služby oddělení práce s klienty provádí vstupní pohovory, zakládá sociální spisy a předává žadatelům o udělení mezinárodní ochrany vstupní informace o pobytu v přijímacím středisku, zabezpečuje sociální péči žadatelům o udělení mezinárodní ochrany, provádí depistáž a sociální šetření, obstarává speciální péči o ohrožené skupiny žadatelů, v případě potřeby zajišťuje kontakt s psychologem a spolupracuje s orgány státní správy a nevládními organizacemi.

### **Pobytové středisko - PoS**

Do pobytového střediska přicházejí žadatelé ze střediska přijímacího poté, co prošli předepsanými zdravotními prohlídkami. Středisko je tzv. „otevřené“ a žadatelé je mohou opouštět krátkodobě na vycházky, nebo dlouhodobě na tzv. dlouhodobé opuštění. Služby poskytované v tomto středisku jsou obdobné jako v PŘS([www.suz.cz](http://www.suz.cz)).

### **Integrační středisko - IAS**

V IAS jsou ubytováni klienti, kterým byl přiznán azyl (jako forma mezinárodní ochrany), a kteří tak vstoupili do státního integračního programu a požádali o ubytování v tomto středisku. Jak již název vypovídá, toto středisko je jakýmsi pomyslným mostem mezi životem v azylovém zařízení a životem v majoritní společnosti. Klienti zde mohou být ubytováni maximálně 18 měsíců, aby si osvojili jazyk a našli samostatné bydlení a zaměstnání. Ubytování v tomto zařízení je podloženo smlouvou o nájmu a obyvatelé si platí nájemné z vlastních finančních prostředků.

Lidé s přiznaným azylem mají stejná práva a povinnosti jako občané ČR, kromě práva volebního. Jde o práva a povinnosti na trhu práce, v sociální a zdravotní oblasti, v oblasti pojištění a registrace na úřadech práce, nárok na dávky ze státní sociální podpory ([www.suz.cz](http://www.suz.cz)).

### **Zařízení pro zajištění cizinců - ZZC**

Toto zařízení slouží k poskytování služeb osobám, které se na území naší republiky dostaly svým pobytem do rozporu se zákonem. Zajištěna může být osoba starší 15 let a to maximálně

po dobu 180 dní. Vnější ostrahu zařízení zajišťuje policie a vnitřní prostory pak smluvní bezpečnostní agentura ([www.suz.cz](http://www.suz.cz)).

### **Centrum na podporu integrace cizinců - CPIC**

Centra zahájila svoji činnost 1. července 2009, jsou spolufinancovány z Evropského integračního fondu a jejich cílem je podpora integrace cizinců dlouhodobě pobývajících na území ČR. Na území ČR jich je osm (od roku 2009 v kraji Pardubickém, Plzeňském, Zlínském a Moravskoslezském, od roku 2010 v kraji Olomouckém, Karlovarském, Jihočeském a Libereckém). Jsou v nich poskytovány služby cizím státním příslušníkům třetích zemí s povoleným dlouhodobým či trvalým pobytem poskytované služby, např. výuka českého jazyka, sociokulturní kurzy, sociální služby (základní a odborné poradenství), informační služby, kurzy počítačové gramotnosti ([www.suz.cz](http://www.suz.cz)).

## **1.2 Nejdůležitější právní normy týkající se žadatelů o udělení mezinárodní ochrany**

Právní normy týkající se žadatelů o udělení mezinárodní ochrany jsou výchozím materiálem pro konstrukci pokynu zřizovatele azylových zařízení. Uvádím základní normy, které v mé diplomové práci mají orientační charakter. Slouží k lepšímu pochopení souvislostí mezi poskytovanými službami SUZ MV ČR a možnostmi tyto služby poskytovat.

Česká republika se podpisem mezinárodních konvencí (Úmluva o právním postavení uprchlíků z r. 1951 a tzv. Newyorský protokol z r. 1967) zavázala k přezkoumání každé žádosti o udělení mezinárodní ochrany podané cizím státním příslušníkem, nebo osobou bez státní příslušnosti a k zajištění základních životních potřeb těmto osobám po dobu posuzování žádosti.

Každý cizí státní příslušník, který požádá v ČR o udělení mezinárodní ochrany je přemístěn do PŘS a později do PoS, kde jsou mu poskytovány služby ubytovacího, stravovacího a zdravotního charakteru, do doby než OAMP posoudí oprávněnost jeho žádosti. Tento proces se označuje jako azylová procedura. Azylovou proceduru, práva a povinnosti žadatelů vymezuje zákon 325/1999 Sb., o azylu. Pobyt cizinců na území ČR je ošetřen zákonem



326/1999 Sb., o pobytu cizinců. Oba zákony byly několikrát novelizovány, naposledy z důvodu vstupu ČR do Schengenského prostoru.

Cizinci pohybující se po území členských států EU, kteří mění z různých důvodů své setrvání na území jednotlivých států, spadají do systému „DUBLIN“. Dublinský systém je mechanismem určujícím stát EU odpovědný za posouzení žádosti o udělení mezinárodní ochrany ([www.mvcr.cz](http://www.mvcr.cz)).

### **Listina základních práv a svobod**

Listina základních práv a svobod, Usnesení č. 2/1993 Sb., předsednictva České národní rady jsou společně s ústavním zákonem č. 1/1993 Sb. – Ústavou České republiky součástí ústavního pořádku České republiky. V Listině základních práv a svobod, konkrétně v čl. 43 je uvedeno:

„Česká a Slovenská Federativní Republika poskytuje azyl cizincům pronásledovaným za uplatňování politických práv a svobod. Azyl může být odepřen tomu, kdo jednal v rozporu se základními lidskými právy a svobodami“.(Usnesení č. 2/1993 Sb., předsednictva České národní rady ze dne 16. prosince 1992 o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součástí ústavního pořádku České republiky).

### **Charta základních práv Evropské unie**

Česká republika je od 1.5.2004 členským státem Evropské unie a vztahují se na ni i její předpisy. Charta základních práv Evropské unie v článku 18 zaručuje, při souběžném dodržení Ženevské úmluvy a Protokolu, právo na azyl. Nejde tedy o nezávislé právo, ale o ustanovení Ženevské úmluvy a Protokolu (Šturma, 2003).

### **Zákon č. 325/1999 Sb., o azylu**

Právní úprava, zákon č. 325/1999 Sb., o azylu, nahradil předchozí právní normu, zákon č. 498/1990 Sb., o uprchlících.

Tento zákon je pro práci s žadateli o udělení mezinárodní ochrany nejdůležitější, neboť upravuje vstup a pobyt cizince, který projeví úmysl požádat Českou republiku

o poskytnutí mezinárodní ochrany a dále pobyt azylanta nebo osoby požívající doplňkové ochrany na území, dále upravuje řízení o mezinárodní ochraně, práva a povinnosti žadatelů o udělení mezinárodní ochrany, stejně tak jako povinnosti osob tuto ochranu požívající. Zákon vymezuje působnost Ministerstva vnitra ČR, Ministerstva školství ČR a Policie ČR ve věcech mezinárodní ochrany, upravuje státní integrační program a také funkci azylových zařízení (Zákon o azylu).

### **Zákon č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území ČR**

Zákon 326/1999 Sb., o pobytu cizinců, upravuje podmínky vstupu cizince na území ČR a vycestování cizince z území, stanoví podmínky pobytu cizince na území a vymezuje působnost Policie České republiky, Ministerstva vnitra ČR a Ministerstva zahraničních věcí ČR v této oblasti státní správy.

Počet cizinců na území ČR v devadesátých letech postupně stoupal, ze statistických údajů vyplývá, že počet cizinců na konci roku 1999 činil téměř 230 tisíc dlouhodobě a trvale žijících. V následujících letech se tyto počty snižovaly, což je přičítáno zejména změně zákona. Když od 1.1.2000 vstoupil v platnost zákon č.326/1999 Sb., byl významně zpřísněn vstupní a pobytový režim cizinců. Nejvíce osob bylo evidováno v Praze, Středočeském kraji a Moravskoslezském kraji a nejméně na Vysočině (Český statistický úřad, 2002).

Právním státním je možnost zavádění opatření k regulaci pobytu cizinců na svém území, jedním z takových opatření je vízová povinnost občanů určitých států. Opatření mají za úkol chránit stát před vstupem nelegálních migrantů, stejně jako osob, které by mohly ohrozit bezpečnost státu a jeho veřejný pořádek (Scheu, 2010).

### **1.3 Klient SUZ MV ČR**

Obecná definice klienta: „Klient je osoba využívající určitou službu“(Hartl, 2004, s. 257), jež v obecné rovině popisuje osobu, její individuální zájmy a potřeby. V rámci práce pracovníků PŘS, kteří jsou v přímém kontaktu s klientem, je klientem cizí státní příslušník žádající na území ČR o udělení mezinárodní ochrany a využívající s tím spojené služby. Za klienta lze tedy považovat v širokém pojetí pojmu každého, kdo využívá služeb zařízení SUZ,

a to bez ohledu na typ a důvod jeho pobytu v ČR a bez ohledu na jeho aktuální právní postavení – cizinec ubytovaný na výjimku, cizinec na vízu strpění, apod.

Jako o kategorii migrantů s omezenými právy hovoří Castels a Davidson o žadatelích o azyl. Žadatelé musí prokázat, že opustili zemi, protože byli pronásledováni a utiskováni. Prokazování a dokazování je dlouhým právním procesem (Castles, Davidson, 2000, s. 73).

Klientem se v tomto případě stává každý cizinec i žadatel o udělení mezinárodní ochrany okamžikem příjmu do jakéhokoliv typu zařízení SUZ. Klientovi je tímto okamžikem poskytnuta nabídka služeb, které jsou organizací v jednotlivých zařízeních nabízeny. Při zachování svobodné vůle klienta, jeho práva na vlastní rozhodnutí a s přihlédnutím k dogmatu respektu lidských práv a etického kodexu sociální práce, je nezbytné připustit, že s výjimkou strpění povinných úkonů, je na vůli klienta, zda služby daného zařízení využije v plném rozsahu či nikoliv (Metodika sociální práce v AZ a ZZC).

Zjednodušeně lze tedy konstatovat, že klienty jsou všichni lidé, kteří jsou umístěni do zařízení SUZ, mají dle zákona č. 325/1999 Sb. příp. č. 326/1999 Sb., nárok na poskytnutí služeb definovaných dotčenými zákony (ubytování, strava, základní hygienické prostředky atd.). Dále pak na využití služeb SUZ, jakými jsou služby psychologické, zdravotní, sociální a jiné nezbytné služby s ohledem na individuální potřeby žadatele a na podporu jejich bezkonfliktního soužití.

Klienty SUZ jsou cizinci, přicházející na území ČR žádat o mezinárodní ochranu. Za cizince může být považován člověk, který se liší od hlavního proudu společnosti, nejsou nám podobní a soužití s nimi je pro majoritní společnost obtížné (Sirovátka, 2002, s. 335). Mareš (2004) hovoří o žadatelích o azyl, azylantech a příslušnících jiných států jako o imigrantech.

V dřívějších dobách se používal pojem uprchlík, který nalezneme i v Úmluvě o právním postavení uprchlíka. Někteří autoři definovali pojem uprchlík, který se klienty SUZ v dřívějších dobách běžně používal, např. Matoušek definoval: "Pojem uprchlík se vztahuje na kteroukoliv osobu, která se nachází mimo svou vlast a má oprávněné obavy před pronásledováním z důvodů rasových, náboženských nebo národnostních nebo z důvodů příslušnosti k určitým společenským vrstvám nebo i zastávání určitých politických názorů, je

neschopna přijmout, nebo odmítá vzhledem ke shora uvedeným obavám, ochranu své vlasti." (Matoušek, 2007, s. 95).

Gunterová rozdělila uprchlíky na čtyři skupiny. První skupinu tvoří uprchlíci de facto, to jsou uprchlíci ze zemí postižených přírodní katastrofou, nebo válečným konfliktem. Druhou skupinou jsou žadatelé o azyl, což jsou uprchlíci, kteří podali, dle zákona 325/1999 Sb., o azylu, žádost oficiální cestou. Třetí skupinu zastupuje pojem uznáný uprchlík, dnes již používaný termín azylant, tedy člověk, kterému byl status azylu udělen. Poslední skupina dle Gutnerové jsou vnitřně přemístěné osoby, jedná se o osoby přemístěné v rámci jednoho státu. (Gutnerová in Matoušek, 2005, s. 331-332).

Jak hovoří zmíněná zákonná norma, sociální služby mohou být, spolu s ostatními, klientovi nabízeny s ohledem na jeho individuální potřeby, nikoliv tedy normativním způsobem. Vzhledem k normativnímu rozlišení služeb je tedy nezbytné terminologicky rozlišovat klienta zařízení SUZ a klienta sociální služby v zařízení SUZ (Metodika sociální práce v AZ a ZZC). Rozdíl v uvedených pojmech je významný a proto ho blíže popisují v následujících částech.

### **Žadatel o udělení MO**

Žadatel o udělení mezinárodní ochrany (MO) je cizinec, který požádal Českou republiku o udělení mezinárodní ochrany, nebo cizinec, který podal žádost o udělení mezinárodní ochrany v jiném členském státě Evropské unie, je-li Česká republika příslušná k jejímu posuzování, který byl transferován do přijímacího střediska (dle §2 odst. 5 zákona o azylu 325/1999 Sb., ve znění pozdějších předpisů).

Ve výjimečných případech může být klientem na základě povolení ředitele SUZ nezletilý rodinný příslušník, u něhož bylo řízení o udělení mezinárodní ochrany ukončeno, pokud jeho zákonný zástupce je žadatelem o udělení mezinárodní ochrany, dále pak zákonný zástupce, u něhož bylo řízení o udělení mezinárodní ochrany ukončeno, pokud nezletilý rodinný příslušník je žadatelem o udělení mezinárodní ochrany, dále státní občan ČR, jenž je zákonným zástupcem žadatele o udělení mezinárodní ochrany, a státní občan ČR, jehož zákonným zástupcem je žadatel o udělení mezinárodní ochrany (dle §79 odst. 5, písm. a), b), c), d) zákona o azylu 325/1999 Sb., ve znění pozdějších předpisů.).

Žadatele o mezinárodní ochranu můžeme v rámci poskytování služeb rozdělit na tzv. prvožadatele a žadatele s opakující se žádostí, kteří již mají s řízením o mezinárodní ochranu a pobytem v zařízení SUZ zkušenost. Prvožadatelé jsou osoby přicházející do řízení o mezinárodní ochranu poprvé a jsou zároveň poprvé i klienty SUZ. Žadatelé s opakující se žádostí jsou v řízení o mezinárodní ochranu opakovaně, a to z důvodu podání nových skutečností v podání o mezinárodní ochranu, nebo když si klienti tzv. prodlužují legální pobyt na území ČR. Klienti s opakovanou žádostí mají i zkušenosti s využíváním služeb SUZ a většinou znají prostředí azylových zařízení. Opakované žádosti nejsou ničím výjimečné, ovšem dle statistických výsledků OAMP se tento trend začal hojně využívat od roku 2009, kdy opakovaných žádostí byla téměř polovina z projevených úmyslů o mezinárodní ochranu. (Výroční zpráva o situaci v oblasti mezinárodní ochrany na území ČR v roce 2009)

### **Cizinec**

Za cizince je považována osoba, již je dle §78 písm. c) zákona o azylu 325/1999 Sb., uděleno vízum za účelem strpění pobytu, nemůže si zajistit ubytování a je ubytována v přijímacím středisku na základě Smlouvy o bezúplatném zajištění ubytování v azylovém zařízení či Smlouvy o bezúplatném zajištění ubytování a dalších služeb v azylovém zařízení. (dle IAŘ SUZ MV ČR ze dne 18. 6.2008 pod č. j. UT-436/2008)

## **1.4 Dílčí závěr**

První kapitola poskytla základní orientaci v azylové problematice a s ní provázané činnosti SUZ MV ČR. Česká republika zabezpečuje prostřednictvím SUZ ubytování a další služby žadatelům, azylantům a zajištěným cizincům a jejím úkolem je nabídnout těmto osobám odpovídající a důstojné podmínky.

V kapitole jsem popsala strukturovanost SUZ MV ČR a v souvislostech jsou zde předložena fakta a skutečnosti procesu azylové politiky v praxi. Tato část tak byla nezbytná pro tvorbu a zpracování praktické části mé diplomové práce.

Lidé, kteří žádají v České republice o udělení mezinárodní ochrany, se na naše území přichází různými způsoby. Od regulérního požádání a obdržení turistického víza od českého

zastupitelského úřadu v zemi původu, až po nelegální příchod za pomoci převaděčů, za mnohdy zcela nehumánních podmínek. „Pomoc“ převaděčů samozřejmě není zadarmo a často pro ni tito lidé obětují veškerý rodinný majetek. Nutno však vzít v úvahu, že vždy v okamžiku emigrace a při následném zažádání o mezinárodní ochranu v cizí zemi opouští člověk nejen svůj majetek, ale především domov, přátele, příbuzné. Důvody takového kroku mohou být pochopitelně různé – od těch „řádných“, tedy pronásledování z důvodu rasy, národnosti či politické příslušnosti až po ony „nežádoucí“, tedy ekonomické důvody. Posoudit, zda jsou důvody uvedené žadatelem oprávněné, je úkolem odboru azylové a migrační politiky v rámci řízení o udělení mezinárodní ochrany (tzv. azylové procedury).

Cizinec, který vstupuje na území České republiky s úmyslem požádat o udělení mezinárodní ochrany, musí svůj záměr sdělit policii, což může učinit již na hraničním přechodu. Samotná azylová procedura začíná podáním „návrhu na zahájení řízení o udělení azylu“.

Při podání návrhu je cizinci odebrán cestovní pas či jiný průkaz totožnosti a je umístěn do přijímacího střediska. Pobyt v přijímacím středisku slouží k založení základních dat do evidence, provedení lékařských prohlídek a karanténních opatření. Formou vstupního pohovoru, který je veden pracovníky Ministerstva vnitra ČR, jsou zjišťovány důvody, které vedly k podání žádosti o udělení mezinárodní ochrany. Pokud existují jakékoliv důkazy, podporující cizincovo tvrzení, je dobré je předložit co nejdříve.

Po ukončení přijímacích procedur a nezbytné administrativě (v praxi přibližně dva až tři týdny) je žadatel o udělení mezinárodní ochrany přemístěn do jiného typu zařízení, a to do pobytového střediska. Ubytovaným žadatelům je v něm zajištěn základní hygienický standard, strava, zdravotní péče apod., za zákonem stanovených podmínek je žadatel povinen hradit si zcela či zčásti ubytování a stravu. Žadatel má rovněž možnost pobytový tábor kdykoli opustit, popř. pobývat v soukromí.

Po celou dobu řízení o udělení mezinárodní ochrany má žadatel možnost kontaktovat a spolupracovat se sítí specializovaných sociálních pracovníků, kteří mu poskytují odbornou pomoc a poradenství. Sociální služby jsou poskytovány bezplatně.

Všechny procedury a poskytované služby jsou v souladu s legislativními i vnitřními normami zakotvenými v zákonech a organizačních řádech SUZ. Z těchto to norem vyplývají práva a povinnosti klientů SUZ MV ČR. Osoba, která 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 zastávání určitých politických názorů, je neschopna přijmout, nebo-vzhledem ke shora uvedeným obavám-odmítá ochranu své vlasti; totéž platí pro osobu bez státní příslušnosti nacházející se mimo zemi svého dosavadního pobytu následkem shora zmíněných událostí, a která se tam-vzhledem ke shora uvedeným obavám-nechce nebo nemůže vrátit.

Dle zákona má žadatel o udělení mezinárodní ochrany v ČR právo na jednání při řízení ve svém jazyce nebo v jazyce, kterému rozumí, na bezplatnou základní zdravotní péči, ubytování, stravu a kapesné, ale rovněž právo nechat se zastupovat během řízení, požádat o pomoc fyzickou či právnickou osobu zabývající se poskytováním pomoci uprchlíkům, apod. Tato práva může plně využívat, ale pouze za předpokladu, že současně bude plně dodržovat své povinnosti. Mezi základní povinnosti patří tolerance ubytování v přijímacím středisku do provedení nezbytných úkonů, strpění sejmutí daktyloskopických otisků a pořízení obrazového záznamu s cílem zjistit či ověřit klientovu totožnost, dodržování ubytovacího řádu střediska a přítomnost u pohovoru s pracovníkem OAMP Ministerstva vnitra ČR ve stanovené lhůtě. Právě dodržování povinností bývá jedním z problémových faktorů ovlivňující sociální interakci pracovníků a klientů PŘS. Nelze jednoznačně konstatovat, že jde ze strany klientů PŘS o neochotu, ale většinou spíše o nepochopení, neočekávaná omezení, neznalost či dosud absentující zkušenost.

## **2 VYBRANÉ FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ PODMÍNKY POBYTU KLIENTA V PŘS ZASTÁVKA SUZ MV**

Podmínky pobytu v zařízení jsou dané vnitřními pokyny a právními normami a měly by zajistit základní potřeby každého klienta.

Potřebu můžeme definovat například jako „nutnost organismu něco získat, nebo se něčeho zbavit; stav lidského organismu“ (Hartl, 2004, s. 444). Matoušek potřebu definuje jako: „Motiv k jednání“, dále uvádí, že lidské potřeby se dělí na okruh vztahující se k lidské pohodě, psychické rovnováze a bezpečí, vztahy k blízkým lidem (patřit k někomu, milovat někoho, být milován), společenskému uplatnění a spirituálním potřebám (rozumět sobě, lidem, světu, chápat smysl života) (Matoušek, 2003, s. 157).

Formulace potřeb klientů PŘS byla velice obtížná, proto jsem v této práci použila Maslowovu pyramidu (potřeb), na kterou se odkazuje v Psychologickém slovníku Hartl (2004) a v Malé encyklopedii současné psychologie Hyhlík (1973) a Matoušek (2003) se s ní v definici potřeby obsahově ve velké většině shoduje, mimo fyziologických potřeb, protože se spíše orientoval na sociální práci, kdežto Vágnerová rozdělila potřeby z psychologického hlediska na: potřebu stimulace a nových zkušeností; potřebu se ve své situaci orientovat; potřebu citové jistoty a bezpečí; potřebu sociálního kontaktu; potřebu seberealizace a na potřebu otevřené budoucnosti (Vágnerová, 2004, s. 82- 83).

Maslowova pyramida (dále jen MP) je na svých úrovních uchopitelná pro každého člověka, záleží jen na něm samotném, jak jednotlivé žebříčky potřeb naplní a využije k uspokojení sebe samotného. Jak uvádí Nakonečný (2009) spokojenost je dána uspokojením potřeb jedince. Pokud jsou jeho potřeby nasyceny, dochází k nespokojenosti a jedinec strádá. V návaznosti na upokojení potřeb dle Maslowova jsou faktory, které ovlivní klienta během pobytu a to jednak při vnímání různých faktorů a to pozitivních i negativních. Vše co se odehrává během pobytu v PŘS, má vliv na vnímání a chování klienta.



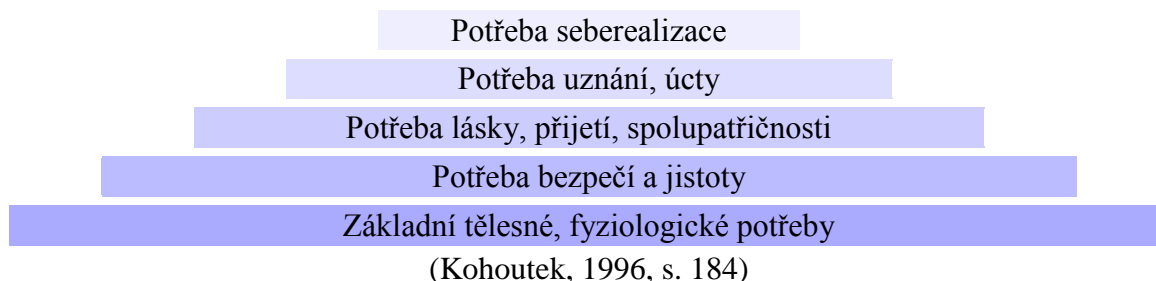
## 2.1 Maslowova pyramida (potřeb)

Faktory ovlivňující pobyt, které vnímá klient, jsou závislé na uspokojení jeho potřeb, které člověk nezbytně potřebuje ke své zdravé existenci. Jako základ vytýčení potřeb lze efektivně využít model Maslowovy pyramidy. Tento model zahrnuje a kategorizuje základní lidské potřeby, a to z hlediska materiálního zabezpečení i z hlediska sociálně psychologického.

Maslowova pyramida (potřeb) je hierarchie lidských potřeb, kterou definoval americký psycholog Abraham Harold Maslow v roce 1943. Podle této teorie má člověk pět základních potřeb (od nejnižších po nejvyšší - společně pak tvoří jakousi pomyslnou „pyramidu“):

- fyziologické potřeby
- potřeba bezpečí, jistoty
- potřeba lásky, přijetí, sounáležitosti
- potřeba uznání, úcty
- potřeba seberealizace

### *Maslowova pyramida potřeb*



První čtyři kategorie Maslow označuje jako nedostatkové potřeby a pátou kategorii jako potřeby existence (bytí) nebo růstové potřeby. Všeobecně platí, že níže položené potřeby jsou významnější a jejich alespoň částečné uspokojení je podmínkou pro vznik méně naléhavých a vývojově vyšších potřeb. Toto však není možné tvrdit zcela bezvýhradně a je dokázáno, že uspokojování vyšších potřeb (estetických, duchovních) může napomoci v krajních situacích

lidského života (nouze, nedostatek, strádání), ve kterých je možnost uspokojování nižších potřeb omezena či znemožněna (například v prostředí koncentračních táborů, o čemž referovali např. Viktor Frankl anebo Konrad Lorenz). Za nejvyšší považuje Maslow potřebu seberealizace, čímž označuje lidskou snahu naplnit svoje schopnosti a záměry (Kohoutek, 1996, s. 184).

Popsaná teorie je bezpochyby platná i v prostředí PŘS. Je zřejmé, že uspokojování nižších potřeb je nezbytné a z pohledu pracovníků SUZ zcela zabezpečené. Do konfliktu se zde dostává názor pracovníků a klientů na pojem „dostatečně zabezpečené“. Praxe v mnoha případech ukázala, že někdy klienti upřednostňují uspokojení vyšších potřeb a to především duchovního charakteru. Potřeba seberealizace, úcty a spolupatříčnosti, které v prostředí azylových zařízení nejsou z nejrůznějších důvodů dostatečné, vytvářejí jednoznačně faktory negativně ovlivňující sociální interakci klienta a sociálního pracovníka v PŘS. Zastávka. Uspokojení nižších potřeb v azylových zařízeních lze zahrnout do materiálního zabezpečení klientů, nejde však pouze o zabezpečení stravování, ale také hygienické potřeby, ubytování apod. Také potřeba bezpečí a jistoty, která se řadí do nižších potřeb dle Maslowovy pyramidy, je v zařízeních SUZ v názorovém rozporu, přestože pracovníci SUZ vynakládají vysoké úsilí na zajištění pocitu bezpečí a jistoty (uzavřené středisko, chráněná zóna, kamerový systém, apod.), klienti v souvislosti s traumatem či obavami z budoucnosti nevnímají potřebu bezpečí a jistoty jako uspokojivou, neboť neví, s jakým výsledkem dopadne jejich probíhající řízení.

Abraham Maslow vycházel ze svého přesvědčení, že výkon obecně je možné zvyšovat až k přirozeným fyziologickým hranicím pokud budou uspokojovány nejen materiální, ale i sociální potřeby, což jsou potřeby seberealizace, sebeaktualizace, sebeuskutečnění, sociální sounáležitosti k někomu nebo k něčemu, tvořivosti, bezpečí, jistoty, postavení. K saturaci (naplnění, uspokojení) většiny potřeb dochází právě v pracovním procesu (Kohoutek, 1996, s.184). Pracovním procesem u klientů můžeme považovat smysluplné využití volného času.

V tomto ohledu je obrovským přínosem existence volnočasového centra v azylovém zařízení, kde mohou lidé v příjemném, tvořivém a neohrožujícím prostředí „pracovat“, tvořit, relaxovat a v omezené míře se seberealizovat. Je paradoxní, že například arteterapii využívají i lidé,

kteří nejsou výtvarně nadaní a nikdy k této činnosti neměli sklon. V jejich výtvorech lze vyčíst umělecké prvky, i přes určitou naivitu tvorby autora a současně jsou jejich psychologickou výpovědí. K relaxaci či psychické pohodě přispívá i atmosféra kolektivní práce, kontakt s ostatními klienty, bezprostřednost a profesionalita pracovníků apod.

### **Fyziologické potřeby**

Fyziologické potřeby jsou základní potřeby lidského organismu a mají nejvyšší prioritu.

Skládají se z těchto potřeb:

- potřeba dýchání
- potřeba regulace tělesné teploty
- potřeba tělesné integrity
- potřeba vody
- potřeba spánku
- potřeba přijímání potravy
- potřeba vylučování a vyměšování
- potřeba pohlavního styku
- potřeba fyzické aktivity (Trachtová, 2001)

Základní lidské potřeby a jejich dodržování jsou předpokladem lidského bytí, potřeba fyzické aktivity se však často dostává do pozadí, přestože má vysokou prioritu. Fyziologické potřeby jsou v azylových zařízeních (AZ) zajišťovány v plné míře: zajištění stravy dle nutričních hodnot, pitného režimu, osobní hygieny, nočního klidu a respektu soukromí (dle vnitřních předpisů a řádů). AZ reflektují potřebu fyzické aktivity například tím, že ve svých prostorách mají pro klienty k dispozici posilovny, herny, sportoviště, apod., Některé volnočasové aktivity zajišťují tzv. kmenoví zaměstnanci, na jiných se podílejí pracovníci nevládních organizací a některé jsou volně přístupné dle potřeb klientů, při dodržení provozních řádů.

### **Potřeba bezpečí, jistoty**

Jakmile jsou naplněny fyziologické potřeby, začnou narůstat potřeby jistoty:

- jistota zaměstnání
- jistota příjmu a přístupu ke zdrojům
- fyzická bezpečnost - ochrana před násilím a agresí

- morální a fyziologická jistota
- jistota rodiny
- jistota zdraví (Kohoutek, 1996, s. 184).

Uvedené potřeby jistot jsou s ohledem na režimové opatření realizovatelné jen v minimální míře. Fyzická bezpečnost a zajištění zdravotních úkonů patří k těm jistotám, které jsou zajištěny maximálně možně, všechny ostatní výše popsané jistoty jsou možné ze strany pracovníků využít k motivaci a aktivizaci klientů. Již pouhý pocit, že v budoucnu je možné jejich naplnění, klientům dává jasný a konkrétní životní cíl.

Zaměstnaní mohou žadatelé o MO vykonávat až po uplynutí jednoho roku po zahájení řízení, i tak jde o práce spíše podřadné, často neodpovídající vzdělání či aprobaci klientů. Vzhledem k míře nezaměstnanosti, která v ČR k 30. 6. 2012 činila 8,1% ([www.kurzy.cz](http://www.kurzy.cz)), nelze změnu v zaměstnanosti ve prospěch žadatelů o mezinárodní ochranu předpokládat.

Zaměstnanost žadatelů o MO je velmi problematická. Nejčastějšími možnými pracovními místy jsou oblasti služby, obchod a tlumočení či překladatelská činnost. Se zaměstnaností úzce souvisí i jistota příjmu a přístupu ke zdrojům. Většina žadatelů o MO je odkázána na sociální dávky, které jejich možnosti omezují.

Morální a fyziologická jistota úzce souvisí s kulturou a se zemí, ze které žadatel o MO pochází. Již samotný fakt opuštění rodné země sebou může přinášet stigmata, která v jiné zemi mohou být potlačena, ale jejich absolutní vymizení je téměř nemožné. Vina, zrada, zbabělost, myšlenky na rodinu nebo blízké zanechané napospas osudu apod. jsou pocity, které přispívají k negativním náladám (často až depresím) klientů. Zároveň jsou velmi těžce identifikovatelné, zvláště bez ochoty a spolupráce klientů, kteří mají navíc jazykový handicap. Nedojde-li k odhalení psychických problémů, nelze ani nabídnout či zajistit odbornou pomoc. Klient se tak dostává do často dlouhodobých nebo i bezvýchodných stavů, které mohou vést k narušení psychického zdraví.

Jistota rodiny je pro ty členy rodiny, kteří do středu přišli, zabezpečena organizačně a podpořena morálně. Rodina je ubytována v ochranné zóně, má možnost společného stravování, aktivit a je na ni pohlíženo jako na standardní rodinu. Problematičtější

je vyhledávání členů rodiny v případě jejího rozdělení, různého uprchlického statutu, kulturního diference nebo polygamie (platí v případě polygynie i polyandrie), apod. Každý, jednotlivý případ se musí řešit individuálně, ve spolupráci s dalšími složkami a organizacemi. V každém případě jde opět o hluboký zásah do snah o uspokojování potřeb bezpečí a jistoty.

### **Potřeba lásky, přijetí, sounáležitosti**

Po naplnění fyziologických potřeb a potřeb bezpečí přichází na řadu třetí vrstva - sociální potřeby. Ty se ve všeobecnosti skládají z citových vztahů jako např.:

- přátelství
- partnerský vztah
- potřeba mít rodinu (Kohoutek, 1996, s. 184).

V prostředí AZ se vyvíjejí přátelské i důvěrné vztahy, které jsou cestou k uspokojení uvedených potřeb. Mít někoho blízkého, vlídnou ruku, zázemí, často i krátkodobé, je pomocným faktorem k překlenutí psychicky náročného životního období. Na druhou stranu právě skutečnost, že lidé navazují vztahy často i bezohledně k sociálnímu okolí a bez ohledu na své rodinné vazby, může vytvářet někdy negativně vyznívající až agresivní situace a žárlivost, nepřejícnost, závist jsou v tomto ohledu více intenzivní, než by ve standardních situacích bylo „normální“. Výjimkou nejsou vztahy s velkým věkovým rozdílem, napříč náboženským vyznáním, multietnické vztahy či vztahy na dálku. Pro pracovníky PŘS je nezbytná nutná dávka tolerance a pochopení, bez známek moralizování či odsudku.

### **Potřeba seberealizace**

Sebeaktualizace (pojem zavedl Kurt Goldstein, někdy je označována jako seberealizace) je instinktivní potřeba naplnit své schopnosti a snaha být nejlepším, jakým jen člověk může být.

Maslow definoval seberealizované osoby takto:

- Přijímají okolnosti života (včetně sebe sama) namísto toho, aby je odmítali nebo se jim vyhýbali
- Jsou spontánní v tvorbě svých myšlenek a činů
- Jsou tvořiví

- Zajímají se o řešení problémů, často i o řešení problémů jiných lidí. Řešení těchto problémů hraje v jejich životě často klíčovou roli
- Cítí blízkost jiných lidí a všeobecně si váží života
- Mají vnitřní etiku, která je nezávislá od vnější autority
- Posuzují jiné lidi bez předsudků, způsobem, který je možné považovat za objektivní (Kohoutek, 1996, s. 184).

Předsudky lze nalézt v každé společnosti, na rozdíl od výše uvedených mají v současné majoritní společnosti velký význam a je nezbytné se problematikou odstranění předsudků zabývat. Je otázkou morálního uvědomění a výchovy jak dalece je lze potlačit. Majoritní společnost není jedinou nositelkou předsudků. Klienti různých národností přicházejí do azylových zařízení se specifickými předsudky a ty jsou multikulturním prostředím paradoxně umocňovány. Vnitřní etika a morálka často ustupují potřebě „přežít“, často se tak dostávají potřeby seberealizace do kolize. Výjimkou nejsou projevy separatismu, rasismu i dalších forem nesnášenlivosti mezi klienty. Tyto projevy je nutné takticky řešit, bez emoční zainteresovanosti. Je však nemožné je přehlížet nebo dokonce podporovat. Na druhou stranu je velmi žádoucí přispívat k rozvoji přátelství, aktivizovat řešení problému i mezi klienty navzájem, motivovat tvořivost a snahu o nalezení nové životní energie.

### **Sebetranscendence**

Na vrcholu pomyslné pyramidy se nachází sebetranscendence, někdy nazývaná jako duchovní potřeby.

Maslow věří, že bychom měli zkoumat a rozvíjet vrcholné zážitky (krátké a zřídka momenty inspirace, extáze, uvolnění tvořivé energie) jakož i cestu k dosahování osobního růstu a naplnění. Jednotlivci s největšími předpoklady k dosahování vrcholných zážitků jsou sebeaktualizovaní, zralí, zdraví a sebenaplnění. Každý člověk je schopný mít vrcholné zážitky a ti, kteří je nemají, je nějakým způsobem potlačili nebo zabránili jejich vzniku (Kohoutek, 1996, s. 184).

Je jistě zajímavé, že sebetranscendence i v prostředí AZ bývá u většiny klientů uspokojena. Z vlastní praxe vím, že klienti si vytvářejí komunity, ve kterých realizují své potřeby

sebetranscendence. I dramatické životní situace, nepřívětivé sociální prostředí, ztráta vlasti a přirozeného prostředí s sebou přináší rozvoj duchovní síly, hluboké životní zážitky, i jistý pocit samostatnosti a sebeaktualizace.

Každý z klientů má duchovní potřeby jiné, má jiný žebříček hodnot a potřeb. Respekt pracovníků PŘS k náboženskému vyznání klientů patří k jejich profesionalitě. Navíc je respekt k některým náboženstvím přímo podchycen v organizačních pokynech SUZ. Jak již bylo řečeno výše, u muslimských žadatelů zařízení je umožněno dodržovat postní měsíc Ramadán zvláštním režimem výdeje stravy, respekt a nerušení při denních modlitbách, stravy s vyloučením vepřového masa apod. U dalších vyznání, jako je například buddhismus nebo hinduismus, se respektuje složení stravy s vyloučením masa a živočišných bílkovin apod. Pokud si klienti požádají o zvláštní modlitební místnost, je jim vyhověno a slavení svátků je ze strany zařízení respektováno.

Maslowova pyramida a její aplikace do činnosti pracovníků PŘS vyžaduje především znalost této teorie a uvědomování si nezbytnosti zajištění některých z popsaných potřeb. Každý klient je individualitou a každý vyžaduje jiný přístup, což na pracovníky klade obrovské nároky a ne každý pracovník si je plně uvědomuje. Přesto je nutné chápat pracovníky PŘS jako profesionály, kteří chápou svou práci jako poslání. Ne všechny popisované potřeby klientů se projevují zcela naplno a za dobu časově omezeném pobytu ve středisku je lze odhalit jen velmi těžko. Proto je přístup ke klientům relativně stejný, objektivní a především ze strany pracovníků aktivní.

## 2.2 Vytyčení faktorů ovlivňujících vnímání podmínek pobytu klienta PŘS

Vytyčení faktorů ovlivňujících podmínek pobytu klienta v PŘS Zastávka SUZ MV ČR tvoří teoretickou základnu praktické části diplomové práce. Jak uvádí Vágnerová (2004, s. 649-659), společnost může působit na jedince nebo menší sociální skupiny negativně, a to zátěží sociálních vlivů, jako například příslušností k určité společnosti, nebo vymezené skupině (např. rasa, etnikum nebo náboženství). Negativní vlivy mohou člověka ovlivňovat, zatěžovat, někdy mohou ohrozit i jeho fyzickou existenci. Tyto vlivy lze rozlišit podle toho, zda postihují jednotlivce, nebo celé skupiny. Jednotlivec je v tomto nevýhodném postavení sám, kdežto ve skupině podobný problém může posilnit vazby mezi členy skupiny. Posílení můžeme chápat jako podporu a sounáležitost se skupinou.

Negativní faktory, se kterými se setkáváme v azylových zařízeních, můžeme rozdělit dle vzniku na faktory sociologické, komunikační a psychologické (Vágnerová, 2004, s. 649-659).

Šišková (2001) v knize Menšiny a migranti v ČR zmiňuje, že komunikace vytváří zvláště velké riziko nepochopení. Komunikaci bere jako „vysílání a přijímání vzkazů“. Právě zde může docházet k nepochopení, buď z důvodu volby nevhodných slov, vyvození předčasných závěrů, nebo nepozorného naslouchání. Je to způsobeno minulostí každého jedince, ať již jde o kulturu, tradice, zkušenosti, etnický původ, očekávání, představy a přání, z čehož je možné vyvodit závěr, že každý člověk reaguje rozdílně. Profesor Dean Baroune ze státní univerzity v San Francisku vyjmenoval čtyři hlavní faktory ovlivňující komunikaci, dle jeho interpretace jde o hodnoty, vnímání, předpojatost (až předsudky), komunikační styl (Šišková, 2001, s.13).

Odlišné hodnoty a jiné vnímání je u klientů PŘS umocněno střetem kulturních diverzit a přímá každodenní konfrontace uvedených faktorů v rámci interakcí s dalšími klienty přináší nejrůznější problémy. Ty jsou patrné zejména v reakcích klientů, které jsou někdy nečekané a zdánlivě nelogické jak pro okolí, tak i samotného klienta. To, co je cenné pro naši kulturu, může být bezvýznamné pro muslima a nepochopitelné pro buddhistu. Právě nedorozumění v chápání hodnot a vnímání může být startérem nespokojenosti.

Vnímání (též percepce) zachycuje to, co v daný okamžik působí na smysly, informuje o vnějším světě (barva, chuť) i vnitřním světě (bolest, zadýchání). Vnímání je subjektivním



odrazem objektivní reality v našem vědomí prostřednictvím receptorů. Umožňuje základní orientaci v prostředí, respektive v aktuální situaci (www.galaktis.cz).

Velmi podobnou roli hrají předsudky. České slovo před-sudek, podobně jako latinské prae-judicium a německé vor-urteil, vyjadřuje, že předsudky typicky vznikají "předem", dříve než člověk získal s danou osobou, skupinou nebo tématem vlastní zkušenost či vědomost. Podle Ottova slovníku naučného se předsudek vyznačuje jednak nedostatkem soudnosti, jednak tím, že na něm člověk trvá. Vzniká tím, že člověk k různým skutečnostem a tématům potřebuje často rychle zaujmout nějaký postoj. Přebírá tedy mínění jiných, usuzuje podle prvního dojmu či dílčí zkušenost neoprávněně zobecňuje. Je však příznakem myšlenkové pohodlnosti, pokud toto předběžné stanovisko nepodrobí kritice, případně jej neopraví (Ottův slovník naučný).

Rupert Brown formuluje předsudek jako zastávání hanlivých postojů ke členům sociální skupiny, takové postoje se často pojí s násilnými střety (Hewstone, 2006, s. 536). Předsudky si člověk nebuduje náhodně, ale jsou ovlivněny vývojem a získáváním informací. Již v raném dětství si dítě vytváří vlastní názor na člověka a nemusí být ovlivněno rodiči, v průběhu dospívání se tyto předsudky mění, některé ustoupí, jiné zase zintenzivní (Hewstone, 2006, s. 98-100).

Šišková popsala předsudky takto: „Mnohé předsudky a předpoklady často sdílí široký okruh lidí, který si neuvědomuje, že jsou to pouze generalizované informace a představy. Generalizace, neboli zobecnění, nám dnes ve složitém světě plném dějů a informací často pomáhá, jindy alespoň neškodí.“ (Šišková, 2001, s. 15). Může však dojít i k obrácenému účinku generalizace, což může mít negativní následky ve společnosti.

„Protože používáme předsudky a stereotypy často nevědomě (hlavně tehdy, nemáme-li jiné informace a vzory chování předsudečné), může tento faktor vystavět vysokou bariéru mezi jedinci žijícími vedle sebe“ (Šišková, 2001, s. 15).

Lze však konstatovat, že předsudky ze strany pracovníků PŘS se projevují minimálně. Zcela je vyloučit nelze, jejich výskyt však značí neprofesionální chování a osobní selhání. Předsudky však panují mezi subkulturou samotných klientů. Tento problém je v časovém

horizontu limitovaném délkou pobytu klienta ve středisku neřešitelný, je však nezbytné o něm vědět a přemýšlet o něm.

Důležitá při práci s cizinci je komunikace, jejíž prostřednictvím jsou sdělovány oboustranně informace, potřeby, žádosti a jiné. Komunikační styl je individuální pro každého člověka a je současně i jeho determinací.

Komunikací obecně rozumíme způsob, kterým lidé navazují vzájemný kontakt a oznamují si své myšlenky, citové zážitky a postoje (Vybíral, 2005, s. 25-26). Ke komunikaci dochází během sociální interakce, která v případě pracovníků PŘS a klientů nemusí mít vždy efektivní výsledek. Z důvodů odlišných kulturních specifik, způsobů oslovování, odlišných významů gest apod. dochází často k nedorozumění (Kuric, 1997, s. 22).

Z univerzální komunikační statistiky vyplývá, že 7% veškerých informací sdělujeme prostřednictvím slov, 38 % prostřednictvím tónu hlasu a 55 % prostřednictvím řeči těla. (Mehrabian, 1967, s. 109-114). Pracovníci PŘS, kteří jsou v kontaktu s klienty, jsou nuceni hledat optimální formy komunikace. V některých případech mohou čerpat ze zkušeností, někdy je ale nezbytná obrovská dávka tolerance a trpělivosti. Porozumění všem informacím a sdělením je výhodné pro pracovníky a jejich efektivní zvládnutí pracovních povinností, ale především naprosto nezbytné pro psychickou a následně i celkový pozitivní stav klientů.

Každý člověk má vlastní komunikační styl, který je podporován a rozvíjen vlastní kulturou a tradicemi, rozdílná jsou gesta, rituál pozdravů, řešení konfliktů. Při práci s cizinci je volba komunikačního stylu velice důležitá k navázání kontaktu a sdělení informací (Šišková, 2001, s. 16).

Dalším problémem je komunikace v cizím jazyce. Bez jazykové kompetence se člověk v nové společnosti hůře orientuje, nerozumí sděleným informacím a tím se u něj objeví strach a nejistota z nového prostředí. Tento člověk je považován za méně inteligentního, než ve skutečnosti je. Mezi komunikujícími vzniká napětí, neboť ani jedna strana si není jistá, zda druhý pochopil obsah sdělení správně. Pokud cizinec zvládne jazyk hostitelské země, bývá ve větší míře akceptován. V komunikaci se musí brát ohled jednak na ústní sdělení, ale i na odlišnosti v neverbální komunikaci (Vágnerová, 2004, s. 654-655).

Vágnerová uvádí, že komunikační problémy patří k největším adaptačním potížím, což způsobuje horší orientaci, porozumění sdělení od ostatních lidí (úředníci imigračních oddělení, prodavač v obchodě, a jiní). Pokud cizinec není schopen komunikovat s okolím, může neadekvátně reagovat a tím pádem se dostat do role sociálně handicapovaného jedince (Vágnerová, 2004, s. 654).

Pracovník, který zvládá mateřský jazyk klienta azylového zařízení, je ve značné výhodě. Totéž platí pro klienta, pokud zná jazyk země, ve které žádá o udělení mezinárodní ochrany. Jazyk, jako komunikační prostředek má nenahraditelný význam v sociální interakci pro obě strany.

U lidí z minoritních skupin často přetrvává potřeba uchovat si svůj rodný jazyk. Tato tendence je pochopitelná, protože jazyk je součástí jejich sociální identity. Potvrzuje sounáležitost se skupinou a je jedním ze zdrojů pocitů jistoty. Představuje specifický pohled na svět, způsob jeho interpretace, která se odráží např. v obsahu slovníku. Sociálně vázaný je způsob verbálního označení společenských vztahů, norem a rolí“ (Vágnerová, 2004, s. 656).

Velice důležitá je, vedle verbální komunikace, komunikace neverbální, která je souhrnem mimoslovních sdělení, která jsou vědomě nebo nevědomě předávána člověkem k jiné osobě nebo lidem.

Prostřednictvím neverbální komunikace si s druhými lidmi předáváme informace o tom, jak vnímáme sebe sama, svého partnera, vlastní emoce, napětí a rozpoložení. Neverbální signály vysíláme většinou podvědomě a přijímáme je také podvědomě. Při „čtení“ mimoslovní komunikace se nelze spoléhat jen na výraz obličeje. Může poskytnout cenné informace, ale mnohé může být účelově předstírané. Pokud se chceme orientovat podle řeči těla druhých lidí, pak si můžeme být jisti pouze tehdy, když jsou alespoň tři projevy mimoslovní komunikace v souladu. Například rozpaky, pohoda, nervozita, agresivita nebo oddanost. Jako pozitivní signály řeči těla, které vyjadřují vnitřní klid a vyrovnanost, můžeme vnímat, když druhý člověk klidně a volně využívá prostor, který má k dispozici, má uvolněný postoj, nesouměrné posazení, vizuální kontakt a působí přirozeně.

Jako negativní signály typu „něco není v pořádku“, můžeme hodnotit nevyužívání prostoru, nervózní projevy, manipulaci s předměty, roztěkanost, neklid, dotýkání se obličeje, zaťaté pěsti, upjatost, afektovaný projev. Nervozitu poznáme podle rukou a podle nohou - podle podvědomých pohybů, kterými druhá osoba uvolňuje svoje napětí. Ti, co nemluví pravdu či předstírají, mívají méně gestikulace a více tzv. autokontaktů (mnou si ruce, tahají se za uši, nos, dotýkají se tváří). Na nepřátelství lze usuzovat podle agresivních pohybů rukou a nohou, někdy i úst, podle sevřených pěstí, chladného pohledu apod. (Sochůrek, 2011)

Signály sdělující, že chce partner uzavřít dohodu, jsou náhlé uvolnění napětí, zvýšený zrakový kontakt, přiblížení se. Pokud s námi někdo psychicky vyloženě „ladí“, pak se to projeví i souladem, zrcadlením, mimoslovní komunikací. Můžeme pozorovat stejnou polohu těla, podobné držení hlavy, ramen a rukou, podobné tempo a hlasitost řeči, podobnou dynamiku těla. S takovým člověkem jsme si sympatičtí a oba máme dobrou vůli spolupracovat s tím druhým. (Sochůrek, 2011)

Vágnerová uvádí, že je velice důležitá uspokojivá komunikace a znalost standardních komunikačních vzorců: to znamená osvojení vhodných způsobů komunikace, které jsou přiměřené určité sociální situaci. Různé kultury mají různé komunikační odlišnosti, které je třeba respektovat, aby se předcházelo nedorozuměním. Také neverbální komunikace je v různých kulturách odlišná od naší kultury (Vágnerová, 2004, s. 656).

Akceptování odlišných komunikačních stylů je usnadněno motivací domluvit se. Porozumět obsahu sdělení je pro některé klienty velmi obtížné a to i v případě, kdy s komunikací vypomáhá tlumočník nebo česky mluvící klient.

Ze strany pracovníků je znalost jazyka a schopnost přenést informace klientům v nezkreslené formě očekávaným projevem profesních kompetencí. Ve své každodenní praxi se přesvědčují, jak jsou hodnoty a normy chování klientů z jiných kultur často odlišné od našich. Je nadmíru vhodné, aby pracovníci a lidé přicházející s cizinci do styku v pracovních činnostech znali odlišnosti těchto kultur a zbytečně, byť nevědomě, neprovokovali nebo nevyvolávali negativní reakce.

Žadatelé o udělení mezinárodní ochrany přicházejí z různých kultur, etnik a států, někteří nejsou jazykově vybaveni, jindy působí jejich úprava zevnějšku a chování nevhodně až směšně, což vede k zařazení takového člověka na nižší společenskou příčku. Dochází k odmítnutí a následnému vyhýbání se těmto lidem místo toho, aby se jejich situace nějak řešila (Vágnerová, 2004, s. 650-651).

Popsaný sociokulturní handicap se v uzavřených prostorách přijímacího střediska projevuje mnohem méně, než by se dalo očekávat. Dle mých zkušeností si jsou svým způsobem sociokulturně znevýhodnění klienti rovni, k propastným rozdílům dochází později, po opuštění střediska. Také pracovníci PŘS obecně méně negativně vnímají postavení klientů jako vzájemně odlišné či vyžadující jiný přístup. Přesto jsou postoje společnosti k sociokulturně, etnicky či rasově odlišným lidem problémem, který na klienty za branami střediska čeká a který je bude při pobytu v ČR doprovázet. Každý člověk žijící v určité společnosti, získává specifické sociální zkušenosti, což mu slouží k orientaci v prostředí, cítí zde pocit jistoty a bezpečí. Rozumí sdělením, tomu, jak se má chovat a co může rámcově očekávat od svého okolí. Odchodem z tohoto prostředí člověk ztrácí jednak zázemí, jednak zkušenosti, které jsou mu v jiném prostředí spíše překážkou (Vágnerová, 2004, s. 652-653).

„Lidé, kteří přišli z odlišného sociokulturního prostředí, se mohou lišit i životním stylem. Mnohé zvyklosti, které považují za běžné, mohou být v hostitelské majoritní společnosti chápány jako rušivé, nepříjemné, respektive jako důraz bezohlednosti“ (Vágnerová, 2004, s. 658).

Odlišnost kultury, národnosti či zvyků je zřejmá, ale každý člověk si vytváří během svého života hodnoty, ke kterým směřuje, nebo se jimi řídí. Šišková definuje hodnoty následovně: „Své hodnoty přijímáme v rámci socializačního procesu – učíme se je od malička. Jsou to názory našich rodičů, prarodičů, naší společnosti, kterých si ceníme a jež nám ukazují co je správné a důležité, a naopak, co je pravda, jaká je naše společnost, kultura, tradice. Patří sem i náboženství. Celý náš hodnotový systém tak určuje kritéria, podle kterých žijeme. Také se dozvídáme o sankcích, které následují, když hodnoty nedodržíme. Konflikty mezi lidmi, které vznikají na základě rozdílného hodnotového vzorce chování, jsou ty nejobtížnější“ (Šišková, 2001, s. 14).

V následující části se budu zabývat psychologickými faktory, neboť ty jsou, ikdyž skrytě, velkým měřítkem při dotazování na spokojenost.

### **Psychologické faktory**

Psychologická problematika adaptace klientů ovlivňuje spokojenost s podmínkami pobytu v PřS přímo. Psychologické faktory při práci s cizinci můžeme řadit k jednomu z nejdůležitějších. Cizinec přicházející ze sociokulturního hlediska do odlišné společnosti prochází velkou zátěží, závisí na cizinci, jak pobyt v cizí zemi vnímá a co očekává. Závisí také na osobnosti cizince a na společnosti, do které přichází (Vágnerová, 2004, s. 659).

Znát odpověď na otázku, co vede člověka k opuštění své země, je důležitou součástí práce s cizinci. Příčin může být několik, cizinec se většinou rozhodne k tomuto kroku, pokud je nepříznivá ekonomická situace v zemi původu, nebo nepříznivá politická situace v zemi původu, přelidnění, přírodní eventuálně jiné katastrofy, válečné konflikty, kdy nejde již mnohdy jen o zachování určitého životního standardu, ale často o pouhé přežití (Vágnerová, 2004, s. 660).

Ruku v ruce s důvody emigrace jde i o citové prožívání jejího průběhu.

Citové prožívání je přímo úměrné závažnosti prožívané zátěže. Obvykle dochází ke zvýšení úzkostnosti, obav a pesimismu, především ve vztahu k očekávané budoucnosti, ale i k prohlubování depresivního ladění, které se vztahuje k přítomnosti, resp. minulým zážitkům. (Vágnerová, 2004, s. 660).

Bývalý klient azylového zařízení Zastávka u Brna, píšící pod pseudonymem Vladimír Borod, vyjádřil vše ve třech větách. Jeho myšlenka mě zaujala natolik, že si dovolím ji zde citovat: „Existují dva základní stavy, v nichž můžeme běžence zastihnout. Je to buď sklíčenost v nejrůznějších podobách, od lehké nervozity až po tu nejkrutější depresi. Nebo naopak rozrušení, a to je euforie k výkřikům, plivání na všechny strany a rozhazování rukama“ (Borod, 1999, s. 74).

Další z psychologických faktorů ovlivňujících spokojenost s podmínkami pobytu v PřS je neuspokojení potřeb.

Neuspokojení citové jistoty a bezpečí má dle Vágnerové významný vliv na psychický stav. I pohled do budoucna cizince neuspokojí, nevědí, zda zůstanou v zemi, zda seženou práci, uplatnění. Dlouhým pobytem a nečinností v azylovém zařízení ztrácejí sebeúctu, což negativně ovlivňuje jejich sebehodnocení. (Vágnerová, 2004, s. 662)

Vyústěním řady frustrací doprovázejících emigraci jsou úzkostné poruchy a reaktivní deprese. Velice problematický je sklon k užívání alkoholu a drog, ten na sebe mnohdy zákonitě váže riziko kriminálního jednání např. prostituce, krádeže a drogy (Vágnerová, 2004, s. 663).

Syndrom závislosti, jak jej definuje Nešpor, „je skupina fyziologických, behaviorálních a kognitivních fenoménů, v nichž užívání nějaké látky nebo třídy látek má u daného jedince mnohem větší přednost, než jiné jednání, kterého si kdysi cenil více“ (Nešpor, 2000, s. 14). V praxi se občas setkáváme se závislostí na alkoholu a na drogách. Samozřejmě při uzavřeném režimu jde o situaci, kterou po jejím zjištění řeší odborníci. Je nutné také pozorně sledovat nadměrné užívání některých léků, které si klienti mohou vyžádat například na tlumení specifických bolestivých stavů (bolest zubů, bolesti zad atd.). Samozřejmě nejrozšířenější závislostí je v našem azylovém středisku závislost na tabáku a nikotinu, klienti však mají omezenou možnost získat cigarety. Alkohol a drogy jsou v přijímacím středisku eliminovány na minimum striktním požadavkem a důsledným sledováním dodržování ubytovacího řádu. Přesto však závislosti jakéhokoli druhu chování klientů ovlivňují.

Není cílem mé práce hovořit obšírně o spokojenosti klientů s podmínkami pobytu a PŘS, které mohou mít vliv na práci zaměstnanců v přijímacím středisku, přesto krátce některé zmíním. Někteří klienti byli v zemích, které museli opustit, podrobováni různým formám fyzického a psychického nátlaku nebo dokonce i mučení. Je u nich zřetelná otupělost, ztráta zájmu o dění v okolí a pocit méněcennosti. Obtížná spolupráce je mnohdy s klienty, kteří bývají po příchodu do střediska nedůvěřiví a někdy naopak odporující. Pro názornou ukázkou použiji poznatek slovenského autora. Klient v odporu chrání vlastní já před přijetím nežádoucích anebo nebezpečných podnětů. Klient má tendence informaci od pracovníka popřít, zkreslit anebo nepřijmout, pokud klient pociťuje, že by jeho ego bylo někým jiným ohroženo (Gabura,

1995). Autor výstižně vyjádřil, jak určitý jev může mít zcela jinou příčinu, než kterou bychom si původně mysleli.

Někteří klienti se snaží manipulativní strategií získat pro sebe v určitých situacích výhody, a to mnohdy za každou cenu. Jiní dávají zase najevo velice zdatně svoji nedobrovolnost příchodu do azylového střediska, která může mít mnoho různých důvodů. Nepřizpůsobující se klienti bývají častou příčinou různých konfliktů, nechtějí respektovat pravidla a nařízení a své chování nepřizpůsobují novému prostředí, ve kterém se ocitají. Mezi nebezpečné klienty pak patří ti, kteří se mohou pokoušet o vydírání a šikanu slabších jedinců nebo i menších skupin. Občas se vyskytuje i agresivita klientů, jako forma obranné reakce organismu na určitou situaci nebo snahy klienta získat svoji převahu a určitá zvýhodnění v novém prostředí. Agresivní chování klientů není tak časté. Přesto je důležité zachovávat při práci s těmito klienty pravidla opatrnosti a prevence.

Imigranti jsou velice specifická skupina a je třeba k nim při sociální práci přistupovat nejen s odbornou způsobilostí, ale také s porozuměním a znalostí určitých odlišností.

Veškeré podmínky ovlivňující spokojenost klientů s pobytem v PŘS mohou být uchopeny tak, že je klienti vnímají buď negativně, nebo pozitivně.

Význam slova pozitivní, vysvětluje slovník cizích slov, jako „přátelský, ztělesňující klad, prospěšnost někomu“, zkrátka, to co je příjemné a dobré. Často se zakládá na zkušenosti, zjištění nebo důkazu. Faktor je činitel uplatňující se v procesu, v této práci je faktorem proces práce s žadateli o udělení mezinárodní ochrany (Kraus, 2007). Negativní pak logicky znamená opak pozitivního.

Autoři Vágnerová, Šišková, Marada popisují více negativních faktorů, proto zde budu vycházet z vlastní praxe a popíši, co dle mého názoru usnadňuje práci s cizinci. S tím úzce souvisí také jejich spokojenost s pobytem. Jedná se o přístup ke klientovi, o znalosti a v neposlední řadě dovednosti pracovníků.

Sociálního pracovníka bychom mohli vnímat jako kouče, který by měl posoudit silné a slabé stránky klienta. Hlavním přínosem je podpora klienta, vytvoření pocitu důvěry, to vše



se odehrává propojením znalostí a dovedností pracovníka s teoretickými znalostmi. (Kol. autorů, 2008). V přijímacím středisku pracují jednak sociální pracovníci, jednak pracovníci v přímé práci s klienty. Každý rok se prostřednictvím jejich požadavků pořádají odborné kurzy, přednášky a semináře zaměřené na teoretické i praktické dovednosti.

Jak uvádí Cpojte Logger: „znalosti jsou předpokladem pro pochopení“. Pracovník by měl mít znalosti o používaných metodách a modelech, znalosti z oblasti psychologie, znalosti o zemích původu, komunikační a jazykové znalosti (Kol. autorů, 2008, s. 28).

Zkušenost podpořená efektivním vzděláváním je odrazovým můstkem pro práci s klienty přijímacího střediska. Mladé nebo nově příchozí sociální pracovníky je proto vhodnější nechat spolupracovat se zkušenými pracovníky. Nabízené vzdělávací aktivity nemají vždy přesně stanovený vzdělávací cíl nebo jde o cíl míjející se s potřebami pracovníků. Je otázkou, jaké kurzy jsou v nabídce a jak jsou interpretovány.

Nedůvěra cizinců pobývajících v azylovém středisku vůči pracovníkům je běžnou praxí, neboť si přinášejí ze své vlasti špatné zkušenosti se státními institucemi. Pracovník by měl navázat s klientem trvalý vztah, pocit důvěry a jistoty (Kol. autorů, 2008, s. 51). Rozporuplné úkoly SUZ a OAMP tyto dojmy jen podtrhují. Vzhledem k tomu, že cizinci pobývají v přijímacím středisku přibližně tři týdny, málokdy se podaří navázat úzký vztah, nicméně se o to pracovníci pokoušejí prostřednictvím pohovorů jak formálních, tak neformálních. Klienty je také velmi vstřícně vnímána pomoc ze strany pracovníků při doprovázení k jiným odborníkům, jako je například psycholog, lékař, nebo právník.

Znalosti a dovednosti mohou pracovníci projevit svým postojem a chováním. Jednou z dovedností, která je pro práci s cizinci důležitá, je komunikace v rámci konverzace a to jak v kladení otázek, projevech empatie při rozhovorech, tak i v poskytnutí zpětné vazby (Kol. autorů, 2008, s. 52).

### **2.3 Dílčí závěr**

Maslowova pyramida (MP) poskytuje orientaci v nezbytnosti zabezpečení různých potřeb klientů. V této části jsem uvedla poznatky několika autorů na to, co může přinést cizinci obtíže

při pobytu a azylovém zařízení. V praktické části je analyzováno vnímání podmínek pobytu z pohledu obou skupin komunikačních partnerů. Přesně zařadit a definovat faktory je obtížné, protože vždy jde o jejich soubor a jedinečný vliv na konkrétní situaci. Proto jsem využila modelu MP jako výchozí a přehledné struktury pro zařazení jednotlivých faktorů.

Při pobytu v AZ dochází v klientově životě k velké změně a klient se musí vyrovnat s touto situací, které by se daly popsat jako komplex vlivů na osobnost nacházející se v konkrétní situaci. Snahou pracovníků PŘS je eliminovat negativní vlivy, které jednoznačně převažují a poskytovat podněty pro pozitivně se vyvíjející konstelaci.

V kapitole popisují faktory, jako jsou hodnoty, vnímání, předsudky, komunikační stylapod. zahrnuté v psychologických, komunikačních typech. Nelze jednoznačně konstatovat, že jde o faktory negativní nebo pozitivní, je nutné, aby pracovníci, ale i klienti rozuměli vlivu těchto faktorů v souvislostech. Nalézt vhodný komunikační styl či nepřijmout předsudky usnadní pracovníkům profesní situaci a především ulehčí klientům jejich pobyt a pozici v přijímacím středisku. Je zřejmé, že např. alkoholická závislost nebo deprese a frustrace jsou problémem v lidském životě, a to bez ohledu na skutečnost, jde-li o život uprchlíka nebo „domorodce“. Riziko vlivu však v nepříznivé životní situaci roste. Důvody opuštění vlasti a s tím související skutečnosti a důsledky mají veliký vliv na lidskou psychiku a nelze je jednoduše odstranit. Lze však minimalizovat některé stresory, což předpokládá oboustrannou spolupráci, jež se neobejde bez získané a budované důvěry. Podaří-li se pracovníkovi klienta zklidnit, aktivizovat k plánování budoucnosti, konstruktivně řešit nebo analyzovat jeho konkrétní situace a nabídnout klientovi účinnou pomoc, je jeho práce smysluplná a lze hovořit o jeho profesionalitě.

## **PRAKTICKÁ ČÁST**

### **3 VÝZKUM NÁZORŮ KLIENTŮ NA PODMÍNKY POBYTU V PŘS**

#### **3.1 Metody výzkumu**

Tato práce se zabývá analýzou názorů klientů na jejich spokojenost s podmínkami pobytu v PřS Zastávka. Předchozí kapitoly vytváří teoretickou základnu nezbytnou pro pochopení předkládané výzkumné otázky. Hlavním cílem výzkumu je zjistit, zda aktuální podmínky pobytu v přijímacím středisku jsou pro příchozí klienty přijatelné, odpovídající jejich potřebám a zda poskytují uspokojení potřeb materiálního, ale také sociálně psychologického charakteru.

V několika posledních letech získala migrace lidí na dynamice a vzrost také přínos multikulturních vlivů na toleranci a bezpředsudkovost společnosti. V PřS Zastávka se odehrává setkávání a střetávání různých kultur pod pomyslnou, ale i faktickou střešou jedné organizace. Pro pracovníky PřS přestává být multikultura atraktivním prvkem, ale naopak je každodenní rutinní záležitostí. Multikulturalita se prolíná prostředím, ve kterém se pracovníci PřS denně pohybují. S ohledem na profesionalitu pracovníků nesmí být práce založena na intuitivních jednáních a náhodách. Běžné komunikační techniky, psychologické postupy, materiální zabezpečení apod. opouští hranice zvyklostí majoritní společnosti. Je velmi náročné pracovat s lidmi, kteří jsou z diametrálně odlišné kultury a navíc jsou pod velmi silným psychickým tlakem, často nemocní nebo bezmocní, plní iluzí či naopak ve stavu deziluze a deprese. Na pracovníky PřS tato skutečnost klade vysoké nároky. Úkolem SUZ MV ČR je poskytnout osobám, které přicházejí a pobývají na území ČR jako žadatelé o udělení mezinárodní ochrany (dále jen klienti PřS), odpovídající a důstojné životní podmínky. Uspokojení potřeb klientů v celé šíři jejich spektra v konečném důsledku usnadní práci pracovníkům PřS. Spokojení nebo alespoň relativně spokojení klienti jsou klidní, přizpůsobí se snadněji novému prostředí, požadavkům na chování, dodržování pobytového řádu, akceptují vstupní procedury s větším pochopením, nevyvolávají zbytečné konfrontace a konflikty. Znalost názorů klientů na podmínky pobytu umožňuje případná zlepšení či úpravy stávajícího režimu, který je stále ve stádiu legislativních i organizačních změn.

Ve své práci se zabývám názory klientů PřS na podmínky pobytu, které jsem zformulovala do otázek dotazníku. Jde o spokojenost či nespokojenost se stravováním, ubytováním, trávením

volného času, o aktuální psychické stavy, nejistoty a obavy z rozhodnutí OAMP, vstupní procedury, sociální, psychologické a právní služby, způsob provádění kontrol, finanční zajištění a způsob odchodu do pobytových středisek. Uvedený soubor podmínek pobytu v konečném důsledku ovlivňuje chování, jednání, konání a komunikaci zaměstnanců i klientů v každodenním vzájemném působení. Je třeba vzít v úvahu zcela nestandardní situaci klientů, kteří do střediska přichází. Jejich subjektivní náhled na kvalitu podmínek pobytu velmi silně ovlivňují i délka pobytu, způsob jakým se do střediska dostali, ochota či naopak neochota až averze ke spolupráci s pracovníky PŘS apod. Na podmínky pobytu pohlížím pouze očima klientů, kteří podmínky pobytu hodnotí vyjádřením svého názoru formou odpovědí na předložené otázky, zapracované v dotazníku. Klienty PŘS budu v této části diplomové práce označovat jako respondenty.

Názory klientů na podmínky pobytu jsem se rozhodla zjišťovat pomocí kvantitativní strategie a použila jsem metodu dotazníku.

Výzkum jsem rozdělila do dvou částí. První částí výzkumu bylo vyhodnocení dotazníků od prvožadatelů (PK – klienti, kteří žádají o mezinárodní ochranu poprvé, dále jen PK) a klientů s opakovaným příchodem (OK- klienti, kteří již minulosti o mezinárodní ochranu žádali, dále jen OK), druhou částí bylo srovnání odpovědí respondentů z obou výběrových souborů.

Výzkumným nástrojem je dotazník, který obsahuje dvanáct otázek. Otázky jsou rozděleny na otázky týkající se materiálního zabezpečení a otázky týkající se psychosociálních aspektů, otázky jsou v dotazníku promíseny.

Předmětem výzkumu jsou názory klientů PŘS na spokojenost s podmínkami pobytu v PŘS.

Získáním názorů obou cílových skupin výzkumu na spokojenost s podmínkami pobytu v PŘS bude dosaženo odpovědí na první a druhou hypotézu. Syntéza výsledků první části výzkumu bude podkladem pro dosažení hlavního cíle výzkumu.

Realizace výzkumu má dvě fáze – první je sběr dat, který probíhal v rozmezí červen 2011 až prosinec 2011. Druhou fází je analýza a vyhodnocení souboru otázek č. 1- 12. Jde o otázky uzavřeného typu s možností volby odpovědi z nabízených variant.

Subjektem výzkumu jsou jednotliví klienti PřS. Předmětem výzkumu jsou názory klientů PřS na spokojenost s podmínkami pobytu v PřS.

Výzkumným vzorkem jsou všichni dospělí klienti, jež byli ochotni vyplnit dotazník, proto jsem upustila od náhodného (pravděpodobnostního) výběru a zvolila výběr dostupný z důvodu přiblížení se k reálné charakteristice základního souboru (Švec, Hrbáčová, 2007, s. 43).

Základní soubor jsem zúžila do dvou výběrových souborů na klienty, kteří jsou v PřS opakovaně a klienty, kteří přišli poprvé.

Cílovou skupinu výzkumu tvoří klienti PřS– cizinci, žadatelé o mezinárodní ochranu a osoby ubytované na výjimku v PřS (zákonní zástupci dětí žádajících o mezinárodní ochranu, partneři/rky, nebo manželé/ky žádajících apod.), jejichž celkový počet je 227 osob. Ve svém výzkumu nerozlišuji u respondentů další proměnné typu - věk, pohlaví, vzdělání, délku pobytu v ČR, důvody příchodu do ČR, majetkové poměry, náboženské vyznání. Hlavním důvodem je, že dotazníky byly anonymní, nezohledňuji v nich ani státní příslušnost, neboť tento faktor (stejně jako výše uvedené) vnímám v rámci svého výzkumu jako identifikující znak. V případě, že by klienti měli obavu z toho, že budou jejich odpovědi zveřejněny, nebyli by ochotni ke spolupráci. V přílozeč. 1 uvádím tabulku Příchody do PřS od 1.6. do 31.12.2011, a to dílčí všech klientů a celkovou pouze dospělých klientů<sup>1</sup>. Všechny dotazníky slouží pouze ke zpracování této práce a všichni oslovení respondenti je vyplnili dobrovolně. Celkový počet respondentů, tvoří klienti, které jsem vybrala na základě svých zkušeností a u nichž byl předpoklad spolupráce a současně je počet respondentů limitován počtem příchozích klientů. Dotazník byl vytvořen v českém jazyce, s ruskou a anglickou verzí, a případný překlad do dalších méně frekventovaných jazyků, byl proveden s dobrovolnou asistencí klientů, kteří hovoří více jazyky.

---

<sup>1</sup>Z tabulky je zřejmé, že největší podíl všech klientů PřS Zastávka tvoří občané postsovětských republik – Ukrajina, Bělorusko, Ruská federace, Gruzie, dále pak asijský Myanmar a Vietnam, následuje Sýrie, Afghánistán a další.

Písemně byla zpracovaná druhá část dotazníku – vlastní otázky. První - vstupní část a třetí - poděkování, byly s ohledem na specifickou respondentů realizovány ústně.

Každému z klientů byl na požádání obsah otázek vysvětlen. Jsem si vědoma, že při tomto způsobu sběru dat mohlo dojít částečně ke zkreslení obsahu, tedy i odpovědí, přesto se domnívám, že získané informace jsou cenným souborem dat. Klienti dotazníky vyplňovali o samotě, samostatně a odevzdali je do schránky důvěry v zalepené a označené obálce.

Výsledky první části výzkumu jsem získala vyhodnocením všech dotazníků pro klienty a klientky PK i OK a analýzou odpovědí. Jiná identifikace nebyla možná (viz výše). Všechny otázky jsem jednotlivě vyhodnotila, přenesla do výsečových grafů č. 3.1 – 3.24 a opatřila je doprovodným komentářem. Vzhledem k přehlednějšímu zpracování uvádím celkový počet respondentů v procentech při použití nominálního měření<sup>2</sup> (Švec, Hrbáčová, 2007, s. 47). Rozdáno bylo 227 dotazníků klientům, kteří byli ochotni na požádání dotazník vyplnit. Návratnost dotazníků byla 100%. Ze své zkušenosti vím, že tato skutečnost je dána tím, že klienti se snaží o maximální možnou spolupráci a aktivitu. Domnívají se, že svým pozitivním přístupem mohou dosáhnout lepšího výsledku OAMP (pozitivní, nebo negativní rozhodnutí ve věci mezinárodní ochrany), a to i přes to, že rozhodnutí OAMP není možné ze strany klientů ovlivnit. Výsledky první části výzkumu jsem shrnula v dílčím vyhodnocení.

#### Hypotéza č. 1:

***Pro klienty – PK (prvožadatele) jsou psychosociální podmínky pobytu důležitější, než materiální zabezpečení pobytu.***

Ze zkušenosti z práce v AZ je mi známo, že nejtěžší pro klienty v aktuální situaci tzv. prvožadatele o udělení mezinárodní ochrany je stesk po domově a pocit beznaděje pramenící z neznalosti situace a z obav z budoucnosti, strachu ze ztráty rodiny, apod. Proto se domnívám, že psychologicko-sociální faktory budou těmito klienty vnímány jako dominantní.

---

<sup>2</sup>Nominální měření umožňuje sečíst počty objektů v každé kategorii po zařazení každého objektu do jeho vlastní kategorie (Kerlinger, 1972, s. 523-536).

Osloveno bylo 98 prvožadatelů, což činí 43% respondentů z celkového počtu. V dané části výzkumu 98 prvožadatelů tvoří 100%. Návratnost dotazníků byla 100%.

Hypotéza č. 2:

***Pro klienty – OK (opakovaně příchozích klientů) je materiální zabezpečení pobytu důležitější, než psychosociální podmínky pobytu.***

Ze zkušenosti z práce v AZ je mi známo, že klienti, kteří do střediska přichází opakovaně a s pobytem ve středisku mají dřívější zkušenost, upřednostňují materiální zabezpečení před psychosociálními podmínkami pobytu z důvodu větší psychické vyrovnanosti oproti prvožadatelům. Proto se domnívám, že materiální podmínky pobytu budou těmito klienty vnímány jako dominantní.

Osloveno bylo 129 opakovaně příchozích klientů, což činí 57% respondentů z celkového počtu. V dané části výzkumu 129 opakovaně příchozích klientů tvoří 100%. Návratnost dotazníků byla 100%.

Hypotézou č.3:

***Názory klientů PŘS Zastávka PK a OK na podmínky pobytu v PŘS se budou odlišovat.***

Klienti PK budou dávat přednost psychosociálním faktorům před materiálními a klienti OK budou upřednostňovat materiální podmínky pobytu před psychosociálními faktory. Daná hypotéza opět vychází z faktu, že OK jsou psychicky více vyrovnaní než PK.

Ve druhé části výzkumu jsem srovnala výsledky první části výzkumu. Pro přehlednost jsem výsledky zanesla do tabulek. Výsledky jednotlivých částí výzkumu jsem konfrontovala s jednotlivými hypotézami. Výsledek výzkumu jsem shrnula v dílčím závěru celé kapitoly.



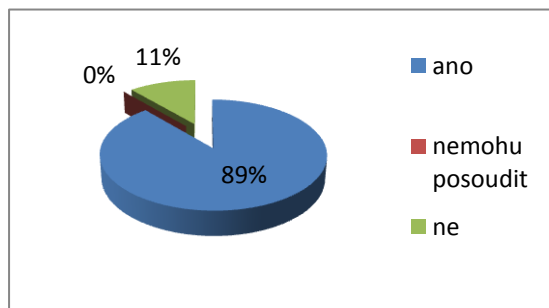
### 3.1.1 První část výzkumu: Názory klientů PŘS PK na podmínky pobytu v zařízení

Výsledky první části výzkumu jsem získala vyhodnocením všech dotazníků pro PK a OK a analýzou odpovědí.

1. *Když jste přišli do střediska, vzali Vám otisky prstů, byli jste u lékaře, policie Vás prohledala. Vadilo Vám to? Byl to pro Vás stres?*

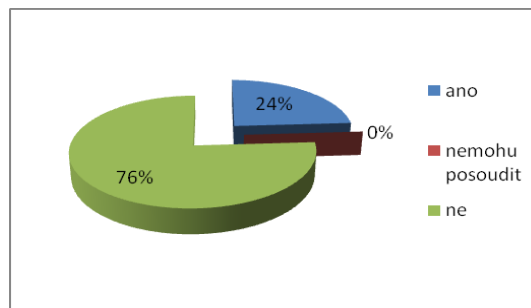
Vstup klientů do střediska a žádost o azyl je doprovázen vstupními procedurami, které jsou spojeny s represivně-preventivními policejními činnostmi, jako jsou například odebrání otisků prstů, osobní prohlídka, transport za asistence policie, výslech apod., což v klientech vyvolává pocit provinění, paniku, obavy. Mezi další část vstupní procedury patří důkladné zdravotní prohlídky spojené s odhalením těla (mužů i žen), vyšetření intimních částí těla za přítomnosti lékaře/muže a zdravotních sester/žen. Tyto činnosti často odporují náboženským tradicím a kulturním zvyklostem některých národnostních skupin.

Graf č. 3.1



Odpovědi respondentů PK

Graf č. 3.2



Odpovědi respondentů OK

Graf č. 3.1 zobrazuje odpovědi respondentů PK, kteří vstupní procedury neznali, hodnotili je zpětně, netušili, co vše bude následovat. Na otázku č. 1 podle předpokladu odpovědělo 89%, tj. 87 respondentů, tak, že se jedná o velmi stresující zážitek.

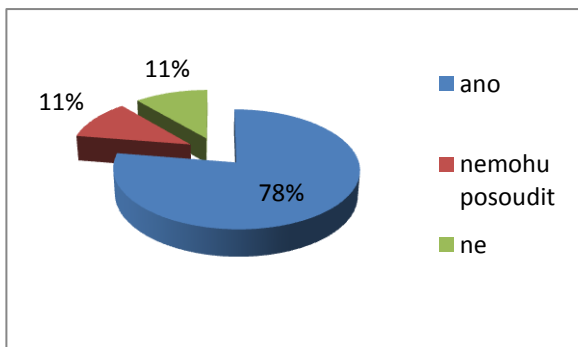
Graf č. 3.2 zobrazuje odpovědi respondentů OK, kteří se vstupní procedurou měli zkušenost z předchozích pobytů. Vstupní procedury rozumějí, jako něčemu nezbytnému a již ji za stresující záležitost považuje pouze 24%, tj. 31 respondentů.

Následující otázka se týká standardů ubytování. Otázka musela být formulována jednoduše (líbí/nelíbí) s ohledem na srozumitelnost a pochopitelnost věty pro všechny klienty bez výjimky.

2. *Líbí se Vám pokoj, ve kterém teď bydlíte/ žijete?*

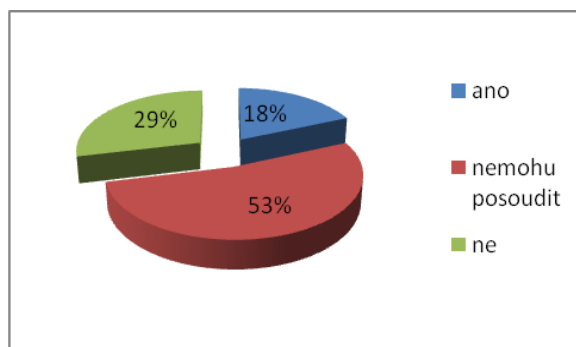
Otázka se týká názoru na standard ubytování klientů. Klientům byla otázka, zda se jim pokoj líbí, položena záměrně, neboť někteří by slovu standardní nerozuměli. Otázka jim byla mnou vysvětlena. Klienti přicházejí do střediska z různých zemí a z různých kultur, tedy i s různými zvyky spojenými s bydlením nebo spaním. Ubytovací jednotky v středisku jsou standardní pokoje v ubytovně vybavené lůžky, stolem s židlí, skříní a nočním stolem. Klienti si pokoj mohou dovybavit vlastními věcmi (obrazy, různými dekoracemi apod.)

Graf č. 3.3



*Odpovědi respondentů PK*

Graf č. 3.4



*Odpovědi respondentů OK*

Graf č. 3.3 zobrazuje odpovědi klientů PK. 78 %, tj. 76 respondentům, se pokoj, ve kterém žijí, líbí, tzn. názor na ubytování, včetně zařízení pokoje je pozitivní. 11 %, tj. 11 respondentů, nedokázalo posoudit úroveň ubytování a 11 %, tj. 11 respondentů s ubytování není spokojeno.

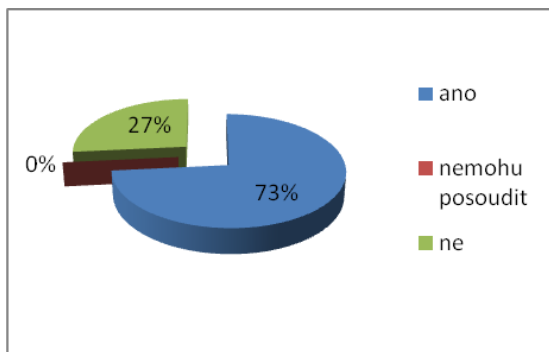
Graf č. 3.4 zobrazuje názory klientů OK. Pozitivní názor na ubytování má pouze 18% klientů, tj. 24 respondentů. 29%, tj. 37 respondentů, není spokojeno s ubytováním a 53%, tj. 68 respondentů, neumí úroveň ubytování posoudit.

Hygienické potřeby jsou další potřebou, která není u všech klientů stejná. Lidé s různými hygienickými návyky potřebu vnímají rozdílně.

3. *Stačí Vám věci, které jste dostali na zajištění hygieny? (Mýdlo, prášek na praní, šampon, toaletní papír, kapesníčky, hřeben, zubní kartáček a pasta, a jiné)*

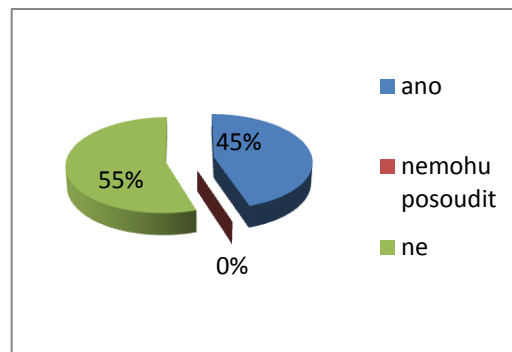
Hygienické potřeby jsou další potřebou, kterou klienti nevnímají stejně. Důvodem je opět rozdílná kultura v zemích, ze kterých klienti přicházejí, hygienické návyky, často spojené s náboženskými rituály, či podtexty, neutěšené životní podmínky v původních domovinách mohou ovlivnit názory na množství a sortiment hygienických potřeb.

Graf č. 3.5



Odpovědi respondentů PK

Graf č. 3.6



Odpovědi respondentů OK

Graf č. 3.5 zobrazuje odpovědi respondentů PK na zajištění hygienických potřeb. 73 %, tj. 72 respondentů, pozitivně hodnotí množství věcí, které obdrželi na zajištění základní hygieny. 27%, tj. 26 respondentů, hodnotí hygienické zajištění negativně.

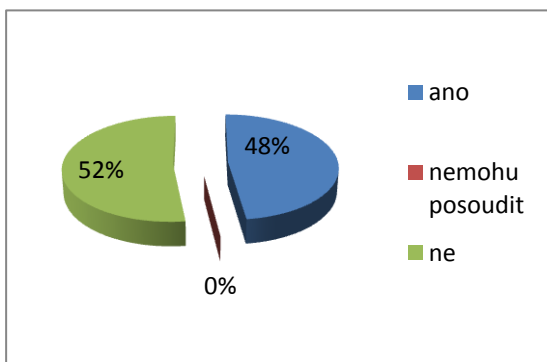
Graf č. 3.6 zobrazuje názory klientů OK na zajištění hygienických potřeb. 45%, tj. 58 respondentů, vyjadřuje souhlas s množstvím věcí a sortimentu k zajištění hygieny a 55%, tj. 71 respondentů, má negativní názor.

Další otázka směřovala ke spokojnosti se stravou, neboť je potřebou každého člověka.

#### 4. Chutná Vám jídlo v našem zařízení?

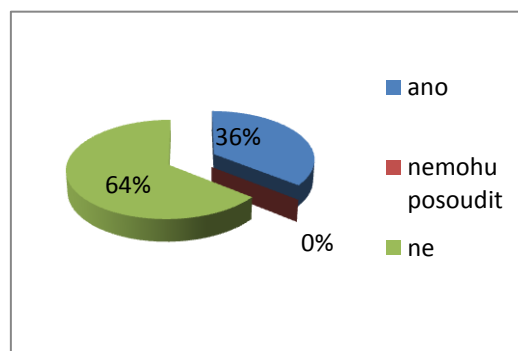
Stravování je kontroverzním faktorem pro klienty obecně. Je obtížné zavděčit se skladbou jídelníčku, nutričními nároky na jednotlivé porce, ale také zpracovávanými surovinami, typickými pro české prostředí. Některá jídla způsobují klientům trávicí potíže, některá jim výrazně nechutnají, či jim porce nestačí. Se stravováním také souvisí kultura stolování a prostředí jídelny. Klienti se stravují podle zařazení ve standardní a chráněné zóně, jídlo přebírají od kuchařů u výdejního okénka, stolují u stolu pro čtyři osoby v jídelně s kapacitou 200 strážníků. V případě „jiných“ stravovacích návyků, př. konzumace jídla rukama, pití z talířů apod. jsou středem pozornosti ostatních klientů.

Graf č. 3.7



Odpovědi respondentů PK

Graf č. 3.8



Odpovědi respondentů OK

Graf č. 3.7 zobrazuje názory klientů PK na stravování. 48 %, tj. 47 respondentů, je stravováním spokojeno, 52% tj. 51 respondentů nespokojeno.

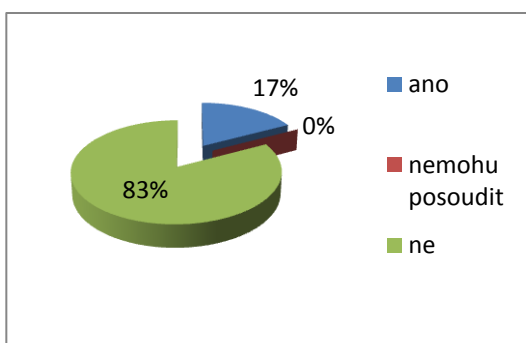
Graf č. 3.8 zobrazuje názory klientů OK. 36%, tj. 28 respondentů, na stravování v celém kontextu pozitivní názor, 64% tj. 101 respondentů hodnotí stravování negativně.

Další otázka se věnuje sociálnímu a psychologickému poradenství.

5. *Když máte nějaký problém, vyhledáváte sociální službu, nebo psychologa?*

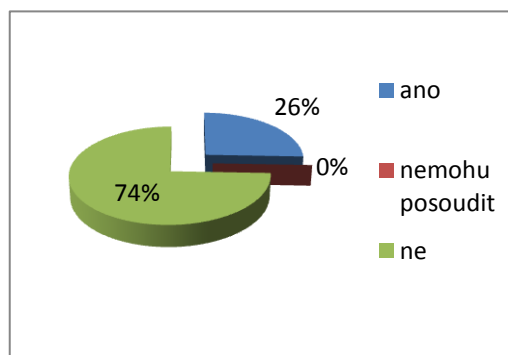
Sociální a psychologické služby jsou základním kamenem péče o klienty. Psychologické služby jsou klientům poskytovány na požádání externím pracovníkem, v omezené míře, jelikož poskytování služby je závislé na finančních prostředcích. Sociální služba je poskytována přímo ve středisku, avšak z důvodu krátkého pobytu klientů ve středisku neplní zcela svůj úkol. Jde tak spíše o informační centrum. Svou roli také hraje skutečnost, že někteří klienti ani netuší, co mohou od sociální služby očekávat a požadovat a své sociálně psychologické potřeby často ventilují jiným zaměstnancům (pracovníkům stálé služby na noční směně, pedagogům v multikulturním centru, vychovatelce, ubytovatelkám apod.), či jiným klientům.

Graf č. 3.9



*Odpovědi respondentů PK*

Graf č. 3.10



*Odpovědi respondentů OK*

Graf č. 3.9 zobrazuje názory klientů PK na využití sociální služby a psychologa. 17 %, tj. 17 respondentů, v případě nutnosti vyhledává sociální službu, nebo psychologa. 83 %, tj. 81 respondentů, své problémy řeší jiným způsobem.

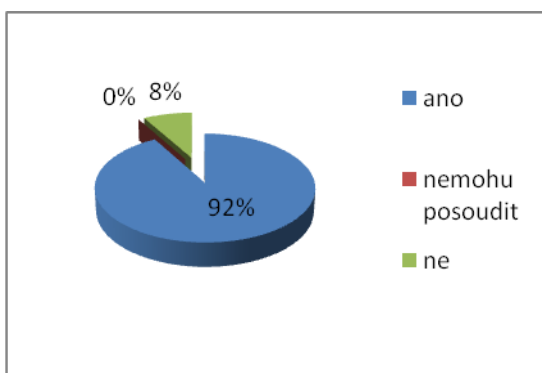
Graf č. 3.10 zobrazuje názory klientů OK na využití sociální služby a psychologa. 26 %, tj. 33 respondentů, v případě problémů vyhledává odbornou pomoc. 74%, tj. 96 respondentů, ji nevyhledává.

Využití volného času v přijímacím středisku je, podle mého mínění, hodně důležité, neboť klienti středisko nemohou opouštět.

6. *Chodíte rádi kreslit, cvičit, zpívat, tancovat, šít, modelovat, číst, na internet apod.?*

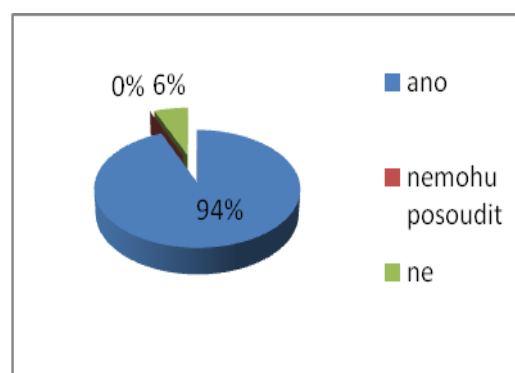
Klienti nemohou uzavřené středisko opouštět a velké množství volného času tráví rádi v multikulturním centru. Volnočasové aktivity jsou velice různorodé (od duševní relaxace, přes čtení knih, hraní společenských her, práce v rukodělných dílnách až po sportovní činnosti dle možnosti zařízení). Mimo pracovníků střediska se klientům věnují i nevládní organizace jako je SOZE, které pro ně pořádá různé víkendové akce jako např. hraní společenských her, sportovní utkání různého druhu, besedy, přednášky apod. Klienty jsou tyto akce hojně využívány.

Graf č. 3.11



*Odpovědi respondentů PK*

Graf č. 3.12



*Odpovědi respondentů OK*

Graf č. 3.11 zobrazuje názory klientů PK na trávení volného času. 92%, tj. 90 respondentů, chodí rádo trávit volný čas do multikulturního centra. 8%, tj. 8 respondentů, tuto možnost nevyužívá.

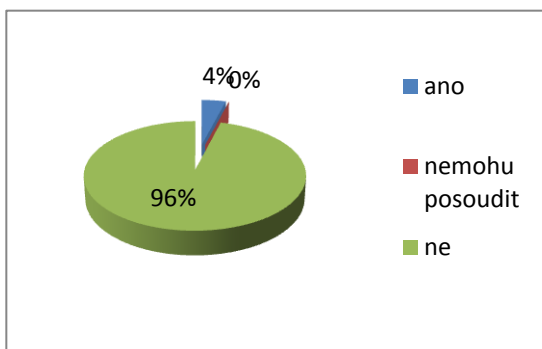
Graf č. 3.12 zobrazuje názory klientů OK na trávení volného času. 94%, tj. 121 respondentů, tráví volný čas v multikulturním centru a 6%, tj. 8 respondentů, této možnosti nevyužívá.

Další otázka se ptá na výši kapesného klientů v zařízení, zda je dostačující, či nikoli.

7. *Stačí Vám peníze, které dostanete?*

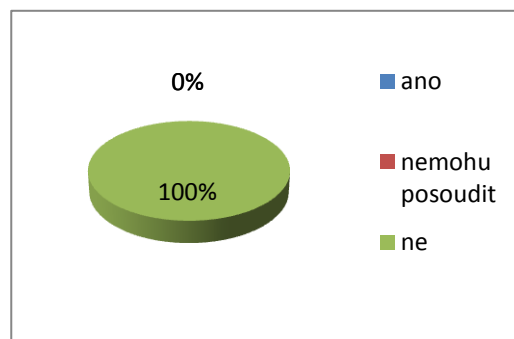
Kapesné je klientům vypláceno jednou týdně ve výši 30 Kč za každý den po zahájení řízení o udělení mezinárodní ochrany. Uvedená částka je vyplácena klientům bez ohledu na skutečnost, že veškeré služby ve středisku mají zdarma. Za obdržené kapesné si klienti mohou koupit drobné zboží, potraviny, nebo tabákové výrobky, případně využít možnosti telefonovat za úplaty z telefonního automatu umístěného ve středisku. Někteří z klientů jsou zatíženi pohledávkou z minulých řízení (př. náklady na repatriaci<sup>3</sup>, kdy klient při realizaci repatriace podepíše prohlášení o její náhradě nákladů při možném návratu do ČR; nebo neuhrazení pohledávek ze škod způsobených SUZ), správní pokuty apod.

Graf č. 3.13



*Odpovědi respondentů PK*

Graf č. 3.14



*Odpovědi respondentů OK*

Graf č. 3.13 zobrazuje názory klientů PK na výši kapesného. 4%, tj. 4 respondenti, souhlasí s výší kapesného, 96%, tj. 94 respondentů, s touto výší nesouhlasí.

Graf č. 3.14 zobrazuje názory klientů OK na výši kapesného. 100%, tj. 129 respondentů, výši kapesného označilo jako nedostačující.

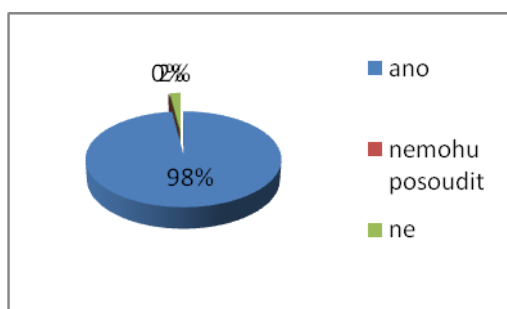
<sup>3</sup>Repatriace – dobrovolný důstojný návrat do země původu, případně do bezpečné země.

Následující otázka směřovala k obavám při pohovoru s pracovníky OAMP, neboť tento odbor rozhoduje jejich žádosti o mezinárodní ochranu.

8. *Bojíte se pohovoru na OAMP?*

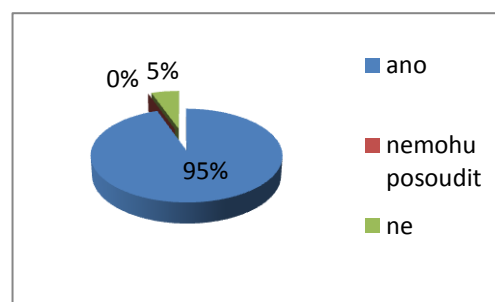
Odpovědi na otázku týkající se obav z pohovoru na OAMP jsou motivovány všeobecnými obavami většiny klientů. Pohovor na OAMP a jeho výsledek je rozhodujícím faktorem pro udělení, nebo zamítnutí mezinárodní ochrany. Proto se ho klienti obávají. Nejen první pohovor, ale i následující, jsou provázeny i somatickými potížemi.

Graf č. 3.15



*Odpovědi respondentů PK*

Graf č. 3.16



*Odpovědi respondentů OK*

Graf č. 3.15 zobrazuje názory klientů PK na obavy z pohovoru na OAMP. 98 %, tj. 96 respondentů, se pohovoru na OAMP obává, 2%, tj. 2 respondenti, z pohovoru strach nemá.

Graf č. 3.13 zobrazuje názory klientů OK na obavy z pohovoru na OAMP. 95 %, tj. 122 respondentů, má obavy z pohovoru na OAMP, 5%, tj. 7 respondentů, se pohovoru neobává.

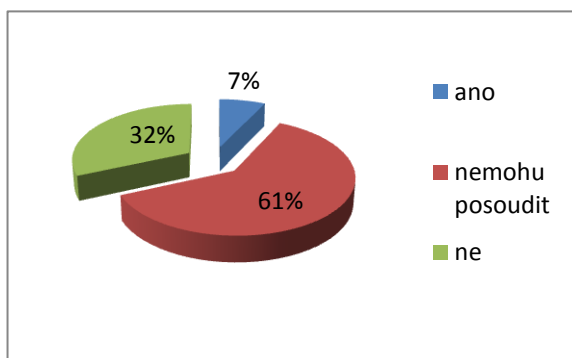


Po příchodu do střediska klienti dostávají spoustu nových informací, například informace o středisku, ubytovacím řádu, informace a kontakty na nevládní organizace, informace o službách apod.

9. *Rozumíte všem informacím - ubytovací řád, informace o středisku apod.?*

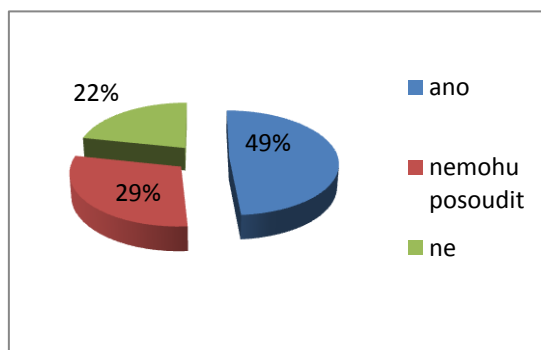
Srozumitelnost informací je zásadní problém. Většinu informací dostávají klienti v písemné formě v různých jazykových mutacích. Mutace do jiného jazyka však nezaručuje, že klient rozumí smyslu a obsahu sdělení, např. ubytovací řád je pro některé klienty z kulturně odlišných zemí zcela neznámý pojem. Podobně je to například s termíny jako dodržování nočního klidu, respektování zákazu kouření apod.

Graf č. 3.17



Odpovědi respondentů PK

Graf č. 3.18



Odpovědi respondentů OK

Graf č. 3.17 zobrazuje názory klientů PK na srozumitelnost informací. 7%, tj. 7 respondentů, potvrzuje, že rozumí sdělovaným informacím. 61%, tj. 60 respondentů, neumí tuto skutečnost posoudit a 32%, tj. 31 respondentů, sděleným informacím nerozumí.

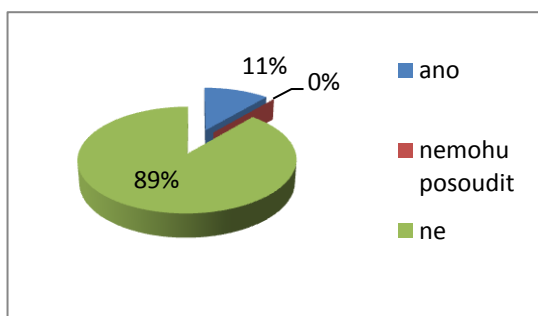
Graf č. 3.18 zobrazuje názory klientů OK na srozumitelnost informací. 49%, tj. 63 respondentů, odpovědělo na otázku kladně. 29%, tj. 38 respondentů, nedovede tuto skutečnost posoudit a 22%, tj. 28 respondentů, sdělovaným informacím nerozumí.

Právní služby zajišťované organizací SOZE jsou ve středisku poskytovány zdarma. Klienti je však využívají k sepsání některých žádostí, případně k sepsání žaloby proti rozhodnutí OAMP. Právník do střediska dochází jednou týdně na dvě hodiny.

#### 10. Potřebujete, aby za Vámi chodil právník?

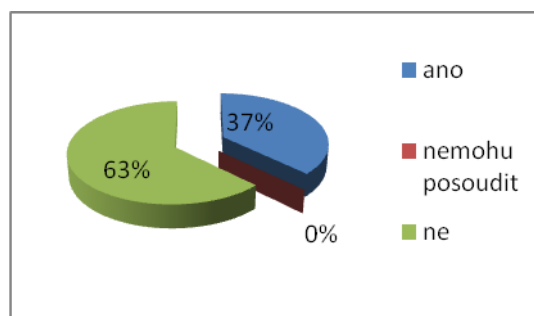
Právní služby poskytované SOZE jsou pro klienty velmi důležité, avšak klienti tuto skutečnost ocení až v momentě, kdy obdrží negativní rozhodnutí ve věci udělení mezinárodní ochrany. Pomoc v tomto okamžiku jim může poskytnout právník, který jim zprostředkuje podání žaloby proti rozhodnutí k příslušnému Krajskému soudu. Pokud taková situace u klientů dosud nenastala, právní služby nepožadují a nevyhledávají. Tato skutečnost se odráží v jejich odpovědích. Dá se předpokládat, že ano odpověděli pouze klienti, kteří obdrželi zamítavé rozhodnutí.

Graf č. 3.19



Odpovědi respondentů PK

Graf č. 3.20



Odpovědi respondentů OK

Graf č. 3.19 zobrazuje názory klientů PK na potřebu právních služeb. 11%, tj. 11 respondentů, pozitivně odpovědělo na využívání právních služeb. 89%, tj. 87 respondentů, odpovědělo záporně.

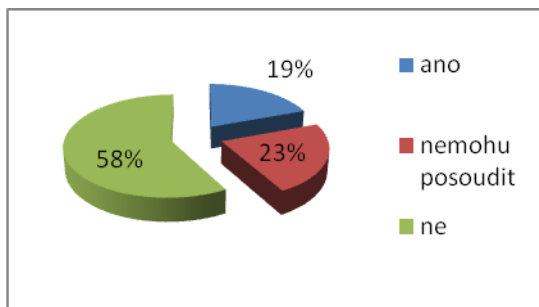
Graf č. 3.20 zobrazuje názory klientů OK na potřebu právních služeb. 37%, tj. 48 respondentů, právní služby potřebuje a 63%, tj. 81 respondentů, je nevyužívá.

Ve středisku jsou prováděny pravidelné kontroly dodržování ubytovacího řádu. Kontrolu provádí minimálně tříčlenná komise pracovníků střediska.

11. *Ve středisku probíhají kontroly na pokojích, souhlasíte s tím?*

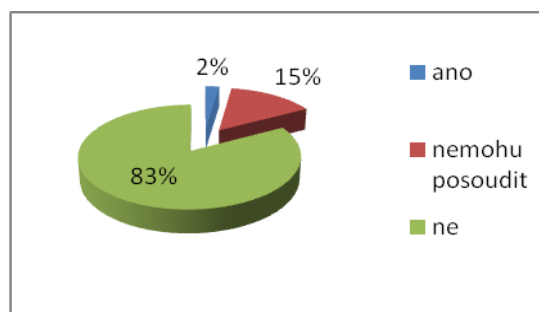
Při těchto kontrolách se zjišťuje jednak dodržování ubytovacího řádu, dodržování zákazu vnášení alkoholu do střediska, zákaz omamných látek, nebezpečných předmětů. Nutná je prevence infekce vzniklá přechováním rychle se kazících potravin, udržování pořádku apod. Vzhledem k tomu, že klienti jsou ubytováni na pokoji i po třech lidech, jsou pravidelné kontroly také prevencí případných konfliktů. Z pohledu klientů jde o jistou formu omezení jejich svobody, ale z pohledu zaměstnanců je tento faktor nezbytný.

Graf č. 3.21



*Odpovědi respondentů PK*

Graf č. 3.22



*Odpovědi respondentů OK*

Graf č. 3.21 zobrazuje názory klientů PK na kontroly ve středisku. 19%, tj. 19 respondentů, souhlasí s kontrolami. 23%, tj. 22 respondentů, neumí tuto skutečnost posoudit a 58 %, tj. 57 respondentů, s kontrolami nesouhlasí.

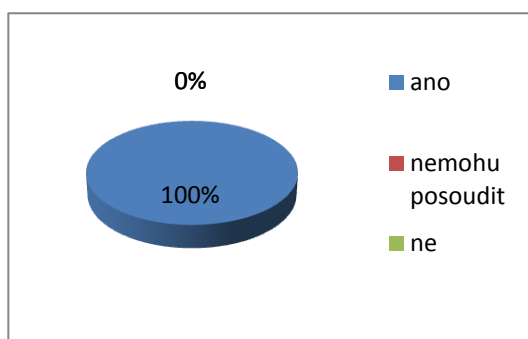
Graf č. 3.22 zobrazuje názory klientů OK na kontroly ve středisku. 2%, tj. 3 respondenti, s kontrolami na pokojích souhlasí. 15%, tj. 19 respondentů, neumí tuto skutečnost posoudit a 83%, tj. 107 respondentů, s kontrolami nesouhlasí.

Následující otázka se týká odchodu klientů po ukončení vstupních procedur z uzavřeného střediska, klienti odchází do pobytového střediska.

12. *Chcete odejít co nejdříve do pobytového střediska?*

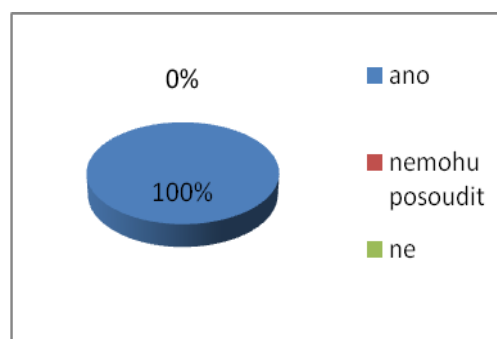
Opuštění přijímacího střediska znamená pro mnohé klienty vykročení do „volného prostoru“, pocit svobody. Ve středisku klienti pobývají v průměru tři týdny, do ukončení nutných vstupních procedur. Stává se však, že někteří klienti odcházejí z různých důvodů později a jsou pak zklamaní, když klienti, kteří přišli později, opouštějí středisko dříve.

Graf č. 3.23



*Odpovědi respondentů PK*

Graf č. 3.24



*Odpovědi respondentů OK*

Graf č. 3.23 zobrazuje názory klientů PK na odchod do pobytového střediska. 100 %, tj. 98 respondentů, chce odejít do pobytového střediska.

Graf č. 3.24 zobrazuje názory klientů OK na odchod do pobytového střediska. 100 %, tj. 129 respondentů, chce odejít do pobytového střediska.

### **3.1.2 Vyhodnocení první fáze výzkumu: názory klientů na jejich spokojenost s podmínkami pobytu v PřS Zastávka.**

Otázky č. 1, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12 jsou zaměřeny na sociálně psychologické podmínky pobytu, kdežto otázky č. 2, 3, 4, 7 jsou zaměřeny na materiální podmínky pobytu.

Na základě analýzy odpovědí PK se potvrdila Hypotéza č. 1: *Pro klienty – PK (prvožadatele) jsou psychosociální podmínky pobytu důležitější, než materiální zabezpečení pobytu.*

Materiální podmínky hrají pro klienty významnou roli, ale ne tak zásadní jako podmínky sociálně psychologické. Ubytování (78%) a hygienické potřeby (73%) jsou vnímány většinou respondentů jako bezproblémové. Stravování (48%) je více problematické a je pozitivně hodnoceno pouze necelou polovinou respondentů. Otázka kapesného (96%) je problematická, protože jde o otázku, kde je zcela upřednostněna materiální podmínka pobytu. Otázky zaměřené na sociálně psychologické podmínky pobytu jednoznačně dominují svou procentuální hodnotou. Vstupní procedury jako vysoký stresový faktor (89%), absence asistence sociální služby při řešení problémů klientů (83%), využití volnočasových aktivit (92%), obavy z pohovoru na OAMP(98%), srozumitelnost informací (7%), využití právní pomoci (11%), souhlas s kontrolami na pokojích (19%), touha opustit PřS (100%).

Hypotéza č. 2: *Pro klienty – OK (opakovaně příchozích klientů) je materiální zabezpečení pobytu důležitější, než psychosociální podmínky pobytu.*

Z analýzy odpovědí OK lze konstatovat, že stanovená hypotéza se nepotvrdila. Klienti sice mají na materiální zabezpečení větší nároky, ale stejně významně vnímají i podmínky psychosociální.

Z odpovědí týkajících se materiálních podmínek – ubytování (18%) hodnoceno negativně, spokojenost se stravou (36%) a hygienou (45%) nepřesáhla poloviny spokojených respondentů, kapesné (0%) je hodnoceno zcela jako nevyhovující – lze sice vyčíst vyšší nároky a požadavky, ale nelze konstatovat, že dominují na požadavky na sociálně psychologické faktory. Vstupní procedury (76%), absence asistence sociální služby při řešení problémů klientů (26%), využití volnočasových aktivit (94%), obavy z pohovoru na

OAMP(95%), srozumitelnost informací (49%), využití právní pomoci (37%), souhlas s kontrolami na pokojích (2%), touha opustit PřS (100%).

První část výzkumu potvrdila jen jednu dílčí hypotézu. Druhá dílčí hypotéza však potvrzena nebyla.

Pro srovnání jsou uváděny jen kladné odpovědi, které však v některých případech mají negativní výpovědní hodnotu.

Z první části výzkumu vyplývá, že

Č.ot.	S/M	PK	OK
		Ano %	Ano %
1.	S	89	24
2	M	78	18
3	M	73	45
4	M	48	36
5	S	17	26
6	S	92	94
7	M	4	0
8	S	98	95
9	S	7	49
10	S	11	37
11	S	19	2
12	S	100	100

Vysvětlivky:

- S otázka zaměřená na psychosociální faktory pobytu
- M otázka zaměřená na materiální zabezpečení pobytu
- PK prvožadatelé
- OK opakovaně příchozí žadatelé

### 3.1.3 Druhá část výzkumu: Srovnání názorů PK a OK na podmínky pobytu v zařízení

Druhou část výzkumu jsem zaměřila na srovnání názorů PK a OK. V této části jsem využila získaných informací z první části výzkumu a pro lepší názornost jsem je zanesla do tabulek. Srovnáním názorů vyplývajících z jednotlivých odpovědí bude ověřena stanovená hypotéza č. 3: *Názory klientů PŘS Zastávka PK a OK na podmínky pobytu v PŘS se budou odlišovat.*

Předpoklad, že klienti PK budou upřednostňovat psychosociální faktory před materiálními a klienti OK budou upřednostňovat materiální podmínky pobytu před psychosociálními faktory, byl potvrzen jen zčásti.

Výsledky první části výzkumu jsem získala vyhodnocením všech dotazníků pro PK a OK a analýzou odpovědí. Výběrový soubor PK tvoří 98 respondentů, výběrový soubor OK tvoří 129 respondentů. Dotazník byl pro oba soubory stejný a obsahuje 12 otázek.

**Otázka č. 1** *Když jste přišli do střediska, vzali Vám otisky prstů, byli jste u lékaře, policie Vás prohledala. Vadilo Vám to? Byl to pro Vás stres?*

Tabulka č. 3.1

<b>Odpovědi</b>	<b>PK</b>	<b>OK</b>
ano	98%	24%
nemohu posoudit	0%	0%
ne	11%	76%

Ze srovnání odpovědí vyplývá, že klienti PK jednoznačně vnímají vstupní procedury, které jsou nezbytnou a zákonnou podmínkou pobytu ve středisku, jako stresující. Na rozdíl od klientů OK, kteří již s procedurou mají zkušenost a jako stres ji vnímá jen necelá čtvrtina respondentů. Názory na tuto podmínku pobytu se jednoznačně liší u klientů PK a OK.

**Otázka č. 2:** *Líbí se Vám pokoj, ve kterém teď bydlíte/žijete?*

Tabulka č. 3.2

<b>Odpovědi</b>	<b>PK</b>	<b>OK</b>
ano	78%	18%
nemohu posoudit	11%	53%
ne	11%	29%

Ze srovnání odpovědí vyplývá, že nároky na ubytování se u PK a OK liší. Ubytování, které odpovídá evropským standardům je PK hodnoceno velmi pozitivně, bez ohledu na jejich zvyklosti a kulturní rozdíly. OK se z velké části přiklání k neutrální odpovědi „nemohu posoudit“, což je s ohledem na konkrétní zkušenost z pobytu ve středisku zajímavé.

**Otázka č. 3:** *Stačí Vám věci, které jste dostali na zajištění hygieny? (mýdlo, prášek na praní, šampon, toaletní papír, kapesníčky, hřeben, zubní kartáček a pasta, a jiné)*

Tabulka č. 3.3

<b>Odpovědi</b>	<b>PK</b>	<b>OK</b>
ano	73%	55%
nemohu posoudit	0%	0%
ne	27%	45%

Ze srovnání odpovědí vyplývá, že nároky na množství a sortiment hygienických prostředků se u PK a OK liší. PK jsou se skutečností, že obdrží prostředky na základní hygienu více spokojeni, OK již očekávají a zvyšují své nároky na množství i sortiment.

**Otázka č. 4:** *Chutná Vám jídlo v našem zařízení?*

Tabulka č. 3.4

<b>Odpovědi</b>	<b>PK</b>	<b>OK</b>
ano	48%	36%
nemohu posoudit	0%	0%
ne	52%	64%

Ze srovnání odpovědí vyplývá, že nároky na stravování se u PK a OK liší minimálně. Strava je oběma skupinami hodnocena průměrně. OK, kteří již více přivykli způsobu a skladbě stravování své nároky zvyšují.



**Otázka č. 5:** *Když máte nějaký problém, vyhledáváte sociální službu, nebo psychologa?*

Tabulka č. 3.5

<b>Odpovědi</b>	<b>PK</b>	<b>OK</b>
ano	17%	26%
nemohu posoudit	0%	0%
ne	83%	74%

Ze srovnání odpovědí vyplývá, že poskytování sociální služby a služeb psychologa je zcela nedostačující a názory se u PK a OK mírně liší. Sociální služba ve středisku funguje spíše jak informační centrum. Svou roli hraje také skutečnost, že klienti nevědí, co všechno mohou od sociální služby očekávat a požadovat. Mírný nárůst pozitivních odpovědí u OK může být důsledkem větší zkušenosti.

**Otázka č. 6:** *Chodíte rádi kreslit, cvičit, zpívat, tancovat, šít, modelovat, číst, na internet apod.?*

Tabulka č. 3.6

<b>Odpovědi</b>	<b>PK</b>	<b>OK</b>
ano	92%	94%
nemohu posoudit	0%	0%
ne	8%	6%

Ze srovnání odpovědí jednoznačně vyplývá, že názory na využití volnočasových aktivit se shodují. Názory jsou velmi pozitivní. Klienti využívají volnočasové aktivity ve vysoké míře, bez ohledu na zkušenost s pobytem ve středisku.

**Otázka č. 7:** *Stačí Vám peníze, které dostanete?*

Tabulka č. 3.7

<b>Odpovědi</b>	<b>PK</b>	<b>OK</b>
ano	4%	0%
nemohu posoudit	0%	0%
ne	96%	100%

Ze srovnání odpovědí vyplývá, že názory na výši kapesného se jednoznačně shodují. Obě skupiny respondentů označují výši kapesného jako nedostačující.

**Otázka č. 8:** *Bojíte se pohovoru na OAMP?*

Tabulka č. 3.8

<b>Odpovědi</b>	<b>PK</b>	<b>OK</b>
ano	98%	95%
nemohu posoudit	0%	0%
ne	2%	5%

Ze srovnání odpovědí vyplývá, že v názorech na šetření OAMP se klienti shodují, je to pro ně jeden z významných stresorů. Tato skutečnost je dána tím, že na výsledku rozhodnutí pracovníků OAMP je závislá budoucnost klientů

**Otázka č. 9:** *Rozumíte všem informacím - ubytovací řád, informace o středisku apod.?*

Tabulka č. 3.9

<b>Odpovědi</b>	<b>PK</b>	<b>OK</b>
ano	7%	49%
nemohu posoudit	61%	29%
ne	32%	22%

Ze srovnání odpovědí vyplývá, že názory na nesrozumitelnost poskytovaných informací se významně liší. OK mají jednoznačnou výhodu opakované zkušenosti. Prvotní poskytnutí informací je tak ze strany pracovníků střediska nedostačující.

**Otázka č. 10:** *Potřebujete, aby za Vámi chodil právník?*

Tabulka č. 3.10.

<b>Odpovědi</b>	<b>PK</b>	<b>OK</b>
ano	11%	37%
nemohu posoudit	0%	0%
ne	89%	63%

Ze srovnání odpovědí vyplývá, že názory na nutnost právních služeb se u klientů PK a OK liší. OK využívají právních služeb ponejvíce v momentě, kdy obdrží negativní rozhodnutí ve věci udělení MO, v situaci, kdy je nezbytné podat žalobu proti rozhodnutí k příslušnému Krajskému soudu apod.

**Otázka č. 11:** *Ve středisku probíhají kontroly na pokojích, souhlasíte s tím?*

Tabulka č. 3.11.

<b>Odpovědi</b>	<b>PK</b>	<b>OK</b>
ano	19%	2%
nemohu posoudit	23%	15%
ne	58%	83%

Ze srovnání odpovědí vyplývá, že názory na provádění kontrol se u PK a OK liší. OK souhlasí s kontrolami minimálně. Ze své zkušenosti vím, že je často vnímají jako omezování a nedůstojné zasahování do jejich soukromí a protestují proti tomu.

**Otázka č. 12:** *Chcete odejít co nejdříve do pobytového střediska?*

Tabulka č. 3.12.

<b>Odpovědi</b>	<b>PK</b>	<b>OK</b>
ano	100%	100%
nemohu posoudit	0%	0%
ne	0%	0%

Ze srovnání odpovědí vyplývá, že názory na brzké opuštění PŘS se u PK a OK neliší. Obě skupiny respondentů vnímají pobyt ve středisku jako značné omezení.

### 3.1.4 Závěr druhé části výzkumu

Cílem druhé fáze výzkumu bylo ověření hypotézy č. 3 *Názory klientů PŘS Zastávka PK a OK na podmínky pobytu v PŘS se budou odlišovat.*

Otázky jsem porovnávala a jejich procentuální hodnoty zapsala do tabulek. Dvanáct otázek, které byly shodné s první částí výzkumu, reflektovalo ve čtyřech otázkách podmínky materiální a v osmi otázkách podmínky psychosociální. Z uvedených zjištění lze konstatovat názory klientů na jednotlivé podmínky. Nejvíce odlišné můžeme označit názory týkající se vstupních procedur (rozdíl v 74%). PK považují tyto procedury jako velice stresové, na rozdíl od OK, v jejichž názorech se promítá zkušenost s předchozím pobytem. Skutečnost, že vstupní procedury jsou zátěžové, je pracovníkům PŘS známá, avšak jde o povinnost danou zákonem a klienti jsou povinni tyto procedury strpět. Možnou prevencí, s odvoláním na svou praxi, vidím v možnostech efektivnější komunikace a empatického přístupu ke klientům.

Druhou okolností, ve které se klienti nejvíce rozcházejí ve svých názorech, je otázka ubytování (rozdíl v 60%). Ubytování je přizpůsobeno standardu, který ovšem některým PK nemusí vyhovovat. Jde o rozdíly v kulturních dimenzích. OK opět vychází ze zkušeností z pobytu ve středisku, ubytování nehodnotí zcela negativně, ale mají vyšší nároky, které lze uspokojit pouze s ohledem na aktuální kapacitu střediska.

Další, v pořadí s procentuálně rozdílným názorem (rozdíl v 42%) je otázka týkající se informací. Jestliže se v předchozích názorech promítá zkušenost, v tomto případě je to zcela konkrétní. Podávané informace, i se snahou o co nejlepší objasnění, nemohou být pro některé klienty efektivně vysvětleny s ohledem na jazyk nebo národnost.

Na čtvrté pomyslné příčce v rozdílnosti názorů je otázka využití služeb právníka (rozdíl v 26 %). Právní služby si plně uvědomují především klienti, kteří musí svůj pobyt v ČR legalizovat podáním odvolání proti negativnímu rozhodnutí OAMP, případně Krajskému soudu. Mnozí klienti nedoceňují možnost bezplatných konzultací a k právníkovi, jako k instituci cítí rozpaky a respekt, které jim brání v bezproblémové komunikaci.

Otázka na hygienické potřeby rozdělila obě skupiny respondentů (rozdíl v 18%). Větší nároky OK jsou dány nejenom potřebou, ale také přáním dostat kvalitnější a dražší sortiment.

V situaci, kdy klient potřebuje akutně doplnit některou z hygienických potřeb, má možnost si ji ze zdravotních důvodů vyžádat.

Jako kontroverzní podmínka pobytu jsou vnímány kontroly na pokojích (rozdíl v 17%). Přestože jde o jistý zásah do soukromí klientů, kontroly jsou nezbytné, v rámci preventivních opatření. Je třeba však přistupovat k prohlídkám s jistou dávkou empatie a na nalezené problémy upozorňovat a reagovat s profesionalitou.

V dalším pořadí rozdílnosti je otázka stravování (rozdíl v 12%). Zjištěný rozdíl je poměrně nízký a domnívám se, že je zapříčiněn především přetrvávajícími stravovacími návyky ze země původu. V zařízení funguje vývařovna, která připravuje jídla z části z polotovarů a v jídelničce je absence většího množství zeleniny. Na druhou stranu se organizace snaží strávnickům vyjít vstříc různým typům jídelniček, např. vegetariánskou stravou, jak je uvedeno v teoretické části.

Na vyhledání sociální služby, nebo psychologa v řešení osobních problémů se názory klientů liší (rozdíl v 9 %). Jak již jsem uvedla, sociální služba, tak jak je její činnost koncipována SUZ, zcela neplní svoji činnost. Tato skutečnost je ovlivněna také tím, že někteří klienti jsou ve středisku krátce a na sociální práci není dostatek příležitostí.

Otázka kapesného a financí je obtížně hodnotitelná i v majoritní společnosti. Peníze hrají ve společnosti významnou roli a není překvapující, že klientům, i přestože ve středisku pobývají zdarma, jejich kapesné nestačí (rozdíl v 4%). Názory klientů se rozcházejí minimálně, což svědčí o tom, že kapesné je částka, která neuspokojí ani jednu skupinu respondentů.

OAMP je pro všechny klienty největším stresujícím faktorem. Na výsledku rozhodnutí závisí jejich budoucnost. I nově přichozí klienti velmi rychle obdrží informace od ostatních, co to OAMP je, jaký jeho význam a tudíž i oni ho považují za hrozbu.

Volnočasové aktivity jsou oblíbeným trávením volného času. Prostředí multikulturního centra a atmosféra vytvořená pracovníky střediska působí na psychiku klientů velmi pozitivně. Klienti zde mohou uspokojovat své estetické potřeby, potřeby seberealizace apod. byt'

v omezené míře. Rozdílnost názorů jsou 2%, což je důkazem smysluplnosti tohoto centra v AZ.

Nulový rozdíl jsem zjistila u otázek týkajících se odchodu do pobytového střediska. Pobyt v PřS klienti vnímají jako formu „vězení“ a pobytové středisko je v jejich představách vstupem do světa svobody a volnosti, a to i přesto, že realita života v PoS se od představ klientů odlišuje a mají ho značně zidealizovaný. Klienti jsou na realitu pobytu v PoS se všemi důsledky připravováni, přesto je odchod z PřS klienty netrpělivě očekáván.

Hypotézu druhé části výzkumu lze na základě analýzy odpovědí zkoumané otázky vyhodnotit jako potvrzenou. Názory klientů se lišili v jedenácti ze dvanácti otázek. V otázkách, týkajících se psychosociálních podmínek pobytu se respondenti obou skupin rozcházejí minimálně, což potvrzuje vyvrácení hypotézy č. 2 a současně naznačuje, jak významnou roli tyto faktory při pobytu hrají.

Práce s klienty je v první řadě otázkou hmotných potřeb. Kvalita zajištění materiálních podmínek pobytu je obtížně měřitelná s ohledem na individuální názory a multikulturní prostředí. Tím dochází k paradoxu, protože na rozdíl od psychosociálních podmínek je možné materiální podmínky pobytu řešit o to snadněji, o co složitěji lze získat obecně ideální podobu. Psychosociální podmínky pobytu jsou snáze předpokladatelné, ale z různých důvodů je obtížné je řešit. Tato práce poskytuje možnost nejen praktického využití, ale i dalšího zkoumání podmínek pobytu a v konečném důsledku i efektivnější servis pro klienty SUZ.

### **3.2 Dílčí závěr**

Moderní sociální péče zajišťuje uspokojení potřeb jednotlivců nebo skupin, a to tak, že jim odbornou pomocí umožňuje, aby se adaptovali ve svém aktuálním sociálním prostředí. Zaměstnanci PřS v rámci své profese využívají různé prostředky k uspokojování potřeb klientů PřS – hmotných, psychických a sociálních. Míra a efektivita uspokojování potřeb klientů PřS se odráží v jejich každodenní práci. Znalost podmínek pobytu umožňuje předcházení vzniku nežádoucích situací a v rámci sociální prevence lze odstraňovat jejich příčiny. Každá sociální situace má svou dynamiku a jednotlivé situace mají pro různé jedince nebo skupiny různé významy. Názory na podmínky pobytu v PřS Zastávka SUZ MV ČR jsou

podstatou praktické části mé diplomové práce. Uvedené podmínky jsem formulovala obecně do dvou kategorií – psychologicko-sociální a materiálně-technické.

Na základě své dlouholeté praxe jsem formulovala předpoklad, že materiálně-technické faktory budou pro klienty OK vnímány jako podstatné a naproti tomu psychosociální podmínky budou vnímat klienti PK jako důležité ovlivnění sociální situace. Další předpoklad práce byl, že názory klientů PK a OK se budou zásadně odlišovat. Na základě popsaných předpokladů jsem stanovila tři hypotézy. Jejich ověření předcházela analýza podpůrné odborné literatury a pokynů pro práci s klienty, dále pak vlastní výzkum.

Názory na podmínky, které mají vliv na pobyt v PŘS, jsem zkoumala u obou cílových skupin. První skupinu tvořili klienti „prvožadatelé“ a druhou klienti „s opakovaným příchodem“. Celý výzkum jsem rozdělila do dvou fází. Výsledky první fáze výzkumu mapovaly názory klientů a jejich případnou shodu. Názory se týkaly materiálně-technických a sociálně-psychologických podmínek pobytu a úrovně jejich poskytování v konečném důsledku ovlivňuje spokojenost klienta a jeho očekávání. Svůj názor na spokojenost poskytovaných služeb respondenti deklarovali v odpovědích na otázky dotazníku. Shoda názorů se projevila v oblasti psycho-sociální, jednalo se o odchod do bytového střediska, ve zbylých odpovědích se klienti rozcházejí. Obava z šetření OAMP SUZ MV ČR je největším psychickým zatížením. Naproti tomu je systém řešení volného času klientů jednoznačně preferovaný a oceňují ho obě cílové skupiny, kde byl rozdíl minimální.

Na základě analýzy všech odpovědí obou cílových skupin a jejich srovnání lze konstatovat, že hypotéza č. 1 se potvrdila. Materiální podmínky hrají pro klienty významnou roli, ale psychosociální je převažující. Hypotéza č. 2 se nepotvrdila. Klienti OK mají na materiální podmínky větší nároky, ale psychosociální podmínky hrají při pobytu větší roli.

Výsledku druhé fáze výzkumu jsem dosáhla srovnání názorů obou cílových skupin. Hypotéza č. 3 se potvrdila. Názory klientů se rozcházejí u jedenácti položených otázek. U otázek zaměřených na psychosociální podmínky vyplývá, že jsou důležité pro obě skupiny respondentů, u prvožadatelů jsou o to významnější pro neznalost prostředí, do kterého vstupují.

Při realizaci praktické části diplomové práce jsem narazila na skutečnost, kterou lze analyzovat i části výzkumu. Největší problém ve stanovení názoru na podmínky pobytu je v komunikaci a to především v porozumění. Oproti očekávání byl výzkum názorů klientů složitější, než jsem předpokládala. Klienti spolupracovali ochotně a spontánně, ale obsah některých otázek byl pro ně složitý. Proto jsem musela dotazníky přepracovat do jednodušších formulací. I přesto předpokládám možnou chybu ve výsledcích svého výzkumu. Domnívám se však, že jsem stanoveného cíle empirické části dosáhla a že uvedený a popsáný výzkum názorů klientů na podmínky pobytu je pro zainteresovanou odbornou veřejnost přínosný. Oblast sociálně výchovného působení je možno rozvinout o formu dobrovolné spolupráce klientů SUZ MV ČR pod vedením sociálních pracovníků. Překlenutí jazykových bariér by usnadnilo pochopení smyslu pobytu v uzavřeném středisku a lépe by klienti tento pobyt snášeli. Aktivní přístup je vnímán pozitivně a poskytuje i jistou míru seberealizace klientů. Práce současně otevírá možnosti k dalším výzkumům v problematice péče o imigranty.



## ZÁVĚR

Název diplomové práce *Názory klientů PřS Zastávka SUZ MV ČR na podmínky pobytu ve středisku* vymezuje řešený problém. Jak jsem již zmínila v úvodu práce, k volbě tématu mě přivedlo především mé povolání a zájem o interpretaci názorů klientů na podmínky pobytu v přijímacím středisku – jakým způsobem pobytovou službu hodnotí klient, zda je s ní spokojen, či nikoli. Podmínky pobytu klientů jsou dány legislativními normami, interními normami SUZ a také lidským faktorem, tj. pracovníky PřS. Ze své profesní zkušenosti vím, že faktory jakými jsou např. jídlo, způsob ubytování nebo materiální zabezpečení sehrávají ve spokojenosti s pobytem významnou roli. Sami známe ten pocit, když se vracíme z dovolené v cizí zemi se zážitky a historkami o nepochopení významu slova gest, se vzpomínkou na chutě exotických jídel, okouzlení jiným způsobem života apod. Cizinec pobývající v České republice zažívá podobné situace, ovšem s tím rozdílem, že svou vlast opustil navždy, nevrátí se za krátký čas domů a bude žít v zemi, jejímuž jazyku nerozumí. Jejich sny se mění v situace plné stesku, nejistoty a pocitu marnosti. Podmínky pobytu jsou faktorem, který může situaci klientům usnadnit anebo naopak ztížit. Názory klientů na podmínky pobytu, byl hlavní úkol mé diplomové práce.

Z první části výzkumu vyplývá, že pro klienty – PK (prvožadatele) jsou psychosociální podmínky pobytu důležitější, než materiální zabezpečení pobytu. Prvožadatelé, v některých případech, přicházejí do střediska v zuboženém stavu, hladoví nebo nemocní. I ze strany sociálních pracovníků se pak setkávají s názorem, že je pro ně nejdůležitější jídlo, čisté ubytování a zajištění hygieny. Ale oni teskní nebo se bojí a mnohem více ocení sociálně psychologickou podporu. Tato výzkumem podložená skutečnost je dobrým podkladem pro práci sociálních pracovníků, kteří chápou svou práci jako poslání, ale potřebují kvalitní a relevantní informace. Ze všech odpovědí je podle mého názoru právě výpovědi týkající se porozumění informací. Zkušenost pracovníků z přijímacího střediska ohledně způsobu a možností objasnění informací je téměř nepřenositelná na další zainteresované pracovníky AZ a přináší mnoho problémů. Lidé z jedné země, ale z různých částí např. Číny, jsou různě gramotní, z různých společenských vrstev, i různých jazykových oblastí. I tlumočník, rodilý mluvčí, často nedokáže informace klientovi objasnit. Využití tlumočníka je však jen nárazová možnost, s ohledem na finanční možnosti SUZ. A tak je zcela běžným jevem, že ve středisku

je klient, který netuší, co ho čeká, co může a co ne, apod. což ho jednoznačně znevýhodňuje. V praktické části této práce klienti potvrdili nejen tuto skutečnost. Naproti tomu pro klienty – OK (opakovaně příchozí klienty) je materiální zabezpečení pobytu důležité, ale názory na psychosociální podmínky pobytu odpovídají názorům PK. Zkušenost OP s pobytem ve středisku se v praxi odráží ve větších nárocích nejen na ubytování, stravování apod. obecně. Ale např. v požadavcích na ubytování v konkrétních pokojích, výběru spolubydlících, na volbě typu stravy, požadavcích na zajištění nákupů, žádostech o přemístění do konkrétních pobytových středisek apod. Předpoklad, že OK budou upřednostňovat materiální podmínky pobytu, nebyl potvrzen, a tedy opět lze konstatovat, že zajištění sociálně psychologických podmínek pobytu je třeba nejen nepodceňovat, ale naopak k nim zaujmout zodpovědný a profesionální postoj. Druhá část výzkumu měla za cíl srovnat názory PK a OK. Tyto názory se lišily, a tedy lze konstatovat, že OK mají názory na podmínky pobytu ovlivněni zkušenostmi z předchozích pobytů ve středisku.

Při práci na praktické části byl nejobtížnější sběr dat. Klienti sice přistupovali k vyplnění dotazníků ochotně a spontánně, ale právě objasnění obsahu otázek sebou neslo možnost zkreslení, odpovědí na něco jiného nebo pouze zaškrtnutí bez reálného podkladu. Velmi pečlivě a trpělivě jsem proto, v případě zájmu, klientům otázky osvětlila. Přesto nemohu jistou míru nepřesnosti vyloučit. Také počet respondentů byl omezen a dán pouze počtem příchozích klientů. Předem nelze udělat žádný předpoklad příchodů klientů v daném období. Obávala jsem se malého počtu respondentů. Domníván se, že pokračovat v tomto výzkumu, s větším počtem respondentů z obou cílových skupin by poskytlo relevantnější výsledky. Pokračovat v dané problematice otvírá i další okruhy zkoumání, jako například *Spokojenost pobytu cizinců v PŘS z hlediska jejich náboženství, kultury apod., nebo Pohled na život v PŘS pohledem žadatele o mezinárodní ochranu, Jak ovlivní pobyt v přijímacím středisku další život cizince, Vytyčení faktorů ve vzájemné sociální interakci klienta a pracovníka v PŘS.* Dalším důležitým předpokladem je dostatek časového prostoru, zejména z důvodu nutnosti většího počtu dotazovaných, nikdy totiž není jisté, kolik žadatelů o mezinárodní ochranu bude ve středisku pobývat.

## SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

AZ	(azylové zařízení)
CP	(cizinecká policie)
č.	(číslo)
ČR	Česká republika
ES	(Evropské společenství)
EU	(Evropská unie)
EURODAC	(centrální evropský automatický identifikační systém otisků prstů)
IAS	(integrační azylové středisko)
IAŘ	(interní akt řízení)
MO	(mezinárodní ochrana)
MV ČR	(Ministerstvo vnitra České republiky)
OAMP	(odbor azylové a migrační politiky)
OSN	(organizace spojených národů)
PřS	(přijímací středisko)
PoS	(pobytové středisko)
SOZE	(Sdružení občanů zabývajících se emigranty)
SUZ	(Správa uprchlických zařízení)
ZZC	(zařízení pro zajištění cizinců)

## SEZNAM TABULEK

Tabulka č. 3.1	Jsou vstupní procedury stresující	63
Tabulka č. 3.2	Vybavení pokoje	64
Tabulka č. 3.3	Množství hygienických prostředků	64
Tabulka č. 3.4	Stravování v PřS	64
Tabulka č. 3.5	Sociální a psychologické služby	65
Tabulka č. 3.6	Využití volnočasových aktivit	65
Tabulka č. 3.7	Výše kapesného	65
Tabulka č. 3.8	Pohovor na OAMP	66
Tabulka č. 3.9	Srozumitelnost informací	66
Tabulka č. 3.10	Důležitost právních služeb	66
Tabulka č. 3.11	Kontroly přítomnosti	67
Tabulka č. 3.12	Odchod ze střediska	67

## SEZNAM GRAFŮ

Graf č. 3.1	Jsou vstupní procedury stresující – odpovědi respondentů PK	49
Graf č. 3.2	Jsou vstupní procedury stresující – odpovědi respondentů OK	49
Graf č. 3.3	Vybavení pokoje – odpovědi respondentů PK	50
Graf č. 3.4	Vybavení pokoje – odpovědi respondentů OK	50
Graf č. 3.5	Množství hygienických prostředků – odpovědi respondentů PK	51
Graf č. 3.6	Množství hygienických prostředků – odpovědi respondentů OK	51
Graf č. 3.7	Stravování v PŘS – odpovědi respondentů PK	52
Graf č. 3.8	Stravování v PŘS – odpovědi respondentů OK	52
Graf č. 3.9	Sociální a psychologické služby – odpovědi respondentů PK	53
Graf č. 3.10	Sociální a psychologické služby – odpovědi respondentů OK	53
Graf č. 3.11	Využití volnočasových aktivit – odpovědi respondentů PK	54
Graf č. 3.12	Využití volnočasových aktivit – odpovědi respondentů OK	54
Graf č. 3.13	Výše kapesného – odpovědi respondentů PK	55
Graf č. 3.14	Výše kapesného – odpovědi respondentů OK	55
Graf č. 3.15	Pohovor na OAMP – odpovědi respondentů PK	56
Graf č. 3.16	Pohovor na OAMP – odpovědi respondentů OK	56
Graf č. 3.17	Srozumitelnost informací – odpovědi respondentů PK	57
Graf č. 3.18	Srozumitelnost informací – odpovědi respondentů OK	57
Graf č. 3.19	Důležitost právních služeb – odpovědi respondentů PK	58
Graf č. 3.20	Důležitost právních služeb – odpovědi respondentů OK	58
Graf č. 3.21	Kontroly přítomnosti – odpovědi respondentů PK	59
Graf č. 3.22	Kontroly přítomnosti – odpovědi respondentů OK	59
Graf č. 3.23	Odchod ze střediska – odpovědi respondentů PK	60
Graf č. 3.24	Odchod ze střediska – odpovědi respondentů OK	60

## SEZNAM LITERATURY A POUŽITÝCH PRAMENŮ

- 1 BORODA, V. (1999), *Bez hrdinů*, Maťa
- 2 CASTLES, S. DAVIDSON, A. (2000) *Citizenship and Migration. Globalization and the Politics of Belonging*. London: Macmillan press LTD
- 3 Český statistický úřad (2002), *Cizinci v České republice*, Praha: Scientia
- 4 GABURA, J. (1995), Jana Pružinská, *Poradenský proces*, Praha: Slon
- 5 HARTL, P. HARTLOVÁ, H. (2004), *Psychologický slovník*, Praha: Portál
- 6 HEWSTONE, M. (2006), *Sociální psychologie*, Praha, Portál
- 7 HYHLÍK, F. NAKONEČNÝ, M. (1973), *Malá encyklopedie současné psychologie*. Praha: SP
- 8 KERLINGER, F. N. (1972), *Dostupné materiály a obsahová analýza in základy výzkumu chování*
- 9 KOHOUTEK, R. (1996), *Základy pedagogické psychologie*. 1. vyd. Brno: Cern
- 10 Kol. autorů (2008), *Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi*, Praha: Triton
- 11 KRAUS, B. (2001) et al. *Člověk - prostředí - výchova*. vyd. Brno: Paido
- 12 KRAUS, J. a kol. (2007), *Nový akademický slovník cizích slov A-Ž*, Praha, Academia
- 13 KURIC, A. (1997), *Uprchlíci a sociální práce-studijní text*, Brno, Bekros, 1997
- 14 Listina základních práv a svobod, Usnesení č. 2/1993 Sb. předsednictva České národní rady
- 15 MATOUŠEK, O. (2005), *Sociální práce v praxi*, Praha: Portál
- 16 MATOUŠEK, O. a kol. (2007). *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál
- 17 MAREŠ, M. a kol. (2004), *Etnické menšiny a česká politika: analýza stranických přístupů k etnické a imigrační politice po roce 1989*, Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury
- 18 MEHRABIAN, A. WIENER, M. (1967), *Decoding of inconsistent communications*, *Journal of Personality and Social Psychology*

- 19 NAKONEČNÝ, M. (2009), *Sociální psychologie. 2.vyd.* Praha: Academia
- 20 NEŠPOR, K. (2000), *Návykové chování a závislost, 2. upravené vydání* Praha: Portál
- 21 Ottův slovní naučný
- 22 PASTRŇÁK, R. (2008), *Sociální práce s menšinami a migranty*, Opava: Optys
- 23 PAYNE, M. (1992), *Modern Social Theory, Palgrave Macmillan*, London, September
- 24 SIROVÁTKA, T. (2002), *Menšiny a marginalizované skupiny v České republice.* Brno: Masarykova univerzita
- 25 SCHEU, H. Ch., Částek, M. a kol. (2010), *Aktuální otázky migrační politiky Evropské unie.* Praha: Vysoká škola finanční a správní
- 26 ŠTURMA, P. (2003), *Mezinárodní a evropské kontrolní mechanismy v oblasti lidských práv.* Praha: C.H.Beck
- 27 ŠIŠKOVÁ, T., ed al. (1998), *Výchova k toleranci a proti rasismu*, Praha: Portál
- 28 ŠIŠKOVÁ, T., ed al. (2001), *Menšiny a migranti v České republice*, Praha: Portál
- 29 ŠVEC, V. HRBÁČOVÁ, K. (2007), *Průvodce metodologií pedagogického výzkumu*, UTB ve Zlíně, Zlín
- 30 TRACHTOVÁ, E. (2001), *Potřeby nemocných v ošetrovatelském procesu*, Brno: Institut pro vzdělání pracovníků ve zdravotnictví
- 31 Úmluva o právním postavení uprchlíka
- 32 Ústava České republiky, zákon č. 1/1993 Sb.
- 33 VÁGNEROVÁ, M. (2004), *Psychopatologie pro pomáhající profese*, Praha: Portál
- 34 VYBÍRAL, Z. (2005), *Psychologie komunikace*, Praha: Portál
- 35 Výroční zpráva o situaci v oblasti mezinárodní ochrany na území ČR v roce 2009, OAMP (2009)
- 36 Výroční zpráva SUZ za rok 2009
- 37 Zákon č 325/1999 Sb. O azylu
- 38 Zákon č. 326/1999 Sb. O pobytu cizinců na území ČR

### **Internetové odkazy:**

- *Galktis- moderní vzdělání*[online]. [citováno 6.10.2011]. <http://galaktis.cz/clanek/vnimani/>
- *Kurzy CZ*[online]. [citováno 4.3.2012] <http://www.kurzy.cz/makroekonomika/nezamestnanost/>
- *Ministerstvo vnitra ČR* [online]. [citováno 10.10.2011]. <http://www.mvcr.cz/clanek/dublinsky-system.aspx>
- *Správa uprchlických zařízení Ministerstva vnitra České republiky* [online]. [citováno 21.8.2011]. <http://www.suz.cz/pages/6.html>

### **Interní dokumenty SUZ MV ČR**

- Metodika sociální práce v AZ a ZZC
- IAŘ SUZ MV ČR ze dne 18.06.2008 pod č. j. UT-436/2008
- Přednáška pro SUZ MV ČR – Rozpoznávání agresivních postojů a tendencí, PhDr. Jan Sochůrek, 2011
- Zřizovací listina organizační složky státu Správy uprchlických zařízení č. j. U-295/95 ze dne 18. prosince 1995, ve znění dodatků 1-14



## **RESUMÉ**

Diplomová práce se zabývá názory klientů PŘS Zastávka SUZ MV ČR na podmínky pobytu ve středisku a to u klientů, kteří přišli do střediska poprvé a u klientů s opakujícím se příchodem.

Práce je členěna do samostatných kapitol. Analýza jejich teoretických obsahů v jejich vzájemných souvislostech tvoří výchozí půdu průzkumu. Výsledky průzkumu názorů klientů a zaměstnanců PŘS a jejich srovnání potvrzuje stanovené předpoklady.

Lze konstatovat, že cíle diplomové práce jsou splněny.

Názory klientů se odlišují v oblasti materiální. Očekávaný předpoklad názorové rozdílnosti byl průzkumem potvrzen v oblasti materiálních podmínek, v oblasti psychosociální byl vyvrácen.

Diplomovou práci lze chápat jako otevřenou, protože poskytuje eventuelní prostor pro další výzkumy faktorů ovlivňující sociální interakci mezi pracovníkem a klientem PŘS.

## **RESUME**

This thesis deals with the opinions of clients RC Zastávka RFA MI CZ to the conditions of stay in the center, namely the clients who came to the center for the first time and clients with repetitive coming.

The thesis is divided into separate chapters. Analysis of the theoretical content in their mutual connections is the initial ground of the survey. Results of survey with clients and employees of RC and their comparison confirms established assumptions.

We can say that the thesis objectives are met.

Opinions of clients differ in material area. Expected assumption of divergence of views has been confirmed by research in the field of physical conditions, in the area of psychosocial has been refuted.

Thesis can be understood as being open, because it provides space for eventual further studies of factors affecting social interaction between a worker and the client of RC.

## **ANOTACE**

Diplomová práce analyzuje podmínky pobytu klientů v Příjímacím středisku SUZ MV ČR Zastávka na základě srovnání názorů klientů prvožadatelů a klientů, kteří jsou ve středisku opakovaně, na podmínky pobytu.

### **Klíčová slova**

Azyl, bariéra, cizinec, důvěra, klient, komunikace, mezinárodní ochrana, multikulturní, odlišnost, potřeba, přijímací středisko, PŘS, služba, sociální pracovník, sociální situace, sociokulturní, společnost, SUZ MV ČR, zákon, zařízení, žadatel o azyl.

## **ANNOTATION**

This thesis analyzes the conditions of stay of clients in Reception Centre RFA MI CZ Zastavka by comparing the views of new clients and clients, who are in the center repetitively, on the conditions of residency.

### **Key words**

Asylum, barrier, foreigner, trust, client, communication, international protection, multicultural, diversity, need, receiving center, RC, service, social worker, social situation, socio-cultural, society, Refugee Facility Administration of the Ministry of the Interior of the Czech Republic (RFA MI), law, facility, asylum seeker.

## **BIBLIOGRAFICKÝ ZÁZNAM**

ILLOVÁ, Eva. Názory klientů PŘS Zastávka SUZ MV ČR na podmínky pobytu ve středisku: Diplomová práce. Olomouc: Univerzita Palackého, Cyrilometodějská teologická fakulta, 2012. Vedoucí diplomové práce: Agnieszka Zogata Kusz

## **SEZNAM PŘÍLOH**

Příloha č. 1	Statistika příchodů do PŘS Zastávka 6-12-2011	I
Příloha č. 2	Dotazník	II

## **PŘÍLOHY**

## Příchody do PRS Zastávka od 1.6. do 31.12.2011 - dospělý

Státní příslušnost	červen 2011			červenec 2011			srpen 2011			září 2011			říjen 2011			listopad 2011			prosinec 2011			Celkem M	Celkem Ž	Celkem	
	M	Ž	Celkem	M	Ž	Celkem	M	Ž	Celkem	M	Ž	Celkem	M	Ž	Celkem	M	Ž	Celkem	M	Ž	Celkem				
Ukrajina	4	1	5	2	1	3	4	2	6	5	5	10	3	1	4	8	2	10	2	2	4	28	14	42	
Bělorusko	4	1	5	4	2	6	3		3	5	3	8	3		3	3		3	3		2	24	6	30	
Ruská federace	2	1	3	3	2	5			0	5	2	7	1		2	1		3	1		1	14	6	20	
Myanmar			0			0			0	2	1	3	7	3	10	4	1	5				0	13	5	18
Vietnam	2		2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	11	0	11
Syrie			0	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	0	2	1	3	1	1	1	9	1	10	
Afgánistán			0		0				0	6	1	7	1	1	7	1	2	1	2			7	2	9	
Gruzie			0	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	8	1	9	
Kazvystán			0	1	1	2	1	2	3	0	1	1	1	1	0	1	1	2	1	1	1	4	4	8	
Mongolsko	1	1	1	1	1	1	1	1	2	0	1	1	2	1	0	1	1	2	1	1	1	5	2	7	
Nigérie	1	1	1	0	1	1	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	0	1	1	0	6	1	7	
Kazachstán			0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	0	3	3	6	
Kuba	1	1	1	0	0	1	0	1	1	3	1	4	1	1	1	1	0	0	0	0	0	5	1	6	
Uzbekistán			0		0	1	1	1	1	0	1	0	3	2	5	0	0	0	0	0	0	4	2	6	
Alžírsko			0	1	1	1			0			0	2	1	2	1	1	1	1	1	0	4	0	4	
Turecko	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	3	0	3	
Bez státní příslušnosti			0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	2	
Čína			0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	2	0	2	
Eritrea			0	0	0	0	0	0	0	1	1	2			0	0	0	0	0	0	1	1	1	2	
Gúnea			0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	
Haiti			0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	2	
Kamerun			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	2	0	2		
Konžská dem.rep.			0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	
Libye	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2		
Arménie			0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	
Egypt			0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	
Etiopie			0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	
Gambie			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	
Chorvatsko			0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	
Itálie			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	
Kongo			0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	
Kosovo			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
Mexiko			0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	
Moldavsko			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	1	
Palestina			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	
Pobřeží slonoviny			0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	
Senegal			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	
Uganda			0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
USA	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	
<b>Celkem</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>9</b>	<b>30</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>23</b>	<b>37</b>	<b>13</b>	<b>50</b>	<b>35</b>	<b>10</b>	<b>45</b>	<b>31</b>	<b>10</b>	<b>41</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>17</b>	<b>174</b>	<b>53</b>	<b>227</b>	

Příloha č. 2

**Dotazník výzkumu**

1. Když jste přišli do střediska, vzali Vám otisky prstů, byli jste u lékaře, policie Vás prohledala. Vadilo Vám to? Byl to pro Vás stres?
  - Ano
  - Nevím/nemohu posoudit
  - Ne
  
2. Líbí se Vám pokoj, ve kterém teď bydlíte/ žijete?
  - Ano
  - Nevím/nemohu posoudit
  - Ne
  
3. Stačí Vám věci, které jste dostali na za jištění hygieny? (mýdlo, prášek na praní, šampon, toaletní papír, kapesníčky, hřeben, zubní kartáček a pasta, a jiné)
  - Ano
  - Nevím/nemohu posoudit
  - Ne
  
4. Chutná Vám jídlo v našem zařízení?
  - Ano
  - Nevím/nemohu posoudit
  - Ne
  
5. Když máte nějaký problém, vyhledáváte sociální službu, nebo psychologa?
  - Ano
  - Nevím/nemohu posoudit
  - Ne
  
6. Chodíte rádi kreslit, cvičit, zpívat, tancovat, šít, modelovat, číst, na internet apod.?
  - Ano
  - Nevím/nemohu posoudit
  - Ne



7. Stačí Vám peníze, které dostanete?

- Ano
- Nevím/nemohu posoudit
- Ne

8. Bojíte se pohovoru na OAMP?

- Ano
- Nevím/nemohu posoudit
- Ne

9. Rozumíte všem informacím - ubytovací řád, informace o středisku apod.?

- Ano
- Nevím/nemohu posoudit
- Ne

10. Potřebujete, aby za Vámi chodil právník?

- Ano
- Nevím/nemohu posoudit
- Ne

11. Ve středisku probíhají kontroly na pokojích, souhlasíte s tím?

- Ano
- Nevím/nemohu posoudit
- Ne

12. Chcete odejít co nejdříve do pobytového střediska?

- Ano
- Nevím/nemohu posoudit
- Ne

Žádáte o azyl poprvé?

- Ano
- Ne

