

**UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI**  
**FILOZOFICKÁ FAKULTA**  
**KATEDRA SOCIOLOGIE, ANDRAGOGIKY A KULTURNÍ**  
**ANTROPOLOGIE**

**POSTOJ KLIENTŮ S UDĚLENOU MEZINÁRODNÍ**  
**OCHRANOU KE STÁTNÍMU INTEGRAČNÍMU PROGRAMU**

**Bakalářská práce**

**Obor studia: Sociální práce**

**Autor:** Jana Houserová, DiS.

**Vedoucí práce:** RNDr. Markéta Seidlová Ph.D.

Olomouc 2021

Prohlašuji, že jsem bakalářskou diplomovou práci na téma „*Postoj klientů s udělenou mezinárodní ochranou ke Státnímu integračnímu programu*“ vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

V Olomouci dne .....

Podpis .....

## ANOTACE

<b>Jméno a příjmení:</b>	Jana Houserová, DiS.
<b>Katedra:</b>	Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie
<b>Obor studia:</b>	Sociální práce
<b>Obor obhajoby práce:</b>	Sociální práce
<b>Vedoucí práce:</b>	RNDr. Markéta Seidlová Ph.D.
<b>Rok obhajoby:</b>	2021

<b>Název práce:</b>	Postoj klientů s udělenou mezinárodní ochranou ke Státnímu integračnímu programu
<b>Anotace práce:</b>	Bakalářská práce se zaměřuje na téma Postoj klientů s udělenou mezinárodní ochranou ke Státnímu integračnímu programu. V teoretické části jsou definovány základní pojmy v problematice osob s udělenou mezinárodní ochranou, dále oblast sociální práce s lidmi s udělenou mezinárodní ochranou a Státní integrační program. V poslední kapitole teoretické části je rozebraný koncept postoje. Metodická část rozebírá techniky sběru dat a analýzy dat. Jedná se o kvalitativní výzkumnou strategii s technikou polostrukturovaného rozhovoru. Poslední částí je interpretační část, která obsahuje analýzu a interpretaci získaných dat pomocí otevřeného a axiálního kódování. V závěru práce je zodpovězena hlavní výzkumná otázka, kromě toho závěr obsahuje doporučení pro praxi a návrhy dalších výzkumů.
<b>Klíčová slova:</b>	Státní integrační program, sociální práce, integrace, mezinárodní ochrana, postoj
<b>Title of Thesis:</b>	Attitude of clients with granted international protection to the State integration program

<b>Annotation:</b>	<p>The thesis is focused on attitude clients with granted international protection to the State integration program.</p> <p>The theoretical part defines the basic concepts in the problematic of persons granted international protection, as well as the area of social work with persons granted international protection and the State integration program.</p> <p>The last chapter of this part also explores the concept of attitude.</p> <p>Methodology part includes the techniques of collecting and analysing data. It is a qualitative research strategy with technology of semi-structured interview. The interpretative part contains the analysis and interpretation of the data using open and axial coding. The final part of this thesis deals with the main research question, recommendations for practice and proposals for further research.</p>
<b>Keywords:</b>	The State integration program, social work, integration, international protection, attitude
<b>Názvy příloh vázaných v práci:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Počet žadatelů o MO a počet udělených MO 2016-2020</li> <li>2. Usnesení vlády ČR o SIP</li> <li>3. Žádost o zařazení do SIP</li> <li>4. Prosba o rozposlání e-mailu a dotazník</li> <li>5. Otázky do rozhovoru</li> </ol>
<b>Počet literatury a zdrojů:</b>	50 zdrojů
<b>Rozsah práce:</b>	93 s. (123 125 znaků s mezerami)

ÚVOD.....	8
TEORETICKÁ ČÁST.....	10
<b>1 Základní pojmy v problematice osob s udělenou mezinárodní ochranou.....</b>	<b>11</b>
1.1 Uprchlík.....	11
1.2 Mezinárodní ochrana.....	11
1.3 Postup žadatele o mezinárodní ochranu .....	12
1.4 Udělení azylu.....	13
1.5 Udělení doplňkové ochrany .....	13
1.6 Statistické znázornění .....	14
<b>2 Sociální práce s osobami s udělenou mezinárodní ochranou .....</b>	<b>16</b>
2.1 Sociální pracovník.....	16
2.2 Kompetence sociálního pracovníka při práci s lidmi s udělenou MO	17
2.3 Specifika sociální práce s lidmi s udělenou MO.....	18
2.4 Posílení klienta v integraci.....	20
2.4.1 Interkulturní komunikace v sociální práci .....	21
<b>3 Státní integrační program.....</b>	<b>22</b>
3.1 Integrace .....	22
3.2 Státní integrační program .....	22
3.2.1 Vstup .....	23
3.2.2 Individuální integrační plán.....	24
3.2.3 Ukončení spolupráce .....	24
3.2.4 Jednotlivé oblasti SIP .....	25
3.3 Poskytovatelé, dodavatelé .....	29
<b>4 Postoj klientů k SIP .....</b>	<b>31</b>
4.1 Definice postoje obecně .....	31
4.2 Vnitřní struktura postoje.....	32
4.2.1 Kognitivní složka .....	32
4.2.2 Emocionální složka .....	33

4.2.3	Konativní / Behaviorální složka .....	34
4.3	Specifické postoje .....	35
4.3.1	Předsudky.....	35
4.3.2	Stereotypy.....	35
4.3.3	Diskriminace .....	35
<b>EMPIRICKÁ ČÁST.....</b>		<b>37</b>
<b>5</b>	<b>Výzkumná strategie .....</b>	<b>38</b>
5.1	Operacionalizace výzkumných otázek .....	38
5.2	Kvalitativní výzkum .....	39
5.3	Technika sběru dat .....	40
5.4	Výběr výzkumného souboru a jeho popis.....	40
5.5	Etické hledisko a ochrana soukromí.....	42
5.6	Postup a realizování sběru dat .....	43
<b>6</b>	<b>Interpretace sběru dat.....</b>	<b>43</b>
6.1	„Jaký je postoj v kognitivní rovině klientů s udělenou MO k SIP po jeho absolvování?“ .....	44
6.1.1	Dílčí závěr.....	53
6.2	„Jaký je postoj v emocionální rovině klientů s udělenou MO k SIP po jeho absolvování?“ .....	53
6.2.1	Dílčí závěr.....	59
6.3	„Jaký je vztah vnímání a prožívání k chování klientů s udělenou MO k SIP po jeho absolvování?“ .....	60
6.3.1	Dílčí závěr.....	63
<b>ZÁVĚR.....</b>		<b>65</b>
7.1	Odpověď na hlavní výzkumnou otázku.....	65
7.2	Doporučení pro praxi .....	68
7.3	Návrhy dalších výzkumů.....	70
<b>SEZNAM LITERATURY.....</b>		<b>72</b>
<b>SEZNAM ZKRATEK.....</b>		<b>77</b>

SEZNAM OBRÁZKŮ .....	78
SEZNAM TABULEK .....	78
SEZNAM PŘÍLOH.....	78

## ÚVOD

Tématem mojí bakalářské práce je *Postoj klientů s udělenou mezinárodní ochranou ke Státnímu integračnímu programu*. Hlavním důvodem, který mě vedl k výběru tohoto tématu, je především má participace v procesu integrace cizinců jak v roli sociálního pracovníka ve Státním integračním programu, tak v Sociokulturních kurzech pro cizince.

Proces integrace do společnosti je aktuálním tématem a v mnoha směrech diskutován. Státní integrační program je nástrojem pomáhajícím osobám s udělenou mezinárodní ochranou ke snadnější integraci do české společnosti, což je žádoucí nejen pro osoby s udělenou mezinárodní ochranou ale i pro českou majoritu.

Cílem této práce je tedy **zkoumat postoj klientů s udělenou mezinárodní ochranou ke Státnímu integračnímu programu po jeho absolvování**. Konkrétněji bude předmětem mého zkoumání to, jaký postoj zaujímají, jak tento program vnímají, jaké v nich vyvolává pocity, jaké zkušenosti jim přinesl, popř. jaký názor na něj mají.

Předložená práce je rozdělena do dvou hlavních částí: teoretické a empirické. V teoretické části nejprve vymezím základní pojmy, které souvisí s problematikou osob s udělenou mezinárodní ochranou, zde také popíšu postup v řízení mezinárodní ochrany a její udělení. Ve druhé kapitole se budu věnovat tématu sociální práce a s ní spojenými specifiky s ohledem na cílovou skupinu. Ve třetí kapitole popíšu Státní integrační program a jeho průběh, dále se budu věnovat jednotlivým oblastem programu a jeho poskytovatelům. Čtvrtá a poslední kapitola teoretické části se věnuje termínu „postoje“, na jehož základě operacionalizuji dílčí výzkumné otázky.



V empirické části práce seznámím čtenáře nejdříve s postupem realizace výzkumu. Pro potřeby této práce použiji kvalitativní metodu, nástrojem bude polostrukturovaný rozhovor. K volbě rozhovorů mě vede nutnost získání hlubšího náhledu na postoj klientů. Při zadávání tématu této bakalářské práce jsem nejdříve chtěla oslovit klienty ve vybrané anonymizované organizaci, kteří již Státní integrační program absolvovali. Postupem času jsem ale dospěla k názoru, že takto by náhled na věc nebyl ucelený a rozhodla jsem se oslovit s prosbou o rozposlání dotazníku všechny Charity v rámci celé České republiky, které jsou nebo od roku 2016 byly dodavatelem Státního integračního programu. Dotazník bude vícejazyčný, tedy v českém, anglickém a ukrajinském jazyce a následně bude rozposlán klientům, kteří již Státní integrační program absolvovali.

Na základě zvoleného postupu jsem definovala hlavní výzkumnou otázku této bakalářské práce jako: *„Jaký postoj mají osoby s udělenou mezinárodní ochranou ke Státnímu integračnímu programu po jeho absolvování?“* K tomu, abych mohla zodpovědět hlavní výzkumnou otázku jsem si stanovila 3 dílčí výzkumné otázky (dále DVO). DVO1 zní *„Jaký je postoj v kognitivní rovině klientů s udělenou mezinárodní ochranou ke Státnímu integračnímu programu?“* DVO2 zní *„Jaký je postoj v emocionální rovině klientů s udělenou mezinárodní ochranou ke Státnímu integračnímu programu?“* A DVO3 zní: *„Jaký je vztah kognitivní a emocionální složky k chování klientů s udělenou mezinárodní ochranou ke Státnímu integračnímu programu?“*

## **TEORETICKÁ ČÁST**

## **1 Základní pojmy v problematice osob s udělenou mezinárodní ochranou**

Proto, abych se mohla věnovat tématu méj bakalářské práce, tedy *Postoji klientů s udělenou mezinárodní ochranou ke Státnímu integračnímu programu*, vysvětlím v této kapitole pojmy, které se tématu bezprostředně týkají a jsou důležité pro účely této práce. Je nutné také zmínit, že Státním integračním programem (dále SIP) klienty provází sociální pracovníci. Tématu sociální práce a specifík ve vztahu ke klientům s udělenou mezinárodní ochranou se budu blíže věnovat v kapitole č. 2.

### **1.1 Uprchlík**

Pojem Uprchlík se dle Úmluvy o právním postavení uprchlíků z roku 1993 „vztahuje na jakoukoliv osobu, která se nachází mimo svoji zemi původu / bydliště a má oprávněné obavy před pronásledováním z důvodů rasových, náboženských nebo národnostních nebo z důvodu příslušnosti k určitým společenským vrstvám nebo i zastávání určitých politických názorů a je neschopna přijmout nebo vzhledem ke shora uvedeným obavám odmítá ochranu své vlasti (1993).“

### **1.2 Mezinárodní ochrana**

Problematika uprchlictví v ČR je z hlediska legislativy řešena zákonem o azylu č. 325/1999 Sb., v platném znění, dalšími navazujícími ustanoveními a normami. Dále zákonem č. 221/2003 Sb., o dočasné ochraně.

Dle zákona o azylu, § 2, odst. 1, písm. a) má mezinárodní ochrana (dále MO) dvě formy: Azyl a Doplňkovou ochranu. Obě tyto formy MO cizinci zajišťují ochranu před jakýmkoliv nebezpečím hrozícím ze strany domovských státních orgánů. Důvody, z jakých lze udělit MO jsou přesně specifikovány v Zákoně o azylu.

Hlavní rozdíl mezi azylem a doplňkovou ochranou je v délce trvání. Osoba, které byl udělen azyl, získává povolení k pobytu, který se rovná trvalému pobytu na území ČR. Toto povolení není časově omezené. Doplňková ochrana se uděluje na omezenou dobu, nejméně 1 roku.

### **1.3 Postup žadatele o mezinárodní ochranu**

Správní řízení o udělení MO vede Ministerstvo vnitra České republiky (dále MV ČR). Prvním krokem je podání Žádosti o MO cizincem osobně na zákonem stanovených místech, konkrétně hraničním přechodu, v přijímacím středisku, na odboru cizinecké policie krajského ředitelství policie nebo v zařízení pro zajištění cizinců, je-li tam cizinec umístěn. Následně po nejdůležitějších úkonech (sejmutí otisků prstů a pořízení obrazového záznamu, osobní prohlídka a lékařská prohlídka) je cizinec přemístěn do Pobytového střediska, kde setrvá do Rozhodnutí o jeho žádosti (negativní nebo pozitivní).

Česká republika má institut azylu / uprchlictví zakotveno v čl. 43 Listiny základních práv a svobod, který konkrétně obsahuje: „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.“

Dle MV ČR je také důležité zmínit, že „pravidla pro přiznání národního statusu azylanta si každý stát určuje sám, v případě uprchlíků je to však odlišné – příslušná pravidla jsou totiž obsahově určena ustanoveními mezinárodních smluv: Úmluvy o právním postavení uprchlíků z roku 1951 a k ní vázícího Newyorského protokolu (z roku 1967), tzv. Ženevská úmluva.“

## 1.4 Udělení azylu

MV ČR udělí **azyl** cizinci dle § 12 zákona o azylu, pokud je v rámci správního řízení zjištěno, že cizinec je pronásledován za uplatňování politických práv a svobod, nebo má odůvodněný strach z pronásledování z důvodu rasy, pohlaví, náboženství, národnosti, příslušnosti k určité sociální skupině nebo pro zastávání určitých politických názorů ve státě, jehož občanství má nebo v případě, že je osobou bez státního občanství, ve státě jeho posledního trvalého bydliště. Humanitární azyl MV ČR udělí dle § 14 zákona o azylu, cizinci, jestliže v řízení o udělení mezinárodní ochrany nebude zjištěn důvod pro udělení azylu podle § 12.

Osoba, které je udělen azyl se nazývá „azylant“. Azylant „má dle § 76 trvalý pobyt ve smyslu zákona o pobytu cizinců po dobu platnosti rozhodnutí o udělení azylu“ (Zákon o azylu, 1999). Azylant má tedy stejná práva jako občan ČR, vyjma práva volebního. Po 5 letech Azylu je možné požádat dle Zákona o pobytu cizinců o trvalý pobyt a následně o udělení českého státního občanství. Popř. je možné žádat přímo z pobytového oprávnění – azyl o české státní občanství po 10 letech (Zákon o českém státním občanství, 2013).

## 1.5 Udělení doplňkové ochrany

Doplňkovou ochranu (dále DO) lze dle Zákona o azylu § 14, odst. a) udělit cizinci, který nesplňuje důvody pro udělení azylu, bude-li v řízení o udělení mezinárodní ochrany zjištěno, že v jeho případě jsou důvodné obavy, že pokud by byl cizinec vrácen zpět do země původu, by mu hrozilo skutečné nebezpečí vážné újmy a že nemůže nebo není ochoten z důvodu takového nebezpečí využít ochrany státu.

Udělení doplňkové ochrany je na dočasnou dobu, před koncem platnosti vydaného průkazu je nutné požádat o jeho prodloužení.

## 1.6 Statistické znázornění

Vzhledem k tématu mé bakalářské práce považuji za velmi důležité zmínit počty žadatelů o MO a počty osob, kterým byla MO udělena od roku 2016 po současnost z důvodu cíle mé bakalářské práce. Rok 2016 je zvolen z důvodu vydání Usnesení č. 954, ze dne 20. listopadu 2015. Toto Usnesení změnilo podobu SIP, podrobněji se novodobé podobě SIP budu věnovat v kapitole č. 3.

Tabulka č. 1 – Statistické znázornění

Žadatelé o MO	V letech:					
	2018		2019		2020	
Celkem žadatelů	1702		1922		1164	
<i>Nejčastější státní příslušnost</i>	Ukrajina	24.38 %	Arménie	19.35 %	Ukrajina	30,15 %
	Gruzie	9.93 %	Ukrajina	16.18 %	Gruzie	12,37 %
	Kuba	9.05 %	Gruzie	11.65 %	Vietnam	5,58 %
	Arménie	6.87 %	Vietnam	7.44 %	Bělorusko	5,58 %
	Vietnam	5.88 %	Kazachstán	5.67 %	Uzbekistán	5,41 %

MO udělena celkem	164		147		114	
<b>Azyl</b>	<b>47</b>		<b>61</b>		<b>42</b>	
<i>Nejčastější státní příslušnost</i>	Čína	17.02 %	Rusko	42.62 %	Rusko	42,86 %
	Sýrie	12.77 %	Egypt	6.56 %	Uzbekistán	9,52 %
	Ukrajina	12.77 %	Kuba	6.56 %	Bělorusko	7,14 %
	Myanmar	10.64 %	Kyrgyzstán	6.56 %	Kazachstán	7,14 %
	Arménie	4.26 %	Turecko	6.56 %	Čína	7,14 %
<b>DO</b>	<b>117</b>		<b>86</b>		<b>72</b>	
<i>Nejčastější státní příslušnost</i>	Sýrie	44.44 %	Sýrie	25.58 %	Sýrie	33,33 %
	Irák	27.35 %	Libye	12.79 %	Ukrajina	15,28 %
	Ukrajina	10.26 %	Ukrajina	11.63 %	Libye	12,5 %
	Bez státní příslušnosti	5.98 %	Bez státní příslušnosti	10.47 %	Bez státní příslušnosti	8,33 %
	Bělorusko	1.71 %	Čína	9.30 %	Jemen	5,56 %

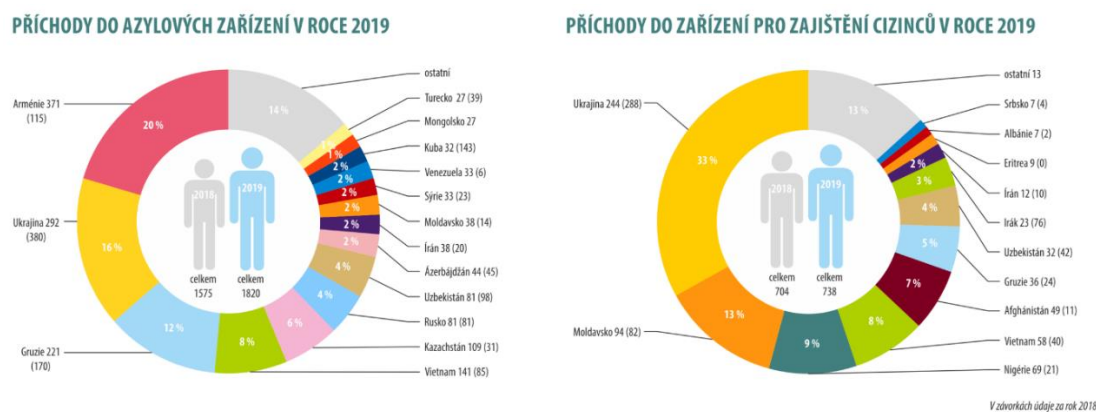
Zdroj: MV ČR, (2021), dostupné z: <https://www.mvcr.cz/mezinarodni-ochrana.aspx>

Ve výše uvedené tabulce jsou uvedeny počty žadatelů o MO a její udělení znázorněny až od roku 2018 a to především z nedostatku místa

pro znázornění kompletní tabulky. Kompletní tabulku od roku 2016 je možné najít v Příloze č. 1.

Na základě porovnání statistických dat lze konstatovat, že se rok od roku zvyšuje počet žadatelů o MO. Výjimkou je rok 2020, který v mnohém ovlivnila pandemie COVID 19 primárně z důvodu uzavření hranic a omezených možností cestování v rámci celé EU. Od roku 2016 patří mezi nejčastější žadatele osoby se státní příslušností – Ukrajina. V tabulce je také znázorněno pět nejčastějších státních příslušností v jednotlivých letech, jak z pozice žadatelů, tak těch, kterým byla MO udělena. Z tabulky lze také odvodit, že se postupně snižuje počet udělených MO v obou případech, tedy jak azylu, tak DO.

Obrázek č. 1 – Příchody do zařízení v roce 2019



Zdroj: SUZ, (2020), dostupné z: <http://www.suz.cz/nasi-klienti/informace/>

## 2 Sociální práce s osobami s udělenou mezinárodní ochranou

Mezinárodní Federace sociálních pracovníků redefinovala v roce 2014 sociální práci jako: „*profesi založenou na praxi a akademické disciplíně, která podporuje sociální změny a rozvoj, sociální soudržnost a posílení a osvobození lidí. V sociální práci jsou zásadní principy sociální spravedlnosti, lidských práv, kolektivní odpovědnosti a respektování rozmanitosti. Sociální práce se opírá o teorie sociální práce, společenských věd, humanitních věd a znalostí původních obyvatel, zapojuje lidi a struktury do řešení životních výzev a zlepšování blahobytu*“ (ISFW, 2014).

Výše uvedenou definici doplňují přesně specifikované cíle sociální práce podle Matouška (2012):

- Podpořit klientovu schopnost řešit problém (zplnomocnění), adaptovat se na nároky společnosti a rozvíjet se.
- Zprostředkovat klientovi kontakt se službami, které mu mohou poskytnout zdroje, služby a potřebné příležitosti.
- Napomáhat tomu, aby systémy podpory klientů pracovaly humánně a efektivně.
- Rozvíjet a zlepšovat sociální politiku.

### 2.1 Sociální pracovník

Dle Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., v platném znění, § 109 je sociální pracovník definován jako „*osoba, která vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb*“ (Zákon o sociálních službách č. 108/2006, § 109).



Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále MPSV) ve své publikaci Slovník sociálního zabezpečení (2015, s. 98) pojem sociálního pracovníka definuje jako „kvalifikovaného pracovníka, vykonávajícího činnosti, které přispívají k uskutečňování smyslu a účelu sociální práce, tj. k ochraně lidských práv a lidské důstojnosti a k podpoře sociálního zabezpečení osob.“

Klientem je dle Matouška (2008) potom rozuměn subjekt, který využívá sociální služby. Můžeme si ho představit jako jedince, rodinu, skupinu i komunitu.

Sociální pracovník je při práci s lidmi s udělenou MO (dále klienty) velmi často označován jako prostředník, který vstupuje mezi klienty a společnost, př. pracovníky státních institucí, majitelem bytu, sousedy, učitelkou ve škole apod. Jedná se tedy o jeden z kontaktů z neznámého světa, země, kam tato osoba nově vstupuje a kde se má integrovat (Matoušek, 2010).

## **2.2 Kompetence sociálního pracovníka při práci s lidmi s udělenou MO**

Pojem kompetence v sociální práci zahrnuje zvládnutí profesních a praktických požadavků. V České republice nejznámější definici pojmu kompetence sociálních pracovníků uvádí Havrdová jako „funkcionální projev dobře zvládané a profesionální role sociálního pracovníka, jejíž součástí jsou odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese“ (1999, s. 42). Havrdová rozdělila tzv. praktické kompetence sociálních pracovníků do šesti oblastí, které zahrnují oblast komunikace, orientaci a plánování postupu, podporu a pomoc k soběstačnosti, zasahování a poskytování služby, přispívání k práci organizace a odborný růst (Havrdová, 1999).

Dle Matouška (2010) mezi základní kompetence sociálního pracovníka při práci s klienty s MO patří:

- Respektovat jedinečnost každé osoby bez ohledu na její původu, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení.
- Znalost zákonů, právních předpisů a všeho týkající se problematiky mezinárodní ochrany na území ČR.
- Znalost světového jazyka a základních odlišností kultur.
- Orientace v sociálních službách v souvislosti s cílovou skupinou.

Van der Zee and van Oudenhoven (2001) vyvinuli **dotazník Multikulturní osobnosti**, jako nástroj zaměřený na měření pěti znaků, které jsou relevantní pro mezikulturní úspěch:

1. Kulturní empatie – putování s pocity, myšlenkami a chováním kulturně rozmanitých jedinců.
2. Otevřenost – otevřené a nepředpojatý postoj ke kulturním rozdílům.
3. Sociální iniciativa – aktivní přístup k sociálním situacím a demonstrace iniciativy v těchto interakcích.
4. Emoční stabilita – schopnost zůstat v klidu i za nových stresových podmínek.
5. Flexibilita – interpretace nových situací jako pozitivní výzvy a odpovídající přizpůsobení se.

### **2.3 Specifika sociální práce s lidmi s udělenou MO**

Sociální práce s lidmi s udělenou MO je v mnohém velmi specifická. O specifikách hovoří např. Matoušek (s. 339, 2010) a je na 4 oblasti:

#### **1. Pochopení klientových reálných potřeb**

Asistovat klientovi k vyřešení jeho potřeb, od těch nejjednodušších po ty nejsložitější. Během spolupráce na vyřešení klientových potřeb, by se měl klient na řešení aktivně podílet, což není ve všech případech

jednoduché. Pokud klient zaujímá negativní postoj, je potřeba ho ke spolupráci motivovat a postupně ho v řešení jednotlivých situací zplnomocňovat.

## **2. Sociokulturní specifika**

Každý klient je jedinečný, vyznává jiné náboženství, dorozumívá se jiným jazykem, pochází z jiného sociokulturních prostředí. S výše uvedeným také souvisí, že klienti ve své zemi zaujímali jiné sociální zařazení a od chvíle příchodu do ČR se snaží zařadit do společenského systému a třídy, ale je to pro ně velmi obtížné a stresující.

## **3. Psychologická specifika**

Klienti do ČR přichází žádat o MO z různých důvodů, tyto důvody souvisí především s ohrožením na jejich životech. Jsou nuceni opustit svůj domov a adaptovat se na podmínky prostředí nové společnosti, které na ně klade určité požadavky. Je to pro ně logicky velmi náročné a v oblasti sociální práce je důležité mít na paměti, že za sebou mají traumata a velmi silné psychické zážitky. Proto je velmi důležité dát jim prostor o těchto traumatech a psychicky náročných situacích mluvit. Výše uvedené také od klientů vynucuje volbu, jak se budou do české společnosti integrovat a jaké budou nastaveny cíle v rámci SIP, které ho k integraci podpoří.

## **4. Zprostředkovatel kontaktu**

Jak jsem již uvedla výše sociální pracovník je označován ve vztahu ke klientovi jako prostředník mezi klientem a společností, která vystupuje v různých rolích. Z čehož mohou vést přehnaná očekávání a následná zklamání z výkonu sociální práce. Je tedy důležité klientům objasnit hranice spolupráce a možnosti pomoci, kterou je

sociální pracovník schopen uskutečnit a kde již není v jeho silách mu pomoci.

## **2.4 Posílení klienta v integraci**

Pojem posílení lze definovat jako “proces zaměřený na změny v mocenských vztazích pro jednotlivce, skupiny, organizace nebo společnost” (Logger in Dvořáková et al, 2007, s. 107). Dále Logger (in Dvořáková et al., 2007) uvádí, že v rámci vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem se jedná o rozšíření možností a variant řešení pro obě strany, konkrétněji jak jednat a jak přemýšlet a zaměřuje se především na pozitivní zkušenosti.

Role sociálního pracovníka u klientů s MO se liší od některých běžných metod sociální práce, které se naučili sociální pracovníci během praxe nebo vzdělání. Sociální pracovník není jen odborníkem ve svém oboru, ale i člověkem, který je otevřený vůči otázkám klienta.

Uprchlíci přicházející do nové země mají naučené vzorce chování na základě jejich kultury a náboženství. Velmi často dochází k neporozumění si s novou společností, z důvodu neuvědomění si nové kultury, chování, zvyků. Uprchlíci mají velmi omezený kontakt se společností, která je nepřijme právě z výše uvedeného důvodu. Žádá po nich, aby se nejdříve těmto zvyklostem naučili.

Úkolem sociálního pracovníka v oblasti integrace je klienty těmito situacemi provést. Důležitou schopností je poskytovat zpětnou vazbu klientovi v oblasti jeho chování a tímto ho jednotlivým prvkům chování v naší kultuře učit (Logger in Dvořáková et al., 2007).

Vycházet z jejich silných stránek, nikoliv těch slabých. Je třeba používat jazyk, který klient nejlépe ovládá. Velká část společnosti v ČR vychází z předpokladu, že uprchlíci musí hovořit jen česky. Mnohem efektivnější je pro integraci dorozumívat se jazykem, který klient nejlépe ovládá.

Sociální pracovník by měl být ochoten klienta doprovázet tam, kam se bojí jít sám a zamezit tak případnému neporozumění a snížení klientova sebevědomí. Na základě intenzity jednotlivých jednání klienta sociální pracovník v jednání postupně zplnomocňuje. Příkladem může být Úřad práce, Odbor azylové a migrační politiky, ubytovatel apod.

#### **2.4.1 Interkulturní komunikace v sociální práci**

Interkulturní komunikace je definována jako komunikace mezi jazykově a kulturně odlišnými etniky nebo národy. Pokud se v rámci jednání vyskytne jazyková bariéra, je možné využít pomoci tlumočnicka, který tlumočí při komunikaci mezi pracovníkem a klientem (Průcha, 2010). Tlumočnick dle národní soustavy povolání pouze překládá z jednoho jazyka do druhého.

V odborné literatuře je možné vyhledat kromě povolání tlumočnicka také povolání interkulturního pracovníka. Jedná se o povolání, které je stejně jako povolání tlumočnicka zařazeno v národní soustavě povolání. A je charakteristické tím, že interkulturní pracovník „poskytuje asistenci, včetně tlumočení, při jednání mezi migranty a veřejnými institucemi, podporuje soužití majority a migrantů, napomáhá integraci migrantů a migrantských komunit do majoritní společnosti (Národní soustava povolání, 2020).

V praxi tedy interkulturní pracovník vystupuje v roli odborníka na konkrétní problematiku, příkladem může být např. pobyťová problematika, oblast zdravotnictví nebo systém školství v ČR. Klientovi v rámci jeho povolání nabízí základní poradenství ve vybrané oblasti, popř. doprovod do konkrétní instituce, kde vystupuje v roli tlumočnicka nebo asistenta (Palaščáková, 2014).

V průběhu spolupráce mezi klientem a sociálním pracovníkem, a tedy i v integračním procesu, se klient učí, jakým způsobem komunikují lidé

v jeho nové zemi. Prvky komunikace můžou být v mnohém odlišné způsobu komunikace, kterému je klient zvyklý (Rothfus a Horská, 2007).

*„Když se setkají lidé různého kulturního založení, pravděpodobnost nedorozumění a neúspěšné komunikace je mnohem vyšší, než když spolu komunikují lidé zakotvení ve stejné kultuře. Je nesmírně důležité vnímat tyto rozdíly a jejich možné následky na myšlení, citění a jednání“* (Pinto, 1990 in Dvořáková et al., 2007, s. 73).

### **3 Státní integrační program**

#### **3.1 Integrace**

Pojem integrace je poměrně široký a obsáhlý, různí autoři si tento pojem ve své literatuře specifikují nejrůznějšími způsoby. V nejširším slova smyslu si pod pojmem integrace lze představit sjednocení, splynutí nebo začlenění. Vzhledem k tomu, že se jedná o mezinárodní pojem, jeho vysvětlení lze najít ve slovníku migrační terminologie od organizace „IOM“, tedy:

*„Obousměrný proces vzájemné adaptace mezi migranty a společnostmi, ve kterých žijí, přičemž migranti jsou začleněni do sociálního, ekonomického, kulturního a politického života přijímající komunity. Integrace tedy zahrnuje soubor společných odpovědností za migranty a komunity a další související pojmy, jako je sociální začlenění a sociální soudržnost“* (IOM, 2020).

Tuto definici rozšiřuje Uherek (2003): „Každý člen společnosti je do ní integrován specifickým způsobem a nestejnou měrou. Každá lokální skupina se skládá také z menšiny jedinců, jejichž integrace není dostatečná, přestože v této skupině žijí celý život a odnikud nemigrovali.“

#### **3.2 Státní integrační program**

Osoba, které je udělena MO získává až na pár výjimek práva, která lze srovnat se statusem občanů České republiky. Získává také nárok na vstup a účast ve Státním integračním programu.

Státní integrační program (dále SIP) je právně ukotven v zákoně č. 325/1999 Sb., o azylu, konkrétně v § 68-70. „Cílem SIP je usnadnit počátek procesu integrace osob s udělenou MO. V rámci programu jsou klientům poskytovány integrační služby přizpůsobené individuálním potřebám každého klienta. Integrační služby jsou zaměřeny zejména na pět klíčových oblastí, kterými jsou bydlení, zaměstnání, vzdělávání a dále sociální a zdravotní oblasti“ (MV ČR, 2020).

SIP funguje v ČR již od roku 1994. V minulosti prošel SIP několika změnami, ta poslední a v tuto chvíli platná je na základě Usnesení vlády ČR č. 954 ze dne 20. listopadu 2015 (viz Příloha č. 2). V zákoně o azylu je SIP definován obecně, podrobnější informace lze vyhledat přímo v informačních materiálech, které jsou určeny pro držitele MO. SIP zabezpečuje Správa uprchlických zařízení (dále SUZ) MV ČR. Jedná se o organizační složku státu. Detailněji se tomuto tématu věnuji v kapitole č. 3.3.

### **3.2.1 Vstup**

Do SIP může být cizinec s udělenou MO zařazen na základě vyplnění Žádosti (viz Příloha č. 3) a jejím odevzdáním společně s Rozhodnutím o udělení azylu nebo doplňkové ochrany generálnímu poskytovateli nebo subdodavateli integračních služeb, typicky SUZ.

Zapojení se do SIP a následná účast v něm je DOBROVOLNÁ. V Analýze situace v oblasti integrace cizinců (2012) je zmíněno, že „integrace cizinců není povinností, ale právem využívání nabídky integračních programů.“ V případě, že podá žádost rodina, popř. jedinci, kteří žijí ve společné domácnosti, budou se v rámci Individuálního integračního plánu posuzovat společně.

### 3.2.2 Individuální integrační plán

Základem pro poskytování služeb SIP je individuální integrační plán (dále IIP), který zohledňuje potřeby členů domácnosti. IIP je určitou smlouvou a zároveň písemným detailním plánem spolupráce mezi klientem a sociálním pracovníkem. Obsahuje oblasti bydlení, zaměstnání, sociální a zdravotní oblast, vzdělávání a tlumočení (SIP, 2020).

V IIP se promítají cíle spolupráce mezi klientem a sociálním pracovníkem, společně navržená řešení potřeb klientů, je v něm možné provádět změny, čemuž se říká tzv. „Aktualizace“. IIP a následné „Aktualizace“ musí být stvrzeny podpisy obou stran a autorizovány generálním poskytovatelem SIP. IIP se aktualizuje na základě individuálních potřeb klienta, vše vždy záleží na vzájemné dohodě mezi klientem a sociálním pracovníkem.

Platnost IIP je stanovena na 12 měsíců ode dne podpisu IIP. Klientům jsou poskytovány nejen sociální služby, ale i materiální pomoc, na kterou stát vyčlenil předem danou finanční částku. Dle přílohy k Nařízení vlády č. 36/2017 ze dne 16. ledna 2017, čl. 9, písm. a), výše této pomoci činí na 12 měsíců:

- 120 000,- Kč pro 1 osobu
- 200 000,- Kč pro 2 až 4 osoby ve společné domácnosti
- 250 000,- Kč pro 5 a více osob v domácnosti

### 3.2.3 Ukončení spolupráce

V běžném případě je spolupráce ukončena do 12 měsíců od podepsání IIP. Je možné ukončit IIP i dříve z důvodu předčasného naplnění potřeb / cílů v IIP nebo z důvodu bezdůvodného maření výkonu práce sociálního pracovníka, popř. neaktivitě v plnění cílů stanovených v IIP. Předčasné ukončení IIP z důvodu nefungující spolupráce s klientem je na rozhodnutí sociálního pracovníka. Je také možné klienta předat jiné organizaci v případě klientova



přestěhování nebo kvůli nefungující spolupráci mezi sociálním pracovníkem a klientem (SIP, 2020).

Na konci spolupráce se s klientem uzavře i již dříve vytvořený IIP, a to sepsání tzv. Závěrečné zprávy sociálním pracovníkem, o které je klient obeznámen a následně je ze strany klienta, sociálního pracovníka Závěrečná zpráva podepsána. Obsahem Závěrečné zprávy je okomentování naplnění jednotlivých cílů, které byly v rámci spolupráce nastaveny. Dále je obsahem také závěrečný rozpočet, z kterého lze vyčíst jednotlivé oblasti, ve kterých byl klient/klienti podpořen/i a celková výše podpory.

### **3.2.4 Jednotlivé oblasti SIP**

#### ***BYDLENÍ***

„Nalezení vlastního bydlení je klíčem k nezávislosti a integraci azyllanta do společnosti“ (Hervertová, 2008, s. 155).

Je důležité zmínit, že bytová situace je obecně velmi složitá, liší se v každém městě nebo kraji na základě vývoje situace na trhu s byty v ČR. Pokud hovoříme o bydlení ve větších městech, kde je většinou více pracovních příležitostí, bydlení je zde většinou drahé a pro klienty SIP nedostupné.

Po tom, co je klientům přiznána MO, mají možnost v průběhu programu, než se jim ve spolupráci se sociálním pracovníkem podaří najít vhodné bydlení, využít ubytování v Integrovaném azylovém středisku. Hledání bydlení je dlouhodobějšího charakteru a je závislé především na finančních možnostech klientů. Pokud se jedná o klienty bez jakéhokoliv příjmu, tak je možné ze SIP čerpat finanční prostředky na úhradu kauce, prvních dvou nájmu a provizi. Dále je možné klientovi asistovat při vyřízení dávky státní sociální podpory – Příspěvků na bydlení, který ale nepokryje celkové náklady spojené s bydlením, tedy nájem a energie. Ze strany sociálního pracovníka je klient

podporován a motivován k hledání zaměstnání a stálého příjmu, což ovšem není vůbec jednoduché.

Hlavním cílem sociální práce v rámci této oblasti je nalézt udržitelné bydlení a zajistit základní vybavení domácnosti. V rámci SIP může být oprávněným osobám poskytnuta asistence sociálním pracovníkem při těchto úkonech (SIP, 2020):

- hledání bydlení;
- zprostředkování kontaktu s realitní kanceláří nebo s majitelem bytu;
- doprovod při prohlídkách bytů, kontrolu návrhu nájemní smlouvy z hlediska souhlasu se zákonem;
- úhradu provize realitní kanceláři, kauce a prvních dvou nájmů a záloh na energie (v úhradě následujících plateb již pokračují oprávněné osoby sami);
- v rámci stěhování a
- zařízení bytu základním nábytkem a dalším vybavením (toto vybavení se stává následně majetkem oprávněných osob).

### **ZAMĚSTNÁNÍ**

Hlavním cílem je oprávněným osobám asistovat při získání práce a možnosti stát se finančně nezávisly. Sociální pracovník může klientům asistovat v následujícím (SIP, 2020):

- pomoc při orientaci na trhu práce;
- pomoc při hledání zaměstnání s využitím nabídek volných pracovních míst z centrální evidence volných pracovních míst Úřadu práce;
- pomoci při orientaci v oblasti rekvalifikačních kurzů a asistence při jejím zajištění;
- základní poradenství v pracovně právních vztazích;
- asistence při sestavení profesního životopisu a motivačního dopisu;

- asistence při oslovování potenciálních zaměstnavatelů, doprovod na pohovory;
- poradenství při uzavírání pracovního poměru, vysvětlení pracovních smluv a dohod a poradenství v oblasti podnikání (jak začít podnikat).

### ***SOCIÁLNÍ OBLAST***

Hlavním cílem v rámci této oblasti je využití již existující sociální sítě, důstojné a legální postavení, asistence při kontaktu se státními institucemi (MV ČR, Úřad práce apod.). Sociální pracovník následně může klientům asistovat v následujícím (SIP, 2020):

- doprovod a asistence při registraci na ÚP;
- orientace v sociálním systému, případná asistence při žádosti o konkrétní dávky;
- pomoc v rámci vysvětlení doručených písemností a
- asistence při komunikaci s institucemi.

### ***ZDRAVOTNÍ OBLAST***

Hlavním cílem v rámci této oblasti je nalézt vhodnou lékařskou péči, řešit zdravotní potíže. Sociální pracovník poté klientům asistuje v následujícím (SIP, 2020):

- asistence při registraci u zdravotní pojišťovny a asistence při kontaktu s ní;
- asistence při vyhledání lékařů;
- zajištění tlumočnicka na vstupní prohlídku a
- úhrada nezbytných kompenzačních pomůcek nehraných zdravotní pojišťovnou na základě doporučení od lékaře.

### ***OBLAST VZDĚLÁVÁNÍ***

Hlavním cílem této oblasti je asistence při řešení docházky dětí do mateřské, základní nebo střední školy. U dospělých potom možnost asistovat

při uznání jejich zahraničního vzdělání, popř. jeho doplnění v ČR. Asistence probíhají v následujících oblastech (SIP, 2020):

- při vyhledání MŠ, ZŠ, SŠ, VOŠ, VŠ, zápisu, kontaktu s vybranou školou;
- při zprostředkování volnočasových aktivit dětí;
- uhrazení nákladů za ověření a překlad dokladů o již dosaženém vzdělání;
- v rámci procesu nostrifikace (uznání zahraničního vzdělání) a
- při vyhledání rekvalifikace, při získání řidičského průkazu apod.

Důležitým bodem v oblasti vzdělávání jsou také **bezplatné Kurzy českého jazyka**, které realizuje od února 2018 Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy ČR a zajišťuje je konkrétně Asociace učitelů češtiny jako cizího jazyka (dále AUČCJ) ve výši 400 hodin pro všechny osoby, kterým byla udělena MO (AUČCJ, 2020). Jedná se o formu individuálních nebo skupinových kurzů, vše záleží na vzájemné domluvě. Pokud se jedná např. o rodiče samozivitele nebo o osoby s handicapem, lektor se tomu přizpůsobí, př. dochází přímo do domácnosti. Na začátku spolupráce mezi klientem a lektorem AUČCJ je podepsána Dohoda o výuce, v níž se stanoví úroveň výuky jazyka, forma kurz a četnost jednotlivých lekcí (Boxanová, 2019). Kurz trvá cca 6-12 měsíců a je zakončen zkouškou, a tedy i vydáním Osvědčení o absolvování kurzu českého jazyka na úrovni, která byla stanovena na začátku spolupráce v rámci Dohody o výuce.

### **TLUMOČENÍ**

V případě potřeby je možné zajistit tlumočnicka do rodného jazyka, klient je vždy upozorněn na to, že je to pouze tlumočnick, nikoliv druhý sociální pracovník. Tlumočení není nijak časově ani finančně omezeno, vše záleží na individuální potřebě klienta / klientů.

## *Nový domov v ČR*

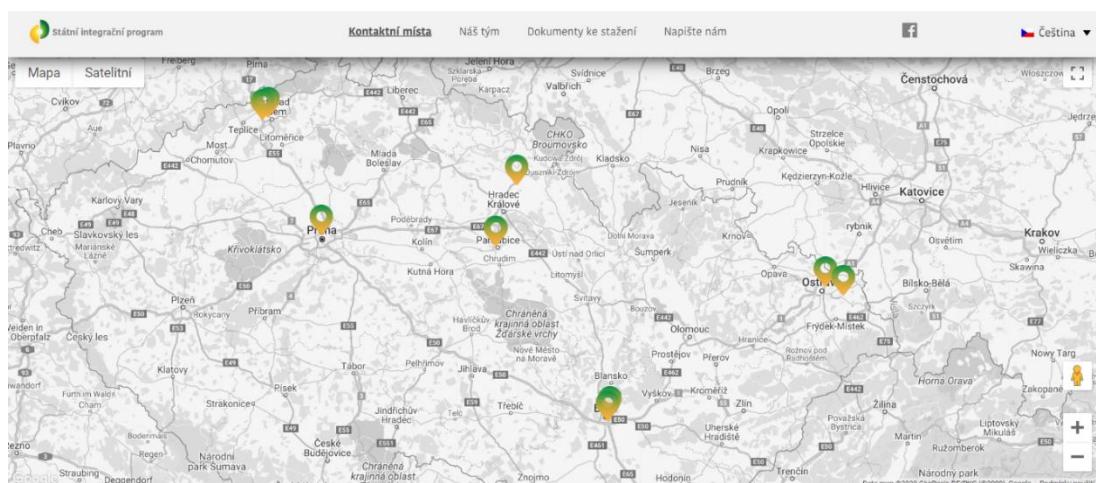
Jedná se o Integrační semináře pro osoby s udělenou MO, které zajišťuje organizace Slovo 21. Semináře jsou určeny pro osoby, kterým byla udělena MO po 01. 01. 2017 a jsou starší 15ti let. Celkové trvání semináře je 8 hodin a probíhá v různých jazykových mutacích. Tak jako u SIP je účast na semináři dobrovolná a zdarma. Jde o seznámení se se základními oblastmi v ČR, př. zdravotnictví, vzdělání, bydlení, zaměstnání, podnikání, sociální systém apod. (SIP, 2020).

### **3.3 Poskytovatelé, dodavatelé**

Na základě Usnesení vlády č. 954 z dne 20. listopadu 2015 je generálním poskytovatelem integračních služeb Správa uprchlických zařízení, dále jako SUZ. V rámci ČR má SUZ několik kontaktních míst, umístěných po celé ČR.

Na základě tzv. migrační vlny v roce 2015 vznikly také tzv. dodavatelské organizace, které vzešly z veřejné zakázky, které se podílejí na poskytování SIP. Se SUZ mají jednotlivé dodavatelské organizace uzavřenou rámcovou dohodu na určitou dobu. V každém kraji je možné vyhledat dodavatelskou organizaci, které úzce spolupracují s koordinátorem generálních poskytovatelů integračních služeb (v ČR tuto funkci vykonávají 3 koordinátoři, kteří mají dodavatelské organizace rozděleny na základě místní příslušnosti).

Obrázek č. 2 – Kontaktní místa



Zdroj: SIP, 2020, dostupné z: <http://www.integracniprogram.cz/#kontaktni-mista>

V ČR tedy mezi dodavatelské organizace patří následující nevládní neziskové organizace (SIP, 2020):

1. Poradna pro integraci (Praha + Ústí nad Labem)
2. Sdružení pro integraci a migraci
3. OPU – Organizace pro pomoc uprchlíkům
4. Inbáze
5. **Diecézní charita Brno**
6. **Arcidiecézní charita Praha**
7. **Diecézní katolická charita Hradec Králové**
8. **Farní charita Litoměřice**
9. Asociace učitelů češtiny jako cizího jazyka
10. Slovo 21

Vzhledem k tomu, že se v mé práci věnuji klientům, kteří SIP absolvovali v dodavatelských organizacích Charit v celé ČR od roku 2016, jsou tyto organizace zvláště důležitě.

## 4 Postoj klientů k SIP

V následující kapitole budu věnovat pojmu postoj, a to z toho důvodu, že se jedná o základní koncept mé výzkumné otázky. Nejdříve obecně vymezím, co pojem postoj znamená a následně se zaměřím na jeho tři dimenze.

### 4.1 Definice postoje obecně

*Postoj* je nedílnou součástí struktury osobnosti každého člověka. Z psychologického hlediska je velmi obtížné tento pojem jednotně definovat. Postoj se vymezuje především tím, že zaujímá určité stanovisko ke konkrétní oblasti reality. Toto stanovisko ovlivňuje způsob, jakým člověk danou oblast reality vnímá a hodnotí, jaké v něm vyvolává emoce, jak významný pro člověka je a jak na výskyt této oblasti bude reagovat (Vágnerová, 2004).

Ajzhen (2005) definuje postoj jako naučenou dispozici reagovat příznivě nebo nepříznivě na objekt, osobu, instituci nebo událost. Z této definice vyplývá, že jednáme na základě naučeného chování a reakce je buďto příznivá nebo nepříznivá. Také Kohoutek (1998) uvádí, že postoje nejsou vrozené, ale jedinec je získává na základě vývoje a sociálního učení. Postoje si osvojujeme od jiných lidí, kteří jsou pro nás nějakým způsobem významní, např. emocionálně nebo je považujeme za autoritu (Vágnerová, 2004).

Výrost (2008, s. 127) ve své definici klade důraz na tzv. hodnotící složku, přesněji: „Postoj není neutrální, vyjadřuje současně náš hodnotící vztah k různým sociálním objektům v našem prostředí, tedy co upřednostňujeme, resp. co nemáme rádi.“ Také Nakonečný (2009, s. 239) zdůrazňuje hodnocení v rámci postoje, přesněji podle něj obsahuje: „vztah k nějaké hodnotě, způsob nějakého hodnocení.“

Hayes (2003) definici postoje doplňuje základním kritériem, které je nápomocno při rozpoznání postoje, kterým jsou hodnoty. Důvodem je provázanost mezi osobními hodnotami a principy, na jejichž základě

posuzujeme chování své i ostatních. Zároveň Hayes (2003) zmiňuje i příklad, kdy ne ve všech případech je postoj slučitelný s osobními hodnotami.

Význam jednotlivých postojů je u každého jedince odlišný, proto lze chápat význam postojů čistě subjektivně. Nakonečný (2009) dělí postoje na **centrální a okrajové**, základním rozdílem tohoto rozdělení je zaujímání postoje k významným, blízkým osobám, institucím apod. oproti osobám, institucím apod. méně významným.

## 4.2 Vnitřní struktura postoje

V literatuře se nejčastěji setkáváme s rozdělením postoje na tři složky, z nichž každá přispívá celku (Hayes, 2003). Jedná se o složku kognitivní (poznávací), emocionální (citovou) a konativní (behaviorální). Nakonečný (2009) uvádí, že jedna z těchto složek může být dominantní, ve většině případů jsou ale složky vyrovnané.

### 4.2.1 Kognitivní složka

V odborné literatuře se setkáváme s pojmem „*kognice*“, neboli poznávání, přesněji kognici můžeme chápat jako názory a myšlenky, které se vztahují k objektu postoje (Hayes, 2003). Kognitivní složka postoje v sobě zahrnuje vnímání a interpretaci sociálních událostí. Nakonečný (2009) pro definici kognitivní složky klade důraz na „dojem“, který blíže specifikuje jako širší pojetí pojmu vnímání, v dojmů jsou zahrnuty i konkrétní úsudky o objektu.

Mezi základní sociálně – percepční procesy, tzv. triádu patří: kategorizace, selekce a inference. Fáze *kategorizace* je typická tím, že řadí vnímané objekty do určitých tříd na základě totožných znaků. Ve fázi *selekce* člověk vnímá pouze objekty, které jsou pro něj určitého důvodu důležité a bude jim v budoucnu věnovat pozornost. Poslední fáze *inference* přidává k vnímání důležitost, konkrétněji si člověk všímá toho, co není možné vnímat smysly,



př. výraz tváře a z toho odvození emočního stavu dané osoby (Nakonečný, 2009).

Kognitivní složka postoje je důležitá také proto, že vymezuje způsob percepce sociálních informací. Pojem *sociální poznávání* dle Baumgartnera (in Výrost, Slaměník, 2008, s. 181) znamená „mentální reprezentace, které lidé mají o sociálním světě.“ Vágnerová (2004) upozorňuje na to, že vnímání je individuální, každý člověk vnímá realitu rozdílně a vstupuje do ní s rozdílnými zkušenostmi. Vnímání je proces, který ovlivňuje mnoho odlišných faktorů. Ráda bych zde uvedla nejčastější percepční chyby, které mají vliv na kognitivní proces. Jedná se například o stereotypy, předsudky nebo např. Haló efekt, kdy upřednostníme jednu výraznou vlastnost objektu a zobecníme jeho další vlastnosti (Kohoutek, 1998).

#### **4.2.2 Emocionální složka**

Emocionální složka zahrnuje vše, co v objektu předmět postoje vyvolává, tedy konkrétní emoce nebo emocionální reakce (Hayes, 2003). Emocionální složka může mít zásadním způsobem vliv na kognitivní i konativní neboli behaviorální složku. V kognitivní složce emoce ovlivňují vnímání, paměť, hodnocení nebo řešení problémů. Emoce podstatně ovlivňují také lidské chování, buďto ho tlumí nebo stimulují, mohou také předurčovat reakce na konkrétní situace (Vágnerová, 2004).

Nakonečný (2009) rozlišuje postoje na základě míry intenzity emocí na pozitivní, či negativní. Na jedné straně tedy stojí extrémně pozitivní postoje a opakem jsou extrémně negativní postoje. Emoce jsou nedílnou součástí každého z nás. Stuchlíková (2007) řadí mezi pozitivní emoce štěstí, radost nebo lásku. Příklady negativních emocí jsou potom hněv, agrese, úzkost, smutek a znechucení.

Vzhledem k tématu této bakalářské práce považuji za důležité definovat emoce, které souvisí s procesem integrace, jako např. strach, hněv, radost nebo smutek. Strach je úzce spojován s pojmy jako úzkost, tíseň nebo omezení. Objevuje se především v situacích, se kterými se člověk v životě dosud nesešel, popř. nedorostl ke znalosti jejich řešení (Rieman, 1998).

Pokud hovoříme o hněvu, vnímáme tento pojem často negativně. S hněvem je často spojován pojem zlost. Tyto emoce jsou obvykle známkou toho, že se děje něco, co se neztotožňuje s očekáváním nebo s přáním daného subjektu. Jedná se o upozornění na existenci problému, kterého si lze zavčas všimnout a vyřešit jej. Je ale nutné kromě rozpoznání emoce, rozpoznat i způsob, jakým subjekt emoce vyjadřuje (Křivohlavý, 2004).

Radost je emocií pozitivní, jedná se o kladnou odezvu na úspěch nebo zisk. Projev radosti je všestranný, běžně se projevuje spokojeností daného člověka, za nejsilnější podobu se považuje tzv. pocit štěstí (Nakonečný, 2000). Opakem radosti je smutek, spouští se v okamžiku, kdy nastává nějaká neřešitelná situace. Tomkins a Izard (in Stuchlíková, 2007) hovoří o tom, že smutek má tři hlavní funkce. Prvotně motivuje jednotlivce ke změně jejich životů, dále vyjádření smutku nabádá ostatní k nápomoci a také posiluje skupinovou soudržnost.

#### **4.2.3 Konativní / Behaviorální složka**

Poslední složkou postoje je složka konativní neboli behaviorální, která vyjadřuje vztah kognitivní a emoční roviny postoje k chování. Touto složkou postoje rozumíme snahu subjektu chovat se k objektu postoje určitým způsobem (Nakonečný, 2009).

K této složce se bezprostředně váže teorie behaviorismu, jejímž cílem je studium a pozorování jevů v chování daného člověka (Plháková, 2006). Současné teorie zkoumají vztah mezi chováním a postojem. Vágnerová (2004,

s. 293) zmiňuje, že „chování je ovlivněno rozumovou a emoční složkou postoje.“ Dále uvádí, že pokud si subjekt není zcela jist svým postojem v konkrétní situaci, odhaduje jej na základě svého vlastního chování.

### **4.3 Specifické postoje**

#### **4.3.1 Předsudky**

Vágnerová (2004) hovoří o specifické kategorii postojů, předsudcích. Zde dominuje emocionální složka nad kognitivní, která je v tomto případě slabá. Myers (2016, s. 277) předsudek definuje jako „předem vytvořený negativní úsudek o skupině a jejich členech.“ Jedinec má o určité skutečnosti málo informací a minimum zkušeností. Předsudky si osvojuje na základě sociálního učení od ostatních jedinců ve společnosti.

#### **4.3.2 Stereotypy**

Pojem stereotyp se váže ke kognitivní složce postoje. Hnilica (2010) popisuje stereotyp jako tzv. zkreslenou představu, zjednodušené a iracionální přesvědčení o člověku nebo skupině lidí. Tuto představu jedinec zobecní na danou skupinu v negativní nebo pozitivním slova smyslu. Mezi základní druhy stereotypů patří osobní, sociální a kulturní stereotypy. V literatuře je možné se také setkat s dělením na autostereotypy a heterostereotypy.

#### **4.3.3 Diskriminace**

Myers (2016) označuje diskriminaci jako negativní chování vůči dané skupině nebo jejím členům, toto chování je neomluvitelné. V odborné literatuře se ale setkáme i s pojmem pozitivní diskriminace, jejíž náplní je zvýhodňování jednotlivců, popř. celé skupiny (Hnilica, 2010). S jedinci je tedy nakládáno na základě jejich příslušnosti k určité skupině, nikoliv individualitou.

K diskriminaci se pojí další pojmy, jako je rasismus nebo sexismus. Pojem rasismus lze definovat jako nenávisť k lidem určité rasy, spojený například s utlačováním. Myers (2016, s. 279) ho vysvětluje jako „předpojaté postoje a diskriminační chování jedince vůči lidem určité rasy nebo institucionální praktiky, které si podřizují lidi určité rasy.“

## **EMPIRICKÁ ČÁST**

## 5 Výzkumná strategie

Druhá část mé bakalářské práce je zaměřena na metodologii, která popisuje metodiku výzkumu a její realizaci. Nejdříve definuji hlavní výzkumnou otázku a k tomu související dílčí výzkumné otázky. Následně popíšu výzkumnou strategii, techniku sběru dat, výběr výzkumného souboru a jeho popis, etické hledisko a ochranu soukromí. Na závěr vysvětlím postup a realizování sběru dat.

### 5.1 Operacionalizace výzkumných otázek

Na základě informací získaných z odborné literatury jsem definovala hlavní výzkumnou otázku mého výzkumu:

*„Jaký je postoj klientů s udělenou mezinárodní ochranou ke Státnímu integračnímu programu po jeho absolvování?“*

“Postoj” jako takový je v odborné literatuře definován řadou způsobů (viz kapitola 4.1). Zde pokládám za důležité zopakovat pouze to, že se skládá ze tří hlavních složek: kognitivní, emocionální a konativně-behaviorální. Kognitivní složka obsahuje myšlení a názory jedinců ke konkrétnímu objektu postoje. Emocionální složka je zaměřena na emoce, které jedinec k danému objektu postoje cítí a jaké v něm vyvolává emoce. Konativně-behaviorální složka obsahuje chování jedince určitým způsobem k objektu postoje a dále k jeho chování a jednání.

Pro zodpovězení hlavní výzkumné otázky jsem si tudíž určila tři dílčí výzkumné otázky, které jsou v souladu s výše uvedenými hlavními složkami postoje.

- 1) *„Jaký je postoj v kognitivní rovině klientů s udělenou MO k SIP po jeho absolvování?“*

Cílem této otázky je získat vyjádření názorů a představ respondentů ohledně SIP. Dále o tom, jak SIP vnímají, jaké od něho měli očekávání a zda tato očekávání SIP splnil. Potom také o tom, jak zpětně vnímají spolupráci se sociálním pracovníkem a zda tuto spolupráci i po skončení SIP udržují. Otázky budou stanoveny obecně, aby bylo možné je klást všem bez rozdílu.

- 2) *„Jaký je postoj v emocionální rovině klientů s udělenou MO k SIP po jeho absolvování?“*

Druhá dílčí výzkumná otázka cílí na zjištění a zmapování toho, jaké emoce a pocity SIP vyvolává u klientů po jeho absolvování. Otázky budou nastaveny tak, aby nebyly zaměřené pouze na emoce negativní, ale i pozitivní.

- 3) *„Jaký je vztah vnímání a prožívání k chování klientů s udělenou mezinárodní ochranou ke Státnímu integračnímu programu po jeho absolvování?“*

Třetí dílčí výzkumná otázka se zaměřuje na konativně-behaviorální složku postoje a cílí na popis chování klientů s udělenou mezinárodní ochranou k SIP po jeho absolvování. To, jak respondenti popisují svoje chování, je také důležité, neboť metodou mého výzkumu je polostrukturovaný rozhovor ne pozorování. Cílem třetí dílčí výzkumné otázky je zjistit, jaký je vztah mezi tím, jak o svém chování respondenti hovoří, jak ho vnímají a cítí. Poslední dílčí výzkumná otázka je v souladu se dvěma předchozími, protože způsob vnímání nebo prožívání, ovlivňuje i konkrétní chování respondentů.

## **5.2 Kvalitativní výzkum**

Mezi hlavní přístupy, které by bylo při zodpovídání hlavní výzkumné otázky i dílčích otázek použít, patří kvalitativní a kvantitativní přístup. Oba přístupy mají svá specifika, které jsou určeny pro určité typy výzkumů, jako např. způsob sběru dat nebo cíl výzkumu (Hendl, 2016).

Cílem kvalitativního výzkumu je hlubší porozumění zkoumaného a je využíván v případě, kdy kvantitativní výzkum nepostačuje účelům konkrétního výzkumu a nelze jej využít (Žižlavský, 2003).

Pro náš výzkum se jako vhodný jeví výzkum kvalitativní. Kvalitativního výzkum především proto, že budu zkoumat menší počet respondentů, ale při získávání dat se pokusím jít více do hloubky. Otázky, které jsou obsaženy v rozhovorech nabádají respondenty k hlubšímu zamyšlení a větší otevřenosti při odpovědích. Zaměřila jsem se tedy na získání většího množství informací od malého počtu respondentů.

### **5.3 Technika sběru dat**

Hendl (2016) uvádí mezi základní techniky kvalitativního výzkumu interview, pozorování a studium dokumentů. Pro sběr dat jsem si v této práci zvolila interview, v překladu rozhovor. Mezi základní znaky rozhovoru patří i možnost získání hlubšího náhledu a širěji získaných informací na základě důvěrné a otevřené atmosféry při rozhovoru (Miovský, 2006).

Žižlavský (2003) rozděluje rozhovor na nestrukturovaný a polostrukturovaný. Pro účely mé bakalářské práce jsem zvolila polostrukturovaný rozhovor, tedy již připravené otázky v pevném pořadí. Otázky jsou rozděleny do tří kategorií, které odpovídají třem složkám postoje: kognitivní, emocionální a konativně-behaviorální. Konkrétní otázky viz Příloha č. 5.

### **5.4 Výběr výzkumného souboru a jeho popis**

Při prvotním nastavování výzkumu jsem uvažovala, že výzkum budu dělat v jedné z nejmenovaných organizací, která SIP od roku 2016 poskytuje. Po bližší komunikaci s organizací jsem nakonec vyhodnotila, že vzhledem



k nízkému počtu klientů a jejich specifickým případům by mohla být ohrožena jejich anonymita. Z tohoto důvodu jsem výběr respondentů pozměnila.

Pro výzkum jsem použila tzv. záměrný výběr přes instituce. Institucí je v tomto kontextu myšlena Charita ČR, která působí v různých regionech ČR a byla od roku 2016, popř. ještě je, poskytovatelem SIP. Miovský (2006, s. 138) tuto formu výběru definuje tak, že „základním souborem výzkumu jsou právě klienti určité instituce, tj. že výběrovým kritériem je právě skutečnost, zda využívají pomoci určité instituce, případně pro ni pracují atd.“

Tedy, oslovila jsem všechny klienty, kteří absolvovali SIP v rámci všech charitních organizací v ČR od roku 2016, prostřednictvím e-mailu ve více jazykových mutacích (češtině, angličtině a ukrajinštině), který byl zaslán jednotlivým organizacím s prosbou o rozposlání klientům, kteří SIP absolvovali po roce 2016. E-mail obsahoval přímý odkaz na dotazník, taktéž ve více jazykových mutacích, kde v případě zájmu klienti uvedli kontakt, na jehož základě jsem se s nimi následně spojila (např. telefonicky, e-mailem) a dále volbu způsobu komunikace z důvodu nepříznivé situace z důvodu COVID 19 (osobní setkání, online setkání, telefonický rozhovor apod.). Vzor e-mailu i dotazníku je v Příloze č. 4.

Na dotazník reagovalo celkem 10 respondentů, z toho 4 muži a 6 žen. Rozhovor jsem následně provedla pouze s 8 respondenty (z toho 2 muži a 6 žen), a to z důvodu nereagování 2 respondentů na e-maily a zprávy. Po nějakém čase mi bylo z jejich strany sděleno, že se z ČR již odstěhovali, a tedy nejsou dostatečně kompetentní k tomu, aby hovořili o postoji k programu, který jim sice pomohl, ale neintegrovat je natolik, aby se rozhodli v ČR setrvat a nyní žijí v USA. S ostatními, tedy 8 respondenty, jsem rozhovor provedla, komunikace probíhala převážně v českém jazyce, ve 2 případech jsem rozhovory dělala v jazyce anglickém.

Respondentům jsem ve všech případech navrhla možnost tlumočení do jejich rodného jazyka třetí osobou (arabština, ukrajinština, ruština apod.). Osoba, která by rozhovor měla tlumočit by měla podepsanou Dohodu o mlčenlivosti. Respondenti účast tlumočnicka do svého rodného jazyka ve všech případech odmítli, důvodem bylo to, že jsou již z velké části integrování a umí česky. Dalším důvodem bylo to, že rozhovor by pro ně nebyl při účasti tlumočnicka důvěrný.

Rozhovory probíhaly v datech od 01.02.2021-19.02.2021, z toho 3 rozhovory probíhali osobně a zbytek v online podobě přes aplikaci Skype a Zoom. To, jakou formou respondenti chtěli rozhovor uskutečnit, si zvolili v prvotním dotazníku, na který reagovali na začátku naší spolupráce.

Tabulka č. 2 – Údaje o respondentech

Respondenti	Pohlaví	Rok absolvování SIP	Věková kategorie
K1	Ž	2019	30-50 let
K2	M	2018	30-50 let
K3	Ž	2018	30-50 let
K4	Ž	2018	30-50 let
K5	Ž	2020	do 30 let
K6	Ž	2017	do 30 let
K7	M	2017	do 30 let
K8	Ž	2020	30-50 let

## 5.5 Etické hledisko a ochrana soukromí

Při vedení rozhovoru je nutné dodržovat určitá etická pravidla. Hendl (2016) hovoří o několika oblastech, ve kterých je nutné si při vedení rozhovoru a realizaci výzkumu dát pozor. Jedná se o soukromí, informovaný souhlas, emoční bezpečí, zatajení cílů, okolnosti výzkumu a jeho reciprocita.

Na začátku spolupráce s respondenty jsem se obeznámila s cíli výzkumu a o tom, že jejich odpovědi budou anonymizované a využity pouze pro potřeby bakalářské práce. Z důvodu ochrany soukromí klientů v bakalářské práci neuvádím státní příslušnost, druh MO nebo bydliště jednotlivých respondentů. Důvodem je nízký počet osob s udělenou MO v jednotlivých letech a možnost jejich případné dohledatelnosti.

Před samotným rozhovorem jsem respondenty seznámila s tím, že jejich odpovědi nebudou zneužity, ani předloženy třetí straně. Výjimkou může být pouze předložení nahrávky komisi u obhajoby, jako důkaz, že výzkum skutečně proběhl. Všechny rozhovory proběhly způsobem, jaký si vybrali sami respondenti. Jednalo se o způsob, při němž jsme nebyli nikým rušeni. Všichni respondenti se rozhovoru účastnili dobrovolně a souhlasili s jeho nahráváním.

## **5.6 Postup a realizování sběru dat**

Po kompletním sběru dat jsem všechny rozhovory doslova přepsala do textových dokumentů, dle Hendla (2016) se jedná se o tzv. doslovnou transkripci. Následně jsem získaná data zpracovala na základě otevřeného a axiálního kódování. Miovský (2006) techniku otevřeného kódování popisuje jako porovnávání a třídění konkrétních významových jednotek, z čehož následně vznikají tzv. kategorizace. Pojmenované významové jednotky se následně třídí do jednotlivých kategorií a menších subkategorií. Dále jsem zvolila axiální kódování, což znamená, že jsem získané údaje z otevřeného kódování znovu uspořádala a vytvořila spojení mezi kategoriemi (Hendl, 2016).

## **6 Interpretace sběru dat**

Tato část se věnuje interpretaci dat a prezentaci zjištění, která vycházejí z výzkumu, který jsem uskutečnila. Ve všech třech po sobě jdoucích

kapitolách se budu zabývat odpovědí na předem stanovené dílčí výzkumné otázky. Na základě opakujících se témat v rozhovorech, jsem stanovila kategorie, subkategorie a dimenze. Z každé dílčí otázky vyberu jednu až dvě kategorie, které podrobněji interpretuji.

## **6.1 „Jaký je postoj v kognitivní rovině klientů s udělenou MO k SIP po jeho absolvování?“**

V této kapitole je cílem popsat „*Jaký je postoj v kognitivně rovině klientů s udělenou MO k SIP po jeho absolvování?*“ Na základě opakujících se témat v rozhovorech, jsem stanovila kategorie, subkategorie a dimenze.

### **1. Kategorie: Význam SIP pro klienty**

Tato kategorie interpretuje oblasti v SIP, které mají pro respondenty po jeho absolvování největší význam.

- A. OBLAST SOCIÁLNÍ: A1: Integrace do nové společnosti, A2: Podpora a pomoc při učení se nového jazyka, A3: Orientace klienta ve fungování státu a sociálního systému, A4: Nová zkušenost a navázání nových kontaktů.
- B. OBLAST PSYCHICKÁ: B1: Prvotní nedůvěra klienta se mění v důvěru k pracovníkovi a přijetí okolí, B2: Zlepšení kognitivní stránky klienta v průběhu programu, B3: Pomoc a psychická podpora při procesu integrace.
- C. OBLAST FINANČNÍ: C1: Individuální nastavení čerpání prostředků v jednotlivých oblastech. C2: Podpora ve formě nákupu nábytku, základního vybavení domácnosti nebo proplacení základních životních potřeb, C3: Podpora ve formě úhrady kauce + prvních třech nájmu, C4: Finanční podpora v oblasti vzdělávání, nostrifikace diplomů nebo získání řidičského oprávnění.

## **Ad subkategorie A: Oblast sociální**

Všichni respondenti se shodují na tom, že SIP je nástroj, který pomáhá k integraci cizinců do české společnosti. Což je v souladu se stanoveným cílem SIP dle Zákona č. 325/1999, Sb. o azylu. Smyslem integrační politiky v ČR je na základě Analýzy situace v oblasti integrace cizinců z roku 2015, podpořit integraci jako „proces, který vede k bezproblémovému a oboustranně prospěšnému soužití cizinců a majority, k budování vědomí sounáležitosti a spoluodpovědnosti za společné soužití a vybudování vzájemně provázané a komunikující společnosti (MV ČR, 2020). K2 dále doplňuje, že u osob hovořící anglicky je proces integrace rychlejší.

*„Člověk, který mluví anglicky perfektně, se rychleji integruje, ale taky potřebuje pomoc. Tady v ČR hodně lidí mluví anglicky, převážně mladší lidi“ (K2).*

Všichni respondenti zmínili jako významný faktor nejen celého SIP, ale také integrace, učení se českého jazyka. To je v souladu s Analýzou SIP pro azylanty (2012), která znalost ČJ řadí mezi základní předpoklady úspěšné integrace osob s MO. Analýza aktuální situace v oblasti integrace cizinců (MV ČR, 2015) informuje o tom, že „neznalost češtiny představuje jednu ze zásadních integračních bariér.“ Mezi pozitiva výuky ČJ respondenti řadí bezplatnost, vysoký počet hodin a individuální přístup ze strany Asociace učitelů češtiny jako cizího jazyka. K3 v oblasti kurzu českého jazyka zmiňuje i nedostatky: *„Hodiny kurzu jsou dobré, ale ne vždy v té požadované úrovni. Učitelky nebo učitelé to dělají tak, že učí, ale oni nejsou schopni učit, protože nemají nějakou knihu nebo systém, podle kterého učí.“* Na začátku kurzů ČJ je mezi lektorem AUČCJ a klientem podepsána Dohoda o výuce ČJ, ve které je definováno plánované dosažení úrovně českého jazyka, typ lekce (individuální x skupinová), četnost a pravidelnost lekcí. Za problematické se následně jeví značně proměnlivý život klientů, např. nová práce, změna

bydlení, narození dítěte do rodiny nebo odjezd z ČR. To vše následně komplikuje plnění na začátku stanovené Dohody o výuce ČJ, která se z těchto důvodů neaktualizuje. Stejně tak neúčast na kurzech ČJ nijak nezasahuje do fungování SIP (Boxanová, 2019).

K4 a K6 souhlasně uvedli, že pro učení se ČJ potřebovali mnohem více času, po skončení SIP jim ale byla ze strany Charity nabídnuta možnost učení se ČJ s dobrovolníkem, které využili. *„... od konce programu je konec už 4 roky a chodíme na jiný kurz zadarmo za Charitou a tam nám moc pomáhají s češtinou a taky s úkoly pro dcery. Je pro mě těžký to chápat, taky školu dcer a úkoly“* (K6).

Jedním z dílčích cílů SIP je orientovat klienty ve fungování státu a sociálního systému, především v obecné rovině, což znamená především získání povědomí o existenci Zákonů, práv a povinností klientů. A dále prostřednictvím doprovodů, asistovat při komunikaci s třetími osobami, s čímž je spojené tlumočení samotným pracovníkem nebo účast tlumočnicka. Dle K2 SIP výše uvedené naplnil, přesněji uvádí: *„poznat život v ČR, nové věci o této zemi – zákony a sociální život. A také to, co je odlišné od naší komunity.“* V souvislosti s tímto tématem respondenti uvádí, že pro ně bylo velmi důležité, když je sociální pracovník nebo tlumočnick doprovodil na Úřady nebo jiné veřejné instituce, kde je podpořil při komunikaci s dalšími lidmi. *„to, že je tu někdo ..., kdo Vám pomůže dorozumět se s jinými lidmi, to je velmi přínosné“* (K7). Význam orientace ve fungování ČR zmiňuje i K6 *„Není jednoduchý hned začít pracovat nebo třeba komunikovat s úřady skrz nějaký ty příspěvky.“* Respondent K2 se po udělení MO potýkal s obtížnou situací v rámci nástupu do zaměstnání. Přesněji K2 hovoří o tom, že i po úspěšném řízení o uznání jeho zahraničního vzdělání, tedy nostrifikaci, se mu nepodařilo najít práci v oboru. *„Práce je tu hodně, ale ne moc věří diplomům z ciziny“* (K2). Dle Analýzy SIP často osoby s MO nenavazují v ČR na jejich předchozí vzdělání nebo kvalifikaci, které dosáhli před příchodem do ČR.

Výjimkou jsou např. lékařské profese nebo experti ve strojním nebo chemickém odvětví (Šolcová, 2012). Je ale patrné, že se vše mění na základě požadavků trhu práce.

Pro všechny respondenty absolvování SIP znamenalo novou zkušenost a navázání nových kontaktů, především v oblasti pomoci. *„Pomohlo mi to poznat nové lidi, a hlavně teď už vím a znám, na koho se obrátit, když budu mít nějaký problém“* (K5). S tímto úzce souvisí i povědomí poloviny respondentů o existenci obdoby SIP v rámci dalších států EU, kde žijí rodiny nebo známí respondentů. Dle názoru jednotlivých respondentů jsou v jiných státech EU podmínky lepší, ale i přesto jsou spokojeni s podobou SIP v ČR a jejich životem, který si zde postupně vybudovali. Respondentka K3 nastínila odlišnost ve fungování integračního kurzu v Německu v oblasti výuky jazyka: *„... na kurzy chodí do jazykové školy, tak dosáhnou vyšší úrovně, např. C1 jen v rámci integračního programu, to je moc výhodné.“*

### **Ad subkategorie B: Oblast psychická**

MO, tedy azyl nebo DO, je udělena cizinci na základě hrozícího nebezpečí ve formě pronásledování (Zákon o azylu, § 12-14). Udělení MO tedy důvody útěku a hledání ochrany cizinců potvrzuje. Psychická podpora klientů je tedy nezbytnou součástí posílení klientů k integraci do nové společnosti. Respondent K7 hovoří o postupném budování důvěry k sociálnímu pracovníkovi: *„Na začátku ... jsem úplně pracovníkům nedůvěřoval. Po odchodu ze země původu jsem se potřeboval trochu vzchopit, ale postupem času jsem zjistil, že mi nikdo už ublížit nechce.“* O tématu důvěry k pracovníkovi se zmiňuje také respondentka K8: *„Na začátku programu jsem hodně špatně rozeznávala, kdo stojí na mojí straně a kdo mi chce ublížit. Měla jsem pocit, že mě pronásledují až sem a tohle je jen hra.“* Je tedy zřejmé, že prožitek ze zažitého nebezpečí byl natolik silný a traumatizující, že respondentům dělalo potíže uvěřit, že je zde někdo, kdo jim chce pomoci.

V odborné literatuře je pojem *traumatu* popisován jako následek jednoho silně stresujícího zážitku nebo dlouhodobě stresující situace, které jsou spojovány s bezprostředním ohrožením života, nepopsatelným pocitem strachu a vyděšení a s tím souvisejícím pocitem bezmocnosti (Vizinová, 1999). „Ze strany sociálního pracovníka musí být vyvinuto velké úsilí, aby vedlo k přemostění propasti mezi minulostí, současností a budoucností. Traumatizovaní uprchlíci k tomu potřebují zvláštní doprovázení a podporu“ (Dvořáková et al., 2007, s. 62).

Je tedy zřejmé, že důvěra mezi sociálním pracovníkem a klientem se tvoří v průběhu celého SIP. „Síla důvěry je dána minulými úspěchy a neúspěchy“ (Výrost a Slaměník, 2008, s. 149).

Respondenti se ve většině případů shodli na tom, že dalším významným faktorem procesu integrace je podpora ze strany sociálního pracovníka a neziskové organizace. K6 uvádí, že *„Hodně mě i moji rodinu podporovala pracovnice a všichni koho jsme v Charitě potkali.“* K7 uvádí pozitivum v možnosti se někomu svěřit a komunikovat v jemu bližším jazyce. K2 a K3 se souhlasně shodují na tom, že jim vyhovovalo mít na základě komunikace se sociálním pracovníkem možnost výběru při nákupu vybavení v domácnosti na základě jejich potřeb. K4 se s vyjádřením ostatních neztotožňuje, k pracovníkovi a organizaci si nevybudovala důvěru, protože vůbec nepochopila, o čem SIP je a co je jeho cílem. *„... nikdo mi neřekl co mám očekávat, co jsou moje práva, věděla jsem pouze to, že jsem v nějakém programu“* (K4).

### **Ad subkategorie C: Oblast finanční**

Všichni respondenti vnímají pozitivně možnost individuálního nastavení čerpání prostředků v jednotlivých oblastech. Respondenti K1, K2 a K3 souhlasně uvádí, že neočekávali finanční podporu v takové výši.



Respondentka K3 zmiňuje, že nastavení celkového rozpočtu čerpání financí je individuální, ne všichni to mají stejně. Tomu oponuje K4, která uvádí, že jí bylo pracovníkem jasně stanoveno, v jaké výši je možné konkrétní oblasti čerpat. Respondentka K4 dále uvádí: *„Požádala jsem a bylo mi řečeno, že program skončí, když moji dceři budou 2 roky a následně není možné další peníze využít na oblast zdraví nebo vzdělání a pro nic dalšího. Tak na co ty prostředky jsou stanovené, když je nemohu využít?“* Základní charakteristikou SIP je, že trvá po dobu 1 roku od podepsání IP. Je otázkou, kde přesně došlo k chybě při komunikaci mezi sociálním pracovníkem a respondentkou v přenosu základních informací o SIP.

K8 dodává, že si nedokáže představit, jak by se vůbec bez finanční pomoci postavila na své vlastní nohy v nové zemi a společnosti. K6 souhlasně sděluje, že si nechce představovat, jak by to bez této formy pomoci vůbec dopadlo. Zajímavé bylo zjištění od K5, K6 a K7, kteří si váží veškeré finanční podpory, ale v procesu integrace je pro ně důležitější znalost nového jazyka a budování sociálního kontaktu. K4 naopak označuje finanční pomoc jako nedostatečnou, především z důvodu nemožnosti využít prostředky např. na soukromou MŠ nebo jakkoliv aktualizovat IIP.

Respondenti K1, K2, K6 a K7 označují za velkou pomoc možnost nákupu a výběru nábytku a elektrických spotřebičů, které potřebují k uspokojení základních životních potřeb. Respondentka K3 uvádí, že v této oblasti nejvíce oceňuje úhradu kauce a třech nájmů, především z důvodu možnosti kdykoliv se během trvání SIP přestěhovat a tímto vyřešit finanční překážku. Respondentka K8 vše doplňuje, *„ať už jsme mohli ze SIP koupit cokoli, jsme za to moc vděční.“* K3 také za velmi přínosné označuje možnost vlastního výběru položek stanovených v rozpočtu a IIP.

*„... i když jsme pořídili ty nákupy, já jsem vždy poslala odkazy na ty věci, které jsem chtěla i barvy a všechno a vůbec nic mi nenutili, jestli nechci něco jiného“* (K3).

## **2. Kategorie: Vnímání sociálního pracovníka**

„Vnímání druhých je proces, který ovlivňuje mnoho různých faktorů, např. osobnost, stereotypy, osobní konstrukty, ...“ (Hayes, 2003, s. 94). Pracovníci nestátních neziskových organizací, které poskytují SIP, jsou obvykle jedni z prvních členů české společnosti, s nimiž osoby s MO navazují spolupráci a vztah, který je založen na vzájemné důvěře. Se sociálními pracovníky navazují nejen formální, ale často i přátelské vztahy (Jiráková, 2012). Úkolem sociálního pracovníka je klienta jednotlivými oblastmi SIP provést a poskytovat zpětnou vazbu v oblasti klientova chování, které je v mnoha směrech kulturně odlišné (Matoušek, 2010).

- A. KLADNÉ: A1: Profesionální a individuální přístup ke klientovi, A2: Pomoc a podpora v rámci procesu integrace, A3: Respekt ke klientovi, jeho náboženskému vyznání nebo kultuře ze strany sociálního pracovníka, A4: Možnost využití tlumočnicka v případě jazykové bariéry, A5: V případě spokojenosti a navázání dobrého vztahu se sociálním pracovníkem, klient i po absolvování SIP s pracovníkem dále spolupracuje.
- B. ZÁPORNÉ: B1: Nedostatečná informovanost o programu, jeho obsahu a práv klienta, B2: Nefungující spolupráce, neochota a neodpovídání na dotazy klienta, B3: Změna sociálního pracovníka v průběhu programu.

### **Ad subkategorie A: Kladné vnímání sociálního pracovníka**

Vzhledem k různým kulturním a náboženským odlišnostem jednotlivých klientů se pohled na sociálního pracovníka může lišit. Pouze v jednom případě byl pohled na sociálního pracovníka záporný (K4). Ostatní respondenti popsali sociálního pracovníka a všechny další vystupující pracovníky v Charitě jako profesionální, laskavé, příjemné a hodné bytosti.

*„Vždy mi pracovnice pomohla, udělala si na mě čas a všechno jsme vyřešily. Nikdy mi neřekla, že se mnou nebude něco řešit“,* oceňuje K6. S tímto se shoduje i K5, která hovoří o pomoci s vyplňováním formulářů na různé státní instituce a asistenci při obvolávání potenciálních zaměstnavatelů. K2 i K3 oceňují rychlou zpětnou vazbu a dále popisují, že sociálního pracovníka vnímají spíše jako kamaráda, mají s ním dobrý vztah. K1 dále hovoří o široké informovanosti a dovysvětlení jakéhokoli neporozumění si.

V odborné literatuře lze výše zmíněný přístup sociálního pracovníka ke klientům označit jako Rogeriánský přístup nebo také přístup orientovaný na člověka, jehož autorem je Carl R. Rogers. Rogeriánský přístup je tvořen třemi podmínkami: bezpodmínečné přijetí, empatie a kongruence neboli autenticita (Šiffelová, 2010). Tento přístup předpokládá jedinečnost klienta a je založen na tom, že ke každému je za potřeby přistupovat individuálně. Dále přístup ze strany sociálního pracovníka nemá být direktivní a hodnotící, ale naopak otevřený a autentický (Rogers, 2014).

Zajímavé je, že K8 porovnává sociálního pracovníka s pracovníky ÚP, které označuje jako protikulturní a obávající se komunikace s jakýmkoliv cizincem.

*„Když bych měla vzít sociálního pracovníka z Charity a z Úřadu práce, tak jsou to dva úplně jiné světy. Sociální pracovník z Charity je lidský, chápe a jedná s Vámi jako se sobě rovným. Kdežto na ÚP tam je to moc špatný, nechtějí s Vámi mluvit, bojí se“* (K8).

O negativní zkušenosti s postojem ÚP k cizincům hovoří z pohledu sociálního pracovníka Eva Dohnalová, která uvádí, že v rámci procesu integrace cizinců vidí velký pokrok ve spolupráci mezi neziskovými organizacemi a několika úřady městských částí nebo školami, nikoliv s ÚP (2016).

Všichni respondenti, kteří popisují hezký vztah se sociálním pracovníkem a mají v rámci spolupráce se sociálním pracovníkem dobrou zkušenost, pokračují ve spolupráci s ním nebo jeho kolegy i po absolvování SIP. Často je spolupráce s nestátními neziskovými organizacemi vyhledávána osobami s MO i v pozdějších etapách procesu integrace (Jiráková, 2012).

#### **Ad subkategorie B: Záporné vnímání sociálního pracovníka**

K4 hovoří o tom, že není spokojena s přístupem sociálního pracovníka a celkového chodu Charity. Za negativní považuje především nedostatečnou informovanost o programu, jejích právech a možnostech. Dále zmiňuje změnu sociálního pracovníka během průběhu programu, která jí nebyla ze strany organizace dostatečně vysvětlena. *„Často se měnili pracovníci, nevím, ale z mého pohledu je část pracovníků zároveň i studenty a nikdo v tom programu nepokračuje. Možná mají málo zkušeností, nejsem si tím ale jistá“* (K4). O změně sociální pracovníce v průběhu programu hovoří i K1, ale v jejím případě vše proběhlo bez jakéhokoliv problému, o všem byla dostatečně informovaná a po změně pracovníce vše pokračovalo v naprostém pořádku. K4 také popisuje velmi obtížnou komunikaci se sociálním pracovníkem, neochotu aktualizovat IIP a položky v něm. Zdůvodňuje to nákupem vybavy pro dítě, kterou ale vůbec nevyužila a jejíž nákup vůbec nechtěla. Respondentka K4 jako jediná ze všech respondentů, z důvodu nespokojenosti se sociálním pracovníkem nebo organizací po absolvování SIP nespolupracuje. Pojem nespokojenosti lze definovat jako pocit nešťastnosti, protože člověk není spokojen s konkrétní situací nebo chováním (Stuchlíková, 2007).

Základy Rogersovské terapie vychází z euroamerické humanistické filozofie a nemusí být v souladu s očekáváním klienta, který si v průběhu své socializace osvojil pojetí hodnot některé ne-euroamerické kultury (Navrátil a Musil, 2000). Whittaker a Tracy (in Navrátil a Musil, 2000, s. 126) například uvádějí, že „největší překážkou v práci s příslušníky menšinových skupin

jsou právě rozdílné představy o tom, jak a čím lze pomáhat a upozorňují, že některé v Evropě běžně známé techniky nelze uplatňovat napříč kulturami.“

### **6.1.1 Dílčí závěr**

Odpověď na DVO1: *„Jaký je postoj v kognitivně rovině klientů s udělenou MO k SIP po jeho absolvování?“*

Všichni respondenti vnímají SIP jako nástroj usnadňující integraci do české společnosti. Jako významný faktor SIP a procesu integrace respondenti vnímají nejčastěji učení se českého jazyka a individuální nastavení finanční podpory a nákupu potřebného vybavení do domácnosti. Všichni respondenti vnímají SIP dále jako novou zkušenost a navázání kontaktů. Část respondentů považuje za velmi důležitou součást SIP podporu sociálního pracovníka, k němuž si postupně během realizace SIP budovali důvěru. Negativně část respondentů vnímá SIP v krátce poskytovaných kurzech ČJ, nedostatečné úrovni výuky ČJ a systému výuky ČJ.

Sociálního pracovníka část respondentů vnímá jako kompetentního a profesionálního. Respondenti, kteří hovoří o sociálním pracovníkovi a Charitě v pozitivním světle, s nimi spolupracují i po skončení SIP. Záporně vnímá sociálního pracovníka respondentka z důvodu nedostatečné informovanosti o SIP, změně člověka v pozici sociálního pracovníka a s tím spojenou velmi obtížnou komunikaci a celkovou nespokojenost.

## **6.2 „Jaký je postoj v emocionální rovině klientů s udělenou MO k SIP po jeho absolvování?“**

V této kapitole je cílem popsat *„Jaký je postoj v emocionální rovině klientů s udělenou MO k SIP po jeho absolvování?“*

## 1. Kategorie: Emoce, které SIP vyvolává u klientů

A. EMOCE POZITIVNÍ: A1: Pocit radosti a štěstí v možnosti získání finanční

i sociální podpory ze SIP a s tímto spojená podpora integrace, A2: Radost z možnosti zapojit se do SIP, A3: Radost ze setkání a spolupráce se sociálním pracovníkem, A4: Pocit překvapení z široké nabídky v jednotlivých oblastech SIP a jejich individuálního nastavení, A5: Vnímání programu jako užitečného nástroje vedoucího ke spokojenosti klientů, A6: Podpora a zájem ze strany sociálního pracovníka, A7: Postupné budování důvěry.

B. EMOCE NEGATIVNÍ: B1: Zmatek a nejistota na začátku fungování SIP spojené s prvotním setkáním se SIP a jeho fungováním, B2: Zmatek spojený s předáním velkého množství informací, B3: Pocit strachu a případně nebezpečí z neznámého na základě negativního prožitku při odchodu ze země původu, B4: Vztek, kdy klient není spokojen s nastavením a fungováním SIP, B5: Setkání se s předsudky z okolí klienta v průběhu SIP, B6: Nespokojenost klienta spojená s dlouhým schvalovacím procesem v rámci aktualizace IIP.

### Ad subkategorie A: Emoce pozitivní

„Pozitivní emoce, jako je například radost, zájem nebo spokojenost se podílejí na vytváření individuálních osobních zdrojů, od fyzických přes intelektuální až k sociálním“ Stuchlíková (s. 107, 2007).

První pozitivní emoci, kterou všichni respondenti spojují se SIP je radost. Respondenti K1, K2 a K5 hovoří o pocitu radosti, vyvolaným na základě možnosti zapojení se do SIP a získání finanční i sociální podpory. Zároveň souhlasně uvádí, že pocit radosti je také doplněn pocitem štěstí. *„Potom to byla radost a neskutečné štěstí, že jsem se do tohoto programu mohl zapojit“* (K7).

Respondenti K2 a K6 k pocitu radosti shodně dodávají, že jim SIP pomohl začít nový život v ČR a zorientovat se v nové komunitě. K4 má naopak spojen pocit radosti s ukončením programu nikoliv jeho obsahem nebo průběhem. *„Jsem ráda, že to skončilo. Ano, abych byla upřímná, teď mi připomínáte, jak to bylo těžké“* (K4).

Mezi pozitivní emoce dále zařadili K1 a K5 pocit překvapení, který je spojen především s širokou nabídkou položek v jednotlivých oblastech SIP a jejich individuální nastavení, což neočekávali. K8 zmiňuje pocit překvapení jako emoci, kterou má spojenou s existencí SIP a velkou podporou osob s MO po jejich strastiplné cestě za bezpečím. Vzhledem k pozitivnímu vnímání SIP, respondenti K2, K3 a K5 popisují SIP jako velmi užitečný nástroj pro usnadnění procesu integrace v ČR související s poznáním života, kultury a systému v ČR. K SIP respondenti K1, K2, K3 a K5 také řadí pocit spokojenosti. *„Vždycky, když zavolám, tak něco vyřídím. Tak jsem spokojená, že se ozvu a můžu něco řešit“* K1. Pocit spokojenosti vzniká na základě dlouhodobého a přetrvávajícího pocitu štěstí (Stuchlíková, 2007). Pouze o pozitivních emocích ve vztahu k SIP hovoří respondenti K1, K5 a K6.

### **Ad subkategorie B: Emoce negativní**

Z odpovědí respondentů vychází tyto negativní emoce: zmatek, nejistota, strach, nebezpečí, vztek a nespokojenost.

Každé fungování jakéhokoliv typu programu nese nejen svá pozitiva, ale také negativa. Na začátku SIP jsou klienti informováni o jeho fungování, obsahu, cílech a možnostech. To už samo je pro jednotlivé klienty velmi zatěžující až zmatečné. Je potřeba čas, aby se s informacemi sžili. Respondent K7 hovoří o tom, že na začátku SIP vnímal velký zmatek. Respondentka K4 se cítila zmatená především z důvodu nedostatečného vysvětlení, co SIP přesně obsahuje a co je jeho cílem. Respondentka K8 k pocitu zmatku uvádí,

že se na začátku programu necítila jistě a měla strach, co se vlastně bude dít, nikdy se s takovým programem nesešla, a tak vlastně sama nevěděla, do čeho jde. O pocitu strachu se také zmiňuje K7, v jeho případě ho ale spojuje s pocitem nebezpečí, který přichází na základě negativního a traumatizujícího prožitku před příchodem do ČR, kvůli němuž opustil zemi svého původu. *„Opravdu jsem měl strach, že mě pronásleduje minulost“* K7. Pocit strachu se objevuje se v situacích, které jsou pro člověka úplně nové (Rieman, 1998).

Respondentka K4 popisuje pocity agrese, které se objevily v situaci, kdy jí při jakémkoliv dotazování sociálního pracovníka na změnu položek k nákupu vybavení pro dítě v IIP bylo odpovězeno: „ne, nejde to“. *„Cítila jsem se, že bojuji za něco, o čem nevím, že by mělo být užitečné“* K4. Respondenti K2, K3 a K4 se během SIP setkali s pocitem nespokojenosti. U respondentů K2 a K3 se pocit nespokojenosti objevil z důvodu dlouhého čekání na schválení věci v rámci aktualizace IIP nebo jejího dodání. Konkrétně uvádí příklad měsíčního čekání na dodání pračky, která byla potřeba především z důvodu narození dítěte a s tím spojené vyšší potřeby prát. K4 pocit nespokojenosti popisuje především v nedostatečné podpoře při výuce českého jazyka a dále také nedostatečné podpoře na začátku při hledání práce nebo bydlení.

*„Na začátku jsem byla s dcerou sama, hledala jsem bydlení a práci. Byla jsem tolik zklamaná. Nikdo nám nepomohl, plakala jsem. Navštívila jsem Charitu několikrát. Dali mi pouze nějaký link (webovou stránku) a řekli, běžte a hledejte. Bydlela jsem ale s příbuzným a neměla jsem přístup k internetu“* (K4).

Více než polovina respondentů se setkala s předsudky v době, kdy se účastnili SIP, v žádném z případů ale nešlo o předsudky pocházející ze strany sociálního pracovníka, dalších pracovníků Charity nebo samotného SIP. Respondenti čelili předsudkům ve většině případů na Úřadu práce nebo



jiných státních institucích (K2, K7, K8). Respondentka K6 se setkala s předsudky ze strany lékaře a K5 ze strany neznámých osob v MHD při cestě do práce. Nikdo z respondentů se v průběhu SIP neseťkal s diskriminací nebo rasismem.

Respondenti, kteří se účastnili Analýzy SIP v roce 2012 cítí odstup ze strany české společnosti, nedůvěru nebo zdrženlivost. Spřátelit se s okolím pro ně nebylo vůbec snadné, vysvětlují to především jazykovou bariérou a předsudky (Jiráková, 2012). „Předsudky pramení z nerovného statusu a dalších sociálních zdrojů včetně našich osvojených hodnot a postojů“ (Myers, 2016, str, 288).

## **2. Kategorie: Dojem z tlumočnicka a jeho význam v rámci SIP**

Z důvodu jazykové bariéry je pro jakékoliv předání informace klientovi vždy stěžejní, aby porozuměl. Role tlumočnicka je tedy při celém procesu integrace velmi důležitá a v mnoha případech nezbytná. Většina respondentů popisuje tlumočnicka jako pomoc nebo podporu, ostatní ho ale vnímají spíše jako bariéru při komunikaci se sociálním pracovníkem.

A. TLUMOČNÍK JAKO POMOC, PODPORA: A1: Podpora a usnadnění komunikace mezi sociálním pracovníkem a klientem, A2: Vděčnost a jistota při účasti tlumočnicka, A3: Flexibilita tlumočnicka, A4: Porozumění si.

B. TLUMOČNÍK JAKO BARIÉRA: B1: Pocit strachu a nejistoty, B2: Nedostatečné zmapování jazykových dovedností klienta před zahájením spolupráce, B3: Nedůvěra v tlumočnicka, B4: Dostatečná jazyková výbava sociálního pracovníka.

### **Ad subkategorie A: Tlumočnick jako pomoc, podpora**

K1 zmiňuje, že díky tlumočení v rámci komunikace se sociálním pracovníkem, se cítila mnohem jistěji. K3 vzpomíná na prvotní setkání se

sociálním pracovníkem za účasti tlumočnicka, na němž se cítila velmi příjemně a spokojeně. K6 má spojeny pozitivní emoce v tom, že kdykoliv něčemu nerozuměla, sociální pracovnice kontaktovala tlumočnicka a vše jí bylo dostatečně vysvětleno. Tlumočnicka popisuje také jako velmi flexibilního pracovníka. K5 pociťuje roli tlumočnicka pozitivně, negativně ale hodnotí jeho nedostatečné využití v SIP. K8 jako jediná uvádí, že v ní tlumočnick vyvolává nejen pozitivní, ale i negativní emoce.

*„Jsem ráda, že je tu někdo, kdo mi rozumí a pomůže mi porozumět. Ale zároveň mám i strach, že o mě řekne v komunitě nebo mé rodné zemi a já se budu muset vrátit. Vlastně tohle mě motivovalo k tomu, naučit se česky, abych se na tlumočnicka nemusela spoléhat“ (K8).*

#### **Ad subkategorie B: Tlumočnick jako bariéra**

K8 tedy v souvislosti spolupráce s tlumočnickem hovoří o pocitu strachu a obavě o její bezpečí, což vede k nedůvěře k tlumočnickovi, a tedy jakési pomyslné bariéře při komunikaci se sociálním pracovníkem. Na druhou stranu, ale díky tomu byla posílena její iniciativa k učení se českého jazyka, a tedy i procesu integrace. O pocitu strachu při účasti tlumočnicka na jednání hovoří také K7, který popisuje jeho obavu z pronásledování minulostí. Dále také zmiňuje pocit nejistoty a nespokojenosti, především z důvodu nedostatečného zmapování jeho jazykové výbavy před samotným zahájením spolupráce.

*„Možná se na začátku před zahájením spolupráce zeptat, jak by to bylo nejpříjemnější pro mě samotného. Ne na mě hned nastrčit tlumočnicka, aniž by se mě kdokoliv zeptal, zda o něho vlastně stojím.“ (K7).*

Role tlumočnicka v rámci zprostředkované komunikace je mnohdy velmi složitá. Tlumočnick většinou pracuje s lidmi, kteří nemají s tlumočením žádnou zkušenost, nejsou na něho zvyklí a zároveň jsou v náročné životní

situaci (Čeňková, 2008). Klienti můžou tlumočnicka na základě jejich vlastního chápání považovat za hrozbu pro ně samotné, v těchto situacích je nezbytné jednání v přítomnosti tlumočnicka ukončit a domluvit se na dalším postupu. Často se situace objevuje u žen arabské národnosti, které chtějí tlumočit pouze od ženy, nikoliv od muže (UNHCR, 2009).

### 6.2.1 Dílčí závěr

Odpověď na DVO2: *„Jaký je postoj v emocionální rovině klientů s udělenou MO k SIP po jeho absolvování?“*

Respondenti spojují SIP s pozitivními i negativními emocemi. Pozitivní emoci, o které respondenti nejvíce hovoří, je radost. Radost spojují zejména s možností zapojit se do SIP a získání určitého typu podpory. Část z respondentů k pocitu radosti také řadí pocit štěstí.

Nejčastější negativní emoci, kterou respondenti uvádí je zmatek. S pocitem zmatku se část klientů setkává především na samotném začátku SIP při získání široké škály informací. Zmatek také pociťují respondenti, v případě nedostatečného vysvětlení, o čem přesně SIP pojednává. Část respondentů mezi negativní emoce také řadí nejistotu a strach z neznámého. Někteří z respondentů také pociťují nebezpečí, to se projevuje na základě negativního prožitku před příchodem do ČR.

V oblasti emocí se také objevilo zajímavé téma dojmu z tlumočnicka a jeho významu v SIP. Část respondentů pociťuje pozitivní emoce v rámci spolupráce s tlumočnickem, nejčastěji hovoří o jistotě a spokojenosti. Ostatní respondenti popisují své emoce v negativním světle, nejčastěji se jedná o pocit strachu, nejistoty a nespokojenosti a s tímto spojené nedůvěry.

### 6.3 „Jaký je vztah vnímání a prožívání k chování klientů s udělenou MO k SIP po jeho absolvování?“

V této kapitole je cílem popsat „*Jaký je vztah vnímání a prožívání klientů s udělenou MO k SIP po jeho absolvování?*“

#### 1. Kategorie: Nastavení SIP

A. SPOKOJENOST S NASTAVENÍM SIP: A1: Nastavení SIP je vyhovující, A2: Velká podpora ze strany sociálního pracovníka, A3: Lidský a kulturní přístup sociálního pracovníka, A4: Dostatečná informovanost o právech a povinnostech klienta, A5: Možnost individuálního nastavení rozpočtu SIP, A6: Účast tlumočnicka v případě potřeby klienta.

B. NESPOKOJENOST S NASTAVENÍM SIP A S TÍM SPOJENÉ NÁVRHY NA ZLEPŠENÍ: B1: Krátká doba trvání SIP, B2: SIP je silně administrativně náročný, B3: Dlouhý schvalovací proces v rámci aktualizace rozpočtu SIP, B4: Nedostatečně kvalifikovaný sociální pracovník, B5: Nedostatečně jazykově vybavený sociální pracovník, B6: Krátká podpora v učení ČJ, B7: Výuka nežádoucí úrovně ČJ, B8: Nevhovující systém rekvalifikačních kurzů, B9: Nепrovázanost s komunitou klienta.

#### Ad subkategorie A: Spokojenost s nastavením SIP

Po absolvování jakéhokoliv typu programu jsou jeho účastníci spokojeni nebo nespokojeni s jeho průběhem a nastavením. Respondenta K1 a hovoří o naprosté spokojenosti s nastavením i průběhem SIP a zároveň neuvádí žádná negativa s tím související. Ostatní respondenti jsou sice spokojeni, ale hovoří i o nedostacích SIP. V souvislosti s tématem spokojenosti respondenti nejčastěji uvádí velkou podporu ze strany sociálního pracovníka a jeho přístup k SIP i klientům. „*Pracovnice byla moc hodná a vždy mi pomohla*

*a na všechno odpověděla, i když jsem někdy myslela, že mám otázek moc. Jsem spokojená, takto kdyby se chovali všichni, bylo by to dobré“ (K6). V pozitivním světle hovoří o sociální pracovníci i respondentka K1, která obdivuje její pro kulturní a otevřený přístup.*

*„Pozitivní emoce, i když jsou velmi krátkodobé, napomáhají učení a zvládání kognitivních úloh, což následně vede k budování přetrvávajících individuálních intelektuálních zdrojů“ Stuchlíková (s. 107, 2007).*

K2 a K3 se shodují na tom, že jsou spokojeni s možností individuálního nastavení rozpočtu SIP a IIP na základě jejich individuálních potřeb. Dále také hovoří o tom, že byli dostatečně informováni o jejich právech a povinnostech v SIP a zároveň upozorňují i na to, že je důležité, aby ve stejné míře byli informováni i další klienti při vstupu do SIP. K6 dále doplňuje, že je velmi spokojená s možností využití tlumočnicka kdykoliv během SIP, který jí byl velmi nápomocen v pochopení důležitých věcí a situací, což ji uklidnilo.

### **Ad subkategorie B: Nespokojenost s nastavením SIP**

Respondenti nejčastěji hovoří o nespokojenosti s krátkou dobou trvání SIP a kdyby to bylo možné, chtěli by SIP prodloužit. K5 by SIP prodloužila o rok až dva. K7 neuvádí na jak přesně dlouho by program prodloužil, ale důvodem jeho prodloužení je primárně podpora ze strany sociálního pracovníka, nikoliv finanční. *„Měl by být delší ten program, nemyslím podporován finančně, ale hlavně lidsky a sociálně“* K7. S tím se shoduje i K4, která hovoří o nespokojenosti s krátkým trváním programu a nemožností využití finančních prostředků na podporu vzdělání dcery, která v době účasti v SIP měla 1 rok. K4 by uvítala prodloužení SIP a možnost využití těchto prostředků v budoucnu. O významu oblasti vzdělání dětí osob s MO informuje Analýza SIP z roku 2012, která hovoří

o tom, že mezi nejčastější přání osob s udělenou MO pro jejich děti patří úspěšné studium a jeho dokončení a dobré vzdělání a zároveň i umět dobře česky (Jiráková, 2012).

*„Není to o penězích nebo nákupu vybavení. Je to o vzdělání dětí a pomoci jim. Dobře, pokud máte nějakou částku peněz pro vzdělání, je důležité ji udržet do té doby, než ji budou moct využít“ K4.*

K5 není spokojená s náročným administrativním procesem v rámci celého SIP, který spojuje s mnoha dokumenty a podpisy. Zároveň hovoří o dlouhém schvalovacím procesu v rámci aktualizace rozpočtu IIP v SIP, kdy konkrétně čekala dlouho na dodání pračky. S tím souhlasí i K3, která uvádí, že je nutné řešit dlouhou dobu schválení a čekání na dodání konkrétní věci. Blíže to K3 specifikuje: *„... aby nedošlo k situaci, že je něco velmi důležité a musejí dlouho čekat. A na některé věci nemohou dlouho čekat, např. pro děti nebo starší lidi.“*

K3 sama na začátku spolupráce čekala dlouho na dodání pračky, měla novorozeně a cítila se v tomto období velmi nekomfortně.

Respondentka K4 dále hovoří o nespokojenosti se sociálním pracovníkem, který nebyl dostatečně kvalifikovaný pro vedení SIP, v případě K4 také došlo ke změně sociálního pracovníka v rámci průběhu SIP, což taktéž hodnotí negativně. K5 říká, že komunikace se sociální pracovníci byla na začátku spolupráce velmi obtížná a uvítala by, kdyby byla sociální pracovnice více jazykově vybavena anebo častěji využívala tlumočnicka.

K6 označuje za nekomfortní krátkou podporu v učení se ČJ, dále ale uvádí, že se situace vyřešila bezplatným kurzem ČJ ze strany Charity, kterého využila a do této chvíle ho navštěvuje. K2 také zmiňuje negativa, co se týká podpory v učení ČJ, a to především ve špatném nastavení výuky v potřebné úrovni. Pokud bychom měli hovořit o navazujícím kurzu ČJ po skončení SIP, tak z Analýzy aktuální situace v oblasti integrace cizinců (MVČR, 2015) vyplývá, že poptávka po bezplatných kurzech českého jazyka pro cizince je

mnohem vyšší než dostupná nabídka těchto kurzů. Dále je značným problémem optimalizace rodinného a pracovního života s jazykovým vzděláváním osob s udělenou MO a dalšími cizinci. V rámci Charity ČR funguje síť dobrovolnických center v jednotlivých regionech, které jsou zaměřena na širokou oblast dobrovolnictví, z nichž je také možnost poskytnout podporu v učení se ČJ. Dostupnost dobrovolníků ale záleží na možnostech konkrétního regionu (Charita ČR).

K tomu doplňuje K3, že systém rekvalifikačních kurzů v ČR není dostatečně přizpůsoben rekvalifikaci cizinců. *„Aby dělali něco speciálního pro cizince, s překladem, aby opravdu ten člověk mohl se kvalifikovat a pracovat“* (K3). Respondent K7 jako jediný hovoří o tom, že mu v SIP chyběla nějaká provázanost s jeho kulturou.

### **6.3.1 Dílčí závěr**

Odpověď na DVO3: *„Jaký je vztah vnímání a prožívání klientů s udělenou MO k SIP po jeho absolvování?“*

Většina respondentů je spokojena s nastavením SIP, pouze v jednom případě je respondentka naprosto spokojená a nic by neměnila. Respondenti hovoří o pocitu spokojenosti především v souvislosti s velkou podporou ze strany sociálního pracovníka a jeho přístupu k SIP i respondentům.

Pocity nespokojenosti jsou provázeny především krátkou dobou trvání SIP a nemožností jej prodloužit. Jako důvod pro prodloužení SIP respondenti nejčastěji uvádí potřebu delší podpory ze strany sociálního pracovníka. Dalším důvodem k prodloužení SIP respondentka uvádí např. potřebu delší podpory v oblasti vzdělání dětí osob s MO. Pocit nespokojenosti je dále provázen např. náročným administrativním procesem v rámci celého SIP, dlouhým schvalovacím procesem a dodáním potřebného vybavení do domácnosti nebo krátkou podporu v učení se nového jazyka. Pouze

v jednom případě nebyla respondentka spokojená s chováním a vystupováním sociálního pracovníka, kterého označila jako nedostatečně kvalifikovaného pro vedení SIP.



## ZÁVĚR

Cílem mojí bakalářské práce bylo zodpovědět hlavní výzkumnou otázku: „*Jaký je postoj klientů s udělenou mezinárodní ochranou ke Státnímu integračnímu programu po jeho absolvování?*“ Nejprve tuto otázku zodpovím, poté ji okomentuji pomocí odborné literatury, a nakonec představím doporučení pro praxi a návrhy dalších výzkumů, které vyplývají z realizovaného výzkumu a zjištění, která z něj vyplynula.

### 7.1 Odpověď na hlavní výzkumnou otázku

Postoj klientů s udělenou MO k SIP není jednotný a liší se na základě osobnostních a kulturních charakteristik jednotlivých respondentů. Respondenti vnímají SIP jako nástroj usnadňující integraci do české společnosti, především díky podpoře učení se českého jazyka, finanční pomoci a podpoře sociálního pracovníka. Absolvování SIP v nich vyvolává pozitivní i negativní emoce. Z pozitivních emocí nejčastěji zmiňují radost a štěstí, z negativních potom zmatek, nejistotu a strach z neznámého.

V kategorii *Význam SIP pro klienty* hovoří respondenti o tom, že postoj k SIP značně ovlivňuje to, zda měli respondenti od SIP nějaká očekávání či nikoliv, a zda tato očekávání byla posléze naplněna. Respondenti, kteří měli od SIP nějaká očekávání, hovoří o nedostacích a případné nespokojenosti s konkrétními oblastmi v SIP. Oproti tomu respondenti, kteří neměli žádná očekávání od SIP, jsou vesměs spokojeni s nastavením SIP a nemají k SIP žádné bližší připomínky.

Dále bylo velmi zajímavé zjištění, že respondenti, kteří mají povědomí o fungování jiných integračních programů v rámci EU a popisují tyto integrační programy jako výhodnější v mnoha směrech (finančně, získání vyšší úrovně jazyka apod.), jsou i tak spokojeni s životem v ČR, který zde vybudovali.

Dalším významným faktorem ovlivňující postoj k SIP uvedli respondenti vazbu na konkrétního sociálního pracovníka a to, jak si respondent se sociálním pracovníkem tzv. „sedne“. Z výzkumu vyplývá, že respondenti, kteří jsou spokojeni se sociálním pracovníkem a popisují ho v pozitivním světle, tak s ním spolupracují i po skončení SIP. Pouze v jednom případě popisuje respondentka sociálního pracovníka v negativním světle a po absolvování SIP s ním i organizací nespolečně pracuje. Z odpovědí některých respondentů také vyvstalo téma budování důvěry k sociálnímu pracovníkovi a organizaci. Respondenti, kteří se před příchodem do ČR ocitli v nebezpečí a prožitek z něho byl silný a traumatizující. Neměli na začátku spolupráce k sociálnímu pracovníkovi důvěru a museli si ji postupně vybudovat. Respondenti, kteří o traumatizujícím zážitku v rámci rozhovoru nemluvili, se o tématu budování důvěry k sociálnímu pracovníkovi vůbec nezmiňovali.

Pozitivně respondenti vnímají i možnost individuálního nastavení čerpání finančních prostředků v jednotlivých oblastech SIP. Pouze v jednom případě byla respondentka nespokojená s tím, že žádnou takovou možnost neměla a vše jí bylo určeno ze strany sociálního pracovníka. V oblasti týkající se financí bylo zajímavé zjistit, že někteří respondenti umisťují před finanční podporu oblast podpory v učení se českého jazyka, které si velmi váží. Podle respondentů tak hraje v procesu integrace větší roli výuka českého jazyka než finance.

Respondenti, kteří do SIP vstupovali s tím, že je to úplně něco nového a neznámého, mají začátek SIP a spolupráci se sociálním pracovníkem spojeny s negativními emocemi, přesněji zmatkem a strachem. V případě, že respondenti věděli, o čem přesně SIP pojednává a co je jeho cílem, pociťují pozitivní emoce, tedy radost a štěstí, že se SIP mohli zúčastnit. Respondenti,

kteří neměli kompletní představu o tom, co přesně SIP obsahuje, v průběhu programu popisují pocit překvapení.

V rámci emocionální oblasti postoje se v rozhovorech objevilo zajímavé pojetí role tlumočnicka a jeho význam v SIP. Respondenti na roli tlumočnicka pohlíží dvěma způsoby. V jednom případě jako na pomoc a podporu při komunikaci se sociálním pracovníkem nebo dalšími institucemi. V opačném případě roli tlumočnicka respondenti vnímají jako bariéru. Respondenti, kteří mají s tlumočnickem nějakou zkušenost nebo se dokážou v základní formě dorozumět česky, vnímají tlumočnicka pozitivně jako pomoc a podporu při řešení složitějších otázek a problematických situací, ve kterých si nejsou jisti. V případech, kdy respondenti prožili traumatizující zážitek před příchodem do ČR a s tlumočnickou nemají žádnou předchozí zkušenost, jakékoliv setkání v přítomnosti tlumočnicka v nich vyvolává negativní emoce, a to především strach a nejistotu. Tito respondenti zároveň preferují komunikaci v jiném než mateřském jazyce, většinou anglickém a přítomnost tlumočnicka odmítají. Zajímavým zjištěním je i to, že přesně tohle respondenty motivuje k tomu naučit se česky nebo se zdokonalit v druhém jazyce (anglickém), aby se byli schopni co nejlépe dorozumět v rámci ČR.

Celková spokojenost s fungováním SIP závisí dle výpovědí respondentů především na podpoře sociálního pracovníka a jeho přístupu k SIP a klientům obecně. Dále také na individuálním nastavení čerpání rozpočtu SIP a IIP na základě jejich individuálních potřeb. Respondenti, kteří nebyli se SIP v určitých oblastech spokojeni, jako řešení navrhují prodloužení trvání SIP, především z důvodů nemožnosti využít finanční prostředky pro vzdělání dětí mimo trvání SIP nebo krátké a intenzivní podpory ze strany sociálního pracovníka. Za další nedostatky SIP, které v respondentech vyvolávaly pocity nespokojenosti, respondenti uvádí krátkou podporu v učení se českého jazyka, náročný administrativní proces,

dlouhý schvalovací proces v rámci aktualizace IIP nebo nedostatečně kvalifikovaný sociální pracovník (jazykově a kompetentně). Respondenti, kteří nebyli spokojeni s nabídkou rekvalifikačních kurzů současně tvrdí, že nedostatkem SIP je nedostatečná podpora v učení se českého jazyka. Což je logické, protože v ČR nefungují rekvalifikační kurzy pro cizince. Proto, aby se člověk rekvalifikačních kurzů mohl účastnit musí pro tento kurz mít českou slovní zásobu.

## 7.2 Doporučení pro praxi

První doporučení vychází z DVO1, subkategorie *Význam SIP pro klienty* a směřuje k působení na postoj klientů. Z této subkategorie vyplynulo, že klienti, kteří mají k SIP nějaká očekávání nebo do něj vstupují s nějakou formou informovanosti, nejsou s nastavením SIP a jeho fungováním zcela spokojeni. Na tomto základě doporučuji, aby sociální pracovník na začátku nové spolupráce a před samotným zahájením SIP zmapoval, co přesně klient, popř. rodina od SIP očekává a s čím přesně do SIP vstupuje. Na začátku každé spolupráce jsou sice stanoveny cíle SIP v rámci IIP na základě potřeb klienta a počáteční forma finančního rozpočtu. Respondenti se ale právě v rámci tohoto náročného administrativního začátku spolupráce cítí velmi nejistě a zmateně. Řešením tohoto doporučení by mohlo být povinné školení sociálních pracovníků o tom, jak s klienty v průběhu SIP, jak zájemce o vstup do SIP seznámit s tímto programem. Tato školení by mohla zaštiťovat buďto generální poskytovatel SIP – SUZ nebo jiná nevládní nezisková organizace, která má s poskytováním SIP nějaké zkušenosti.

V rámci DVO3, subkategorie B: *Nespokojenost s nastavením SIP a s tím spojené návrhy na zlepšení* respondenti zmiňují krátkou podporu v učení ČJ nebo výuku nežádoucí úrovně ČJ. V rámci SIP je možné absolvovat 400 hodin bezplatného kurzu českého jazyka, od roku 2018 je poskytovatelem AUČCJ.

Respondenti, kteří se kurzu zúčastnili, ze své zkušenosti hovoří o tom, že je kurz krátký a potřebovali by delší podporu v učení se jazyka. Zajímavé je, že i když dle Analýzy SIP (2012) je učení se českého jazyka jedna z nejvýznamnějších složek integrace do společnosti, tak není nijak mapováno, zda je poskytovaný kurz dostatečný či nikoliv. A v případě, že dostatečný není, tak ani navazováno dalším kurzem ČJ ani jinou další alternativou. Několik respondentů situaci vyřešilo tím, že jim byl na základě poptávky u jednotlivých Charit přidělen dobrovolník, který s nimi ve spolupráci a učení se ČJ pokračuje. Ne všichni mají ale tuto možnost, další možnosti by mohly být bezplatné kurzy poskytované např. Centry na podporu integraci cizinců, ta jsou ale kapacitně nedostupná. Dle Analýzy aktuální situace v oblasti integrace cizinců (MV ČR, 2015) je poptávka mnohem vyšší než dostupná nabídka. Je nezbytné také upozornit na to, že v tomto případě se jedná o kurzy ČJ pro všechny cizince, kteří přichází do ČR a mají zájem se učit česky.

Chybí zde tedy nějaká navazující alternativa kurzů pro osoby s udělenou MO po skončení kurzu ČJ v rámci SIP, aby se mohli dále v jazyce rozvíjet a lépe se adaptovat. Prvotním řešením by mohlo být na závěr kurzu ČJ zmonitorovat získané znalosti v ČJ a identifikovat případné další potřeby v rámci výuky ČJ a případně hledat další navazující kurz ve spolupráci se sociálním pracovníkem. Řešením by mohlo být také otevření kurzů primárně pro osoby s udělenou MO po absolvování kurzu ČJ v rámci SIP, s tím, že by byli doplněni jinými cizinci na základě jazykové úrovně. Nebo zajištění dobrovolnické sítě lektorů ČJ právě pro potřeby klientů, kteří absolvovali kurz ČJ v rámci SIP.

### 7.3 Návrhy dalších výzkumů

V průběhu tvorby teoretické části jsem se setkala s tím, že v odborné literatuře chybí popis průběhu integrace osob s udělenou MO do české společnosti. Ačkoliv vzrůstá počet příchozích žadatelů o MO (viz Příloha č. 1), stále v akademické oblasti není popisován průběh a cíl integrace, případně definice momentu „integrování se“. Skupina osob s udělenou MO je cílovou skupinou, se kterou by se mělo počítat i do budoucna. Sociální pracovníci se s touto cílovou skupinou budou do budoucna napříč různými sociálními službami v rámci ČR setkávat. Příkladem můžou být osoby s duševním onemocněním s udělenou MO, osoby s udělenou MO s určitým typem handicapu, v seniorském věku apod.

SIP se sice zaměřuje na usnadnění integrace v rámci 5 oblastí: bydlení, zaměstnání, vzdělání, zdravotní a sociální oblast, to ale nereaguje kompletně na všechny situace, se kterými se může klient v průběhu integrace setkat. Navrhovala bych proto realizaci výzkumu, který by se zaměřil na průběh integrace osob s MO. Výsledky výzkumu by potom byly využitelné pro individuálnější nastavení SIP a nastínily problematické situace, kterými si v rámci integrace osoby s MO prochází. Zároveň by výzkum mohl sloužit jako tzv. vodítko pro sociální pracovníky, kteří klienty SIPem provází. Myslím si, že málokterý sociální pracovník si dokáže představit s čím tito lidé do ČR přichází, před čím utíkají a jaké to vlastně je začlenit se v rámci cizího státu v cizí kultuře a mezi cizími lidmi.

V souvislosti se zjištěnými informacemi navrhuji provést kvalitativní výzkum, ve kterém by výzkumník zmapoval pomocí polostrukturovaných rozhovorů průběh integrace osob s MO do české společnosti a její základní rysy. Respondenty by byli klienti s udělenou MO, kteří se považují za integrované do české společnosti, popř. i ty kteří jsou stále v procesu

integrace. Výzkumnou otázkou výše zmíněného výzkumu by mohlo být: *„Jak klienti s udělenou MO popisují průběh své integrace do české společnosti?“* Výsledky takového výzkumu by mohly pomoci získat náhled na proces integrace z opačné strany, a to z pohledu osob s udělenou MO, ne z pohledu sociálních pracovníků nebo institucí. Výsledky by mohly upozornit na problematické oblasti v procesu integrace, o kterých s v současnosti neví nebo nemluví.

## SEZNAM LITERATURY

### Knižní zdroje:

- Čeňková, I. (2008). *Úvod do teorie tlumočení*. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka.
- Dvořáková, J., Hervertová, V., Horská, J., Mourečková, H. (2007). *Metody sociální práce s migranty, azylanty a jejich dětmi*. Praha: TRITON.
- Hayes, N. (2003). *Základy sociální psychologie*. Vyd. 3. Praha: Portál.
- Hendl, J. (2016). *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál.
- Hnilica, K. (2010). *Stereotypy, předsudky, diskriminace: (pojmy, měření, teorie)*. Praha: Karolinum.
- Jurman, M., Lupačová, H., Honusková, V., Kosař, D., & Molek, P. (2010). *Zákon o azylu: komentář* (Vyd. 1.). Praha: Wolters Kluwer ČR.
- Kohoutek, R., Ocetková, I., Štěpaník, J. (1998). *Základy sociální psychologie*. Brno: CERM.
- Křivohlavý, J. (2004). *Jak přežít vztek, zlost a agresi*. Praha: Grada.
- Matoušek, O., Kodymová, P., Koláčková, J. (2010). *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál.
- Matoušek, O. (2008). *Slovník sociální práce*. Praha: Portál.
- Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada.
- Musil, L., Navrátil, P. (2000). *Sborník prací fakulty sociálních studií brněnské univerzity – Sociální práce s příslušníky menšinových skupin*. Brno: Fakulta sociálních studií.
- Myers, D. (2016). *Sociální psychologie*. Brno: Edika.



- Nakonečný, M. (2000). *Lidské emoce*. Praha: Academia.
- Nakonečný, M. (2009). *Psychologie osobnosti* (Vyd. 2., rozš. a přeprac.). Praha: Academia.
- Palašáková, D. (2014). *Formování profese interkulturní pracovník/ pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze.
- Plháková, A. (2006). *Dějiny psychologie*. Praha: Grada.
- Průcha, J. (2010). *Interkulturní komunikace*. Praha: Grada.
- Rogers, C. R. (2014). *Způsob bytí: klíčová témata humanistické psychologie u pohledu jejího zakladatele*. Přeložil Jiří Krejčí. Praha: Portál.
- Riemann, F. (1999). *Základní formy strachu: typy lidské osobnosti, jejich vznik, charakteristicky a formy vztahů*. Praha: Portál.
- Stuchlíková, I. (2007). *Základy psychologie emocí*. Praha: Portál.
- Šiffelová, D. (2010). *Rogersovská psychoterapie pro 21. století: vybraná témata z historie a současnosti*. Praha: Grada.
- Uherek, Z., Beranská, V., Honusková, V., Jiráková, A., & Šolcová, L. (2012). *Analýza státního integračního programu pro azylanty*. Praha: Etnologický ústav AV ČR.
- Vágnerová, M. (2004). *Základy psychologie*. Praha: Karolinum.
- Vizinová, D. (1999). *Psychické trauma a jeho terapie (PTSD) – psychologická pomoc obětem válek a katastrof*. Praha: Portál.
- Výrost, J., Slaměník, I. (2008). *Sociální psychologie*. 2., přeprac. a rozš. vyd. Praha: Grada.
- Van der Zee, Karen & Oudenhoven, Jan Pieter & Ponterotto, Joseph & Fietzer, Alexander. (2001). *Multicultural Personality Questionnaire: Development of a Short Form*. *Journal of personality assessment*.

Žižlavský, M. (2003). *Metodologie pro Sociální politiku a sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita.

### **Právní zdroje:**

Listina základních práv a svobod č. 2/1993 Sb.

Sdělení č. 208/1993 Sb., ministerstva zahraničních věcí o Úmluvě o právním postavení uprchlíků a Protokolu týkajícím se právního postavení uprchlíků.

Zákon č. 108/2006. Sb., o sociálních službách.

Zákon č. 186/2013 Sb., o státním českém občanství a o změně některých zákonů (zákon o státním občanství České republiky).

Zákon č. 221/2003 Sb., o dočasné ochraně cizinců.

Zákon č. 325/1999 Sb., o azylu a o změně zákona č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů.

### **Internetové zdroje**

Asociace učitelů češtiny jako cizího jazyka. (2020). *Zajištění kurzů českého jazyka pro azylanty a osoby požívající doplňkové ochrany*. Dostupné z:

<https://www.auczj.cz/zajisteni-kurzu-ceskeho-jazyka-pro-azylanty-a-osoby-pozivajici-doplnekove-ochrany/>.

Baláž, R. (2016, 24. dubna). *Integrace je hlavně mentální proces, za který neseme odpovědnost my všichni obdobnou měrou – Eva Dohnalová*. Časopis sociální práce. Citováno 15.01.2021. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/integrace-je-hlavne-mentalni-proces-za-ktery-neseme-odpovednost-my-vsichni-obdobnou-merou/>.

Boxanová, V. (2019). *Státní integrační program v oblasti mezinárodní ochrany*. [Bakalářská práce, Masarykova univerzita]. Citováno 25.02.2021. Dostupné z: [https://is.muni.cz/th/v6ref/Boxanova\\_bakalarska\\_prace\\_FINAL.pdf](https://is.muni.cz/th/v6ref/Boxanova_bakalarska_prace_FINAL.pdf).

- Charita ČR. (2021). *Dobrovolnictví*. Citováno 15.03.2021. Dostupné z: <https://www.charita.cz/podporte-nas/zapojte-se/dobrovolnictvi/>.
- IOM. (2020). *Slovníček pojmů migrace*. Citováno 17. 10. 2020. Dostupné z: <https://www.iom.int/key-migration-terms>.
- ISFW. (2020). *Celosvětová definice sociální práce*. Citováno 17. 10. 2020. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/global-definition-of-social-work/>.
- MV ČR. (2020). *Mezinárodní ochrana*. Citováno 15. 10. 2020. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/migrace/clanek/nase-hlavni-temata-mezinarodni-ochrana-mezinarodni-ochrana.aspx>.
- Národní soustava povolání. (2020). *Interkulturní pracovník*. Citováno 01.11.2020. Dostupné z: <https://www.nsp.cz/jednotka-prace/interkulturni-pracovnik>.
- Správa uprchlických zařízení. (2020). *Statistika příchodů do AZ a ZZC v roce 2019*. Citováno 20.11.2020. Dostupné z: <http://www.suz.cz/co-delame/provoz-zarizeni/prs-zastavka/>.
- Státní integrační program. (2021). *Státní integrační program*. Citováno 01.11.2020. Dostupné z: <https://www.integracniprogram.cz/>.
- MV ČR. (2020). *Analýza aktuální situace v oblasti integrace cizinců na území České republiky*. Citováno 28.12.2020. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/migrace/clanek/usneseni-vlady-cr-o-statnim-integracnim-programu.aspx>.
- MV ČR. (2020). *Souhrnná zpráva o mezinárodní ochraně za rok 2019*. Citováno 28.12.2020. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/souhrnna-zprava-o-mezinarodni-ochrane-za-rok-2019.aspx>.
- MV ČR. (2020). *Usnesení vlády ze dne 20. listopadu 2015 č. 954 o státním integračním programu pro osoby s udělenou mezinárodní ochranou v roce 2016 a*

*v letech následujících, včetně příloh.* Citováno dne 01. 11. 2020. Dostupné z:

<http://mvcr.cz/migrace/soubor/usesenivlady-cr-ze-dne-16-ledna-2017-c-36-o-zmene-usneseni-vlady-ze-dne-20listopadu-2015-c-954.aspx>.

Uherek, Z. (2003). *Společenská integrace migračních skupin*. Citováno dne 01. 11.

2020. Dostupné z: <https://migraceonline.cz/cz/e-knihovna/spolecenska-integrace-migracnich-skupin-zakladni-pojmy-a-problemove-okruhy>.

UNHCR. (2009, 1. leden). *Tlumočení při práci s uprchlíky*. Citováno dne

31.01.2021. Dostupné z:

[http://metaops.cz/sites/default/files/manual\\_pro\\_tlumocniky.pdf](http://metaops.cz/sites/default/files/manual_pro_tlumocniky.pdf).

## SEZNAM ZKRATEK

AUČCJ	Asociace učitelů češtiny jako cizího jazyka
ČJ	Český jazyk
DO	Doplňková ochrana
IIP	Individuální integrační plán
IOM	Mezinárodní organizace pro migraci
MO	Mezinárodní ochrana
MPSV	Ministerstvo práce a sociální věci
MVČR	Ministerstvo vnitra České republiky
SIP	Státní integrační program
SUZ	Správa uprchlických zařízení
ÚP	Úřad práce

## **SEZNAM OBRÁZKŮ**

Obrázek č. 1 – Příchody do zařízení v roce 2019 .....	15
Obrázek č. 2 – Kontaktní místa.....	30

## **SEZNAM TABULEK**

Tabulka č. 1 – Statistické znázornění.....	14
Tabulka č. 2 – Údaje o respondentech.....	42

## **SEZNAM PŘÍLOH**

Příloha č. 1 – Počet žadatelů o MO a počet udělených MO od 2016–2020.....	79
Příloha č. 2 – Usnesení vlády ČR o SIP (MV ČR, 2020).....	80
Příloha č. 3 – Žádost o zařazení do SIP (MV ČR, 2020) .....	83
Příloha č. 4 – Prosba o rozposlání e-mailu a dotazník .....	85
Příloha č. 5 – Otázky do rozhovoru .....	91

Príloha č. 1 – Počet žadateľů o MO a počet udělených MO od 2016–2020

Žadatelé o MO	V letech:														
	2016			2017			2018			2019			2020		
Celkem žadatelů	1 447			1450			1702			1922			1164		
Nejčastější státní příslušnost	Ukrajina	506	34.97 %	Ukrajina	435	30.00 %	Ukrajina	415	24.38 %	Arménie	372	19.35 %	Ukrajina	351	30,15 %
	Irák	158	10.92 %	Arménie	129	8.90 %	Gruzie	169	9.93 %	Ukrajina	311	16.18 %	Gruzie	144	12,37 %
	Kuba	85	5.87 %	Gruzie	129	8.90 %	Kuba	154	9.05 %	Gruzie	224	11.65 %	Vietnam	65	5,58 %
	Sýrie	77	5.32 %	Ázerbájdžán	127	8.76 %	Arménie	117	6.87 %	Vietnam	143	7.44 %	Bělorusko	65	5,58 %
	Čína	68	4.70 %	Vietnam	82	5.66 %	Vietnam	100	5.88 %	Kazachstán	109	5.67 %	Uzbekistán	63	5,41 %

MO udělena celkem	450			147			164			147			114		
Z toho Azyl	148			29			47			61			42		
Nejčastější státní příslušnost	Irák	101	68.24 %	Ukrajina	8	27.59 %	Čína	8	17.02 %	Rusko	26	42.62 %	Rusko	18	42,86 %
	Ázerbájdžán	5	3.38 %	Myanmar	4	13.79 %	Sýrie	6	12.77 %	Egypt	4	6.56 %	Uzbekistán	4	9,52 %
	Afghánistán	5	3.38 %	Ázerbájdžán	3	10.34 %	Ukrajina	6	12.77 %	Kuba	4	6.56 %	Bělorusko	3	7,14 %
	Sýrie	5	3.38 %	Sýrie	3	10.34 %	Myanmar	5	10.64 %	Kyrgyzstán	4	6.56 %	Kazachstán	3	7,14 %
	Ukrajina	5	3.38 %	Turecko	3	10.34 %	Arménie	2	4.26 %	Turecko	4	6.56 %	Čína	3	7,14 %
Z toho Doplnková ochrana	302			118			117			86			72		
Nejčastější státní příslušnost	Sýrie	88	29.14 %	Sýrie	34	28.81 %	Sýrie	52	44.44 %	Sýrie	22	25.58 %	Sýrie	24	33,33 %
	Irák	49	16.23 %	Ukrajina	25	21.19 %	Irák	32	27.35 %	Libye	11	12.79 %	Ukrajina	11	15,28 %
	Ukrajina	46	15.23 %	Irák	13	11.02 %	Ukrajina	12	10.26 %	Ukrajina	10	11.63 %	Libye	9	12,5 %
	Kuba	44	14.57 %	Uzbekistán	13	11.02 %	BEZ	7	5.98 %	BEZ	9	10.47 %	BEZ	6	8,33 %
	Afghánistán	16	5.30 %	BEZ	8	6.78 %	Bělorusko	2	1.71 %	Čína	8	9.30 %	Jemen	4	5,56 %



## **USNESENÍ VLÁDY ČESKÉ REPUBLIKY**

ze dne 20. listopadu 2015 č. 954

**o státním integračním programu pro osoby s udělenou mezinárodní ochranou  
v roce 2016 a v letech následujících**

### **Vláda**

#### **I. zrušuje s účinností od 1. ledna 2016**

1. usnesení vlády ze dne 14. května 2008 č. 543, o zabezpečení integrace azylantů a osob požívajících doplňkové ochrany v roce 2008 a v letech následujících,
2. usnesení vlády ze dne 3. května 2010 č. 321, o změně usnesení vlády ze dne 14. května 2008 č. 543, o zabezpečení integrace azylantů a osob požívajících doplňkové ochrany v roce 2008 a v letech následujících,
3. usnesení vlády ze dne 30. října 2013 č. 818, o změně usnesení vlády ze dne 14. května 2008 č. 543, o zabezpečení integrace azylantů a osob požívajících doplňkové ochrany v roce 2008 a v letech následujících, ve znění usnesení vlády ze dne 3. května 2010 č. 321;

#### **II. schvaluje ve smyslu bodu IV/6 usnesení vlády ze dne 13. července 2015 č. 574, o opatřeních v souvislosti s migrační situací v Evropské unii a v České republice v návaznosti na závěry Evropské rady ze dne 25. a 26. června 2015**

1. Zásady pro poskytování finančních prostředků z rozpočtové kapitoly 314 – Ministerstvo vnitra na zajištění integrace osob s udělenou mezinárodní ochranou (dále jen „oprávněná osoba“) v roce 2016 a v letech následujících uvedené v příloze tohoto usnesení,
2. uzavření smlouvy o úhradě poskytovaných integračních služeb mezi Ministerstvem vnitra a generálním poskytovatelem integračních služeb za účelem zajištění integrace oprávněných osob na období od 1. ledna 2016 do 31. prosince 2016;

#### **III. ukládá**

1. 1. místopředsedovi vlády pro ekonomiku a ministru financí, ministrům vnitra a zdravotnictví, ministryním práce a sociálních věcí a školství, mládeže a tělovýchovy spolupracovat při zabezpečení integrace oprávněných osob v roce 2016 a v letech následujících,
2. ministru vnitra
  - a) koordinovat a kontrolovat průběh státního integračního programu v roce 2016 a v letech následujících,



- b) zabezpečit v rámci rozpočtové kapitoly 314 – Ministerstvo vnitra v roce 2016 a v letech následujících finanční prostředky na zajištění integrace oprávněných osob,
  - c) průběžně uvolňovat finanční prostředky do rozpočtové kapitoly Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy na zajištění bezplatné výuky českého jazyka a na zajištění samostatného kurzu základů vzdělávání v oblasti kultury a demokracie pro oprávněné osoby do výše 15 000 tis. Kč ročně,
  - d) průběžně uvolňovat finanční prostředky do výše 10 000 tis. Kč ročně ve prospěch obcí na podporu nájemního bydlení oprávněných osob v letech 2016 až 2018,
  - e) průběžně uvolňovat finanční prostředky do výše 1 500 tis. Kč ročně ve prospěch obcí na úhradu pobytu osob se zdravotním postižením v zařízeních sociálních služeb v roce 2016 a v letech následujících,
  - f) průběžně uvolňovat finanční prostředky ve prospěch generálního poskytovatele integračních služeb na zajištění integrace oprávněných osob v roce 2016 a v letech následujících,
  - g) zajistit zveřejnění tohoto usnesení ve Věstníku vlády pro orgány krajů a orgány obcí,
  - h) v případě koncepční změny nebo změny výše finančních prostředků potřebných pro zajištění integrace oprávněných osob předložit vládě k projednání návrh na aktualizaci tohoto usnesení,
3. 1. místopředsedovi vlády pro ekonomiku a ministru financí na základě žádosti ministra vnitra provést rozpočtové opatření k převodu účelově určených finančních prostředků z kapitoly 314 - Ministerstvo vnitra do kapitoly 333 - Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy do výše 15 000 tis. Kč ročně v roce 2016 a v letech následujících,
4. ministryni školství, mládeže a tělovýchovy
- a) zajistit pokračování poskytování bezplatné výuky českého jazyka a kurzu základů vzdělávání v oblasti kultury a demokracie oprávněným osobám od 1. ledna 2016 a v letech následujících v zařízeních Správy uprchlických zařízení Ministerstva vnitra i mimo tato zařízení z prostředků uvedených v bodě III/2c) tohoto usnesení a spolupracovat s generálním poskytovatelem integračních služeb,
  - b) zajistit začlenění oprávněných osob do vzdělávacího systému podle běžného právního rámce a spolupracovat s generálním poskytovatelem integračních služeb,
5. ministryni práce a sociálních věcí
- a) zabezpečit spolupráci Ministerstva práce a sociálních věcí a jemu podřízených orgánů s generálním poskytovatelem integračních služeb,
  - b) zařadit oprávněné osoby do kategorie uchazečů o zaměstnání, kterým je věnována zvýšená péče při zprostředkování zaměstnání podle zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti;

**IV. žádá** hejtmany a primátorku hlavního města Prahy zajistit v roce 2016 a v letech následujících převod finančních prostředků příslušným obcím a městským částem na integraci oprávněných osob podle zásad uvedených v bodě II/1 tohoto usnesení.

**Provedou:**

1. místopředseda vlády pro ekonomiku a ministr financí,  
ministři vnitra, zdravotnictví,  
ministryně školství, mládeže a tělovýchovy,  
práce a sociálních věcí

**Na vědomí:**

hejtmani,  
primátorka hlavního města Prahy

Mgr. Bohuslav Sobotka, v. r.  
předseda vlády

Příloha č. 3 – Žádost o zařazení do SIP (MV ČR, 2020)

**Žádost osoby s udělenou mezinárodní ochranou formou azylu nebo formou doplňkové ochrany o zařazení do státního integračního programu**

Žádám tímto o zařazení do státního integračního programu (dále jen „SIP“) pro osoby s udělenou mezinárodní ochranou na území České republiky a potvrzuji, že jsem vzal/a na vědomí pravidla SIP, která mi byla předána v písemné formě a jsem s nimi plně srozuměn/a.

Pro další postup v rámci mé integrace níže uvádím pravdivá data o své osobě a rodinných příslušnících a současnou adresu mého bydliště s tím, že o každé změně budu neprodleně informovat odbor azylové a migrační politiky Ministerstva vnitra.

Souhlasím, že moje osobní a další údaje (jméno, příjmení, datum narození, stát. příslušnost, jazyk řízení, forma mezinárodní ochrany, adresa a telefon) budou sděleny generálnímu poskytovateli integračních služeb, Ministerstvu školství, mládeže a tělovýchovy a poskytovateli bezplatného kurzu českého jazyka za účelem jeho zajištění a dále Ministerstvu práce a sociálních věcí za účelem pomoci při vstupu na trh práce.

**Žadatel/ka:**

jméno:..... příjmení:.....

datum nar.:..... státní příslušnost:.....

evidenční číslo:..... jazyk řízení: .....

NPM rozhodnutí: .....

Forma mezinárodní ochrany: udělen azyl / udělena doplňková ochrana\* do .....

číslo průkazu povolení k pobytu:.....

**Dále uvádím všechny členy rodiny:**

**O zařazení do SIP žádám i jménem nezletilého dítěte/ nezletilých dětí :**

jméno:..... příjmení:.....

datum nar.:..... státní příslušnost:.....

evidenční číslo:..... jazyk řízení: .....

NPM rozhodnutí: .....

Forma mezinárodní ochrany: udělen azyl / udělena doplňková ochrana\* do .....

číslo průkazu povolení k pobytu:.....

vztah k osobě s udělenou mezinárodní ochranou:.....

**Kontaktní údaje:**

Název ulice a č.p. domu: ..... PSČ a jméno obce: .....

Telefon: ..... E-mail: .....

V .....dne.....

**Podpis poživitele mezinárodní ochrany : .....**

**Vyplněnou žádost doručte prosím do 15 dnů od udělení mezinárodní ochrany osobně nebo poštovní přepravou na tuto adresu:**

Ministerstvo vnitra  
odbor azylové a migrační politiky  
oddělení přesídlování a integrace azylantů  
pošt. schr. 21/OAM  
Nad Štolou 3  
170 34 PRAHA 7

\* nehodící se škrtněte

Příloha č. 4 – Prosba o rozposlání e-mailu a dotazník

Vážení,

s laskavou prosbou se na Vás obracím s žádostí o přeposlání této prosby klientům, kteří od roku 2016 včetně absolvovali Státní integrační program.

Jmenuji se Jana Houserová a jsem sociální pracovnice z Diecézní charity Brno, studuji bakalářské studium oboru Sociální práce Univerzity Palackého v Olomouci a píšu bakalářskou práci na téma **Postoj klientů s udělenou mezinárodní ochranou ke Státnímu integračnímu programu**. Cílem mého výzkumu bude zjištění, jaký postoj zaujímají klienti s mezinárodní ochranou ke Státnímu integračnímu programu po jeho absolvování. Jak tento program vnímají, jaké v nich vyvolává pocity. Jaké zkušenosti jim program přinesl. Jaký názor na něj mají.

Jedná se o anonymizovaný rozhovor, který bych použila pouze pro účely bakalářské práce. Pracuji v Brně, ale rozhovor lze uskutečnit prostřednictvím Skype, Zoom, popř. telefonicky. Způsob, jakým budete chtít rozhovor provádět je jen na Vás. Pokud byste chtěli, je také možné rozhovor udělat v anglickém jazyce. V případě zájmu Vás prosím o vyplnění tohoto dotazníku:

<https://www.surveio.com/survey/d/I4T4G9F0X6D1I3P1P>

Děkuji moc za Váš čas a spolupráci. S přáním hezkého dne

---

Dear Sir or Madam,

I would like to ask if you could kindly forward the below request to people who have participated in the State integration programme since 2016, including that year.

My name is Jana Houserová and I am a social worker at Diecézní charita Brno. I am also an undergraduate student of Social work at Palacký University Olomouc and I am currently writing my bachelor's thesis on the **attitude of clients with international protection towards the State integration programme**. The aim of my research is to examine the attitude of clients with international protection to the State Integration Programme *after* they have completed the programme. I want to look into how they perceive

this programme – what feelings it evokes in them, what experience it brought them and what they think of it in general.

This is an anonymous interview which I will use exclusively for the purposes of my bachelor's thesis. I work in Brno, but the interview can be done via Skype, Zoom, or by phone. The way you want the interview to be conducted is up to you. If you wish, it is also possible to conduct the interview in English. If you are interested, please fill out this questionnaire: <https://www.surveymonkey.com/survey/d/I4T4G9F0X6D1I3P1P>.

Thank you very much for your time and cooperation.

Have a nice day,

---

Шановні,

я би хотіла звернутися до вас з проханням переслати дане прохання клієнтам, які починаючи з 2016 року прийняли участь в «Державній інтеграційній програмі».

Мене звати Яна Гоусерова і я працюю соціальною працівницею в організації Карітас Брно, також я студентка бакалаврської програми за спеціальністю «Соціальна робота» в Університеті ім. Ф. Палацького в Оломоуці і пишу свою дипломну роботу на тему «Ставлення клієнтів, котрі отримали міжнародний захист, до «Державної інтеграційної програми». Мета мого дослідження – дослідити як клієнти, котрі отримали міжнародний захист, ставляться до «Державної інтеграційної програми» після закінчення участі в ній. Як вони сприймають дану програму і вона у них викликає емоції. Який досвід їм принесла участь в програмі. Що вони думають про програму.

Це буде анонімізоване інтерв'ю, який я використаю тільки для написання дипломної роботи. Я працюю в Брні, але інтерв'ю можна провести в Skype, Zoom або ж по-телефону. Спосіб проведення інтерв'ю залежить від вас. Інтерв'ю також можна провести англійською мовою. У випадку, якщо вас зацікавила моя пропозиція, будь ласка, заповніть анкету, котру ви знайдете перейшовши за посиланням

<https://www.surveymonkey.com/survey/d/I4T4G9F0X6D1I3P1P>

Дякую за співпрацю і за ваш час. Хорошого вам дня!

Jana Houserová, DiS.

**Sociální pracovníce**

Яна Гоусерова

**Соціальна працівниця**

Postoj klientů s udělenou mezinárodní ochranou ke Státnímu integračnímu programu /

Attitude of clients with international protection to State integration programme /

Ставлення клієнтів, котрі отримали міжнародний захист, до «Державної інтеграційної програми» /

Dobrý den,

následující dotazník je prvním krokem k naší následné spolupráci a uskutečnění rozhovoru. Prosím Vás o jeho vyplnění a uvedení kontaktu, na jehož základě Vás budu kontaktovat s dalšími informacemi.

Důležité je zmínit, že je vše anonymní a to, co odpovíte v dotazníku, jsou jediné bližší informace, které o Vaší osobě potřebuji vědět.

Děkuji moc a těším se na naši budoucí spolupráci.

---

Dear readers,

the following questionnaire is the first step towards our cooperation, which includes conducting an interview. I would like to ask you to fill out the questionnaire and also provide your contact, so that I can reach out to you with further information.

It is important to mention that everything is anonymous and that the answers you provide in the questionnaire are the only information I need to know about you.

Thank you very much and I look forward to our future cooperation.

---

Доброго дня,

Нижче наведена анкета це перший крок нашої співпраці і проведення інтерв'ю. Вкажіть, будь ласка, свої контактні дані, щоб я могла з вами зв'язатися і повідомити наступні деталі.

Важливо загадати те, що все буде проходити повністю анонімно. Ваші відповіді в анкеті являються єдиною особистою інформацією, яку мені потрібно знати.

Велике вам дякую і з нетерпінням чекаю на нашу співпрацю.



Jana Houserová, DiS.

Яна Гоусерова

---

### Dotazník

- 1) Pohlaví / sex / стать
  - a) Muž / male / чоловік
  - b) Žena / female / жінка
  
- 2) V jakém roce jste ukončil/a Státní integrační program?  
In which year you ended the State integration programme?  
В якому році ви закінчили участь в «Державній інтеграційній програмі».
  - a) 2016
  - b) 2017
  - c) 2018
  - d) 2019
  - e) 2020
  
- 3) Jakým jazykem preferujete komunikovat?  
Which language do you prefer to communicate?  
Якою мовою вам зручніше спілкуватися?
  - a) Česky / Czech / чеською
  - b) Anglicky / English / англійською
  - c) Ukrajinsky / Ukraine / українською
  - d) Jiné uveďte: / Other: / Іншою (вказіть):
  
- 4) Jakým způsobem chcete, abych Vás kontaktovala?  
In which way do you want to contact you?  
Яким способом ви хочете, щоб з вам спілкувалися?
  - a) Telefonicky / phone / по-телефону
  - b) E-mail / e-mail / електронною поштою
  - c) Jiné uveďte: / Other: / Інакше (вказіть):
  
- 5) Prosím o uvedení kontaktu:  
Please write here your contact:  
Будь ласка, вкажіть контактні дані:

Moc Vám děkuji za vyplnění dotazníku! Moc si toho vážím!

V příštích dnech se Vám ozvu s dalšími informacemi. Mějte se zatím krásně!

---

Thank you very much for filling out my questionnaire! I really appreciate it!

In next days I will let you know with further informatios. Have a nice time!

---

Щиро вам дякую за заповнення анкети! Це надзвичайно важливо для мене! Протягом наступних днів я зв'яжуся з вами і повідомлю інші деталі. Всього вам хорошого!

Jana Houserová, DiS.

Яна Гоусерова

## Příloha č. 5 – Otázky do rozhovoru

### 1 Kognitivní rovina / Cognitive component

**Dílčí výzkumná otázka: Jaký je postoj v kognitivní rovině klientů s udělenou mezinárodní ochranou ke Státnímu integračnímu programu?**

*What is the attitude of clients with granted international protection to the State integration program in cognitive?*

- Co Vás napadne, když se řekne Státní integrační program? / *What comes to your mind when you say State integration program?*
- Jak jste se dozvěděl/a o realizaci Státního integračního programu? / *How did you find out about the implementation of the State integration program?*
- Co si myslíte o Státním integračním programu? / Jaký máte na Státní integrační program názor? / *What do you think about the State integration program? / What is your opinion on the State integration program?*
- S jakým očekáváním jste do SIP vstupoval/a. / *What expectations did you enter the SIP with?*  
*Splnil SIP Vaše očekávání? / Did SIP meet your expectations?*
- Co pro Vás znamenala účast ve Státním integračním programu? / *What did participating in the State integration program mean to you?*
- Jak byste popsal/a sociálního pracovníka? / *How would you describe a social worker?*
- Spolupracujete se sociálním pracovníkem i po skončení SIP? / *Do you cooperate with the social worker even after the end of the SIP?*

### 2 Emocionální rovina / Emotional component

**Dílčí výzkumná otázka: „Jaký je postoj v emocionální rovině klientů s udělenou MO k SIP po jeho absolvování?“**

*What is the attitude of clients with granted international protection to the State integration program in emotional?*

- Jaké ve Vás absolvování SIP vyvolává emoce? / *What emotions does completing SIP evoke in you?*
- Ocitl/a jste se někdy během realizace SIP v nepříjemné či bezradné situaci? / *Have you ever found yourself in an awkward or clueless situation during SIP?*
- Vzpomenete se na situaci v SIP, která na vás zapůsobila pozitivně? / *Do you remember the situation in SIP, which had a positive effect on you?*  
Pokud ano, s jakou? / *If so, with which one?*
- Setkala jste se někdy v souvislosti s realizací programu s předsudky? / *Have you ever encountered prejudices in connection with the implementation of the SIP?*  
Pokud ano s jakými? / *If so, with which ones?*
- Jaké emoce ve Vás vyvolalo prvotní setkání se sociálním pracovníkem? / *What emotions did the initial meeting with the social worker evoke in you?*
- Jaké emoce ve Vás vyvolávala komunikace se sociálním pracovníkem? / *What emotions did communication with the social worker evoke in you?*
- Jaké emoce prožíváte po skončení programu? / *What emotions do you experience after the end of the SIP?*

### 3 Konativní – Behaviorální rovina / Conative – behavioural component

**Dílčí výzkumná otázka: Jaký je vztah kognitivní a emocionální složky k chování klientů s udělenou mezinárodní ochranou ke Státnímu integračnímu programu?**

*What is the relationship of the cognitive and emotional component to the behaviour of clients with granted international protection to the State integration program?*

- Je něco, co byste chtěl/a, aby v rámci SIP probíhalo jinak? / *Is there anything you would like the SIP to be different?*  
Pokud ano, tak co? / *If so, what?*
- Jakými způsoby by podle Vás měl probíhat SIP? / *In what ways do you think the SIP should take place?*
- Jak se k Vám choval sociální pracovník? / *How did the social worker treat you?*

- Setkala jste se během realizace SIP s něčím přínosným i pro ostatní klienty? / *Did you encounter anything beneficial for other clients during the implementation of SIP?*
- Setkal jste se už někdy s jinými integračními programy? / *Have you ever encountered other integration programs?*