

Výzkum komunikačních kanálů využívaných osobami s udělenou dočasnou ochranou v České republice

Souhrnná výzkumná zpráva

SocioFactor s.r.o.

2024

Autoři:

SocioFactor s.r.o.

Daniel Topinka, Jana Korečková, Ondřej Král, Helena Topinková (eds.)

Souhrnná výzkumná zpráva vznikla na základě smlouvy o provedení výzkumu komunikačních kanálů využívaných osobami s udělenou dočasnou ochranou v České republice, MV-152833-10/OAM-2023.

Vydal SocioFactor s.r.o.

Daliborova 631/22, Ostrava – Mariánské Hory, 709 00

Vyhotoveno v roce 2024, počet stran 171

<http://www.sociofactor.eu>

Obsah

Úvod.....	1
1. Metodologie	5
2. Výsledky výzkumu	8
2.1. Zdroj informací (komunikátor)	8
2.1.1. Kvantitativní část	8
2.1.2. Kvalitativní část.....	29
2.1.3. Shrnutí	34
2.2. Obsah sdělení.....	39
2.2.1. Kvantitativní část	39
2.2.2. Kvalitativní část.....	50
2.2.3. Shrnutí	58
2.3. Informační kanály.....	62
2.3.1. Kvantitativní část	62
2.3.2. Kvalitativní část.....	85
2.3.3. Shrnutí	86
2.4. Porozumění informacím.....	91
2.4.1. Kvantitativní část	91
2.4.2. Kvalitativní část.....	95
2.4.3. Shrnutí	98
2.5. Příjemce sdělení (komunikant).....	101
2.5.1. Kvantitativní část	101
2.5.2. Kvalitativní část.....	121
2.5.3. Shrnutí	123
2.6. Kontext porozumění informacím.....	127
2.6.1. Kvantitativní část	127
2.6.2. Kvalitativní část.....	137
2.6.3. Shrnutí	141
2.7. Informační (komunikační) šumy	144
2.7.1. Kvantitativní část	144
2.7.2. Kvalitativní část.....	148
2.7.3. Shrnutí	151
2.8. Doporučení od osob s dočasnou ochranou směrem ke státní správě	154
3. Závěr.....	157
Seznam grafů, tabulek a obrázků.....	170

Seznam zkratk

CPIC	Centrum na podporu integrace cizinců
ČR	Česká republika
DO	dočasná ochrana
KACPU	Krajské asistenční centrum pomoci Ukrajině
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
MV	Ministerstvo vnitra ČR
OAMP	Odbor azylové a migrační politiky

Úvod

V souvislosti s ruskou vojenskou agresí vůči Ukrajině čelila Česká republika od března roku 2022 nebývalému příchodu ukrajinských uprchlíků. Stala místem, kde hledaly ochranu a bezpečí před válkou a jejími důsledky stovky tisíc osob, převážně ženy s dětmi. Ukázalo se, že pro zvládnutí této ojedinělé krizové situace, je potřebné nejen budovat mechanismy, jak uprchlickou migraci zvládnout na základě evidence-based přístupu a rozvíjet schopnost predikovat a reagovat na měnící se situaci, ale i **zajistit strategickou komunikaci** – mezi jednotlivými klíčovými aktéry, ale i vůči osobám, kterým byla udělována dočasná ochrana. Ukázalo se, že schopnost přenášet informace do prostředí osob s dočasnou ochranou v rychle se měnících podmínkách napříč celým Českem, je významnou podmínkou pro zvládnutí uprchlické migrace jako celku.

Předložená výzkumná zpráva reaguje na skutečnost, že doposud **není zřejmé, jaké komunikační kanály jsou osobami s dočasnou ochranou v České republice využívány, k jakým zdrojům informací se obrací, jak nahlíží na jejich věrohodnost a jaké jsou akceptovatelné formy sdělení**. Problémem, který ztěžuje orientaci lidí a brání jim v adekvátním rozhodování a jednání, je nejen nedostatek, ale i přebytek informací – informace mohou jejich příjemce mást nebo být v dané situaci irelevantní. Současně platí, že vztah mezi doručením informace a jejím vlivem na chování jedince je složitý. Lidé například vyhledávají podpůrné informace způsobem, který podporuje pravdivost jejich výchozího přesvědčení a vylučuje informace jiné. Při interpretaci informací jsou některé jejich části opomíjeny, jiné zvýznamňovány, při jejich porozumění působí ohraničená racionalita, která se vyznačuje zkratkovitým čtením přijatých sdělení. Býváme také ovlivňováni způsobem, jakým je daná informace zasazena do okolní skutečnosti, tedy jejím kontextem. V našem případě je významné, že kontext zdrojů, informačních kanálů a interpretací, je pro příchozí kulturně nový a porozumění informacím může vycházet ze zvyklostí a předpokladů, které v českém prostředí neplatí a jsou chybné. Samotný fakt zátěže související s nucenou migrací může ústít v percepční obranu a celkovou sníženou schopnost vnímat a přijímat informace.

Cílem výzkumu bylo zjistit, jaké komunikační kanály zkoumaní držitelé dočasné ochrany nejčastěji využívají a jak s informacemi nakládají. Předmětem výzkumu se staly užívané komunikační kanály a způsoby komunikace, přenos informací, tedy **zkoumání komunikačních procesů a komunikačního chování účastníků těchto procesů** v různých interaktivních systémech. Výsledky mají sloužit k posílení komunikace a k lepšímu zacílení informací souvisejících s dočasnou ochranou.

Výchozím bodem se stal model komunikačních drah (kanálů) a základních složek a jejich následné prověřování z hlediska směru, přesnosti, věrohodnosti a vlivu. Na základě rešerše odborné literatury v oblasti teorie komunikace byl zvolen **Lasswellův komunikační model**, který je považován za jeden z nevlivnějších modelů komunikace. Autorem komunikačního modelu je americký politolog a významný vědec v oblasti teorií komunikačního výzkumu – Harold Lasswell. Vhodným způsobem, jak popsat komunikační akt, je podle jeho slov ukryt v odpovědích na otázky: *Kdo -> říká co -> jakým kanálem -> komu -> s jakým účinkem?* Tento jeho postup je znám též jako metoda „5 W“ (Wenxiu,

2015¹; Saliu, 2020²). Jednotlivé aspekty modelu slouží jako vhodný nástroj analýzy pro hodnocení komunikačního procesu, který se uplatňuje nejen v médiích, ale také oblastech, mezi které patří například mezilidská či skupinová komunikace, aby bylo možné pochopit a zkoumat to, jak šířit různorodá sdělení směrem k lidem, a to v odlišných situacích. Lasswellův komunikační model podle Bergera (1995) navíc předpokládá, že komunikátor má určitý záměr ovlivnit příjemce, a právě z toho důvodu by se ke komunikaci mělo přistupovat zejména jako k určitému přesvědčovacímu procesu. Samotná sdělení mají totiž vždy své účinky (Berger, 1995: 12)³. V pozdějších letech Lasswell zjistil, že se jeho model dá využít také v oblasti politické komunikace a nabídl jeho novou podobu: *kdo, s jakými záměry, v jakých situacích, s jakými prostředky, s jakými strategiemi, oslovuje jaké publikum a s jakým výsledkem?*

S návrhem začlenění dalších otázek či kategorií v závislosti na konkrétní potřebě přišli také další badatelé, kteří navrhovali určitá doplnění, jež měly naplnit konkrétní teoretickou potřebu nebo rozvinout konceptuální možnosti modelu. Prvním z nich byl Richard Braddock, který prosazoval zařazení výrazu „za jakých okolností“, aby vědomě upozornil na aspekty času a prostředí a na to, jak ovlivňují komunikační proces. Glzman společně s Tuperem začlenili téma: „v jakém jazyce“ a „prostřednictvím jakého kódu“, čímž zdůraznili jazykové aspekty v komunikačních procesech. Duncan a Moriarty navrhli novou kategorii pro komunikační šum a zaměnili kategorii „účinek“ s kategorií „zpětná vazba“. Watson a Hill se naopak domnívali, že zpětná vazba spadá do kategorie „účinek“ a pro větší přehlednost navrhli novou kategorii zkoumání: „v jakém kontextu (sociálním, ekonomickém, kulturním či politickém)“ (Sapienza, Iyer, Veenstra, 2015: 609)⁴. Zřejmě k nejvýznamnější posun v rozpracování Lasswellova komunikačního modelu dosáhl George Gerbner, který upozornil na význam komunikační situace a výrazových prostředků: „Někdo vnímá nějakou událost a reaguje na ni v nějaké situaci pomocí nějakých prostředků, aby nabídl materiály v nějaké podobě a v nějakém kontextu, s nějakým obsahem a nějakými důsledky“ (Jirák, Köpplová, 2015: 25–26)⁵. Každý z těchto návrhů napomohl prostřednictvím zařazení nových aspektů do komunikačního procesu rozšířit nejen teoretický rozsah, ale především flexibilitu uznávaného komunikačního modelu.

Z výše uvedených teoretických přístupů byl sestaven vlastní model komunikace, který se stal výchozím i pro metodologické ukotvení celého výzkumu. **Model komunikace, který jsme pro tyto konkrétní účely sestavili, zahrnuje následující prvky: Kdo (zdroj informací, komunikátor) – Říká co (obsah sdělení) – Jak (jakým kanálem) – Komu (příjemce informace, komunikant) – S jakým výsledkem (porozumění či neporozumění) – V jakém kontextu – Jaké komunikační šumy působí.** Níže vyobrazený model komunikace se odráží (kromě metodologického ukotvení výzkumu) také ve struktuře výzkumné zprávy.

¹ Peng, W. (2015). Analysis of New Media Communication Based on Lasswell's "5W" Model. *Journal of Educational and Social Research*, 5, 245.

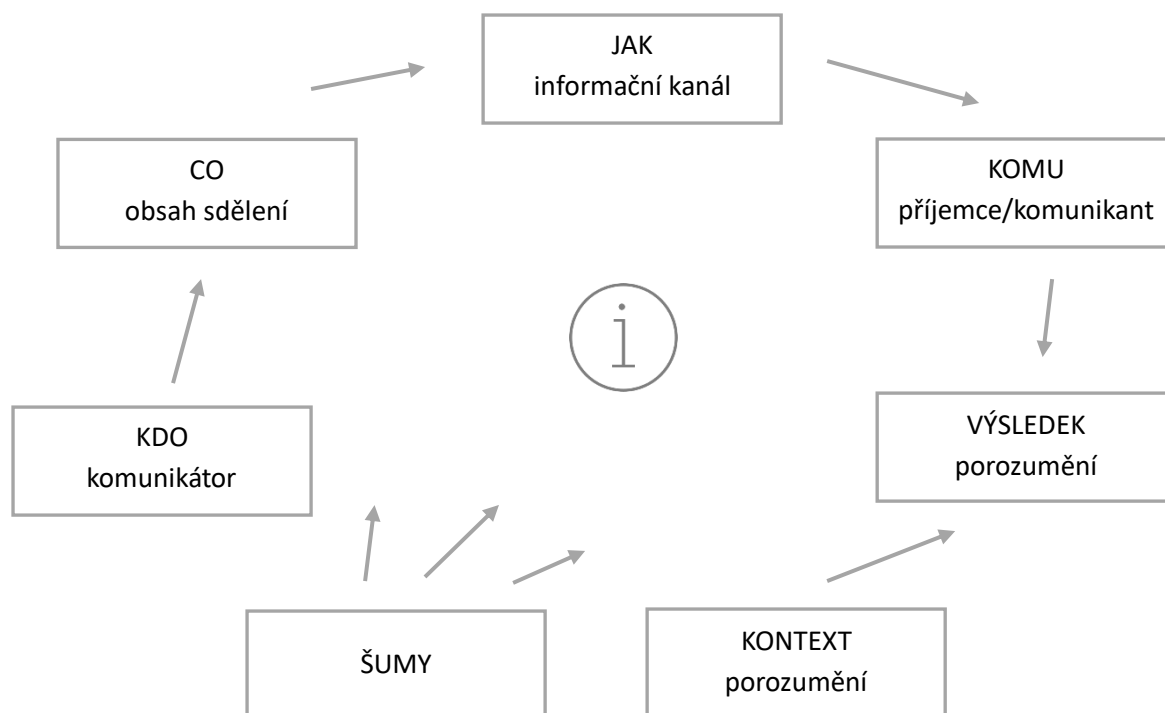
² Saliu, H. (2020). Public Diplomacy and Related Concepts from the Perspective of Lasswell's Communication Model. *JAHK*. 11. 357-376. 10.21860/j.11.2.2.

³ Berger, A. A. (1995). *Essentials of Mass Communication Theory*. Thousand Oaks: SAGE Publications.

⁴ Sapienza, Z., Iyer, N., Veenstra, A. (2015). Reading Lasswell's Model of Communication Backward: Three Scholarly Misconceptions. *Mass Communication & Society*. 18. 599-622. 10.1080/15205436.2015.1063666.

⁵ Jirák, J., Köpplová, B. (2015). *Masová média* (2., přepracované vydání). Portál.

Obrázek 1: Komunikační model



Po tomto úvodním představení výzkumu následuje **kapitola věnovaná metodologii**, ve které jsou popsány kvantitativní i kvalitativní techniky sběru dat. Ústřední část výzkumné zprávy je tvořena **kapitolou Výsledky výzkumu**. Ta je rozčleněná na jednotlivé podkapitoly podle výše uvedeného modelu komunikace. První podkapitola je zaměřena na **zdroj informací**. Cílem kapitoly je popsat, odkud osoby s dočasnou ochranou čerpají informace, které se potřebují dozvědět. Jsou zde rovněž uvedeny zdroje informací, které jsou osobám s dočasnou ochranou dobře dostupné a které jim jsou naopak špatně dostupné. Součástí kapitoly jsou také informace o tom, jak často osoby s dočasnou ochranou různé informace vyhledávají, na jakých profilech a jaké zdroje informací považují za důvěryhodné. Druhou podkapitolou je **obsah sdělení**. Ta se zaměřuje na to, o čem držitelé dočasné ochrany nejčastěji vyhledávají informace, jinak řečeno, co se nejčastěji potřebují dozvědět. Dále je uvedeno, jakých informací je podle držitelů dočasné ochrany dostatek a jaké informace jim naopak chybí. Popis rovněž reflektuje vývoj situace v čase – (ne)dostatek informací po příjezdu je porovnáván se situací v současnosti. Třetí podkapitolou tvoří **informační kanál**. Obsahem kapitoly je popis, jakými cestami se k lidem s dočasnou ochranou informace dostávají – jaké komunikační kanály využívají nejčastěji. V další části je uvedeno, jaké zdroje informací považují držitelé dočasné ochrany za důvěryhodné a které nikoli. Následuje výčet problémů, se kterými se držitelé dočasné ochrany při vyhledávání informací setkávají, a také to, zda sami šíří informace k dalším lidem. Čtvrtou podkapitolou tvoří část **porozumění informacím**, v níž je věnována pozornost tomu, jak lidé s dočasnou ochranou rozumějí informacím, které se k nim z různých zdrojů dostávají. Největší prostor je věnován popisu a vysvětlení důvodů, proč osoby s dočasnou ochranou některým informacím nerozumí. Jsou zde uvedeny i strategie, které používají v případech, že nějakým informacím nerozumí, nebo si nejsou jisti, zda jim rozumí správně. Pátá podkapitola je věnována **příjemci sdělení**. Zaměřuje se na skutečnost, jaké skupiny osob jsou schopny aktivně vyhledávat,

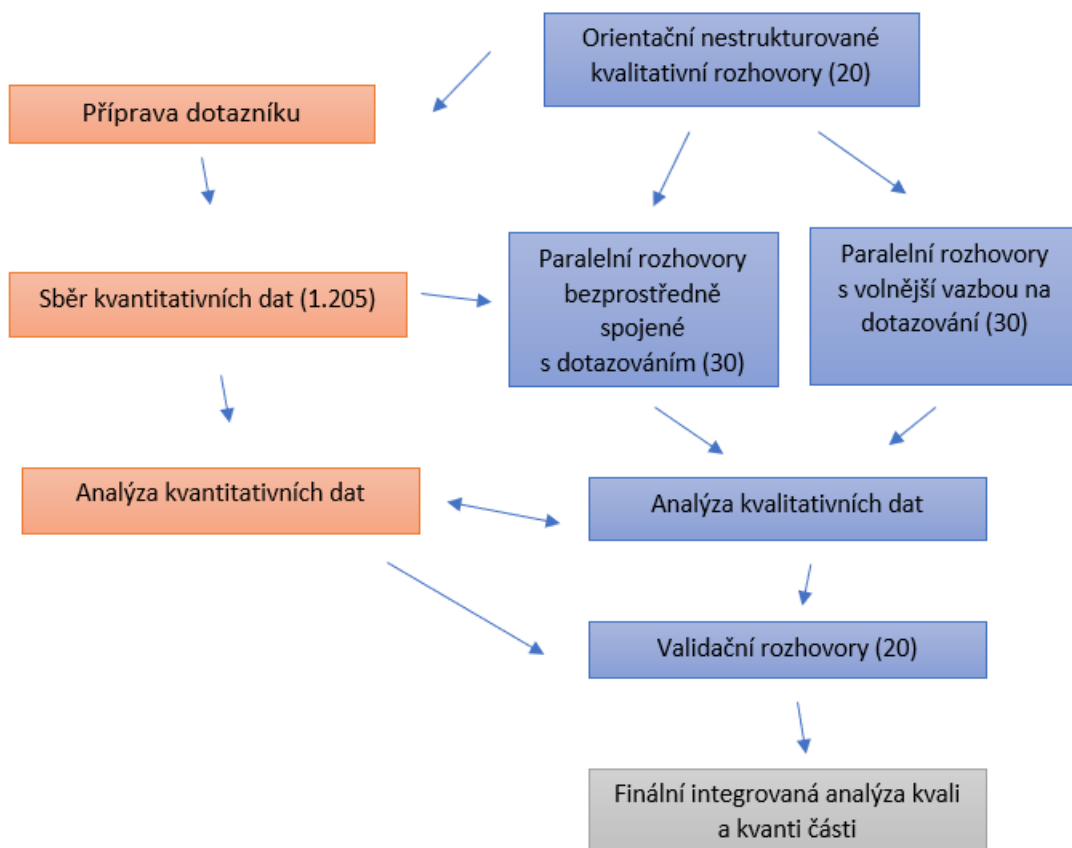
přijímat a vyhodnocovat informace bez větších problémů a jakým skupinám osob to problémy naopak dělá. Šestá podkapitola se věnuje **kontextu porozumění informacím**. Popisuje, zda jsou informace, které se k osobám s dočasnou ochranou dostávají, dostatečně kvalitní, dobře dávkované, komplexní a zda se k nim dostávají včas (bez prodlevy). Kapitola obsahuje rovněž část, která se věnuje srovnání informací pocházejících z oficiálních zdrojů a informací pocházejících z ukrajinské komunity. V další části čtenář nalezne diskusi nad úlohou kontextuálních vlivů. V poslední části kapitoly je zařazeno zjištění o tom, zda se osoby s dočasnou ochranou setkávají s tím, že musí za informace platit a pokud ano, kolik a za co. Sedmá část je věnována **informačním a komunikačním šumům**. Týká se především nepravdivých informací a dezinformací, které se mezi osobami s dočasnou ochranou šíří. Poslední osmá podkapitola uvádí **doporučení od osob s dočasnou ochranou směrem ke státní správě**. Tato doporučení pocházejí přímo od držitelů dočasné ochrany a byla formulována v průběhu individuálních rozhovorů. Jako poslední je ve zprávě uveden **závěr**, který shrnuje nejdůležitější zjištění výzkumu.

1. Metodologie

Jak bylo uvedeno v úvodu výzkumné zprávy, teoretické ukotvení celého výzkumu vychází z Lasswellova komunikačního modelu. To se samozřejmě promítlo i do metodologického nastavení výzkumu. Ještě předtím, než přejdeme k podrobnému popisu jednotlivých výzkumných metod a technik, uvedeme několik obecnějších informací, které se týkají logického rámce metodologického nastavení.

Výzkumný vzorek tvořily dospělé osoby (nad 18 let věku), které mají udělenou platnou dočasnou ochranu v ČR. **Výzkum** byl designován jako **smíšený**, tedy s využitím kvantitativních i kvalitativních metod a technik. Vycházeli jsme z **integrálního pojetí výzkumu**, jehož smyslem je co nejlépe provázat kvalitativní a kvantitativní přístup, maximálně využít jejich potenciál a eliminovat slabé stránky každého z nich. Tento přístup povyšuje smíšený výzkum na mnohem vyšší úroveň kvality, než bývá obvyklé. Bere v úvahu několik úhlů pohledu na zkoumanou problematiku a umožňuje více zobecňovat výsledky, pokrýt slepá místa. Tím se zásadně zvyšuje validita, kvalita a věrohodnost výsledků. Je složitý z hlediska promyšlení záměru a výzkumné strategie, výsledky jsou však mnohem lepší, než když ponecháme vedle sebe „běžet“ kvalitativní a kvantitativní část a až na konci je „nějak“ spojíme. Na následujícím obrázku je **logika našeho výzkumu z hlediska integrace (smíšení) metod** zobrazena graficky.

Obrázek 2: Zobrazení logiky výzkumu z hlediska integrace (smíšení) metod



Výzkum byl rozdělen do několika fází. První fází byla **empatická fáze**. V této fázi jsme se v prvním kroku zaměřili na porozumění cíli výzkumu, záměrům a očekávání zadavatele. V následném druhém kroku jsme se věnovali rešerši literatury, která se zaměřovala na kritickou rešerši dostupných textů v oblasti mediální komunikace. Tento krok byl nezbytný také pro následnou operacionalizaci kvantitativní části výzkumu. Rovněž jsme do plánování výzkumu začlenili moderovanou diskuzi (konala se 17. ledna 2024), které se zúčastnili zástupci neziskových organizací, obcí, CPIC a další experti, kteří jsou v přímém kontaktu s osobami s udělenou dočasnou ochranou. Diskuse pomohla výzkumníkům lépe tématu porozumět a začlenit do výzkumu jejich zkušenosti s přenosem a šířením informací a s obtížemi, s nimiž se při předávání informací v praxi setkávají. Třetím a posledním krokem této fáze bylo provedení prvních 20 nestrukturovaných kvalitativních hloubkových rozhovorů. Rozhovory byly realizovány v přirozeném prostředí osob s dočasnou ochranou a jejich cílem bylo získání vhledu do tématu. Realizace těchto rozhovorů pomohla uvědomit si limity výzkumu a připravit si půdu pro další výzkumnou fázi.

Druhou fází výzkumu byla **příprava výzkumných nástrojů a výběr zkoumaných osob**. Začneme popisem kroků, které byly realizovány v rámci kvantitativní části, následovat bude popis kroků v kvalitativní části.

Kvantitativní část

Nejdříve bylo třeba začít s přípravou dotazníku. Zásadním krokem bylo **provedení operacionalizace**, tedy převedení výzkumného problému na měřitelné proměnné. Rozpracovali jsme termíny do roviny sledovaných indikátorů/proměnných a znaků, které se staly podkladem pro tvorbu dotazníku. Formulovali jsme stěžejní hypotézy tak, aby byl dotazník věcný a nepřesáhl únosnou hranici zátěže. Poté započaly práce na **sestavení dotazníku**. Nejprve byly formulovány otázky, které byly následně řazené do jednotlivých logických bloků, bylo vytvořeno úvodní oslovení, závěrečné poděkování a přidány instrukce pro respondenty. Dotazník byl vyhotoven ve dvou formách – v PAPI podobě i v CAWI podobě, tedy v papírové i online verzi. Ve třetím kroku následoval **překlad dotazníku**. Dotazník byl přeložen profesionálním překladatelem a následně byly překlad a jeho srozumitelnost ověřovány mezi rodilými mluvčími, byly provedeny konečné úpravy formulací otázek. Ve čtvrtém kroku následovala **pilotáž dotazníku**, která ověřila jeho obsah z hlediska srozumitelnosti otázek. Pro pilotáž bylo osloveno 20 držitelů dočasné ochrany, kteří dotazník s asistencí vyplnili a komentovali. Pilotáž dotazníku probíhala v papírové formě. Po ukončení pilotáže byly výsledky vyhodnoceny a promítnuty do finální podoby dotazníku. V pátém kroku jsme se zaměřili na **eliminaci neúplných odpovědí a non-response**. Naším cílem bylo, aby těchto odpovědí bylo co nejméně, proto jsme se snažili eliminovat rizika, která počet neúplných odpovědí zvyšují (např. snaha vyhnout se odpovědi, neznalost správné odpovědi, nevhodná formulace otázek apod.). V šestém kroku jsme **dotazník převedli do jeho finální online podoby**. Využili jsme k tomu zabezpečený nástroj pro online sběr dotazníků a ověřili jeho fungování na mobilních telefonech a tabletech, které ke sběru dat využívá velký počet našich tazatelů. Při testovacím vyplňování dotazníku bylo kontrolováno nastavení filtrů a zda pořadí otázek v dotazníku odpovídalo papírové verzi.

Sedmým krokem byl **výběr zkoumaných**. V nabídce jsme navrhli velikost výběrového vzorku 1 205 respondentů. Po aktuálním přepočtení jsme vycházeli z dat o udělené dočasné ochraně v ČR zveřejňované MV ČR. Výběr zkoumaných byl proveden na základě kvótního výběru. Při kvótním výběru jsme se řídili dvěma kvótami: a) pobyt v kraji a b) gender. Výběr zkoumaných byl tedy navržen tak, aby byl výzkum reprezentativní vůči dvěma hlavním kvótám. Vedle toho jsme kontrolovali, aby bylo ve vzorku dostatečné zastoupení osob ve věku nad 65 let. Uvedené počty respondentů byly zvoleny tak,

aby umožňovaly následné zpracování dat podle požadavků zadavatele, tedy zvláště za hl. m. Praha a ostatní kraje.

Kvalitativní část

Prvním krokem kvalitativního výzkumu ve fázi příprava výzkumných nástrojů a výběr zkoumaných osob bylo **připravit scénáře pro rozhovor**. Kvalitativní technikou tvorby dat byl **hloubkový individuální rozhovor (in-depth interview)**. Scénář pro rozhovory byl vytvářen tak, aby vhodně doplňoval dotazníkové šetření a pomohl budoucí kvantitativní data interpretovat. Struktura scénáře vycházela z komunikačního modelu, který byl představen v úvodní části výzkumné zprávy. Ve druhém kroku byl **zahájen sběr dat pomocí rozhovorů**. Rozhovory byly vedeny ve dvou formách – a) paralelní rozhovory bezprostředně spojené s dotazováním a b) paralelní rozhovory s volnější vazbou na dotazování. V rámci každé této varianty bylo provedeno 30 rozhovorů, celkem tedy 60 rozhovorů. Rozhovory probíhaly nejčastěji osobně, v některých případech jsme vyšli vstříc preferencím participantů na online či telefonickou verzi rozhovoru (rozhovory ve večerní době apod.).

Třetí fází bylo samotné provedení výzkumu, tedy **tvorba dat**. Pro sběr dat byla využita naše **tazatelská síť tzv. etnických informátorů**. Jedná se o jedince, kteří v roli gatekeeperů disponují potřebnou důvěrou a kontakty na držitele dočasné ochrany. Tito tazatelé mají opakovanou zkušenost s dotazováním a spolupracují s výzkumníky opakovaně a dlouhodobě. Tazatelská síť čítala 40 tazatelů, kteří ovládají český a ukrajinský (případně ruský) jazyk. Ještě před spuštěním sběru dat byla **celá tazatelská síť proškolená**. V každém kraji vždy působili minimálně dva tazatelé z důvodu zastupitelnosti. Kraje, kde se nachází nejvíce osob s dočasnou ochranou (např. Praha a Středočeský kraj), byly obsazeny větším počtem tazatelů. Školení tazatelů bylo prováděno osobně i online, tazatelé byli v jeho průběhu seznámeni s celým výzkumem a jeho cíli, s etikou dotazování, s technikami, jak vyhledávat a oslovovat respondenty, i s prací s online nástrojem pro vyplňování. Tazatelé byli připravováni na složité situace, které mohly nastat. Největší pozornost byla věnována simulaci dotazníku. Každý tazatel po absolvování školení obdržel svůj speciální tazatelský úkol, seznámil se s celým výzkumným týmem podílejícím se na výzkumu a se svým supervizorem. Supervizoři byli tazatelům kdykoli dostupní, aby zodpověděli jejich otázky a řešili vzniklé problémy. Vybraní tazatelé byli proškolení také na vedení individuálních rozhovorů. Jednalo se o osoby, které měly s prováděním individuálních rozhovorů již zkušenosti z minulých výzkumů. Tazatelé absolvovali školení zaměřené na sexuální vykořisťování a na etické chování v terénu.

Čtvrtou fází výzkumu byly **analýza a vyhodnocení**. Nejdříve byla provedena **analýza kvalitativních a kvantitativních dat**. Kvantitativní analýza proběhla za použití softwaru SPSS, kvalitativní analýza s využitím softwaru Atlas.ti. V případě kvantitativního výzkumu byl postup zpracování dat následný: očištění a příprava datové matice, provedení univariančních a bivariančních analýz, zpracování výstupů do tabulek a grafů. Následně byly vizualizované výstupy doplněny popisem zjištění a interpretací. **Po očištění datové matice (a vyřazení neúplných dotazníků) činil vzorek pro kvantitativní část výzkumu 1 237 dotazníků**. Kvalitativní analýza proběhla v programu Atlas.ti, kde byla data z rozhovorů průběžně kódována nejprve kódy prvního stupně, následně kódy druhého stupně. Poté následovala **interpretace získaných dat** a uskutečnění validačních rozhovorů. Těch bylo provedeno celkem 20. Jejich cílem bylo ověření dosavadních zjištění a vysvětlení rozporuplných výsledků vzešlých z dosavadní interpretace. **Po realizaci posledních validačních rozhovorů činil vzorek pro kvalitativní část výzkumu 100 rozhovorů**. Posledním krokem bylo **vyhotovení souhrnné výzkumné zprávy**.

2. Výsledky výzkumu

2.1. Zdroj informací (komunikátor)

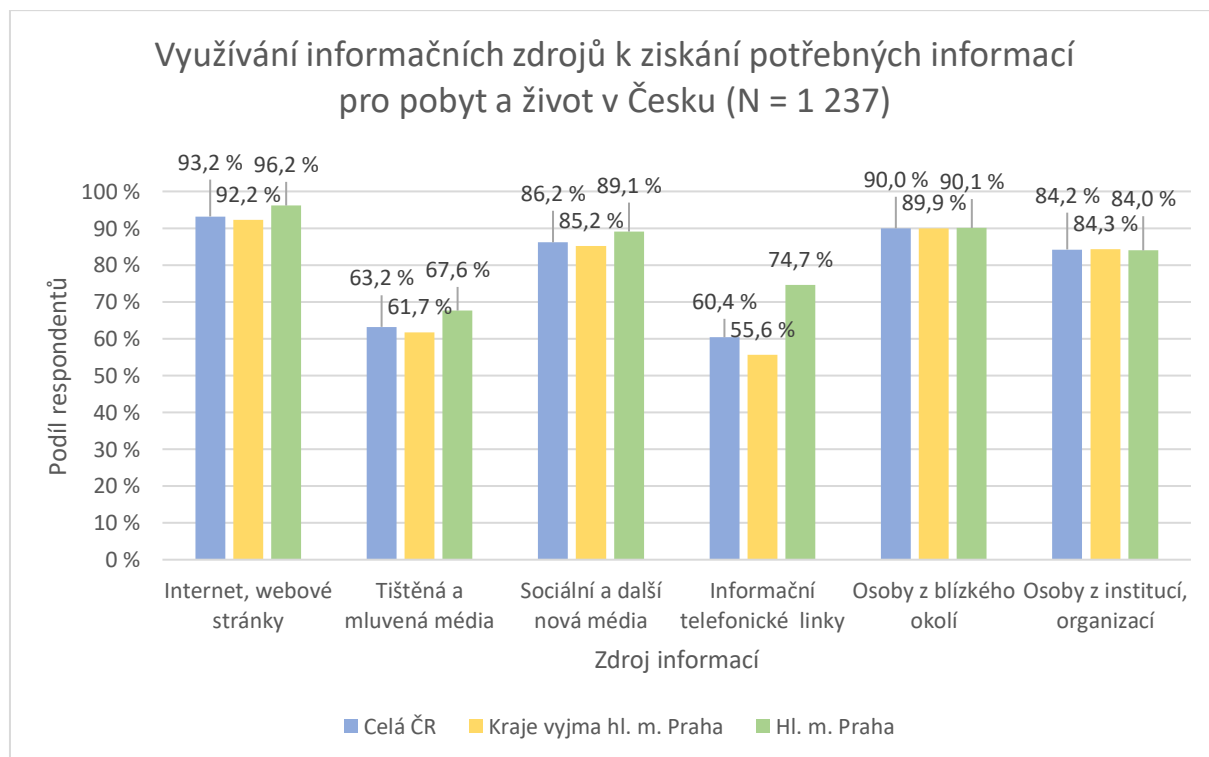
Začátek patří popisu zdrojů informací, z nichž osoby s dočasnou ochranou informace čerpají. Kapitola se věnuje tomu, kdo všechno informace mezi osoby s dočasnou ochranou šíří, které zdroje informací jsou osobám s dočasnou ochranou dobře dostupné, které jsou naopak špatně dostupné a proč. Zároveň uvádí, jak často osoby s dočasnou ochranou různé informace vyhledávají, na jakých profilech, a jaké zdroje informací považují za důvěryhodné. Kapitola je rozdělena do tří dílčích částí. Nejdříve jsou uvedeny výsledky kvantitativního výzkumu, které rozšiřují výsledky kvalitativního výzkumu. Poté jsou výsledky společně shrnuty.

2.1.1. Kvantitativní část

Zdroje informací

Oslovení držitelé dočasné ochrany odpovídali na otázku, **odkud čerpají informace, když se potřebují dozvědět něco v souvislosti s životem v České republice**. Následující graf zobrazuje využívání obecných zdrojů informací, v dalších grafech je každý z těchto obecných zdrojů popsán a komentován podrobněji.

Graf 1: Využívání informačních zdrojů k získání potřebných informací pro pobyt a život v Česku (N = 1 237)



Ukazuje se, že spektrum využívaných informačních zdrojů je poměrně široké. **Více než devět desetin držitelů dočasné ochrany (93,2 %) využívá jako zdroj informací internet – webové stránky.** V krajích

mimo hl. m. Praha webové stránky využívá 92,2 % respondentů, v hl. m. Praha je jejich podíl ještě vyšší, informace z webových stránek čerpá 96,2 % dotázaných.

Osoby z blízkého okolí jsou zdrojem informací pro devět desetin držitelů dočasné ochrany (90 %) v rámci celé ČR, s minimálními rozdíly v krajích mimo hl. m. Praha (89,9 %) a v hl. m. Praha (90,1 %).

Ze sociálních a dalších nových médií informace potřebné pro život v Česku čerpá necelých devět desetin držitelů dočasné ochrany (86,2 %) žijících v celé ČR. V krajích mimo hl. m. Praha je jejich podíl ve srovnání s celým Českem mírně nižší (85,2 %), v hl. m. Praha vyšší (89,1 %).

Důležitým zdrojem informací jsou také osoby z institucí/organizací, u nichž informace získávají více než čtyři pětiny respondentů (84,2 %). Podobný podíl dotazovaných je mezi respondenty bydlícími v hl. m. Praha (84 %) a v krajích mimo hl. m. Praha (84,3 %).

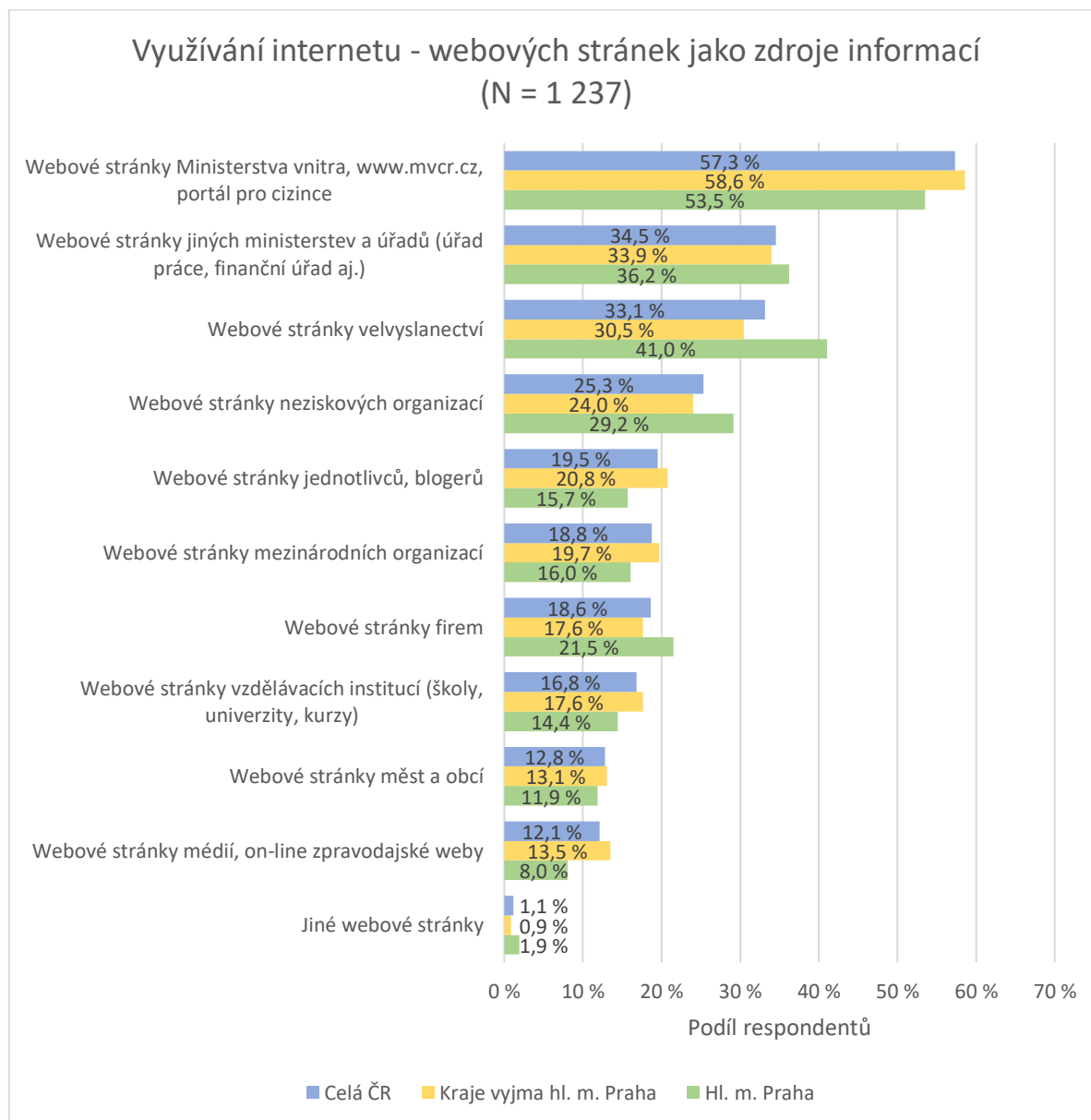
Nejméně držitelů dočasné ochrany, přibližně tři pětiny z nich, využívá jako zdroj informací tištěná a mluvená média a informační telefonické linky. Z tištěných a mluvených médií informace čerpají více než tři pětiny respondentů (63,2 %) v celé ČR (v krajích vyjma hl. m. Praha – 61,7 %; v hl. m. Praha – 67,6 %). **Informační a telefonické linky** využívají přibližně tři pětiny dotázaných (60,4 %). V krajích mimo hl. m. Praha podíl těch, kteří informační telefonní linky využívají, převyšuje polovinu (55,6 %) a v hl. m. Praha dosahuje téměř tři čtvrtin (74,7 %).

Spektrum využívaných informačních zdrojů je poměrně široké a je zřejmé, že nositelé dočasné ochrany využívají všechny obecné zdroje informací, které se jim nabízí. Více než devět desetin držitelů dočasné ochrany (93,2 %) využívá jako zdroj informací **internet – webové stránky**. **Osoby z blízkého okolí** jsou zdrojem informací pro devět desetin držitelů dočasné ochrany (90 %). Ze **sociálních a dalších nových médií** informace potřebné pro život v Česku čerpá necelých devět desetin držitelů dočasné ochrany (86,2 %). Důležitým zdrojem informací jsou také **osoby z institucí/organizací**, u nichž informace získávají více než čtyři pětiny respondentů (84,2 %). Nejméně držitelů dočasné ochrany, přibližně tři pětiny, využívá jako zdroj informací tištěná a mluvená média (63,2 %) a informační telefonické linky (60,4 %), které jsou více využívané v hl. m. Praha než v krajích vyjma hl. m. Praha.

Dále se v textu věnujeme využívání jednotlivých uvedených obecných zdrojů. Dotazovali jsme se, jaké konkrétní webové stránky, sociální a další nová média, tištěná a mluvená média či telefonické informační linky držitelé dočasné ochrany využívají k zisku potřebných informací pro život v Česku. Zajímalo nás také, které osoby z blízkého okolí a z institucí/organizací, jsou pro ně důležitým informačním zdrojem. Respondentům jsme nabídli výčet možných informačních zdrojů, mezi kterými označovali ty, ze kterých čerpají informace. Označit mohli více odpovědí.

➊ Následující graf zobrazuje výčet webových stránek, které respondenti jako zdroj informací využívají.

Graf 2: Využívání internetu – webových stránek jako zdroje informací (N = 1 237)



Mezi webovými stránkami jsou nejčastěji využívány webové stránky Ministerstva vnitra – portál pro cizince, informace z nich čerpají téměř tři pětiny držitelů dočasné ochrany (57,3 %) napříč celou republikou. V krajích mimo hl. m. Praha uvedly necelé tři pětiny respondentů (58,6 %), že webové stránky MV navštěvují, pokud hledají potřebné informace. V hl. m. Praha podíl těch, kteří z uvedených stránek čerpají informace, mírně přesáhl polovinu (53,5 %).

Informace z webových stránek jiných ministerstev a úřadů (např. úřadu práce, finančního úřadu) čerpá více než třetina držitelů dočasné ochrany (34,5 %) žijících v ČR. Z těch, kteří pobývají v regionech mimo hl. m. Praha, webové stránky jiných ministerstev a úřadů navštěvuje přibližně třetina (33,9 %). V hl. m. Praha tyto stránky jako informační zdroj využívají téměř dvě pětiny držitelů dočasné ochrany (36,2 %).

Důležitým informačním zdrojem jsou webové stránky ukrajinského velvyslanectví, které navštěvuje bezmála třetina všech respondentů (33,1 %). O málo více než tři desetiny držitelů dočasné ochrany (30,5 %), kteří žijí v krajích mimo hl. m. Praha, uvedly stránky velvyslanectví jako informační zdroj. V Praze byl podíl těch, kteří z uvedených stránek čerpají informace, výrazně vyšší, přesáhl čtyři desetiny (41 %).

Čtvrtina držitelů dočasné ochrany (25,3 %) v případě, kdy se potřebuje dozvědět něco potřebného v souvislosti s jejich pobytem a životem v Česku, **hledá informace na webových stránkách neziskových organizací.** Činí tak necelá čtvrtina respondentů (24 %) žijících v krajích mimo hl. m. Praha a necelé tři desetiny dotázaných (29,2 %) bydlících v Praze.

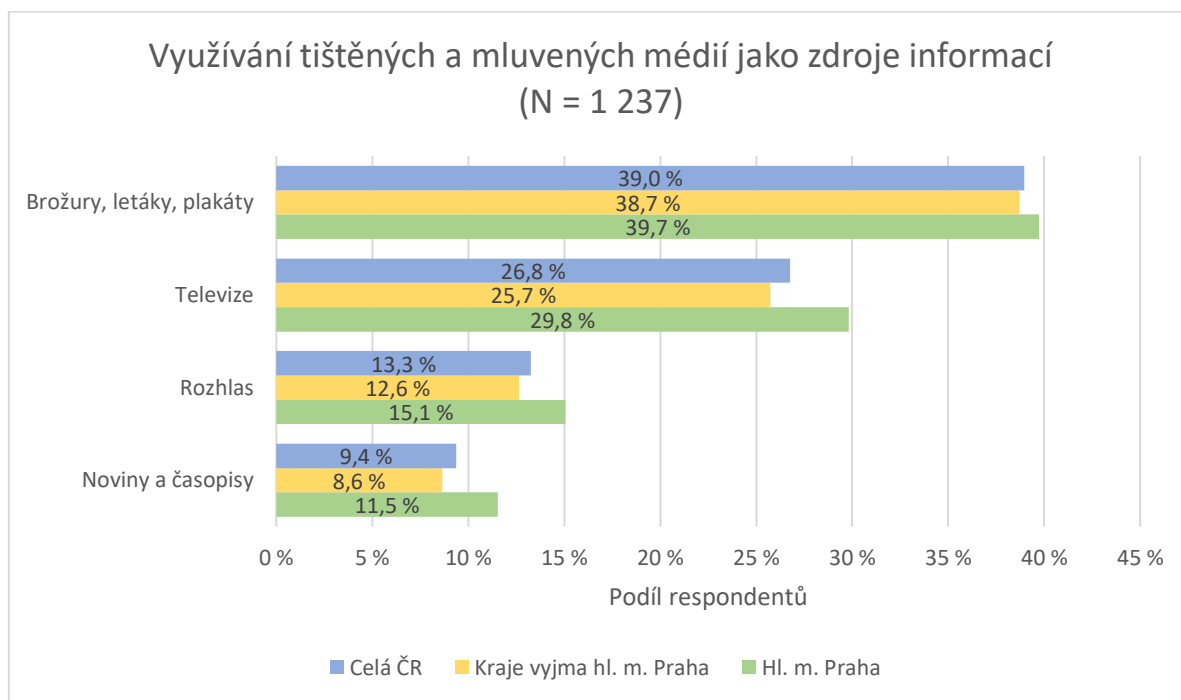
Další webové stránky již nejsou tak významným informačním zdrojem, navštěvuje je méně než pětina dotázaných. Webové stránky jednotlivců, blogerů slouží jako informační zdroj necelé pětině držitelů dočasné ochrany (19,5 %; kraje vyjma hl. m. Praha – 20,8 %; hl. m. Praha – 15,7 %). Rovněž necelá pětina dotázaných označila jako informační zdroj stránky mezinárodních organizací (18,8 %; kraje vyjma hl. m. Praha – 19,7 %; hl. m. Praha – 16 %), webové stránek firem (18,6 %; kraje vyjma hl. m. Praha – 17,6 %; hl. m. Praha – 21,5 %) a webové stránky vzdělávacích institucí – škol, univerzit (16,8 %; kraje vyjma hl. m. Praha – 17,6 %; hl. m. Praha – 14,4 %).

Jen o málo více než desetina držitelů dočasné ochrany uvedla, že informace hledá rovněž na webových stránkách měst a obcí (12,8 %; kraje vyjma hl. m. Praha – 13,1 %; hl. m. Praha – 11,9 %) a na webových stránkách médií, zpravodajských webech (12,1 %; kraje vyjma hl. m. Praha – 13,5 %; hl. m. Praha – 8 %).

Mezi **webovými stránkami** jsou nejčastěji využívány **webové stránky Ministerstva vnitra** – portál pro cizince, informace z nich čerpají téměř tři pětiny držitelů dočasné ochrany (57,3 %). Informace z **webových stránek jiných ministerstev a úřadů** (např. úřadu práce, finančního úřadu) čerpá více než třetina držitelů dočasné ochrany (34,5 %). Důležitým informačním zdrojem jsou **webové stránky ukrajinského velvyslanectví**, které navštěvuje bezmála třetina všech respondentů (33,1 %). V Praze byl podíl těch, kteří z uvedených stránek čerpají informace, výrazně vyšší, přesáhl čtyři desetiny (41 %). Čtvrtina držitelů dočasné ochrany (25,3 %) v případě, kdy se potřebuje dozvědět něco potřebného v souvislosti s jejich pobytem a životem v Česku, hledá informace na **webových stránkách neziskových organizací**. Další webové stránky nepředstavují významnější informační zdroje.

2 Od webových stránek se přesuneme k dalšímu z využívaných zdrojů. V následujícím grafu jsou zobrazena **konkrétní tištěná a mluvená média**, která respondenti jako zdroj informací využívají.

Graf 3: Využívání tištěných a mluvených médií jako zdroje informací (N = 1 237)



Nejčastěji využívanými tištěnými nebo mluvenými médii jsou brožury, letáky a plakáty, informace z nich čerpají téměř dvě pětiny dotázaných držitelů dočasné ochrany (39 %) napříč celou republikou. Podobný podíl jsme zaznamenali mezi respondenty bydlícími v krajích mimo hl. m. Praha (38,7 %) i v hl. m. Praha (39,7 %).

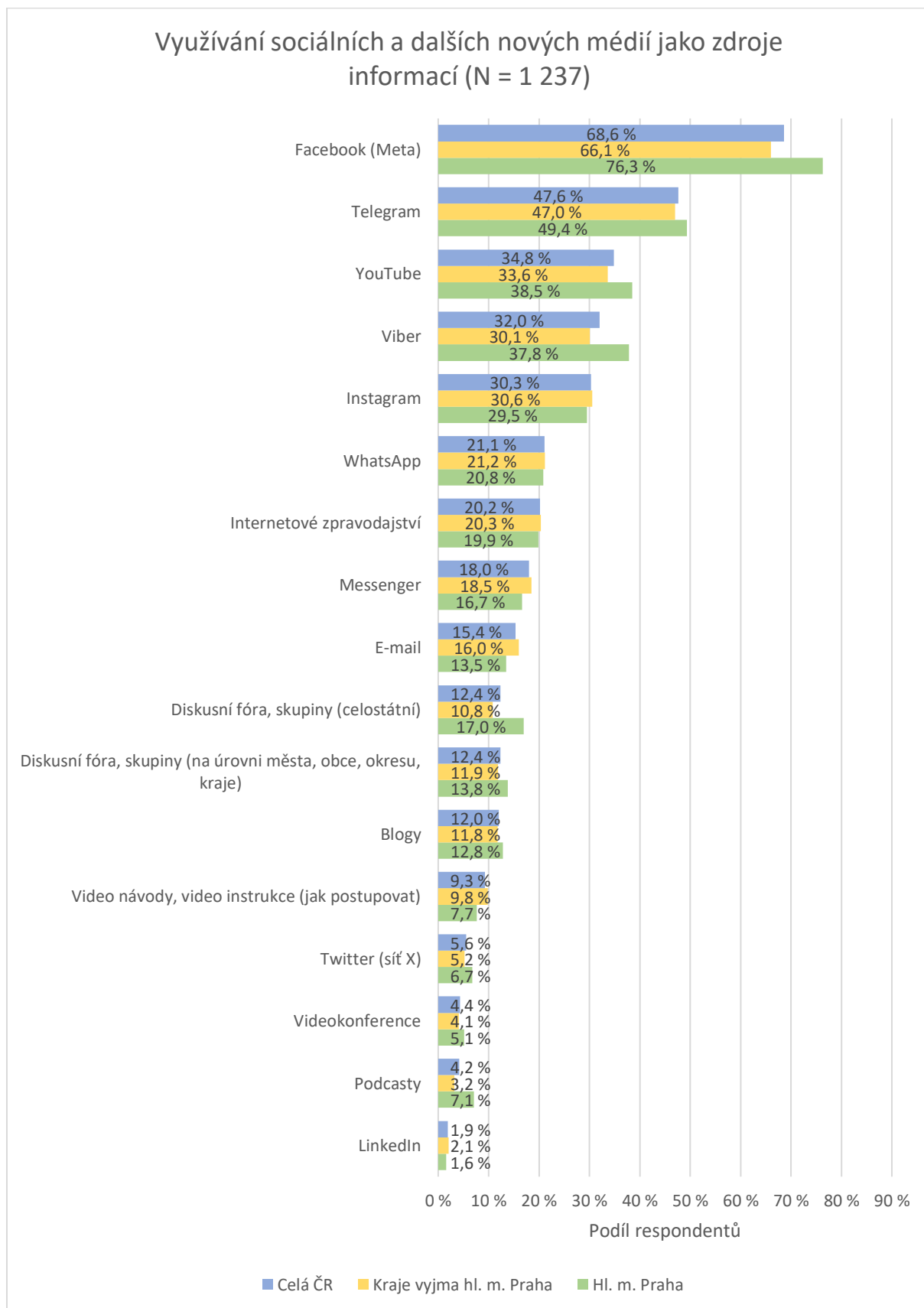
Více než čtvrtina dotázaných (26,8 %) z celé ČR získává informace prostřednictvím sledování televize. Televize je informačním zdrojem pro více než čtvrtinu držitelů dočasné ochrany (25,7 %), kteří žijí v regionech mimo hl. m. Praha, a pro téměř tři desetiny respondentů (29,8 %) z hl. m. Praha.

Další tištěná a mluvená média nejsou tak využívaným informačním zdrojem. Rozhlas jako informační zdroj označila více než desetina držitelů dočasné ochrany (13,3 %; kraje vyjma hl. m. Praha – 12,6 %; hl. m. Praha – 15,1 %) a noviny a časopisy necelá desetina dotázaných (9,4 %; kraje vyjma hl. m. Praha – 8,6 %; hl. m. Praha – 11,5 %).

Mezi **tištěnými nebo mluvenými médii** jsou nejčastěji využívány **brožury, letáky a plakáty**, informace z nich čerpají téměř dvě pětiny dotázaných držitelů dočasné ochrany (39 %). Více než čtvrtina dotázaných (26,8 %) získává informace prostřednictvím **televize**, která je sledována o něco více v hl. m. Praha. Další tištěná a mluvená média nepatří k až tak využívaným informačním zdrojům.

3 Jako na další zdroj jsme se podrobněji zaměřili na **využívání sociálních a dalších nových médií**.

Graf 4: Využívání sociálních a dalších nových médií jako zdroje informací (N = 1 237)



Sociální a další nová média patří obecně mezi hojně využívaný zdroj informací. **Více než dvě třetiny dotázaných držitelů dočasné ochrany (68,6 %) získávají informace na Facebooku (Meta).** V krajích mimo hl. m. Praha podíl respondentů, kteří čerpají informace z Facebooku, dosahuje téměř dvě třetiny (66,1 %), v hl. m. Praha představují více než tři čtvrtiny (76,3 %).

Oblíbenou sociální sítí je Telegram, ze kterého čerpá informace v rámci celé ČR necelá polovina držitelů dočasné ochrany (47,6 %). Podobný podíl jsme zaznamenali v krajích mimo hl. m. Praha (47 %) i v hl. m. Praha (49,4 %).

Více než třetina dotázaných (34,8 %) uvedla jako jeden z informačních zdrojů YouTube. V regionech mimo hl. m. Praha podíl těch, kteří užívají YouTube, mírně přesahuje třetinu (33,6 %), v hl. m. Praha dosahuje téměř dvou pětín (38,5 %).

Viber jako jeden z informačních zdrojů využívají přes tři desetiny držitelů dočasné ochrany (32 %). V krajích mimo hl. m. Praha tento informační zdroj označily o málo více než tři desetiny respondentů (30,1 %). Viber k získání informací užívají téměř dvě pětiny dotázaných (37,8 %) žijících v hl. m. Praha.

Tři desetiny dotázaných (30,3 %) čerpají informace z Instagramu. Rozdíly ve sledovaných územích jsou velmi malé – v krajích mimo Prahu Instagram užívá 30,6 % držitelů dočasné ochrany a v hl. m. Praha jejich podíl dosahuje téměř tří desetin (29,5 %).

Prostřednictvím WhatsApp a internetového zpravodajství získává informace přibližně pětina držitelů dočasné ochrany. WhatsApp je zdrojem informací pro 21,1 % dotázaných (kraje vyjma hl. m. Praha 21,2 %; hl. m. Praha – 20,8 %), internetové zpravodajství pro 20,2 % respondentů (kraje vyjma hl. m. Prahu 20,3 %; hl. m. Praha – 19,9 %).

Mezi další sociální a nová média, která jako informační zdroj využívá méně než pětina a více než desetina držitelů dočasné ochrany, patří Messenger (18 %; kraje vyjma hl. m. Praha 18,5 %; hl. m. Praha – 16,7 %), e-mail (15,4 %; kraje vyjma hl. m. Praha 16 %; hl. m. Praha – 13,5 %), celostátní diskusní fóra a skupiny (12,4 %; kraje vyjma hl. m. Praha 10,8 %; hl. m. Praha – 17 %), diskusní fóra na úrovni měst, okresů, krajů (12,4 %; kraje vyjma hl. m. Praha 11,9 %; hl. m. Praha – 13,8 %) a blogy (12 %; kraje vyjma hl. m. Praha 11,8 %; hl. m. Praha – 12,8 %). Přibližně desetina dotázaných (9,3 %) uvedla jako jeden z informačních zdrojů videonávody a videoinstrukce (kraje vyjma hl. m. Praha 9,8 %; hl. m. Praha – 7,7 %).

Ostatní sociální a nová média jako Twitter (Síť X), videokonference nebo podcasty využívá přibližně 5 % držitelů dočasné ochrany. Nejméně využívaným zdrojem je LinkedIn, který označila pouze 1,9 % respondentů.

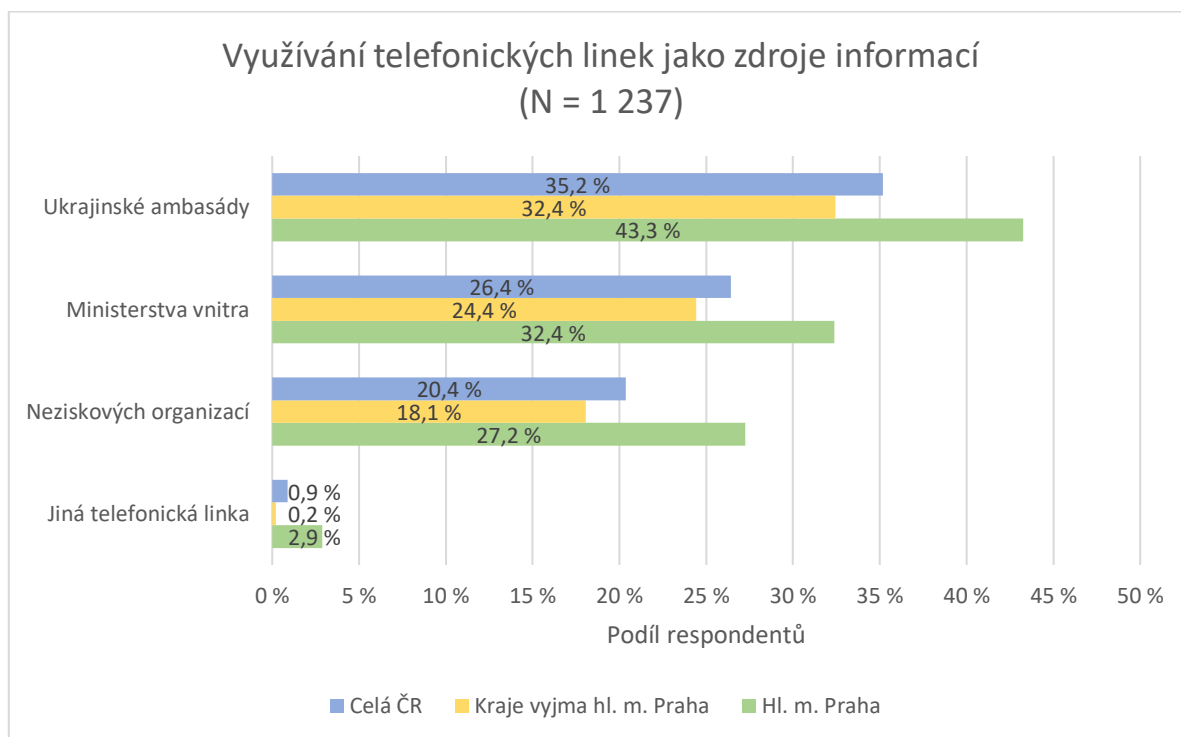
Uživatelé sociálních sítí se liší dle věku. Nejmladší uživatele má Instagram (medián 35 let), následuje Telegram (medián 38 let) a Facebook (Meta) s WhatsApp (medián 39 let). Nejstarší uživatele má Viber (medián 40 let) a Messenger (medián 41 let).

Mezi sociálními a dalšími novými médii je nejvyužívanějším zdrojem Facebook (Meta), z něhož čerpají informace více než dvě třetiny dotázaných držitelů dočasné ochrany (68,6 %), o něco častěji bydlící v hl. m. Praha. Oblíbenou sociální sítí je také Telegram, ze kterého čerpá informace téměř polovina držitelů dočasné ochrany (47,6 %). Přibližně třetina dotázaných uvedla jako jeden z informačních zdrojů

YouTube (34,8 %), Viber (32 %), Instagram (30,3 %). Prostřednictvím **WhatsApp a internetového zpravodajství** získává informace přibližně pětina dotázaných držitelů dočasné ochrany (21,1 %). Využívána jsou i další sociální a nová média, ale ve srovnání s uvedenými je sleduje již mnohem méně držitelů dočasné ochrany.

4 Dále jsme od respondentů zjišťovali, **jaké telefonické linky využívají jako zdroj informací.** Odpovědi jsou zobrazeny v následujícím grafu.

Graf 5: Využívání telefonických linek jako zdroje informací (N = 1 237)



Nejčastěji využívanou telefonickou linkou je linka ukrajinské ambasády. Jejím prostřednictvím informace získává více než třetina držitelů dočasné ochrany (35,2 %) napříč celou republikou. Jako zdroj informací ji uvedla necelá třetina respondentů (32,4 %) z krajů mimo hl. m. Praha a více než dvě desetiny respondentů z hl. m. Praha (43,3 %).

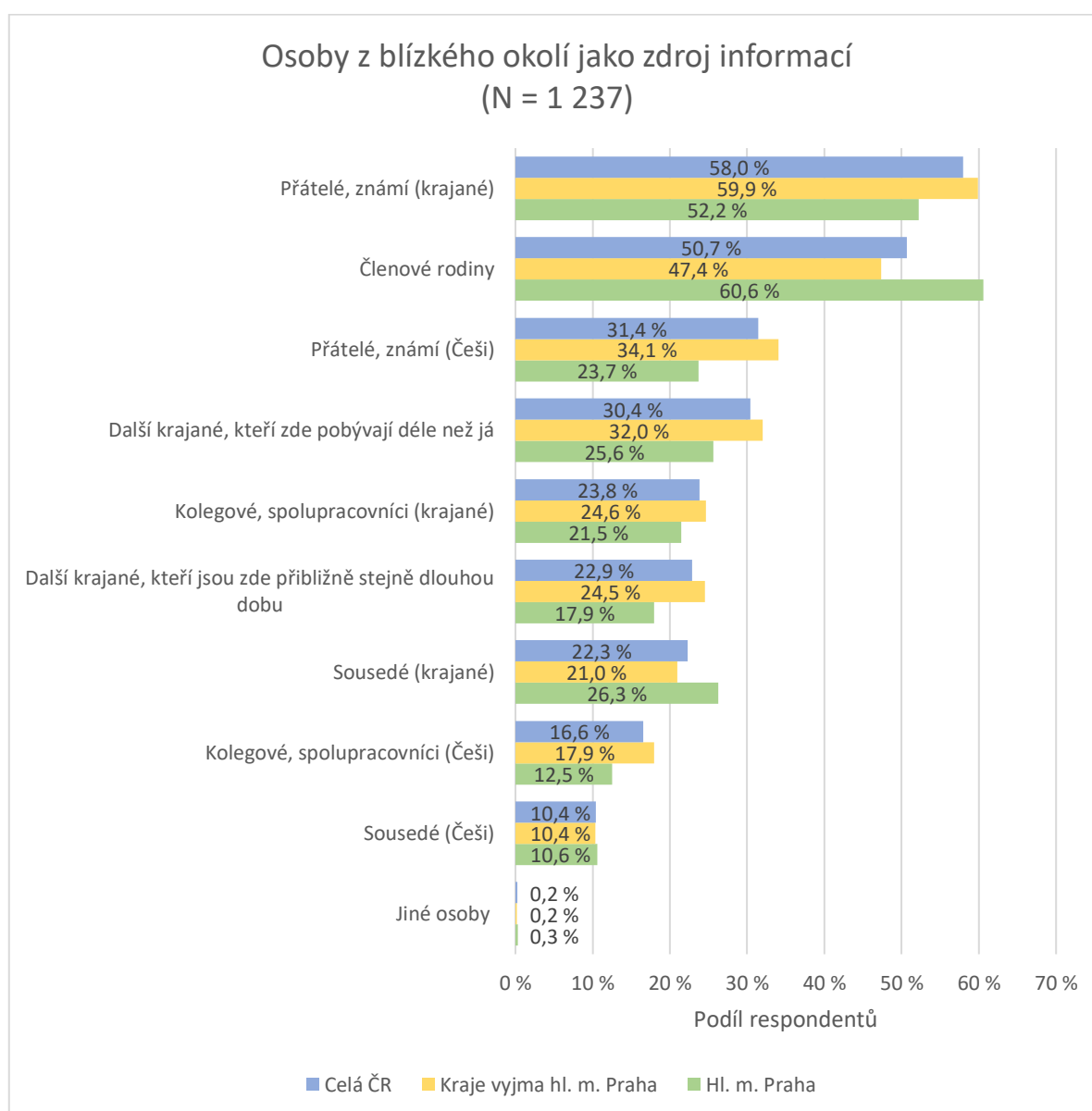
Více než čtvrtina dotázaných (26,4 %) z celé ČR získává informace prostřednictvím volání na telefonickou linku Ministerstva vnitra. Tato linka je informačním zdrojem pro necelou čtvrtinu držitelů dočasné ochrany (24,4 %), kteří žijí v regionech mimo hl. m. Praha, a pro více než tři desetiny respondentů (32,4 %) z hl. m. Praha.

Pětina držitelů dočasné ochrany (20,4 %) uvedla, že informace získává prostřednictvím telefonických linek neziskových organizací. V regionech mimo hl. m. Praha je podíl těch, kteří tyto telefonické linky využívají, nižší než pětina (18,1 %). V Praze je využívá více než čtvrtina dotázaných (27,2 %). Je patrné, že informační telefonické linky k získání potřebných informací v souvislosti s pobytem a životem v Česku více využívají držitelé dočasné ochrany žijící v hl. m. Praha.

Mezi **telefonickými linkami** je nejvyužívanější **linka ukrajinské ambasády**. Jejím prostřednictvím informace získává více než třetina držitelů dočasné ochrany (35,2 %). Více než čtvrtina dotázaných (26,4 %) získává informace prostřednictvím volání na telefonickou **linku Ministerstva vnitra**. Přibližně pětina držitelů dočasné ochrany (20,4 %) informace získává prostřednictvím telefonických **linek neziskových organizací**. Informační telefonické linky k získání potřebných informací v souvislosti s pobytem a životem v Česku více využívají držitelé dočasné ochrany **žijící v hl. m. Praha**.

5 Dále jsme se více zaměřili na to, jaké **osoby z blízkého okolí** využívají držitelé dočasné ochrany jako zdroj informací. Odpovědi jsou zobrazeny v následujícím grafu.

Graf 6: Osoby z blízkého okolí jako zdroj informací (N = 1 237)



Již dříve jsme uvedli, že osoby z blízkého okolí jsou významným informačním zdrojem, informace od nich získává devět desetin držitelů dočasné ochrany (90 %). Pokud zkoumáme, kdo jsou tyto osoby, zjistíme, že **necelé tři pětiny dotázaných (58 %) čerpají informace od přátel a známých – krajanů**.

Přátelé a známí z řad krajanů jsou zdrojem informací pro necelé tři pětiny respondentů (59,9 %) z krajů mimo hl. m. Praha a pro více než polovinu dotázaných (52,2 %) z hl. m. Praha.

Členy rodiny jako ty, na které se obrací v případě, kdy se potřebují dozvědět něco potřebného v souvislosti s jejich životem a pobytem v Česku, označila více než polovina držitelů dočasné ochrany (50,7 %). V krajích mimo hl. m. Praha členy rodiny označila méně než polovina respondentů (47,4 %), v Praze (dokonce) více než tři pětiny dotázaných (60,6 %).

Dalšími blízkými osobami, na které se držitelé dočasné ochrany obracejí pro informace, jsou přátelé a známí z řad Čechů. Činí tak necelá třetina z nich (31,4 %). V regionech mimo Prahu čerpá informace od přátel a známých – Čechů více než třetina respondentů (34,1 %), v hl. m. Praha je to však jen necelá čtvrtina (23,7 %).

Třetina dotázaných (30,4 %) čerpá potřebné informace od dalších krajanů, kteří v Česku pobývají déle než oni sami. Na krajany, kteří pobývají v Česku déle než respondent, se obrací necelá třetina dotázaných (32 %) v krajích mimo hl. m. Praha a více než čtvrtina dotázaných (25,6 %) z Prahy.

Od kolegů, spolupracovníků – krajanů čerpá informace potřebné pro život v Česku necelá čtvrtina držitelů dočasné ochrany (23,8 %), obdobný podíl jsme zaznamenali v krajích vyjma hl. m. Praha (24,6 %) i v hl. m. Praha (21,5 %).

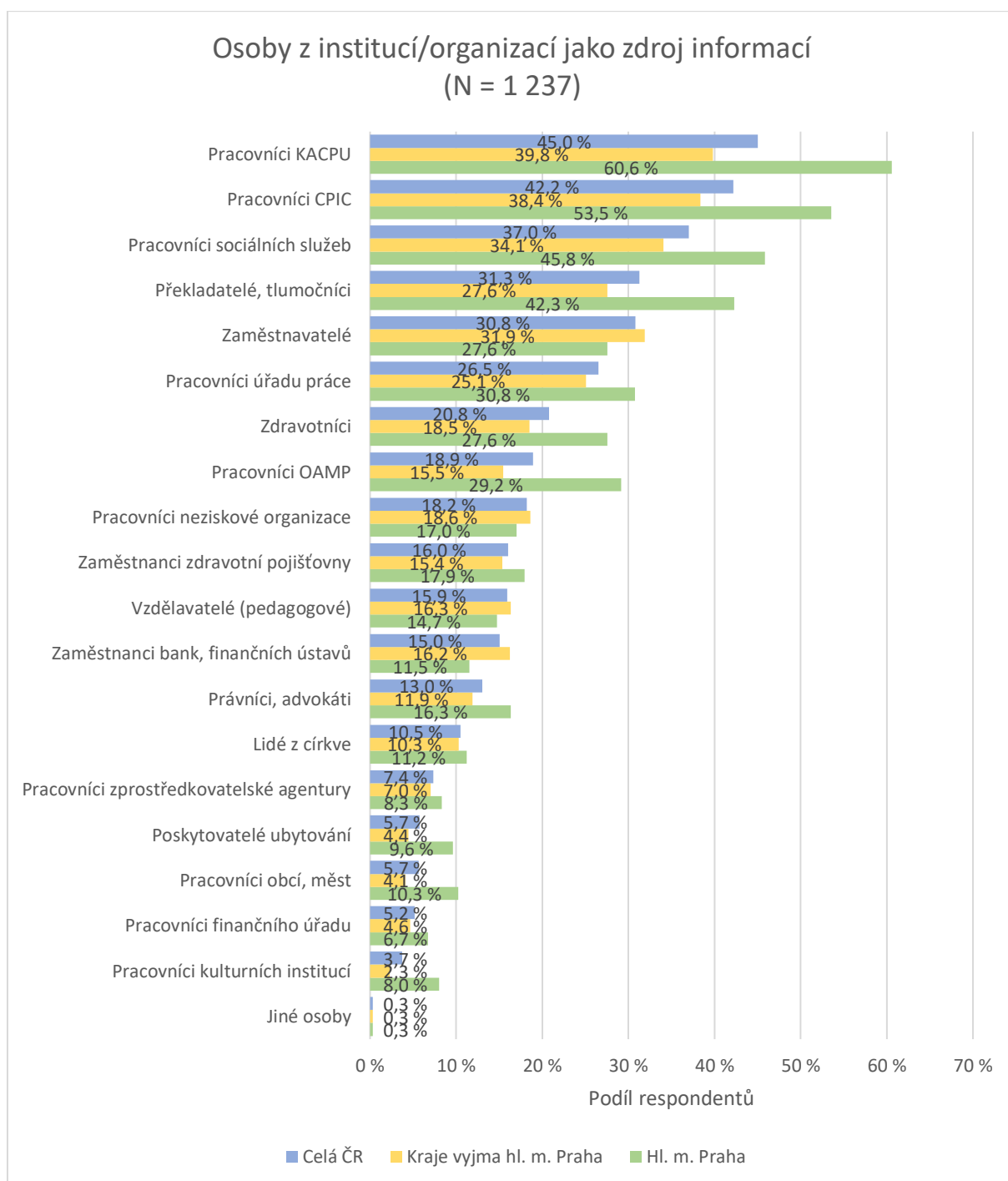
Krajané, kteří jsou v Česku podobně dlouho jako naši respondenti, představují zdroj informací pro necelou čtvrtinu dotázaných (22,9 %; kraje vyjma hl. m. Praha – 24,5 %; hl. m. Praha – 17,9 %). Podobný je podíl těch držitelů dočasné ochrany, kteří se obrací na krajany sousedy (22,3 %; kraje vyjma hl. m. Praha – 21 %; hl. m. Praha – 26,3 %).

Necelá pětina držitelů dočasné ochrany (16,6 %; kraje vyjma hl. m. Praha – 17,9 %; hl. m. Praha – 12,5 %) získává informace od spolupracovníků, kolegů z řad Čechů. Desetina dotázaných (10,4 %; kraje vyjma hl. m. Praha – 10,4 %; hl. m. Praha – 10,6 %) uvedla, že čerpá informace od sousedů Čechů. Na jiné blízké osoby se obrací méně než 1 % dotázaných.

Mezi **osoby z blízkého okolí**, od nichž se držitelé dočasné ochrany potřebují dozvědět něco potřebného v souvislosti s jejich životem a pobytem v Česku, nejčastěji patří **přátelé a známí – krajané** (58 %), méně se na ně obracejí respondenti žijící v hl. m. Praha. Na **členy rodiny** se obrací více než polovina držitelů dočasné ochrany (50,7 %), vyšší podíl respondentů v hl. m. Praha (60,6 %). Dalšími blízkými osobami, na které se držitelé dočasné ochrany obracejí o informace, jsou **přátelé a známí z řad Čechů** (31,4 %), více mezi respondenty žijícími mimo Prahu (o 10,4 %). Třetina dotázaných (30,4 %) čerpá potřebné informace i **od dalších krajanů, kteří v Česku pobývají déle** než oni sami. Od **kolegů, spolupracovníků – krajanů** čerpá informace potřebné pro život v Česku necelá čtvrtina držitelů dočasné ochrany (23,8 %) a i **od krajanů, kteří jsou v Česku podobně dlouho** jako respondenti (22,9 %), či od **sousedů krajanů** (22,3 %).

6 Posledním podrobněji hodnoceným zdrojem informací jsou **osoby z institucí či organizací**. To, na jaké osoby z institucí či organizací se respondenti obracejí nejčastěji, je zobrazeno v následujícím grafu.

Graf 7: Osoby z institucí/organizací jako zdroj informací (N = 1 237)



Důležitým zdrojem informací jsou také **osoby z institucí/organizací, od kterých informace získávají více než čtyři pětiny držitelů dočasné ochrany (84,2 %)**. Mezi tyto osoby patří nejčastěji pracovníci KACPU, CPIC⁶, pracovníci sociálních služeb, překladatelé a tlumočníci, zaměstnavatelé a pracovníci úřadu práce.

⁶ V dotazníku byla nabízena varianta „pracovníci CPIC (integračních center)“. Vzhledem k tomu, že respondenti v praxi nerozlišovali mezi tím, kdo je provozovatelem integračních center (Správa uprchlických zařízení MV ČR nebo jiná organizace), považujeme označení CPIC a integrační centrum za synonyma, která lze za určitých okolností, jako právě tato, zaměňovat.

Necelá polovina držitelů dočasné ochrany (45 %) uvedla, že potřebné informace získává od pracovníků KACPU. V krajích mimo hl. m. Praha od nich informace čerpají dvě pětiny dotázaných (39,8 %), v hl. m. Praha jsou to více než tři pětiny respondentů (60,6 %).

Druhým nejčastěji využívaným informačním zdrojem mezi pracovníky institucí/organizací jsou pracovníci CPIC. Obrací se na ně více než dvě pětiny držitelů dočasné ochrany (42,2 %), v krajích mimo hl. m. Praha necelé dvě pětiny (38,4 %), v hl. m. Praha více než polovina dotazovaných (53,5 %).

Pracovníci sociálních služeb jsou také důležitým zdrojem informací, a to pro více než třetinu dotázaných (37 %). Jako zdroj informací je označila více než třetina dotázaných (34,1 %) v krajích mimo hl. m. Praha a téměř polovina dotazovaných v hl. m. Praha (45,8 %). **Od překladatelů a tlumočnicků čerpá potřebné informace necelá třetina držitelů dočasné ochrany (31,3 %),** více než čtvrtina žijících v regionech mimo hl. m. Praha (27,6 %) a více než dvě pětiny z těch, kteří žijí v hl. m. Praha (42,3 %).

Často se držitelé ochrany obrazejí také na zaměstnavatele a pracovníky úřadu práce. Od zaměstnavatelů čerpá informace více než tři desetiny držitelů dočasné ochrany v rámci celé republiky (30,8 %). V krajích mimo hl. m. Praha to uvedla necelá třetina (31,9 %) a v hl. m. Praha více než čtvrtina dotazovaných (27,6 %). Pracovníci úřadu práce jsou zdrojem informací pro více než čtvrtinu respondentů (26,5 %), v krajích mimo hl. m. Praha se na ně obrací přibližně čtvrtina respondentů (25,1 %) a v Praze více než tři desetiny dotázaných (30,8 %).

Přibližně pětina držitelů dočasné ochrany se v případě potřeby informací obrací na zdravotníky (20,8 %; kraje vyjma hl. m. Praha – 18,5 %; hl. m. Praha – 27,6 %), pracovníky OAMP (18,9 %; kraje vyjma hl. m. Praha – 15,5 %; hl. m. Praha – 29,2 %) a pracovníky neziskových organizací (18,2 %; kraje vyjma hl. m. Praha – 18,6 %; hl. m. Praha – 17 %). Více než desetina dotázaných uvedla, že pokud potřebují informace v souvislosti s pobytem v Česku, čerpají je **od zaměstnanců zdravotní pojišťovny (16 %; kraje vyjma hl. m. Praha – 15,4 %; hl. m. Praha – 17,9 %), vzdělavatelů – pedagogů (15,9 %; kraje vyjma hl. m. Praha – 16,3 %; hl. m. Praha – 14,7 %), zaměstnanců bank a finančních ústavů (15 %; kraje vyjma hl. m. Praha – 16,2 %; hl. m. Praha – 11,5 %), právníků a advokátů (13 %; kraje vyjma hl. m. Praha – 11,9 %; hl. m. Praha – 16,3 %) a lidí z církve (10,5 %; kraje vyjma hl. m. Praha – 10,3 %; hl. m. Praha – 11,2 %).**

Méně než desetina držitelů dočasné ochrany se pro informace obrací na pracovníky zprostředkovatelské agentury (7,4 %; kraje vyjma hl. m. Praha – 7 %; hl. m. Praha – 8,3 %), poskytovatele ubytování (5,7 %; kraje vyjma hl. m. Praha – 4,4 %; hl. m. Praha – 9,6 %), pracovníky obcí a měst (5,7 %; kraje vyjma hl. m. Praha – 4,1 %; hl. m. Praha – 10,3 %), pracovníky finančního úřadu (5,2 %; kraje vyjma hl. m. Praha – 4,6 %; hl. m. Praha – 6,7 %) a/nebo pracovníky kulturních institucí (3,7 %; kraje vyjma hl. m. Praha – 2,3 %; hl. m. Praha – 8 %). Na jiné osoby z organizací/institucí se obrací 0,3 % dotázaných (např. vzdělavatel).

Dále jsme se dotazovali, od kterých organizací čerpali držitelé dočasné ochrany nejvíce informací, které jim pomohly zorientovat se v jejich situaci. Respondenti mohli uvést až tři organizace. Výsledky přináší následující tabulka.

Tabulka 1: Organizace, od nichž držitelé dočasné ochrany čerpali nejvíce informací (N = 999)

Organizace	Počet	Podíl
CPIC ⁷	424	42,4 %
KACPU	398	39,8 %
Úřad práce	190	19,0 %
Integrační centrum	121	12,1 %
Diecézní Charita	107	10,7 %
Ministerstvo vnitra ČR	83	8,3 %
OPU	65	6,5 %
Městský úřad	45	4,5 %
Most (poradna pro cizince)	40	4,0 %
Člověk v tísni	34	3,4 %

Nejčastěji jmenovanou organizací byla CPIC, kterou uvedly více než dvě pětiny dotázaných (42,4 %), a také KACPU jmenované bezmála dvěma pětinami respondentů (39,8 %). Necelá pětina držitelů dočasné ochrany (19 %) označila za organizaci, od které čerpala nejvíce informací, úřad práce a přibližně desetina Integrační centrum (12,1 %) a Diecézní Charitu (10,7 %). Další organizace uváděla vždy méně než desetina dotázaných – MV ČR (8,3 %), OPU (6,5 %), městský úřad (4,5 %), Most – poradna pro cizince (4 %), Člověk v tísni (3,4 %). Celkem držitelé dočasné ochrany uvedli 52 různých organizací.

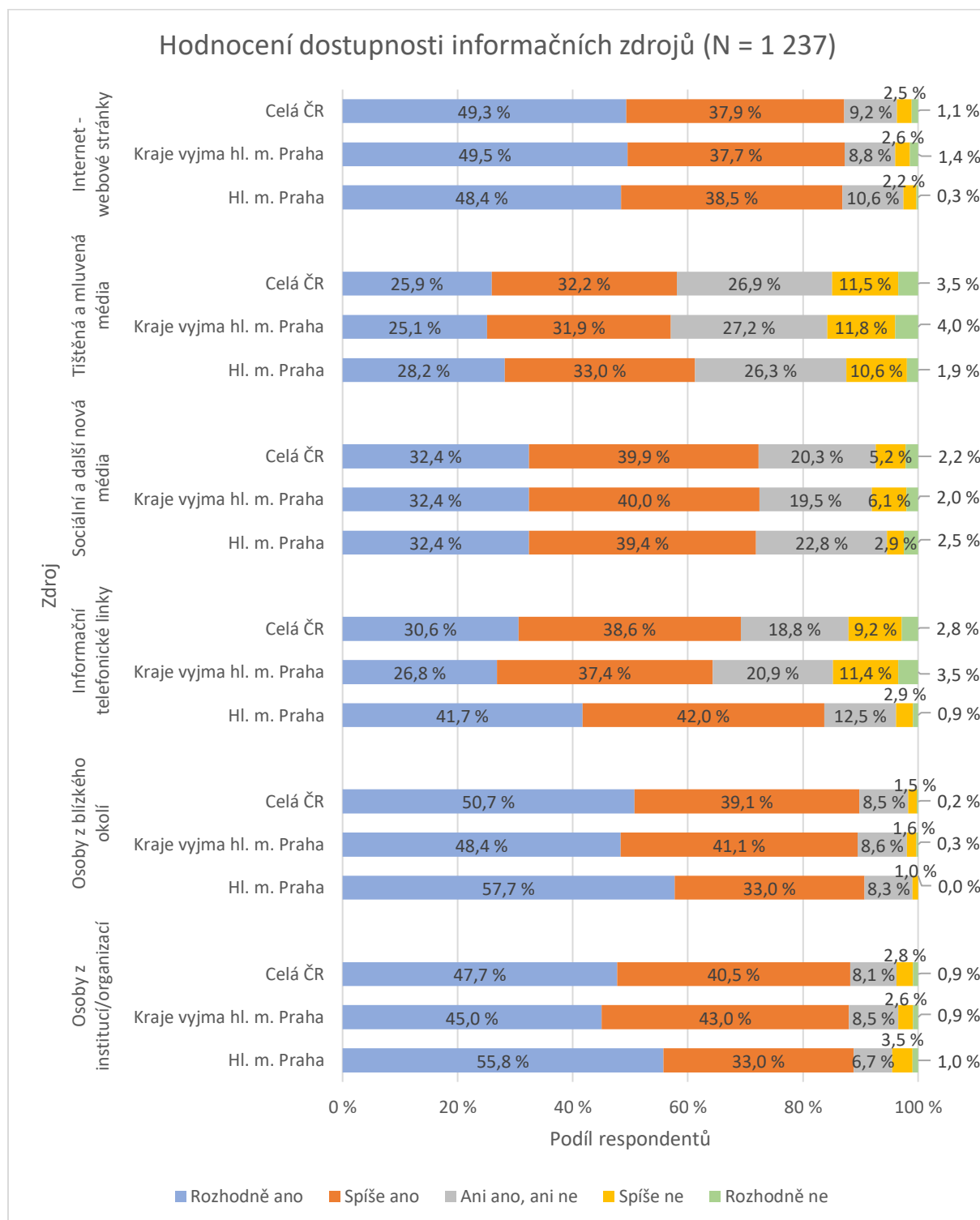
Mezi osoby z institucí/organizací, od nichž držitelé dočasné ochrany získávají informace, patří nejčastěji pracovníci KACPU, CPIC, pracovníci sociálních služeb, překladatelé a tlumočníci, zaměstnavatelé a pracovníci úřadu práce. Necelá polovina z nich (45 %) informace získává od pracovníků KACPU. Druhým nejčastějším informačním zdrojem jsou pracovníci CPIC (42,2 %). Přibližně třetina dotázaných se obrací na pracovníky sociálních služeb (37 %), překladatele a tlumočníky (31,3 %), zaměstnavatele (30,8 %) a pracovníky úřadu práce (26,5 %). S výjimkou zaměstnavatelů je zřejmé, že se na osoby z institucí či organizací obrací vyšší podíl respondentů pobývajících v hl. m. Praha. Nejčastěji jmenovanými organizacemi, od kterých držitelé dočasné ochrany čerpají nejvíce informací, které jim pomohly zorientovat se v jejich situaci, byly CPIC (42,4 %) a také KACPU (39,8 %). Necelá pětina držitelů dočasné ochrany (19 %) označila za organizaci, od které čerpala nejvíce informací, úřad práce a přibližně desetina Integrační centrum (12,1 %) a Diecézní Charitu (10,7 %).

⁷ Na tomto místě v textu na rozdíl od ostatních částí textu rozlišujeme mezi „CPIC“ a „integračním centrem“. Respondenti odpovídali na otevřenou otázku, od kterých organizací čerpali nejvíce informací. Tam, kde uvedli konkrétní CPIC a bylo možné identifikovat provozovatele Správu uprchlických zařízení MV ČR, ponechali jsme označení CPIC. Vedle nich ale respondenti používali i označení „integrační centrum“. Obě označení jsme ponechali v použitém tvaru, přestože jsme si vědomi, že v praxi respondenti s obtížemi rozlišují integrační centra podle jejich provozovatele. Někdy rovněž nebylo zřejmé, co se pod označením „integrační centrum“ ve skutečnosti skrývá. Zde se naplno projevil limit vyhodnocování tzv. otevřených otázek.

Dostupnost zdrojů informací a vyhledávání informací

Dále se přesuneme k hodnocení **dostupnosti uvedených zdrojů informací pro nositele dočasné ochrany**. Odpovědi respondenti zaznamenávali na pětibodovou škálu od „rozhodně ano“ až po „rozhodně ne“. Odpovědi jsou zobrazeny v následujícím grafu, a to i s přihlédnutím k jejich rozložení podle územních celků.

Graf 8: Hodnocení dostupnosti informačních zdrojů (N = 1 236)



Prvním informačním zdrojem, na který jsme se dotazovali z hlediska dostupnosti, byl internet – webové stránky. Téměř devět desetin respondentů v rámci celé ČR označilo tento zdroj za rozhodně nebo spíše dostupný (87,2 %; rozhodně ano – 49,3 %; spíše ano – 37,9 %). Bezmála desetina z dotázaných uvedla, že webové stránky nepovažuje ani za dobře nedostupné ani za dobře nedostupné (9,2 %). Pro 3,6 % držitelů dočasné ochrany jsou webové stránky jako zdroj informací spíše či rozhodně nedostupné (spíše ne – 2,5 %; rozhodně ne – 1,1 %).

Výsledky v rámci hl. m. Praha a ostatních krajů ČR jsou s těmi celorepublikovými srovnatelné. Věnujme pozornost těm, kteří webové stránky označili jako spíše nedostupný a rozhodně nedostupný zdroj informací. Jejich podíl v Praze dosahuje 2,5 % (spíše ne – 2,2 %; rozhodně ne – 0,3 %) a v ostatních krajích 4 % (spíše ne 2,6 %; rozhodně ne 1,4 %).

Dalším informačním zdrojem byla tištěná a mluvená média, která byla ze všech zdrojů hodnocena jako nejhůře dostupná (nejvíce respondentů je označilo za spíše či rozhodně nedostupná). Necelých šest desetin dotázaných držitelů dočasné ochrany (58,1 %) hodnotilo tento zdroj jako rozhodně či spíše dostupný (rozhodně ano – 25,9 %; spíše ano – 32,2 %), více než čtvrtina z nich se přiklonila k možnosti ani ano, ani ne (26,9 %) a 15 % respondentů uvedlo, že tištěná a mluvená média považují za spíše nebo rozhodně nedostupná (spíše ne – 11,5 %; rozhodně ne – 3,5 %).

Při územním srovnání výsledků je zřejmé, že častěji tento zdroj vnímají jako dostupný respondenti z hl. m. Praha (61,2 %; rozhodně ano – 28,2 %; spíše ano – 33 %) oproti ostatním krajům vyjma hl. m. Praha (57 %; rozhodně ano – 25,1 %; spíše ano – 31,9 %). Tištěná a mluvená média považují za nedostupná více než desetina respondentů žijících v hl. m. Praha (12,5 %; spíše ne – 10,6 %; rozhodně ne – 1,9 %) a necelé dvě desetiny respondentů z ostatních krajů mimo hl. m. Praha (15,8 %; spíše ne – 11,8 %; rozhodně ne – 4 %).

Třetím hodnoceným zdrojem z hlediska jeho dostupnosti byla sociální a další nová média (např. Facebook, Telegram, Viber apod.). V rámci celé ČR 72,3 % respondentů označilo tento zdroj za rozhodně nebo spíše dostupný (rozhodně ano – 32,4 %; spíše ano – 39,9 %). Pětina respondentů (20,3 %) nevyjádřila jednoznačný názor, zda jsou tato média dostupná či nikoli. Sociální a nová média považuje za nedostupná necelá desetina respondentů (7,4 %; spíše ne – 5,2 %; rozhodně ne – 2,2 %).

Při územním srovnání hodnocení dostupnosti sociálních médií držitelů dočasné ochrany žijícími v hl. m. Praha a v krajích mimo hl. m. Praha je patrný rozdíl v podílu respondentů, kteří považují tento za nedostupný. V krajích vyjma hl. m. Praha se takto vyjádřila necelá desetina 8,1 % dotazovaných (spíše ne – 6,1 %; rozhodně ne – 2 %). V hl. m. Praha pak jejich podíl mírně přesahoval dvacetinu (5,4 %; spíše ne – 2,9 %; rozhodně ne – 2,5 %).

Tázali jsme se také na dostupnost informačních telefonických linek. Ty jako dostupné ohodnotilo téměř sedm desetin držitelů dočasné ochrany (69,2 %) v rámci celé ČR (30,6 % rozhodně ano; 38,6 % spíše ano). Téměř pětina respondentů (18,8 %) je nepovažuje ani za dostupné, ani za nedostupné. Více než desetina osob s dočasnou ochranou (12 %) označila informační telefonické linky za nedostupné (spíše ne – 9,2 %; rozhodně ne – 2,8 %). Hodnocení dostupnosti informačních telefonických linek je v krajích mimo hl. m. Praha a v hl. m. Praha odlišné.

Oslovení držitelé dočasné ochrany žijící v krajích mimo hl. m. Praha z bezmála dvou třetin (64,2 %) označili tento zdroj za rozhodně nebo spíše dostupný (rozhodně ano – 26,8 %; spíše ano – 37,4 %). Více

než pětina dotázaných (20,9 %) uvedla, že je nepovažují ani za dostupné, ani nedostupné. Více než desetina dotázaných (14,9 %) považuje telefonické informační linky za nedostupné (spíše ne – 11,4 %; rozhodně ne – 3,5 %).

Více než čtyři pětiny dotazovaných (83,7 %) z hl. m. Praha považují informační telefonické linky za dostupné (rozhodně ano – 41,7 %; spíše ano – 42 %). Více než desetina respondentů (12,5 %) označila možnost ani ano, ani ne a 3,8 % dotazovaných uvedlo, že tento zdroj je jim spíše nebo určitě nedostupný (spíše ne – 2,9 %; rozhodně ne – 0,9 %).

Následně jsme zjišťovali, zda mají držitelé dočasné ochrany ve svém okolí blízké osoby, které jim zprostředkovávají informace. Téměř devět desetin respondentů (89,8 %) uvedlo, že „informátoři“ v podobě blízkých osob jim jsou dostupní (rozhodně ano – 50,7 %; spíše ano – 39,1 %). Necelá desetina respondentů (8,5 %) nevyjádřila jednoznačný názor (někdy ano a někdy ne). Pouze malá část respondentů (1,7 %) označila osoby z blízkého okolí za spíše nebo rozhodně nedostupné (spíše ne – 1,5 %; rozhodně ne – 0,2 %).

Při srovnání odpovědí dotazovaných v hl. m. Praha a těch, kteří žijí v jiných regionech napříč ČR, zjišťujeme, že výsledky jsou srovnatelné. V krajích mimo hl. m. Praha téměř devět desetin respondentů (89,5 %) uvedlo, že osoby blízké jako informační zdroj jsou pro ně dostupné (rozhodně ano – 48,4 %; spíše ano – 41,1 %). Necelá desetina z nich (8,6 %) uvedla ani ano, ani ne a pro 1,9 % dotazovaných osoby blízké dostupné nejsou (spíše ne – 1,6 %; rozhodně ne – 0,3 %). „Informátoři“ mezi osobami blízkými jsou dostupní pro více než devět desetin držitelů dočasné ochrany (90,7 %) žijících v hl. m. Praha (rozhodně ano – 57,7 %; spíše ano – 33 %). Méně než jedna desetina respondentů (8,3 %) označila možnost ani ano, ani ne a 1 % dotazovaných pak uvedlo, že tento zdroj je pro ně spíše nedostupný.

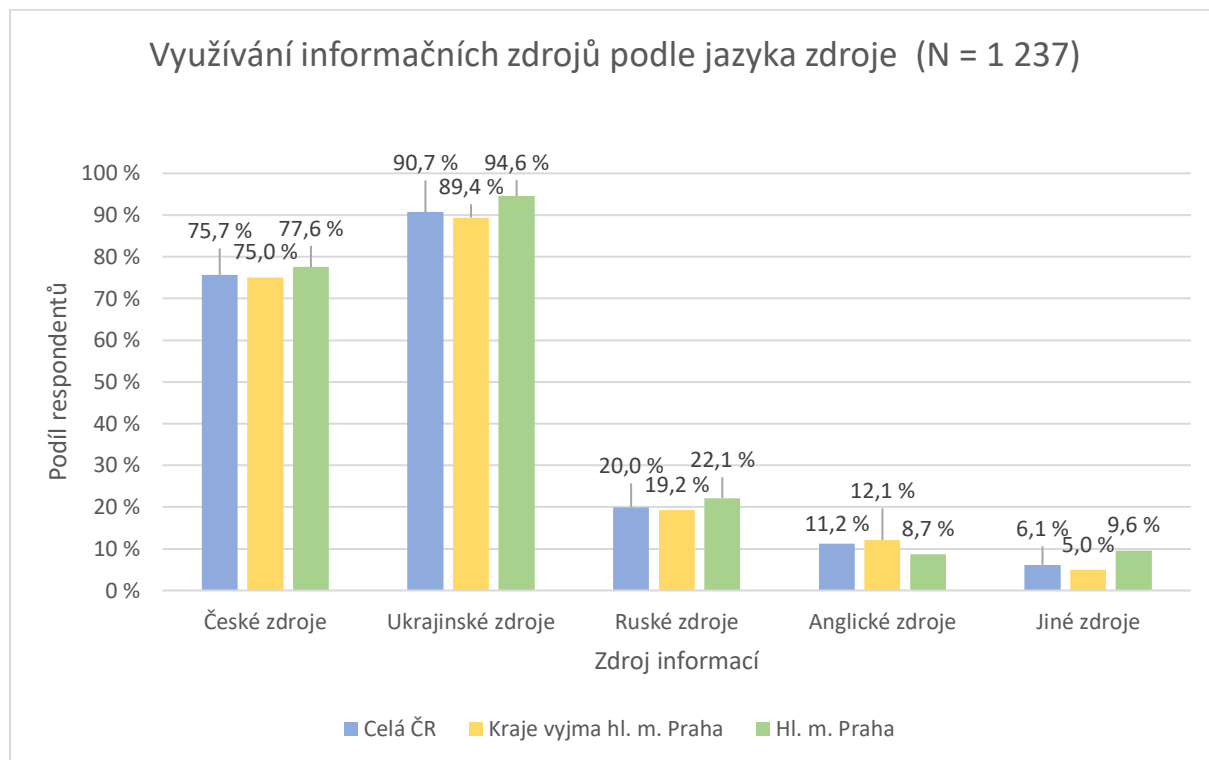
Osoby z institucí/organizací považuje téměř devět desetin respondentů (88,2 %) v rámci ČR za rozhodně nebo spíše dostupný zdroj informací (rozhodně ano – 47,7 %; spíše ano – 40,5 %). Necelá desetina respondentů uvedla, že osoby z institucí/organizací nepovažuje ani za dobře nedostupné ani za dobře nedostupné (8,1 %). Pro necelá 4 % držitelů dočasné ochrany jsou osoby z institucí/organizací jako zdroj informací spíše či rozhodně nedostupné (3,7 %; spíše ne – 2,8 %; rozhodně ne – 0,9 %).

Při srovnání výstupů za celou ČR s hl. m. Praha a ostatními kraji zjistíme, že rozdíly jsou jen velmi malé. Výrazněji se liší pouze hodnocení dostupnosti osob z institucí/organizací v rámci Prahy, kde se respondenti častěji klonili k odpovědi rozhodně ano (55,8 %) a méně často k odpovědi spíše ano (33 %) při srovnání s ČR a ostatními kraji.

Z hlediska hodnocení **dostupnosti zdrojů informací** patří mezi tři nejdostupnější zdroje **blízké osoby (89,8 %)**, **osoby z institucí/organizací (88,2 %)** a **internet – webové stránky (87,2 %)**. O něco méně jsou dostupné **sociální a další nová média** (např. Facebook, Telegram, Viber apod., **72,3 %**) a **informační telefonické linky (69,2 %)**. **Nejhůře dostupná jsou tištěná a mluvená média (58,1 %)**.

Z jakých zdrojů z hlediska použitého jazyka čerpají držitelé dočasné ochrany informace, které jim pomáhají řešit důležité záležitosti? Respondenti mohli označit více odpovědí, jsou zobrazeny v následujícím grafu.

Graf 9: Využívání informačních zdrojů podle jazyka zdroje (N = 1 237)



Více než devět desetin osob s dočasnou ochranou (90,7 %) napříč ČR čerpá informace z ukrajinských zdrojů. Respondentů žijících v krajích mimo hl. m. Praha a využívajících ukrajinské zdroje je necelých devět desetin (89,4 %) a v hl. m. Praha více než devět desetin (94,6 %).

Zdroje v českém jazyce využívá v rámci celé ČR více než tři čtvrtiny (75,7 %) držitelů dočasné ochrany. V krajích mimo hl. m. Praha české zdroje využívají tři čtvrtiny respondentů (75 %), v hl. m. Praha je to o 2,6 % respondentů více (77,6 %).

Ruskojazyčné zdroje využívá pětina respondentů (20 %) v rámci celé ČR, přičemž v krajích mimo hl. m. Praha čerpá informace z ruských zdrojů necelá pětina dotázaných (19,2 %) a v hl. m. Praha více než pětina (22,1 %).

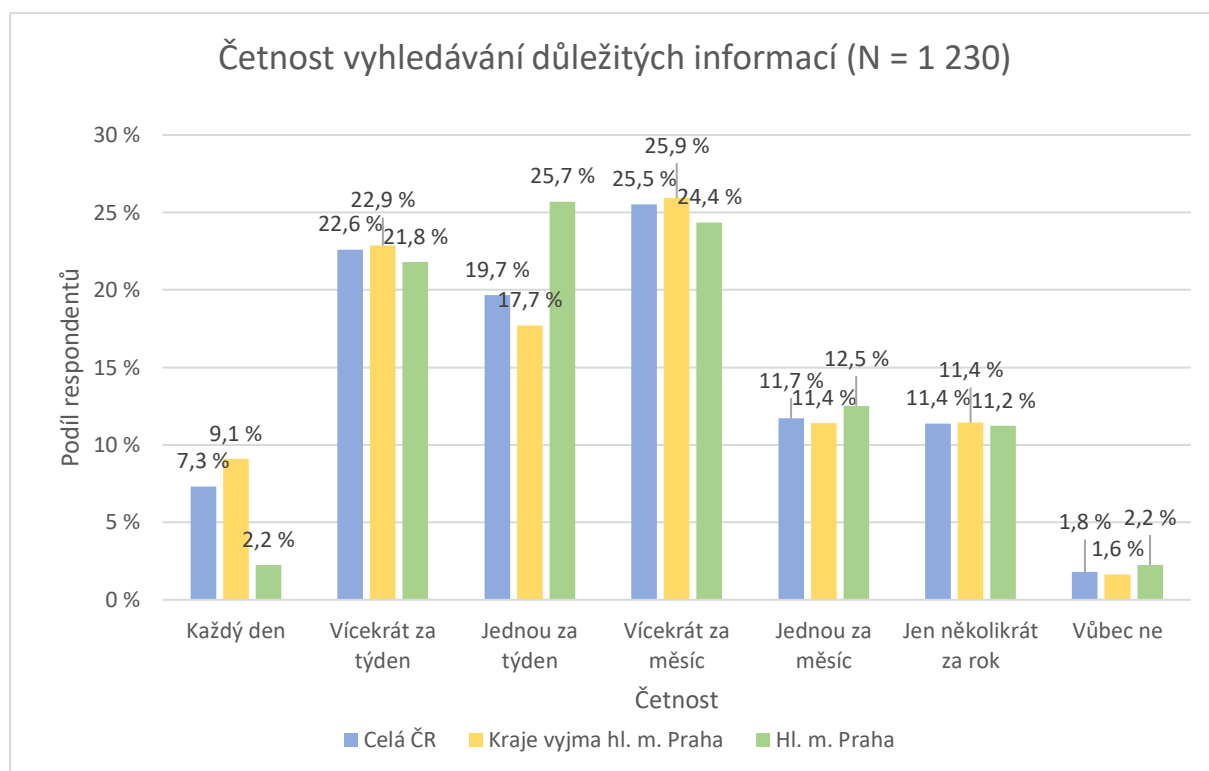
Z anglických zdrojů čerpá informace více než desetina osob s dočasnou ochranou (11,2 %). Mezi respondenty žijícími v hl. m. Praha to uvedla více než desetina respondentů (12,2 %), v ostatních krajích mimo hl. m. Praha se jednalo o méně než desetinu dotázaných (8,7 %).

Jiné zdroje, které nebyly specifikovány, využívá 6,1 % ze všech respondentů, přičemž v ostatních regionech mimo hl. m. Praha podíl těch, kteří čerpají informace z jiných zdrojů, představuje dvacetinu dotázaných (5 %) a v hl. m. Praha necelou desetinu dotázaných držitelů dočasné ochrany (9,6 %).

Dotázaní držitelé dočasné ochrany **využívají především informace z ukrajinských zdrojů (90,7 %) a z českých zdrojů (75,7 %)**. Mnohem méně se obrací na zdroje ruské (20 %), anglické (11,2 %) či jiné (6,1 %).

Dále jsme položili otázku, **jak často respondenti vyhledávají informace, které jim pomáhají řešit důležité záležitosti týkající se jejich pobytu v Česku**. Odpovědi jsou zobrazeny v následujícím grafu.

Graf 10: Četnost vyhledávání důležitých informací (N = 1 230)



Mezi respondenty převládají ti, kteří informace zjišťují vícekrát za měsíc, vícekrát za týden a jednou za týden. Ukazuje se tedy, že dotazovaní volili varianty odpovědí, které poukazují k vyšší frekvenci vyhledávání informací než jedenkrát měsíčně.

Necelá desetina osob s dočasnou ochranou (7,3 %) zjišťuje důležité informace každý den. Pouze 2,2 % respondentů žijících v hl. m. Praha vyhledává informace každý den, v ostatních krajích mimo hl. m. Praha tak činí necelá desetina respondentů (9,1 %).

Vícekrát za týden vyhledává informace více než čtvrtina respondentů (22,6 %) v rámci celé ČR. Jak v hl. m. Praha, tak mimo ni, je podíl takových respondentů podobný – v krajích vyjma hl. m. Praha přesahuje pětinu respondentů (21,8 %), stejně tak v hl. m. Praha (22,9 %).

Bezmála pětina dotazovaných (19,7 %) uvedla, že důležité informace vyhledávají jednou za týden. V hl. m. Praha více než čtvrtina osob s dočasnou ochranou (25,7 %) uvedla, že zjišťují informace jedenkrát za týden, v krajích mimo hl. m. Praha je takových respondentů o 8 % méně (17,7 %).

Frekvenci vyhledávání vícekrát za měsíc zvolila přibližně čtvrtina respondentů nezávisle na kraji, přičemž celkově se jednalo o více než čtvrtinu dotázaných (25,5 %). V krajích vyjma hl. m. Praha to bylo o 0,4 % více při srovnání s celou ČR (25,9 %) a v hl. m. Praha o 1,1 % méně (24,4 %).

Jednou za měsíc hledá informace více než desetina osob s dočasnou ochranou (11,7 %). Tuto odpověď označilo 11,4 % respondentů žijících v krajích mimo hl. m. Praha a 12,5 % dotázaných bydlících v hl. m. Praha.

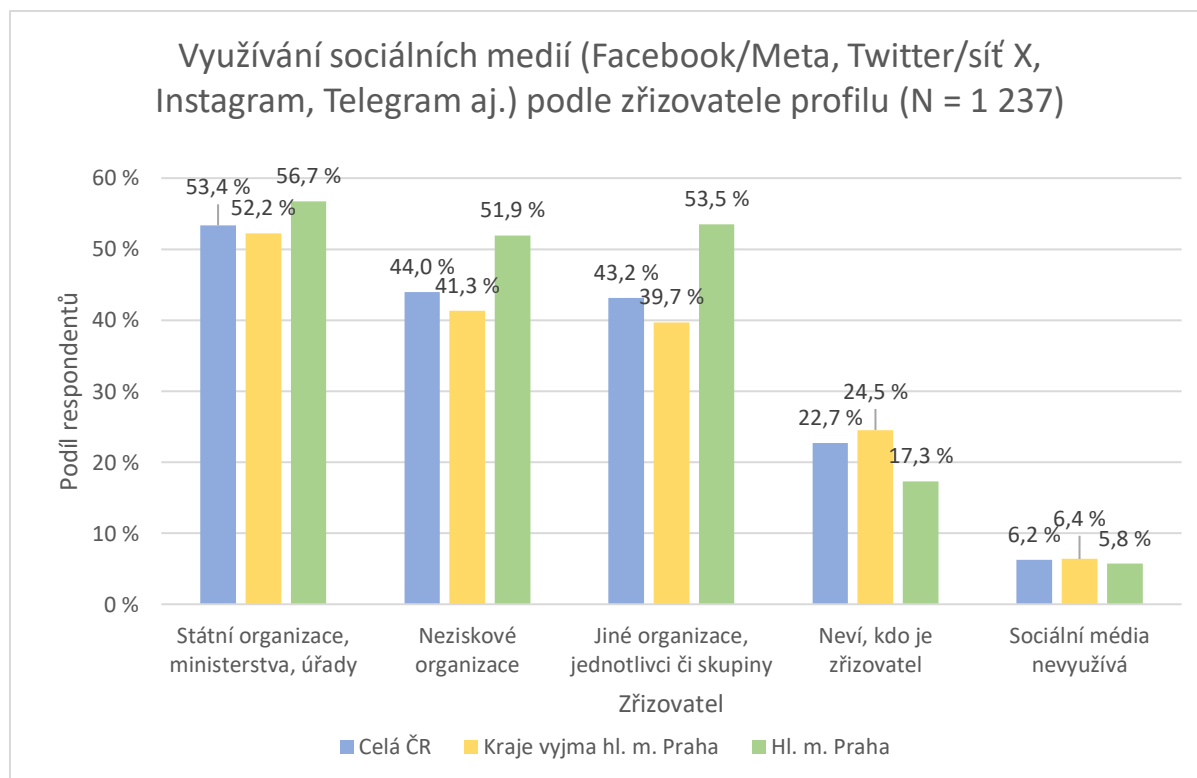
Variantu, že informace vyhledává jen několikrát za rok, zvolila více než desetina oslovených držitelů dočasné ochrany (11,4 %) v rámci celé ČR. Stejný podíl respondentů (11,4 %) jsme zaznamenali v krajích vyjma hl. m. Praha a o 0,2% nižší mezi respondenty v hl. m. Praha (11,2 %).

To, že informace vůbec nevyhledává, uvedlo 1,8 % držitelů dočasné ochrany, v krajích vyjma hl. m. Praha jejich podíl činil 1,6 % a v hl. m. Praha dosáhl 2,2 %.

Dotázaní držitelé dočasné ochrany vyhledávají informace, které jim pomáhají řešit důležité záležitosti týkající se jejich pobytu v Česku, obvykle vícekrát za měsíc (25,5 %), vícekrát za týden (22,6 %) a jednou za týden (19,7 %). Frekvence vyhledávání informací je spíše vysoká a vychází z potřeby dobře se orientovat. Necelá desetina osob s dočasnou ochranou (7,3 %) zjišťuje důležité informace každý den.

V případě, že osoby s udělenou dočasnou ochranou využívají sociální média jako zdroj informací, nás zajímalo, kdo zřizuje profily, které držitelé dočasné ochrany navštěvují. Dotázaní mohli označit více možností. Odpovědi jsou zobrazeny v následujícím grafu.

Graf 11: Využívání sociálních medií (Facebook/Meta, Twitter/sít X, Instagram, Telegram aj.) podle zřizovatele profilu (N = 1 237)



Více než polovina respondentů (53,4 %) z celé ČR navštěvuje profily zřizované státními organizacemi, ministerstvy a úřady. V krajích vyjma hl. m. Praha tyto profily uvedla více než polovina držitelů dočasné ochrany (52,2 %), podobně tomu bylo také v hl. m. Praha (56,7 %).

Neziskové organizace byly označeny jako zřizovatelé profilů méně než polovinou držitelů dočasné ochrany (44 %) napříč republikou. Více je navštěvují dotázaní žijící v hl. m. Praha, z nichž to uvedla více než polovina (51,9 %), méně respondenti žijící v regionech mimo hl. m. Praha (41,3 %).

Jako zřizovatele profilů, z nichž držitelé dočasné ochrany čerpají informace, označily více než dvě pětiny osob s dočasnou ochranou (43,2 %) jiné organizace, jednotlivce nebo skupiny. Takové profily navštěvují méně než dvě pětiny respondentů (39,7 %) žijících v krajích mimo hl. m. Praha a více než polovina dotázaných (53,5 %) bydlících v hl. m. Praha.

Více než pětina respondentů z celé ČR (22,7 %) nevěděla, kdo je zřizovatelem profilů, z nichž čerpají informace. Uvedla to necelá čtvrtina respondentů (24,5 %) v krajích mimo hl. m. Praha a necelá pětina (17,3 %) těch, kteří žijí v hl. m. Praha. Sociální média vůbec nevyužívá 6,2 % respondentů v celé ČR, podobně je tomu v krajích mimo hl. m. Praha (6,4 %) i v hl. m. Praha (5,8 %).

Zřizovateli profilů sociálních médií, které dotázaní držitelé dočasné ochrany využívají jako zdroj informací, jsou především státní organizace, ministerstva a úřady (53,4 %), dále neziskové organizace (44 %) a jiné organizace, jednotlivci nebo skupiny (43,2 %). Více než pětina respondentů (22,7 %) nedokázala zřizovatele profilů identifikovat.

Nakonec kvantitativní části se poohlédneme po vzájemném vztahu mezi proměnnými (korelacích), nejdříve s ohledem na sociodemografické proměnné a následně i na další proměnné.

Pokud se respondenti potřebují dozvědět něco potřebného v souvislosti s jejich pobytem v Česku, tak se na **internet – webové stránky obrací více ti z nich, kteří mají dostatečnou znalost češtiny**, kteří se již snadno domluví. Ti, jejichž znalost češtiny je zcela nedostačující, jsou limitováni i v užívání internetu – webových stránek a více než čtvrtina z nich informace nečerpá (30,1 %).

Pokud se respondenti potřebují dozvědět něco potřebného v souvislosti s jejich pobytem v Česku, tak se na **internet – webové stránky obrací více ti z nich, kteří mají dostatek informací k životu, dobře se již v Česku vyznají**. Ti, kteří se v Česku rozhodně nevyznají, jsou limitováni i v užívání internetu – webových stránek a více než dvě pětiny z nich z internetu – webových stránek informace nečerpají (43,2 %).

Na **webové stránky státních institucí a úřadů** (MV, www.mvcr.cz, portál pro cizince) se neobrací více respondenti, kteří nemají „rozhodně“ dostačující znalost češtiny (75,7 %) a také se „rozhodně“ v Česku nevyznají (93,2 %). **Neznalost jazyka a neorientace jsou překážkou pro vyšší využívání webových stránek institucí a úřadů.** Jazyková bariéra v podobě nedostatečné znalosti rovněž odradila většinu respondentů, aby se obrátili na **telefonické informační linky MV** (s rozhodně nedostačující znalostí češtiny se neobrátilo 94,2 % a se spíše nedostačující znalostí češtiny se neobrátilo 86,7 %).

Telefonické linky ukrajinské ambasády nebyly využívány častěji osobami pobývajícími na Moravě (81,5 %) než v Čechách (58,8 %).

Využívání **internetu – webových stránek** coby informačního zdroje **klesá s věkem**. K poklesu dochází po dosažení 50 let, patrný je ale pokles zejména ve věkové kategorii 60–69 let, kde internet – webové stránky nevyužívá přibližně čtvrtina osob (24 %), a ve věku 70 a více let, kde internet – webové stránky nevyužívá téměř třetina dotázaných (30,6 %). V kategorii osob 65 a více let internet – webové stránky nevyužívá více než čtvrtina dotázaných (26,1 %). **Věk** ovlivňuje také čerpání informací prostřednictvím **Instagramu**, k němuž se obrací ve srovnání s ostatními o něco častěji věkové kategorie 18–39 let.

Televize a informační linky jsou více využívány jako zdroje v Čechách. Televizi jako zdroj využívá jen 11,2 % respondentů z Moravy a 32,4 % z Čech. **Informační telefonické linky** využívá 43 % respondentů z Moravy, ale 66,7 % z Čech.

Znalost češtiny měla dopad na to, zdali respondenti využívali jako zdroje informací **přátele a známé – Čechy**. Špatná znalost češtiny znamenala, že více než ve čtyřech pětinach tento informační zdroj nebyl využit (81,2 %). Pokud byl respondent zaměstnán, otevřela se mu cesta k dalším dvěma zdrojům informací – ke kolegům, spolupracovníkům – Čechům (22 %) a kolegům, spolupracovníkům – krajanům (31,1 %). Z dat plyne, že fakt **zaměstnání sám o sobě informovanost pozitivně ovlivňuje, ale ne zásadně**. Totéž se dá říct i o zaměstnavatelích. Zaměstnavatelé jsou zdrojem informací pro více než třetinu z nich (37,6 %).

Existují mírné krajové rozdíly v tom, zda byli pracovníci CPIC zdrojem informací. Je obtížné u krajů, kde odpovídalo méně respondentů, činit nějaké závěry, patrné ale je, že **jako zdroj fungovala integrační centra v Praze, Středočeském kraji a Pardubickém kraji**.

Dostupnost informačních zdrojů ovlivňují ukazatele (ne)úspěšné integrace. **Dostatečná (dobrá) znalost češtiny zvyšuje dostupnost informací** na webových stránkách (dostupné pro 96,4 % dotázaných – s dobrou znalostí češtiny), v sociálních a dalších nových médiích (dostupné pro 87,8 % dotázaných – s dobrou znalostí češtiny) a informačních telefonických linek (dostupné pro 62,1 % – s dobrou znalostí češtiny). **Zorientovanost respondentů** (vyznají se, mají dostatek informací) **rovněž zvyšuje dostupnost informací** na webových stránkách (dostupné pro 93,1 % dotázaných – orientovaných), v sociálních a dalších nových médiích (dostupné pro 80,6 % dotázaných – orientovaných), ale i informačních telefonických linek (dostupné pro 75,2 % – orientovaných) a tištěných a mluvených médií (dostupné pro 65,8 % dotázaných – orientovaných). S vyšší mírou začlenění do české společnosti se zvyšuje hodnocení dostupnosti informací na webových stránkách (91,8 %) a prostřednictvím informačních telefonických linek (75,5 %).

Je pochopitelné, že osoby s udělenou dočasnou ochranou, jejichž **znalost českého jazyka je dostačující**, snadno se domluví, čerpají informace při řešení důležitých záležitostí **převážně z českých zdrojů** (88 %). Činí tak i lidé, jejichž znalost jazyka není ani dobrá, ani špatná (80,1 %). Naopak nedostatečná znalost jazyka brání více než dvěma pětinaš dotázaných (44,5 %) čerpat informace z českých zdrojů. Rovněž zorientovanější nositelé dočasné ochrany využívají české zdroje častěji (85,2 %) než ti, kteří nemají dostatek informací a nevyznají se (44,8 %). K českým zdrojům inklinují více respondenti s vyšší mírou začlenění do společnosti, ve věku do 64 let a pokládající své zdraví za dobré.

Pokud respondenti vyhledávají informace **prostřednictvím sociálních médií, která zřizují státní organizace, ministerstva, úřady**, jedná se častěji o respondenty, kteří se už v Česku vyznají a jsou více začlenění do společnosti.

Z hlediska využívaných zdrojů informací je zřejmé, že **respondenti kombinují jednotlivé zdroje a čerpají z nich současně**. Ti, kteří čerpají informace z internetu – webových stránek, se současně obrací zejména na osoby z blízkého okolí (89,5 %). Současně ale platí, že respondenti, kteří nečerpají z internetu, se obrací rovněž na osoby z blízkého okolí (96,4 %). Ti, kteří čerpají z tištěných a mluvených médií, se současně obrací na sociální a další nová média (94,8 %) či informační telefonické linky (76,1 %). Ti, kteří využívají sociální a nová média, současně čerpají z webů, tištěných a mluvených médií, informačních telefonických linek, od osob z blízkého okolí a od osob z institucí/organizací.

2.1.2. Kvalitativní část

Na to, jaké zdroje informací využívají, jsme se dotazovali držitelů dočasné ochrany také v kvalitativních rozhovorech. Podobně jako v dotazníkovém šetření i v případě rozhovorů participanti uváděli, že nejčastěji čerpají informace z internetu a webových stránek, od osob z blízkého okolí, ze sociálních sítí či od osob z organizací či institucí. Tištěná či mluvená média a informační telefonické linky byly uváděny méně často. Všechny výše uvedené zdroje informací budou podrobněji představeny v následující části textu. Kromě samotného zdroje informací jsme se v rozhovorech zaměřovali také na důvěryhodnost či nedůvěryhodnost zdrojů informací.

Začneme komentářem k využívání **internetu – webových stránek státních institucí a úřadů**. V rozhovorech byly jako zdroj informací jmenovány především **webové stránky Ministerstva vnitra** (www.mvcr.cz, portál pro cizince). Někteří z participantů je využívají jako hlavní zdroj informací, kterému se navíc dá nejvíce důvěřovat, jiní je využívají spíše v okamžiku, kdy si chtějí ověřit nějaké informace, nejčastěji ty ze sociálních sítí. Naši participanti o existenci webových stránek Ministerstva vnitra věděli a většina z nich je alespoň jednou navštívila. Co se týče hodnocení participanti byli spokojeni, a to jak po obsahové stránce (podařilo se jim dohledat informaci, kterou potřebovali), tak po vzhledové stránce (orientace na stránkách a grafické zpracování). Některým ale přišly webové stránky nepřehledné:

„Já se na té stránce prostě nemůžu zorientovat. Víím, že si ji můžu přepnout do ukrajinštiny a mít to ve svém jazyce, ale ani tak se tam nevyznám. Dneska už je to trochu lepší, ale na začátku ta stránka byla jeden velký chaos.“

Další z participantů zase upozorňovali na to, že na webových stránkách se dají dobře dohledat obecné informace, např. k prodloužení dočasné ochrany apod., pokud se ale člověk ocitá ve specifických životních situacích, informace tam ale většinou nenajde:

„Ta stránka od Ministerstva vnitra je dobrá, chápu ji, ale pokud potřebujete nějakou zvláštní informaci, tak ji tam prostě nenajdete. Což chápu, že ta stránka cílí na zodpovězení nejčastějších dotazů. Proto si tyhle specifické informace vyhledávám někde jinde, nejčastěji na Facebooku, kde je velké množství Ukrajinců a někdo mi může poradit.“

Někteří z participantů v souvislosti s webovými stránkami MV zmiňovali rovněž problémy s překlady do ukrajinštiny. Nejčastěji se týkaly toho, že informace uvedené v českém jazyce se hlavně v prvních

týdnech a měsících ne vždy shodovaly s tím, co bylo uvedeno v ukrajinské verzi webové stránky. V současné době jsou podle většiny participantů překlady v mnohem vyšší kvalitě a informace v jazykových variantách jsou již stejné.

Druhým nejčastěji uváděným zdrojem informací v kategorii internet a webové stránky nebyla konkrétní stránka, ale **Google vyhledávač**. Ten využívají téměř všichni participanti. Jednoduše do něho napíší, jakou informaci potřebují zjistit, a následně prochází výsledky, které jim Google zobrazí. Funkci vyhledávání navíc velmi často kombinují s funkcemi překladač a mapy:

„Když jsem potřeboval najít, kde je v Ostravě nemocnice a jak se tam dostanu, tak jsem nejdřív napsal do překladače ukrajinsky nemocnice, ať mi to Google přeloží a pak jsem to zadal do vyhledávače. Tam mi to našlo, kde jsou nejbližší nemocnice, a rovnou mi to ukázalo cestu, jak se tam dostanu. To funguje stejně jako na Ukrajině, takhle tam taky vyhledáváme.“

Další z participantů uváděli, že Google vyhledávač využívají i proto, že si nepamatuji přesné názvy všech internetových stránek (včetně stránky Ministerstva vnitra), proto je pro ně snazší napsat dotaz do vyhledávače a následně si najít vhodnou internetovou stránku, kterou hledají. Takovéto vyhledávání jim vyhovuje a považují ho za věrohodný zdroj informací, protože oficiální stránky státních úřadů a institucí jim při vyhledávání vyjízďejí na předních místech.

Z webových stránek dalších ministerstev a úřadů nejčastěji navštěvují **web Úřadu práce ČR**. Ten využívají v případech, že chtějí podat žádost o humanitární dávku online, případně vyhledat otevírací dobu jednotlivých poboček. Participantů oceňují, že se webové stránky Úřadu práce ČR dají přeložit do ukrajinštiny, nicméně na stránkách se jim neorientuje tak dobře, jako na stránkách Ministerstva vnitra. Pokud mají nějaký specifický dotaz, který se týká úřadu práce, je pro ně snazší napsat dotaz do skupiny na sociálních sítích či se zeptat pracovníků institucí a organizací. Někteří z participantů se snažili na úřad práce také volat a svůj dotaz vyřešit telefonicky, naráželi ale na jazykovou bariéru a v každém druhém případě neuspěli.

Webové stránky velvyslanectví participantů v rozhovorech příliš nekomentovali, nebyly pro ně tématem, spíše se snažili dovolat na informační linku, které se budeme věnovat později. **Webové stránky neziskových organizací** také mnoho našich participantů jako zdroj informací nevyužilo a pokud ano, bylo to nejčastěji k tomu, aby si vyhledali provozní dobu jednotlivých poboček. Na pobočky se pak se svými dotazy chodili ptát spíše osobně. Další webové stránky jako zdroj informací v rozhovorech uváděny či komentovány nebyly.

Dalším informačním zdrojem jsou **osoby z blízkého okolí**. V rozhovorech se jednoznačně ukazovalo, že držitelé dočasné ochrany mnohem více a mnohem častěji věří osobám ze své komunity než Čechům. Pokud tedy potřebují vyhledat nebo vysvětlit nějakou informaci, **obráť se na někoho ze své komunity**. Kromě rodiny a nejbližších přátel či známých (krajanů) se s důvěrou obrací zejména na další krajany, kteří přišli do České republiky ještě před vypuknutím válečného konfliktu na Ukrajině. V tomto případě nám data získaná z kvalitativních rozhovorů potvrzují kvantitativní zjištění, která byla představena výše. Důvody, proč se držitelé dočasné ochrany při vyhledávání informací častěji obrací na své krajany, jsou podle dat z rozhovorů zejména dva: větší důvěra „ve svoje lidi“ a žádná jazyková bariéra. Dalším

vysvětlením je to, že držitelé dočasné ochrany kromě získání samotné informace potřebují také praktickou radu od někoho, kdo podobnou situaci jako oni již řešil a zažil:

„Nejčastěji se obracím na své známé v komunitě, protože tu informaci nejen snadno získám, ale získám k ní navíc i radu, jak to mám prakticky udělat. Když se zeptám někoho z českých známých, tak oni mi tu informaci možná řeknou také, ale jelikož tu situaci sami nikdy nezažili a neřešili, tak už mi neporadí, jak to udělat prakticky a na co si dát pozor.“

Důležitou kategorií pro získávání rad a informací se pro nově příchozí stali zejména krajané, kteří v České republice pobývali již před válkou. Právě na ně se držitelé dočasné ochrany obraceli v prvních týdnech po příjezdu. Vyhledávali jejich pomoc v oblasti překladů a tlumočení, zajištění ubytování či při hledání zaměstnání. Kromě těchto faktických informací od nich čerpali také informace o tom, jak se v České republice žije, „jak to tady chodí“.

Třetí informační zdroj představují **sociální sítě a další nová média**. I v tomto případě informace získané z rozhovorů korespondují s těmi z kvantitativního šetření – nejčastěji využívaným druhem sociální sítě jsou podle participantů Facebook (Meta), následují Telegram, Viber, WhatsApp, Instagram a Messenger. Začneme vysvětlením, proč lidé jako zdroj informací využívají **Facebook**. Facebook je pro participanty velmi dobře dostupným médiem, které někteří využívali už na Ukrajině, po příchodu ale využívání vzrostlo, neboť Facebook byl v českém prostředí běžnější a participanty se v tomto ohledu přizpůsobili. Po příchodu do České republiky ocenili zejména to, že české úřady a instituce vytvořily oficiální facebookové profily, na kterých pro držitele dočasné ochrany zveřejňovaly informace v ukrajinštině. Facebook pro participanty představuje možnost, jak se rychle dozvědět potřebné informace bez dlouhého vyhledávání, případně bez osobní návštěvy některé z organizací a institucí typu KACPU apod. Umožňuje jim navíc informační propojení v rámci celé České republiky, což participanty využívali zejména v momentě, kdy uvažovali o přestěhování do jiného kraje. Facebookových skupin pro ukrajinské uprchlíky vznikly desítky. Z rozhovorů vyplynulo, že v každém větším městě bylo zřízeno několik lokálních facebookových skupin, které sloužily mimo jiné k předávání informací o tom, jak fungují konkrétní úřady, kde hledat práci či ubytování apod. Participanty si však uvědomují, že na sociálních sítích se mohou šířit neověřené informace, případně dezinformace. Většina z nich se tak v průběhu pobytu v České republice naučila informace ze sociálních sítí ověřovat prostřednictvím některého z oficiálních zdrojů, nejčastěji na stránkách Ministerstva vnitra či osobně v nějaké instituci či organizaci typu KACPU apod.

Kromě Facebooku bylo v rozhovorech tematizováno **využívání Telegramu**. Participanty uváděli, že Telegram v České republice není příliš používaný, a proto na něm nejsou téměř žádní Češi a tím pádem na něm nejsou ani oficiální profily českých úřadů, institucí či organizací. Toto je podle držitelů dočasné ochrany velký rozdíl oproti sociální síti Facebook. Na Telegramu si tak informace mezi sebou vyměňují zejména Ukrajinci – je jejich prostředím sdílených informací. V rozhovorech bylo několikrát uvedeno, že by držitelé dočasné ochrany uvítali, kdyby české úřady, organizace a instituce sociální síť Telegram také využívaly a vytvářely si tam své oficiální profily, odkud by se daly čerpat informace.

Co se týče nových médií typu **Viber, WhatsApp či Messenger**, i zde mají participanty vytvořeno několik skupin, ve kterých společně komunikují. Členy těchto skupin jsou opět zejména držitelé dočasné ochrany a jejich krajané, kteří v České republice žijí. Ve skupinách je málo Čechů a pokud tam nějakí

jsou, obvykle jsou pracovníky neziskových organizací či organizací typu KACPU apod. Participantí uváděli, že je naprosto typické, že jsou členy hned několika skupin a porovnávají mezi sebou informace, které se v různých skupinách dozvídají. Tím si podle svých vlastních slov ověřují, zda je informace pravdivá:

„Pokud se informace objevuje napříč několika skupinami, pak je s největší pravděpodobností pravdivá, a kdyby pravdivá nebyla, tak už by to někdo v té skupině napsal, že to pravda není. Takže já těm informacím věřím, a ještě se mi nestalo, že bych tam zjistila něco, co by mi tady pak zkomplikovalo život.“

Jednou z nevýhod tohoto zdroje je podle participantů to, že ve skupinách jsou desítky i stovky lidí, kteří neustále něco píšou, což může způsobovat zahlcenost informacemi. Někteří navíc uváděli, že denně jim z těchto skupin chodí desítky zpráv a oni to nestíhají všechno číst, natož rozpoznat klíčové informace. Vyhledat v záplavě zpráv takovou informaci, kterou potřebují, je pak pro ně často náročné až nemožné. Proto mnohdy raději napíšou svůj dotaz do facebookové skupiny, kde jim odpoví mnohem méně lidí a vyhledání odpovědí je pro ně přehlednější.

Jak je naznačeno výše, participantí si uvědomují, že využívání sociálních sítí jako hlavního zdroje informací s sebou přináší různá rizika. A právě tato **rizika sociálních sítí** byla tématem rozhovorů. Nejčastěji uváděným rizikem bylo prakticky nekontrolovatelné šíření nepravdivých zpráv či dezinformací. Sociální sítě jsou také využívány k tomu, aby šířily např. podvodné nabídky práce:

„Skupinám na Facebooku nedůvěřuji, protože hodně Ukrajinců mělo špatnou zkušenost, našli si tam práci přes nějaký inzerát a pak za tu práci nedostali zapláceno, byla to navíc práce v šílených podmínkách a asi nebyla ani legální.“

Dalším problémem sociálních sítí je neaktuálnost informací. Participantí upozorňovali na to, že lidé si u příspěvků často nešímají data, kdy byl příspěvek uveřejněn, a pak čerpají informace ze starých příspěvků. Přitom ty informace už nemusí být aktuální. Problém spatřují také v tom, že příspěvky mohou psát lidé z falešných profilů, často se jedná o záměrně provokující příspěvky, které mají vyvolat na sociálních sítích hádky. Držitelé dočasné ochrany si tedy uvědomují, že informace získané na sociálních sítích nemusí být vždy pravdivé či spolehlivé a snaží se je dále ověřovat ze zdrojů, kterým důvěřují.

Čtvrtým užívaným informačním zdrojem jsou **osoby z institucí a organizací**. Také v tomto případě data z kvalitativních rozhovorů korespondují s těmi z dotazníkového šetření. Z rozhovorů víme, že se participantí nejčastěji obracejí na pracovníky KACPU, CPIC, OAMP, dále na pracovníky neziskových organizací, na tlumočníky a překladatele, na pracovníky úřadu práce, pojišťoven apod. Všichni výše uvedení pracovníci jsou držitelé dočasné ochrany považováni za důvěryhodné zdroje informací. Jedním z mála jmenovaných problémů v rámci komunikace s těmito zdroji informací byla jazyková bariéra. Ta se z výše jmenovaných nejčastěji týká pracovníků Úřadu práce ČR a pracovníků pojišťoven. Úřad práce je podle participantů místem, které nejčastěji navštěvují s tlumočnickem. Některé z osob s dočasnou ochranou mají s pracovníky úřadu práce negativní zkušenost v tom smyslu, že bez tlumočnicka s nimi pracovníci úřadu práce vůbec nechtěli mluvit a chovali se nepříjemně. Další z participantů naopak uváděli, že s pracovníky úřadu práce mají pozitivní zkušenosti a vždy se nějak domluvili i bez tlumočnicka.

Předposledním zdrojem informací jsou **tištěná a mluvená média**. Zde participanti nejčastěji získávají informace z **letáků, plakátů či brožur**, které pocházejí buď od státních úřadů, organizací a institucí, nebo od neziskových organizací či organizací typu KACPU apod. Získávání informací z letáků hodnotí jako velmi efektivní, informace na letácích jsou pro ně v naprosté většině případů srozumitelné a zároveň i dostatečné. S čím však mají v některých případech problém, je poznat, zda leták pochází z oficiálního zdroje. Jejich autorství a věrohodnost bývají nejasné:

„Já třeba žiju už dlouhou dobu na ubytovně. Pořád tam máme nějaké letáčky, vždycky je tam někdo donese, vyvěsí nebo někde položí a zase odejde. Když s tím člověkem nemluvíte, tak nevíte, odkud je a jestli je ten leták pravda nebo není. Někdy tam máme třeba letáky nabízející práci, což je fajn, ale někdy jsou to fakt divný letáky, že bych řekl, že se jedná o podvod. Někdy prostě nevím.“

Dalším problémem, se kterým se někteří participanti také setkali, je to, že nedokážou poznat, který leták (kterou informaci) zrovna potřebují:

„Na začátku si pamatuji, že jsem přišla na KACPU a tam bylo snad deset různých letáků a já jsem vůbec nevěděla, který leták si mám vzít, jaké informace budu potřebovat. A to jsem se ještě celkem orientovala. Za mnou byla ve frontě taková starší paní a ta nevěděla vůbec.“

Participanti dospívají k závěru, že ideální je, když se zkombinují dva zdroje informací – informace od pracovníka s tištěným letákem či brožurou, který si mohou odnést domů.

Do popisovaného informačního zdroje patří také **televize, rozhlas, noviny a časopisy**. Během rozhovorů nikdo z participantů nevedl, že by jako zdroj informací využíval rozhlas. Někteří z participantů využívají televizi, přičemž více se jedná o sledování ukrajinského televizního vysílání, nejčastěji skrze různé online nástroje. Někteří z participantů uváděli, že se snaží alespoň jednou za čas sledovat české zpravodajské kanály, aby měli alespoň základní informace o tom, co se v České republice děje. Takto však získávají informace zejména ti, kteří dosáhli vyšší úrovně znalosti českého jazyka a zprávám alespoň částečně rozumí. Z novin a časopisů participanti jmenovali pouze **BLESK pro Ukrajinu**. S touto online zpravodajskou platformou jsou spokojeni a rádi ji využívají. Oceňují zejména to, že informace píší sami ukrajinští novináři. Tento zdroj informací považují za věrohodný a dobře dostupný.

Posledním informačním zdrojem jsou **informační telefonické linky**. V rozhovorech participanti nejčastěji uváděli, že využívají informační linku ukrajinské ambasády a Ministerstva vnitra. Informační linky neziskových organizací příliš nevyužívají, raději se jdou zeptat osobně. Co se týče obou výše zmíněných informačních linek, osoby s dočasnou ochranou nejčastěji upozorňovali na jejich přetížení:

„Na tu linku Ministerstva vnitra jsem se zpočátku snažila dovolat několikrát, ale nikdy se mi to nepovedlo. Čekala jsem na telefonu desítky minut a pak jsem to vzdala a šla se zeptat na KACPU.“

Podobnou zkušenost měli i další participanti, kteří se zejména v prvních týdnech po příchodu do České republiky na informační linky nemohli dovolat. Ti z participantů, kteří se na linku dovolali, si získané informace chválí a považují je za dostatečné.

U výše uvedených zdrojů jsme se v rozhovorech zabývali tím, **zda jsou zdroje pro osoby s dočasnou ochranou dobře dostupné** a pokud ne, tak proč. Začneme **internetem a webovými stránkami**. Naprostá většina participantů během rozhovorů uvedla, že internet a webové stránky jsou pro ně bez problémů dostupné. K vyhledávání informací většina z nich používá chytré telefony s připojením k internetu, informace si tak mohou vyhledat prakticky odkudkoli. Zhoršený přístup k internetovým zdrojům obecně však mají podle participantů senioři a další zranitelné osoby, a to i v případě, že chytrý telefon mají. Často ho dostali až po příchodu do České republiky a umí s ním zacházet jen velmi omezeně, případně je v užívání limituje nějaký handicap. Tato kategorie, které se budeme podrobněji věnovat v jedné z dalších kapitol, je proto mnohem více závislá na informacích, které obdrží od osob z blízkého okolí či od osob z organizací či institucí. Druhým hodnoceným zdrojem informací jsou **osoby z blízkého okolí**. Participant v rozhovorech uváděli, že Ukrajinci jsou obecně velice kontaktní a osobní vazby jsou pro ně důležité – jedná se podle nich o významný kulturně podmíněný projev. Proto je pro naprostou většinu z nich tento osobní zdroj informací velmi dobře dostupný. Třetím zdrojem informací jsou **sociální sítě a další nová média**. V tomto případě platí hodnocení, které je uvedeno u internetu a webových stránek – pro naprostou většinu osob s dočasnou ochranou je tento zdroj informací dobře dostupný, výjimkou jsou zejména senioři a zranitelné/ohrožené osoby. Čtvrtým hodnoceným informačním zdrojem jsou **osoby z institucí a organizací**. Ty jsou podle participantů dobře dostupné zejména ve velkých a větších městech, kde je organizací a institucí dostatek. Osoby s dočasnou ochranou, které žijí v malých městech, na vesnicích či v odlehlejších lokalitách, využívají častěji telefonický kontakt než osobní návštěvu některé z institucí či organizací. Pátým informačním zdrojem jsou **tištěná a mluvená média**. Zde podle participantů záleží zejména na tom, o jaký zdroj se přesně jedná. Letáky a tištěné brožury jsou dobře dostupné, ovšem televizní či rozhlasová média nikoli. Někteří z participantů uváděli, že tyto zdroje informací jim dostupné nejsou, jelikož nemají doma televizi ani rádio. Druhou bariérou, zejména pro sledování českých televizních médií, je neznalost jazyka. Posledním hodnoceným zdrojem jsou **informační telefonické linky**. Ty jsou teoreticky dostupné naprostě většině osob s dočasnou ochranou, které mají telefon, prakticky je však situace horší zejména kvůli časté obsazenosti informačních linek.

2.1.3. Shrnutí

Spektrum využívaných informačních zdrojů je poměrně široké a je zřejmé, že nositelé dočasné ochrany využívají všechny obecné zdroje informací, které se jim nabízí.

Více než devět desetin držitelů dočasné ochrany (93,2 %) využívá jako zdroj informací **internet – webové stránky**. Mezi **webovými stránkami jsou nejčastěji využívány webové stránky Ministerstva vnitra** – portál pro cizince, informace z nich čerpají téměř tři pětiny držitelů dočasné ochrany (57,3 %). Informace z **webových stránek jiných ministerstev a úřadů** (např. úřadu práce, finančního úřadu) čerpá více než třetina držitelů dočasné ochrany (34,5 %). Důležitým informačním zdrojem jsou **webové stránky ukrajinského velvyslanectví**, které navštěvuje bezmála třetina všech respondentů (33,1 %). V Praze byl podíl těch, kteří z uvedených stránek čerpají informace, výrazně vyšší, přesáhl čtyři desetiny (41 %). Čtvrtina držitelů dočasné ochrany (25,3 %) v případě, kdy se potřebuje dozvědět něco potřebného v souvislosti s jejich pobytem a životem v Česku, hledá informace na **webových stránkách neziskových organizací**. Další webové stránky nepředstavují významnější informační zdroje. Dostupnost **internetu – webových stránek je vysoká (87,2 %)**. Zhoršený přístup k internetovým zdrojům obecně mají podle participantů senioři a zranitelné/ohrožené osoby, a to i v případě, že vlastní

chytrý telefon. Často ho obdrželi až po příchodu do České republiky a umí s ním zacházet jen velmi omezeně, případně jim v tom brání nějaký handicap.

Druhým nejčastěji uváděným zdrojem informací byly **osoby z blízkého okolí**. Ty jsou zdrojem informací pro devět desetin držitelů dočasné ochrany (90 %). Mezi osoby z blízkého okolí, od nichž držitelé dočasné ochrany potřebují dozvědět něco potřebného v souvislosti s jejich životem a pobytem v Česku, nejčastěji patří **přátelé a známí – krajané** (58 %), v hl. m. Praha je využívá nižší podíl respondentů. Na **členy rodiny** se obrací více než polovina držitelů dočasné ochrany (50,7 %), v hl. m. Praha je jejich podíl vyšší (60,6 %). Dalšími blízkými osobami, na které se držitelé dočasné ochrany obracejí o informace, jsou **přátelé a známí z řad Čechů** (31,4 %), vyšší podíl v krajích mimo hl. m. Praha. Třetina dotázaných (30,4 %) čerpá potřebné informace **i od dalších krajanů, kteří v Česku pobývají déle než oni sami. Od kolegů, spolupracovníků – krajanů** čerpá informace potřebné pro život v Česku necelá čtvrtina držitelů dočasné ochrany (23,8 %) a **i od krajanů, kteří jsou v Česku podobně dlouho jako respondenti** (22,9 %) či od **sousedů krajanů** (22,3 %). **Současně platí, že jsou osoby z blízkého okolí považovány za dobře dostupný zdroj (89,8 %)**. Participantů v rozhovorech uváděli, že Ukrajinci jsou obecně velice kontaktní a osobní vazby jsou pro ně důležité, což přispívá k vysoké dostupnosti blízkých osob. V rozhovorech se ukazovalo, že držitelé dočasné ochrany mnohem více a spíše důvěřují osobám ze své komunity než Čechům. Pokud potřebují vyhledat nebo vysvětlit nějakou informaci, obrátí se raději na někoho ze své komunity. Důvody, proč se držitelé dočasné ochrany při vyhledávání informací častěji obrací na své krajany, jsou podle dat z rozhovorů zejména dva: důvěra „*ve svoje lidi*“ a neexistence jazykové bariéry. Dalším vysvětlením je to, že držitelé dočasné ochrany kromě získání samotné informace potřebují také praktickou radu od někoho, kdo podobnou situaci jako oni osobně řešil a zažil.

Třetím nejčastějším zdrojem informací jsou pro osoby s dočasnou ochranou **sociální sítě a další nová média**. V rozhovorech participantů uváděli, že pro naprostou většinu osob s dočasnou ochranou je tento zdroj informací dobře dostupný, výjimkou jsou zejména senioři a zranitelné osoby. Ze **sociálních a dalších nových médií** informace potřebné pro život v Česku čerpá necelých devět desetin držitelů dočasné ochrany (86,2 %). Mezi sociálními a dalšími novými médii je nejvyužívanějším zdrojem **Facebook (Meta)**, z něhož čerpají více než dvě třetiny dotázaných držitelů dočasné ochrany (68,6 %), o něco vyšší podíl respondentů bydlících v hl. m. Praha. Oblíbenou sociální sítí je také **Telegram**, ze kterého čerpá informace téměř polovina držitelů dočasné ochrany (47,6 %). Přibližně třetina dotázaných uvedla jako jeden z informačních zdrojů **YouTube (34,8 %), Viber (32 %), Instagram (30,3 %)**. Prostřednictvím WhatsApp a internetového zpravodajství získává informace přibližně pětina dotázaných držitelů dočasné ochrany (WhatsApp – 21,1 %, internetové zpravodajství – 20,2 %). Využívána jsou i další sociální a nová média, ale ve srovnání s uvedenými již mnohem méně. **Sociální a další nová média jsou poměrně dostupná (72,3 %)**. Facebook je pro participanty velmi dobře dostupným médiem. Po příchodu do České republiky ocenili zejména to, že české úřady a instituce vytvořily oficiální facebookové profily, na kterých pro držitele dočasné ochrany zveřejňovaly informace v ukrajinštině. A právě toto jim chybí na Telegramu, který není v České republice příliš využíván. Držitelé dočasné ochrany by uvítali, kdyby české úřady, organizace a instituce sociální síť Telegram také využívaly a vytvářely tam své oficiální profily, odkud by se daly čerpat informace.

Čtvrtým nejčastěji uváděným zdrojem informací byly **osoby z institucí a organizací**, u nichž informace získávají více než čtyři pětiny respondentů (84,2 %). Mezi osoby z institucí/organizací, od kterých informace získávají, patří nejčastěji **pracovníci KACPU, CPIC, pracovníci sociálních služeb, překladatelé a tlumočníci, zaměstnavatelé a pracovníci úřadu práce**. Necelá polovina držitelů dočasné ochrany

(45 %) potřebné informace získává od pracovníků KACPU. Druhým nejčastějším informačním zdrojem jsou pracovníci CPIC (42,2 %). Přibližně třetina dotázaných se obrací na pracovníky sociálních služeb (37 %), překladatele a tlumočníky (31,3 %), zaměstnavatele (30,8 %) a pracovníky úřadu práce (26,5 %). S výjimkou zaměstnavatelů je zřejmé, že se na tyto osoby z institucí či organizací obrací častěji respondenti pobývající v hl. m. Praha. Kvalitativní zjištění s těmi kvantitativními korespondují. Jedním z mála jmenovaných problémů v rámci komunikace s těmito zdroji informací byla jazyková bariéra. Ta se z výše jmenovaných nejčastěji týká pracovníků úřadu práce a pracovníků pojišťoven. **Osoby z institucí/organizací jsou dobře dostupné (88,2 %)**. Podle participantů jsou dobře dostupné zejména ve velkých a větších městech, kde je organizací a institucí dostatek. Osoby s dočasnou ochranou, které žijí v malých městech, na vesnicích či v odlehlejších místech, využívají častěji telefonický kontakt než osobní návštěvu některé z institucí či organizací. **Nejčastěji jmenovanými organizacemi, od kterých držitelé dočasné ochrany čerpají nejvíce informací, které jim pomohly zorientovat se v jejich situaci, byly CPIC (42,4 %) a také KACPU (39,8 %)**. Necelá pětina držitelů dočasné ochrany (19 %) označila za organizaci, od které čerpala nejvíce informací, úřad práce a přibližně desetina Integrovaná centrum (12,1 %) a Diecézní Charitu (10,7 %).

Pátým, ale už méně využívaným zdrojem informací, jsou **tištěná a mluvená média**, přibližně tři pětiny dotázaných je využívá jako zdroj informací (63,2 %). Mezi tištěnými nebo mluvenými médii jsou nejčastěji využívány **brožury, letáky a plakáty**, informace z nich čerpají téměř dvě pětiny dotázaných držitelů dočasné ochrany (39 %). Více než čtvrtina dotázaných (26,8 %) získává informace prostřednictvím **sledování televize**, kterou sleduje vyšší podíl respondentů žijících v hl. m. Praha. Další tištěná a mluvená média nepatří k až tak využívaným informačním zdrojům. Získávání informací z letáků držitelé dočasné ochrany pokládají za velmi efektivní, informace na letáčích jsou pro ně v naprosté většině případy srozumitelné a zároveň i dostatečné. Z novin a časopisů participanté vyzdvihovali zejména BLESK pro Ukrajinu. S touto online zpravodajskou platformou jsou spokojeni a rádi ji využívají. Oceňují zejména to, že informace píše sami ukrajinští novináři. Tento zdroj informací považují za věrohodný a dobře dostupný. **Tištěná a mluvená média byla ze všech zdrojů hodnocena jako nejhůře dostupná** – o jejich dostupnosti jsou přesvědčeny necelé tři pětiny dotázaných držitelů dočasné ochrany (58,1 %). Podle kvalitativních dat jsou letáky a tištěné brožury dobře dostupné prakticky všem držitelům dočasné ochrany, ovšem televizní či rozhlasová média nikoli. Někteří z participantů uváděli, že tyto zdroje informací jim dostupné nejsou, jelikož nemají doma televizi ani rádio. Druhou bariérou, zejména pro sledování českých televizních médií, je jazyková bariéra.

Posledním informačním zdrojem jsou **informační telefonické linky, které využívají přibližně tři pětiny dotázaných (60,4 %)**. Na telefonické linky volá více respondentů bydlících v hl. m. Praha než v ostatních krajích (vyjma hl. m. Praha). Mezi telefonickými linkami je nejvyužívanější **linka ukrajinské ambasády**. Jejím prostřednictvím informace získává více než třetina držitelů dočasné ochrany (35,2 %). Více než čtvrtina dotázaných (26,4 %) získává informace prostřednictvím volání na **telefonickou linku Ministerstva vnitra**. Přibližně pětina držitelů dočasné ochrany (20,4 %) informace získává prostřednictvím telefonických linek **neziskových organizací**. Informační telefonické linky k získání potřebných informací v souvislosti s pobytem a životem v Česku více využívají držitelé dočasné ochrany žijící v hl. m. Praha. V rozhovorech participanté často uváděli, že zejména v prvních týdnech a měsících se na linku ukrajinské ambasády a linku Ministerstva vnitra nedalo prakticky dovolat, jelikož linky byly pořád obsazené. **Informační telefonické linky jsou proto hodnocené jako o něco málo hůře dostupné v porovnání s ostatními nejdostupnějšími zdroji (69,2 %)**. V kvalitativních rozhovorech opakovaně

zaznělo, že telefonické linky jsou teoreticky dostupné naprosté většině osob s dočasnou ochranou, které mají telefon, prakticky je však situace horší zejména kvůli časté obsazenosti informačních linek.

Dotázaní držitelé dočasné ochrany **využívají především informace z ukrajinských zdrojů (90,7 %) a z českých zdrojů (75,7 %)**. Mnohem méně se obrací na zdroje ruské (20 %), anglické (11,2 %) či jiné (6,1 %). **Vyhledávají informace**, které jim pomáhají řešit důležité záležitosti týkající se jejich pobytu v Česku, **obvykle vícekrát za měsíc (25,5 %), vícekrát za týden (22,6 %) a jednou za týden (19,7 %)**. **Frekvence vyhledávání informací je spíše vysoká** a vychází z potřeby se dobře orientovat. Necelá desetina osob s dočasnou ochranou (7,3 %) zjišťuje důležité informace každý den.

Zřizovateli profilů sociálních médií, které dotázaní držitelé dočasné ochrany využívají jako zdroj informací, **jsou především státní organizace, ministerstva a úřady (53,4 %), dále neziskové organizace (44 %) a jiné organizace, jednotlivci nebo skupiny (43,2 %)**. Více než pětina respondentů (22,7 %) nedokázala zřizovatele profilů identifikovat.

Z vyhodnocení vzájemných vztahů mezi sledovanými proměnnými vyplývá, že:

- Pokud se respondenti potřebují dozvědět něco potřebného v souvislosti s jejich pobytem v Česku, tak se na **internet – webové stránky obrací více ti z nich, kteří mají dostatečnou znalost češtiny a mají dostatek informací k životu, dobře se již v Česku vyznají. Neznalost jazyka a neorientace jsou překážkou pro vyšší využívání webových stránek institucí a úřadů**. Jazyková bariéra v podobě nedostatečné znalosti rovněž odradila většinu respondentů, aby se obrátili na **telefonické informační linky MV**. Využívání **internetu – webových stránek** coby informačního zdroje **klesá se zvyšujícím se věkem**. K poklesu dochází po dosažení 50 let, v kategorii osob 65 a více let internet – webové stránky nevyužívá více než čtvrtina dotázaných (26,1 %).
- **Televize a informační linky jsou více využívány jako zdroje v Čechách**.
- Znalost češtiny má dopad na to, zdali respondenti využívali jako zdroje informací **přátele a známé – Čechy**. Špatná znalost češtiny znamenala, že více než ve čtyřech pětinach tento informační zdroj nebyl využit (81,2 %). Pokud byl respondent zaměstnán, otevřela se mu cesta k dalším dvěma zdrojům informací – ke kolegům, spolupracovníkům (Čechům – 22 %; krajanům – 31,1 %). Z dat plyne, že fakt **zaměstnání sám o sobě informovanost pozitivně ovlivňuje, ale ne nijak zásadně**. Totéž se dá říct i o zaměstnavatelích. Zaměstnavatelé v případě, kdy jsou u nich nositelé dočasné ochrany zaměstnání, jsou zdrojem informací pro více než třetinu z nich (37,6 %).
- Existují mírné krajové rozdíly v tom, zda byli pracovníci CPIC zdrojem informací. Je obtížné u krajů, kde odpovídalo méně respondentů, činit nějaké závěry, patrně ale je, že **jako zdroj informací fungovala integrační centra v Praze, Středočeském kraji a Pardubickém kraji**.
- **Dostupnost informačních zdrojů ovlivňují ukazatele (ne)úspěšné integrace** – dostatečná (dobrá) znalost češtiny a zorientovanost respondentů (vznají se, mají dostatek informací). S vyšší mírou začlenění do české společnosti se zvyšuje hodnocení dostupnosti informací na webových stránkách (91,8 %) a prostřednictvím informačních telefonických linek (75,5 %).

- Je pochopitelné, že osoby s udělenou dočasnou ochranou, jejichž **znalost českého jazyka je dostačující**, snadno se domluví, čerpají informace při řešení důležitých záležitostí **převážně z českých zdrojů** (88 %). K českým zdrojům inklinují více respondenti s vyšší mírou začlenění do společnosti, ve věku do 64 let, kteří své zdraví považují za dobré.
- Pokud respondenti vyhledávají informace **prostřednictvím sociálních médií, která zřizují státní organizace, ministerstva, úřady**, jedná se častěji o respondenty, kteří se už v Česku vyznají a jsou více začlenění do společnosti.
- Z hlediska využívaných zdrojů informací je zřejmé, že **respondenti kombinují jednotlivé zdroje a čerpají z nich současně**.

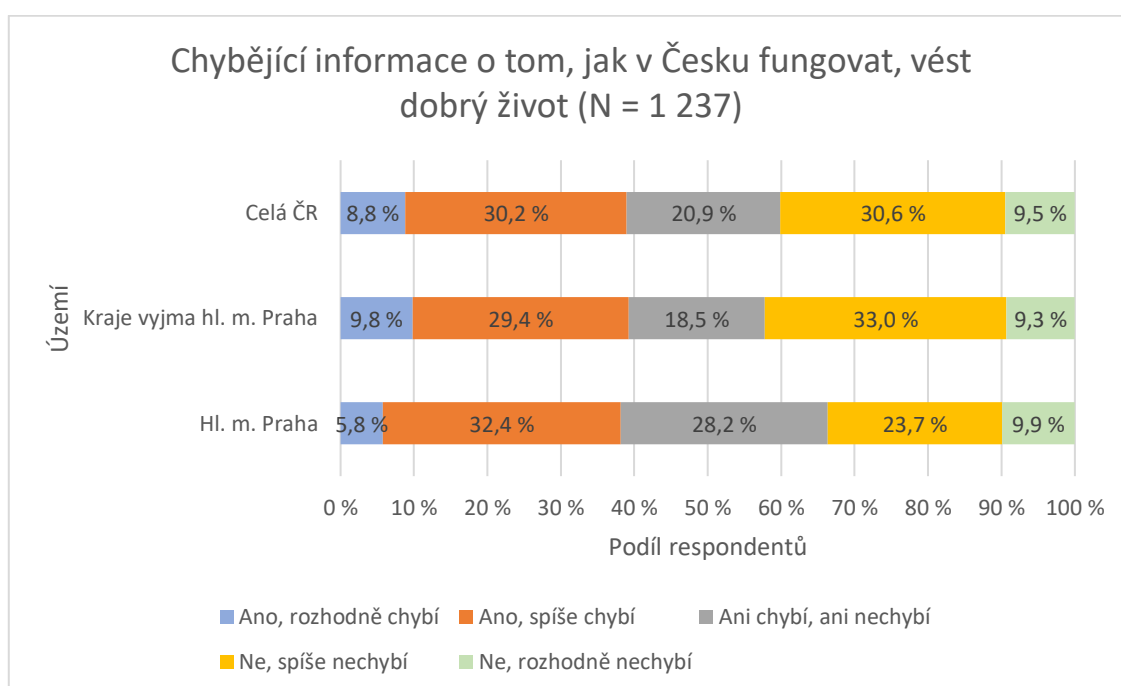
2.2. Obsah sdělení

Kapitola se věnuje hodnocení obsahů sdělení osobami s udělenou dočasnou ochranou. Dává odpověď na otázku, jaká sdělení k lidem putují. Zabývá se tím, zdali osobám s udělenou dočasnou ochranou nějaké informace chybí, dále hodnocením dostatečnosti užitečných a kvalitních informací, a nakonec i tím, jaké informace lidé vyhledávají, o jakých tématech potřebují být informováni. Obdobně jako v ostatních kapitolách věnujících se výsledkům analýzy dat jsou nejdříve uvedeny výsledky kvantitativní analýzy, které rozšiřují kvalitativní zjištění. Kapitola uzavírá shrnutí výsledků za oba výzkumné přístupy.

2.2.1. Kvantitativní část

V jedné z otázek byli respondenti dotázáni, zdali jim **chybí informace o tom, jak v Česku fungovat, vést dobrý život**. Jejich odpovědi jsou zobrazeny v následujícím grafu.

Graf 12: Chybějící informace o tom, jak v Česku fungovat, vést dobrý život (N = 1 237)



Nejdříve uvádíme zjištění za respondenty **napříč celou ČR. Téměř dvěma pětina respondentů (39 %) informace o tom, jak v Česku fungovat, vést dobrý život, chybí.** Z toho méně než desetina respondentů (8,8 %) uvedla, že jim informace rozhodně chybí, téměř třetina respondentů (30,2 %) uvedla, že jim spíše chybí. Více než pětina dotázaných (20,9 %) uvedla, že jim informace ani chybí, ani nechybí. Naopak informace nechybí více než dvěma pětina dotázaných (40,1 %). Z toho informace spíše chybí necelé třetině respondentů (30,6 %) a rozhodně nechybí další téměř desetina dotázaných (9,5 %).

Pokud se poohlédneme po hodnocení **za kraje** vyjma hl. m. Praha, výsledky se až tolik neliší. Rovněž **téměř dvěma pětina respondentů (39,2 %) informace o tom, jak v Česku fungovat, vést dobrý život, chybí.** Z toho rozhodně chybí přibližně desetina respondentů (9,8 %) a méně než třetině dotázaných (29,4 %) tyto informace spíše chybí. Možnost, že informace ani chybí, ani nechybí, označila téměř pětina osob s udělenou dočasnou ochranou (18,5 %). Podíl osob, kterým informace nechybí, je v krajích

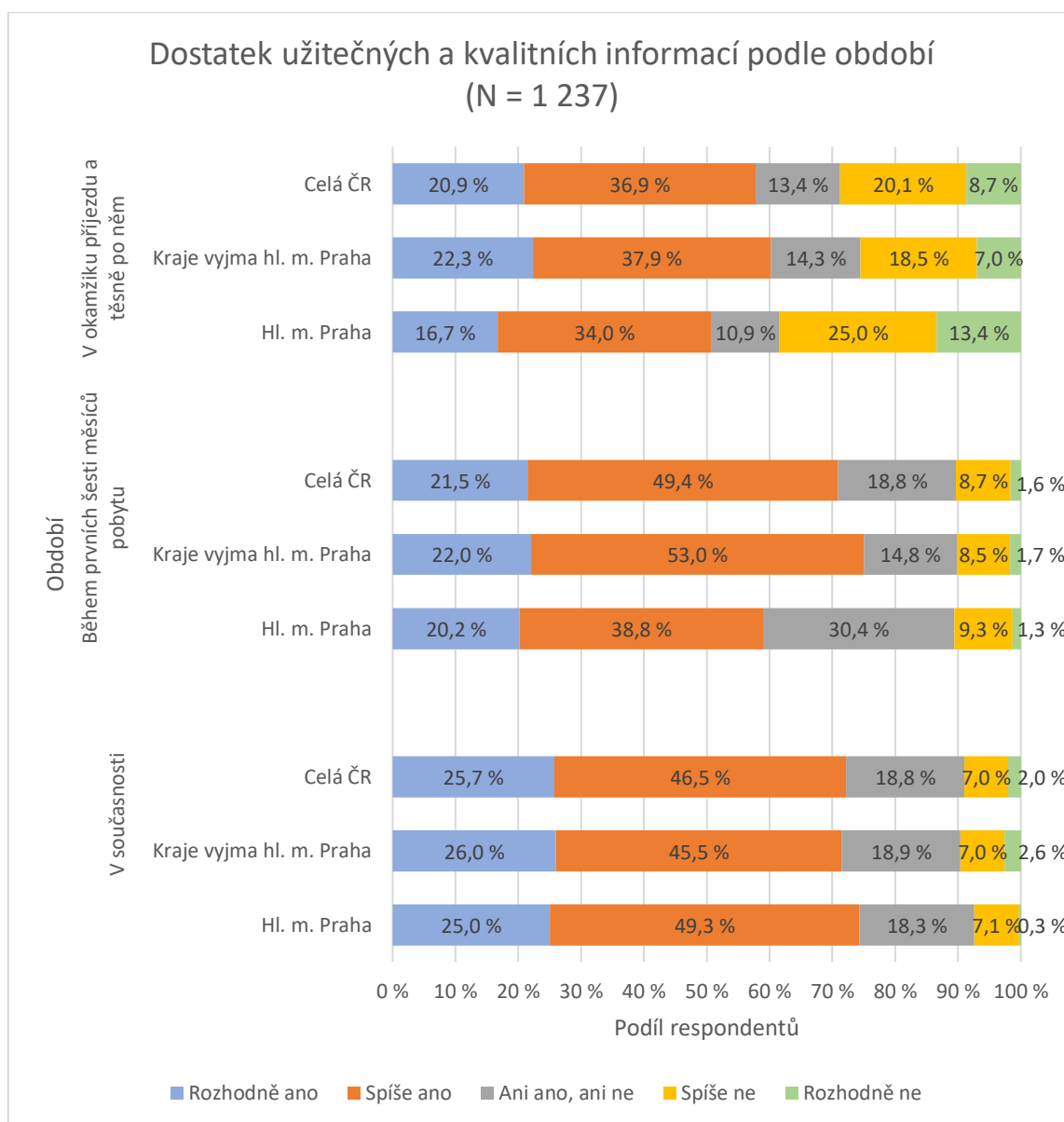
v porovnání s celou ČR o něco málo vyšší – činí 42,3 %. Z toho třetina respondentů (33 %) uvedla, že jim informace spíše nechybí, a necelá desetina dotázaných (9,3 %), že jim rozhodně nechybí.

Pokud se zaměříme výhradně na respondenty žijící v **hl. m. Praha**, i zde **chybí informace o tom, jak v Česku fungovat, vést dobrý život, přibližně dvěma pětina respondentů (38,2 %)**. Ve srovnání s předchozími výsledky zde méně respondentům informace rozhodně chybí (5,8 %), ale přibližně třetina dotázaných (32,4 %) informace spíše chybí. Více než čtvrtina dotázaných (28,2 %) označila variantu odpovědi, že jim informace ani chybí, ani nechybí. Podíl váhajících osob v hl. m. Praha je v porovnání s kraji i celou ČR o něco vyšší. Naopak osob s dočasnou ochranou, kterým informace nechybí, je zde v porovnání s kraji a celou ČR nejméně – více než třetina (33,6 %). Z toho téměř čtvrtině dotázaných informace spíše nechybí (23,7 %) a další přibližně desetině respondentů informace rozhodně nechybí (9,9 %).

Platí tedy, že téměř dvěma pětina osob s udělenou dočasnou ochranou informace o tom, jak v Česku fungovat, vést dobrý život, chybí. Na druhé straně tyto informace nechybí rovněž přibližně dvěma pětina dotázaných osob. Hodnocení osob pobývajících v hl. m. Praha se mírně liší – je zde větší podíl těch, kteří váhají, jak dostatečnost či nedostatečnost informací ohodnotit, a méně je těch, kterým informace nechybí.

Další otázka zjišťovala, **zda mají osoby s udělenou dočasnou ochranou dostatek užitečných a kvalitních informací, a to podle různých období** – v okamžiku příjezdu a těsně po něm, během prvních šesti měsíců pobytu a v současnosti.

Graf 13: Dostatek užitečných a kvalitních informací podle období (N = 1 237)



První období, za něž měli respondenti hodnotit dostatečnost užitečných a kvalitních informací, představoval okamžik příjezdu a těsně po něm. Z hlediska hodnocení za celou ČR se ukázalo, že dostatek užitečných a kvalitních informací měly k dispozici téměř tři pětiny respondentů (57,8 %). Přičemž více než pětina dotázaných (20,9 %) uvedla, že měla dostatek užitečných a kvalitních informací a další více než třetina respondentů (36,9 %) měla těchto informací spíše dostatek. Více než desetina dotázaných s odpovědí váhala a zvolila odpověď ani ano, ani ne (13,4 %). Naopak za nedostatečné informace v okamžiku příjezdu a těsně po něm považuje více než čtvrtina osob s udělenou dočasnou ochranou (28,8 %). Z toho pro přibližně pětinu dotázaných (20,1 %) byly informace spíše nedostatečné a pro téměř desetinu dotázaných (8,7 %) rozhodně nedostatečné.

Z hlediska hodnocení za kraje vyjma hl. m. Praha se ukázalo, že hodnocení dostatečnosti užitečných a kvalitních informací ve srovnání s celou ČR je o něco lepší. Celkem více než tři pětiny respondentů (60,2 %) uvedly, že v okamžiku příjezdu a těsně po něm měly dostatek užitečných a kvalitních informací. Z nich byla s dostatečností užitečných a kvalitních informací rozhodně spokojena téměř čtvrtina

dotázaných (22,3 %) a více než třetina respondentů spíše spokojena (37,9 %). Více než desetina dotázaných (14,3 %) pokládá informace poskytnuté v okamžiku příjezdu a těsně po něm za ani dostatečné, ani nedostatečné. Naopak za nedostatečné informace v okamžiku příjezdu a těsně po něm považuje více než čtvrtina osob s udělenou dočasnou ochranou (25,5 %). Z toho pro přibližně pětinu dotázaných (18,5 %) byly informace spíše nedostatečné a pro méně než desetinu dotázaných (7 %) rozhodně nedostatečné.

Při zohlednění odpovědí osob pobývajících v **hl. m. Praha** je patrné, že v okamžiku příjezdu a těsně po něm měla dostatek užitečných a kvalitních informací celkem **více než polovina dotázaných (50,7 %)**. V porovnání s dosavadními údaji je patrné, že zde je evidentně méně spokojených osob s dostatečností jejich informování. Za rozhodně dostatečně informované se považuje téměř pětina dotázaných (16,7 %) a za spíše informované další více než třetina (34 %). Více než desetina respondentů (10,9 %) měla ani dostatek, ani nedostatek informací. Naopak v hl. městě Praha nalézáme v porovnání s údaji za kraje (mimo hl. město) a celou ČR největší podíl osob, které v okamžiku příjezdu a těsně po něm neměly dostatek užitečných a kvalitních informací (38,4 %). Z nich čtvrtina spíše neměla dostatek informací (25 %) a další více než desetina rozhodně neměla dostatek informací (13,4 %).

Z hlediska hodnocení dostatečnosti užitečných a kvalitních informací v okamžiku příjezdu a těsně po něm se ukazuje, že za dostatečné informace pokládají přibližně tři pětiny osob s udělenou dočasnou ochranou, které pobývají v rámci celé ČR a krajů vyjma hl. města Prahy. V hl. městě Praha je ale hodnocení dostatečnosti o něco horší – týká se přibližně poloviny dotázaných.

Jak se mění názor na dostatečnost užitečných a kvalitních informací, pokud se **přesuneme do období prvních šesti měsíců pobytu?**

Z hlediska hodnocení **za celou ČR** je patrné, že dostatek užitečných a kvalitních informací měly k dispozici již **více než dvě třetiny respondentů (70,9 %)**. Z nich více než pětina dotázaných (21,5 %) uvedla, že měla rozhodně dostatek užitečných a kvalitních informací a další přibližně polovina respondentů (49,4 %) měla těchto informací spíše dostatek. Téměř pětina respondentů považuje tehdy obdržené informace za ani dostatečné, ani nedostatečné (18,8 %). Naopak za nedostatečné informace v období prvních šesti měsíců pobytu považuje přibližně desetina dotázaných osob (10,3 %). Z nich informace za spíše nedostatečné pokládá 8,7 % respondentů a za rozhodně nedostatečné 1,6 % respondentů.

Z hlediska hodnocení **za kraje** vyjma hl. m. Praha je patrné, že míra dostatečnosti informací obdržených v období prvních šesti měsíců pobytu je poměrně vysoká – **tři čtvrtiny respondentů (75 %) pokládají informace za dostatečné**. Z toho více než pětina měla k dispozici rozhodně užitečné a kvalitní informace (22 %) a více než polovina respondentů (53 %) disponovala informacemi spíše dostatečnými. Více než desetina dotázaných (14,8 %) pokládá informace poskytnuté v období prvních šesti měsíců pobytu za ani dostatečné, ani nedostatečné. Za nedostatečné informace označila celkem více než desetina dotázaných (10,2 %) – pro 8,5 % respondentů byly informace spíše nedostatečné a pro 1,7 % respondentů rozhodně nedostatečné.

Pokud se zaměříme na odpovědi získané z **hl. města Praha**, v porovnání s hodnocením za kraje (mimo hl. město), je zde hodnocení dostatečnosti užitečných a kvalitních informací o něco menší. Celkem **téměř tři pětiny respondentů (59 %) pokládají informace za dostatečné**. Z toho více než pětina

dotázaných pokládá informace za rozhodně dostatečné (20,2 %) a další téměř dvě pětiny respondentů za spíše dostatečné (38,8 %). Téměř třetina dotázaných pokládá informace za ani dostatečné, ani nedostatečné (30,4 %). Naopak více než desetina respondentů v období prvních šesti měsíců pobytu neměla dostatek užitečných a kvalitních informací (10,6 %). Z nich téměř desetina (9,3 %) informace spíše neměla a 1,3 % respondentů je rozhodně neměla.

Z hlediska hodnocení dostatečnosti užitečných a kvalitních informací obdržených v období prvních šesti měsíců pobytu je patrné, že za dostatečné informace pokládají více než tři čtvrtiny osob s udělenou dočasnou ochranou, které pobývají v krajích vyjma hl. města Prahy. V hl. městě Praha je hodnocení dostatečnosti nižší – zaznamenáváme ho u téměř tří pětín dotázaných. Pozorujeme, že oproti situaci při příjezdu a těsně po něm situace zlepšuje a míra hodnocení dostatečnosti informování roste (za ČR o více než 10 %). Klesl i podíl osob s dočasnou ochranou, které nedisponují dostatkem užitečných a kvalitních informací (za ČR o 18,5 %).

S posledním hodnoceným obdobím se **přesouváme do současnosti**. Z hlediska hodnocení za celou ČR se ukazuje, že dostatek užitečných a kvalitních informací mají v současnosti k dispozici **téměř tři čtvrtiny respondentů (72,2 %)**. Z těchto respondentů více než čtvrtina (25,7 %) pokládá v současnosti informace za rozhodně dostatečné a téměř polovina za spíše dostatečné (46,5 %). Téměř pětina respondentů považuje obdržené informace za ani dostatečné, ani nedostatečné (18,8 %). Naopak za nedostatečné pokládá informování v současnosti necelá desetina respondentů (9 %) – 7 % respondentů má spíše nedostatek informací a 2 % respondentů má rozhodně nedostatek informací.

Z hlediska hodnocení **za kraje** vyjma hl. m. Praha je patrné, že míra dostatečnosti informací obdržených v současnosti je vysoká a týká se **téměř tří čtvrtin respondentů (71,5 %), kteří pokládají informace za dostatečné**. Z toho více než čtvrtina má k dispozici rozhodně užitečné a kvalitní informace (26 %) a méně než polovina respondentů (45,5 %) disponuje informacemi spíše dostatečnými. Ani dostatečnými, ani nedostatečnými informacemi je vybavena další téměř pětina dotázaných (18,9 %). Nedostatečně užitečné a kvalitní informace má téměř desetina dotázaných (9,6 %). Z nich 7 % respondentů má spíše nedostatečné informace a 2,6 % respondentů má rozhodně nedostatečné informace.

Pokud se přesuneme do **hl. města Praha**, dostatečně užitečnými a kvalitními informacemi v současnosti disponuje celkem **74,3 % respondentů**. Z toho čtvrtina respondentů (25 %) se považuje být dostatečně informovanými a téměř polovina (49,3 %) spíše dostatečně informovanými. Ani dostatečnými, ani nedostatečnými informacemi je vybavena další téměř pětina dotázaných (18,3 %). Nedostatečně užitečné a kvalitní informace má téměř desetina dotázaných (7,4 %) – 7,1 % respondentů má informace spíše nedostatečné a 0,3 % respondentů má informace rozhodně nedostatečné.

Z hlediska hodnocení dostatečnosti užitečných a kvalitních informací obdržených v současnosti je patrné, že za dostatečné informace pokládají téměř tři čtvrtiny osob s udělenou dočasnou ochranou, které pobývají v krajích vyjma hl. města Praha. V hl. městě Praha je hodnocení přibližně stejné. Pozorujeme, že oproti situaci v období prvních šesti měsíců pobytu se hodnocení dostatečnosti informování dokonce mírně snižuje, v hl. městě Praha se však znatelně zlepšuje (o 15,3 %). Na úrovni ČR je dostatečnost informací hodnocena v současnosti přibližně stejně.

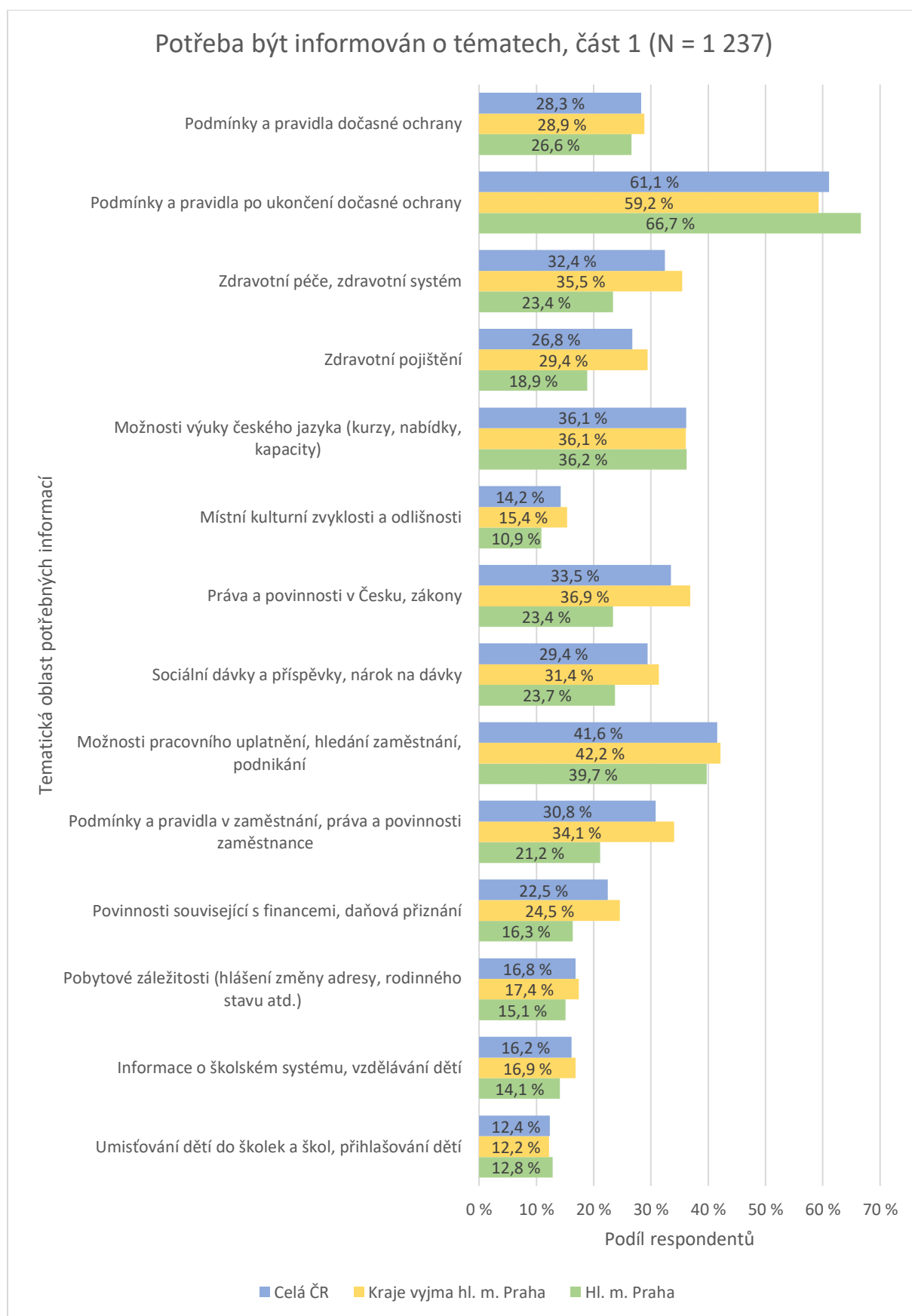
Doposud jsme se zabývali chybějícími a nedostatečnými informacemi, takže je na místě položit si i otázku, **v jakých oblastech potřebují být osoby s udělenou dočasnou ochranou informovány?**

Mezi oblastmi, o kterých **potřebují být držitelé dočasné ochrany nejčastěji informováni (za celou ČR)**, se zařadily: podmínky a pravidla pro ukončení dočasné ochrany (61,1 %), možnosti pracovního uplatnění, hledání zaměstnání, podnikání (41,6 %), možnosti výuky českého jazyka (36,1 %), zajištění bydlení, možnosti bydlení (33,8 %) a práva a povinnosti v Česku včetně informací o zákonech (33,5 %). Z výčtu těchto témat je zřejmé, že se týkají především oblastí „systémového“ začleňování. Je pochopitelné, že v době sběru dat se na prvním místě objevila potřeba být informován o podmínkách a pravidlech pro ukončení dočasné ochrany. Souvisí (nejen) s tím, že v době výzkumu probíhaly registrace k prodloužení dočasné ochrany a lidé s udělenou dočasnou ochranou začali intenzivně řešit otázku jejich budoucího statusu, budoucnosti obecně. Další údaj vypovídá o tom, že o podmínkách a pravidlech dočasné ochrany si přeje být informována více než čtvrtina dotázaných (28,3 %), přesto patří informování o dočasné ochraně k výzvám, které nelze přehlédnout.

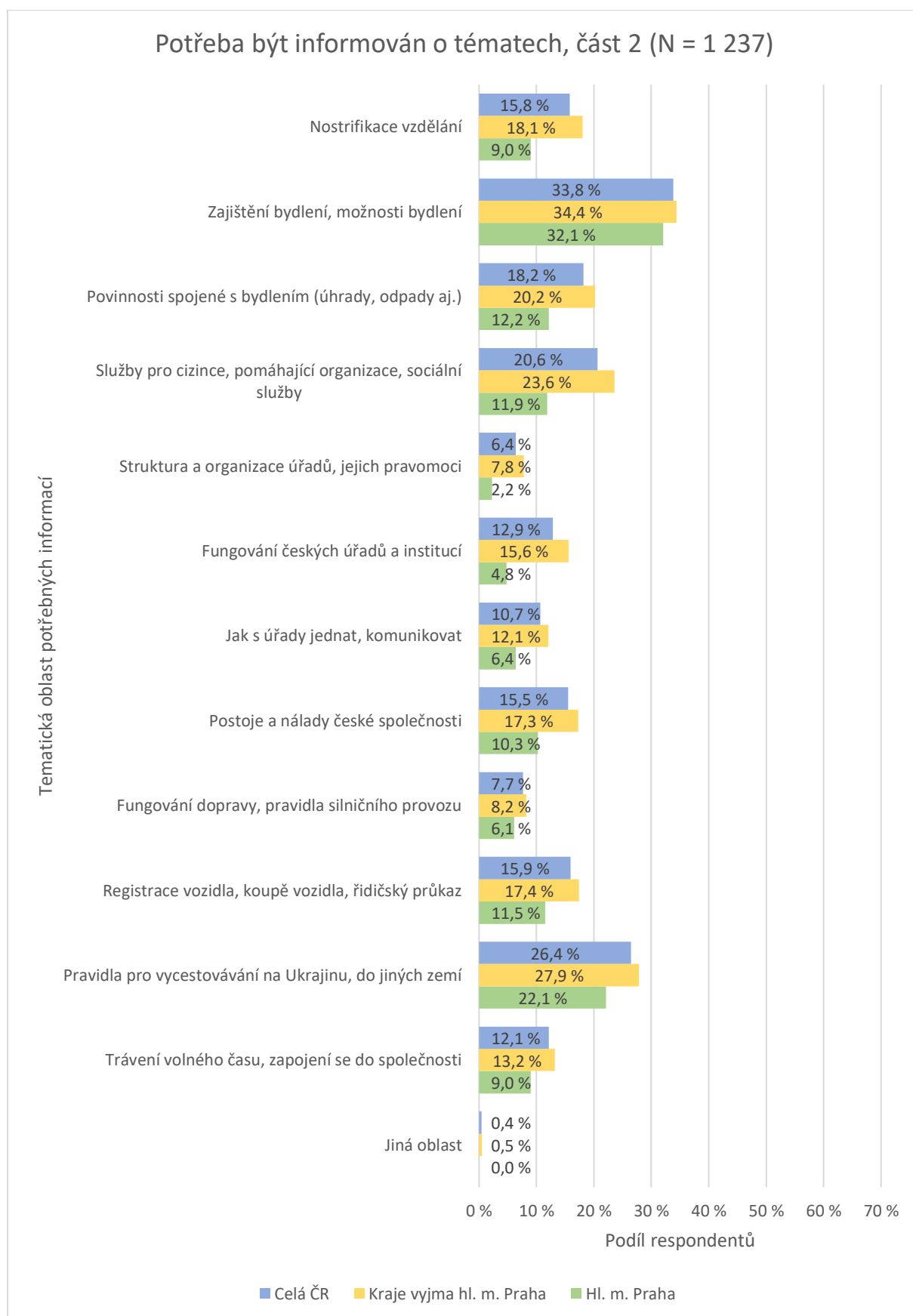
Naopak mezi nejméně často uváděnými oblastmi, o kterých potřebují být držitelé dočasné ochrany informováni (za celou ČR), se řadí: struktura a organizace úřadů, jejich pravomoci (6,4 %), fungování dopravy, pravidla silničního provozu (7,7 %), jak s úřady jednat, komunikovat (10,7 %), trávení volného času, zapojení se do společnosti (12,1 %) a umístování dětí do školek a škol, přihlašování dětí (12,4 %).

V případě, že respondenti uvedli, že potřebují být **informováni o jiné oblasti**, a sdělili, o jakou oblast se jedná, obvykle zmiňovali postup při ztrátě dokladu, informace pro osoby v důchodovém věku nebo možnosti vyřízení jiného víza. Jednalo se ale o jednotky odpovědí.

Graf 14: Potřeba být informován o tématech, část 1 (N = 1 237)



Graf 15: Potřeba být informován o tématech, část 2 (N = 1 237)



Dále k uvedeným hodnotám získaných za celou ČR doplňujeme informace za kraje vyjma hl. m. Praha a za hl. m. Praha a údaje řadíme podle míry potřeby být informován.

TOP 5

- Za celou ČR potřebuje být informováno o **podmínkách a pravidlech pro ukončení dočasné ochrany** 61,1 % dotázaných, za kraje vyjma hl. m. Praha 59,2 % dotázaných a za hl. m. Praha 66,7 % dotázaných.
- Za celou ČR potřebuje být informováno o **možnosti pracovního uplatnění, hledání zaměstnání, podnikání** 41,6 % dotázaných, za kraje vyjma hl. m. Praha 42,2 % dotázaných a za hl. m. Praha 39,7 % dotázaných.
- Za celou ČR potřebuje být informováno o **možnostech výuky českého jazyka (kurzy, nabídky, kapacity)** 36,1 % dotázaných, za kraje vyjma hl. m. Praha 36,1 % dotázaných a za hl. m. Praha 36,2 % dotázaných.
- Za celou ČR potřebuje být informováno o **zajištění bydlení, možnostech bydlení** 33,8 % dotázaných, za kraje vyjma hl. m. Praha 34,4 % dotázaných a za hl. m. Praha 32,1 % dotázaných.
- Za celou ČR potřebuje být informováno o **právech a povinnostech v Česku, zákonech** 33,5 % dotázaných, za kraje vyjma hl. m. Praha 36,9 % dotázaných a za hl. m. Praha 23,4 % dotázaných.

OSTATNÍ (řazeno podle míry potřeby)

- Za celou ČR potřebuje být informováno o **zdravotní péči, zdravotním systému** 32,4 % dotázaných, za kraje vyjma hl. m. Praha 35,5 % dotázaných a za hl. m. Praha 23,4 % dotázaných.
- Za celou ČR potřebuje být informováno o **podmínkách a pravidlech v zaměstnání, právech a povinnostech zaměstnance** 30,8 % dotázaných, za kraje vyjma hl. m. Praha 34,1 % dotázaných a za hl. m. Praha 21,2 % dotázaných.
- Za celou ČR potřebuje být informováno o **sociálních dávkách a příspěvcích, nárocích na dávky** 29,4 % dotázaných, za kraje vyjma hl. m. Praha 31,4 % dotázaných a za hl. m. Praha 23,7 % dotázaných.
- Za celou ČR potřebuje být informováno o **podmínkách a pravidlech dočasné ochrany** 28,3 % dotázaných, za kraje vyjma hl. m. Praha 28,9 % dotázaných a za hl. m. Praha 26,6 % dotázaných.
- Za celou ČR potřebuje být informováno o **zdravotním pojištění** 26,8 % dotázaných, za kraje vyjma hl. m. Praha 29,4 % dotázaných a za hl. m. Praha 18,9 % dotázaných.
- Za celou ČR potřebuje být informováno o **pravidlech pro vycestování na Ukrajinu, do jiných zemí** 26,4 % dotázaných, za kraje vyjma hl. m. Praha 27,9 % dotázaných a za hl. m. Praha 22,1 % dotázaných.

- Za celou ČR potřebuje být informováno o **povinnostech souvisejících s financemi, daňovým přiznáním** 22,5 % dotázaných, za kraje vyjma hl. m. Praha 24,5 % dotázaných a za hl. m. Praha 16,3 % dotázaných.
- Za celou ČR potřebuje být informováno o **službách pro cizince, pomáhajících organizacích, sociálních službách** 20,6 % dotázaných, za kraje vyjma hl. m. Praha 23,6 % dotázaných a za hl. m. Praha 11,9 % dotázaných.
- Za celou ČR potřebuje být informováno o **povinnostech spojených s bydlením (úhrady, odpady aj.)** 18,2 % dotázaných, za kraje vyjma hl. m. Praha 20,2 % dotázaných a za hl. m. Praha 12,2 % dotázaných.
- Za celou ČR potřebuje být informováno o **pobytových záležitostech (hlášení změny adresy, rodinného stavu atd.)** 16,8 % dotázaných, za kraje vyjma hl. m. Praha 17,4 % dotázaných a za hl. m. Praha 15,1 % dotázaných.
- Za celou ČR potřebuje být informováno o **školském systému, vzdělávání dětí** 16,2 % dotázaných, za kraje vyjma hl. m. Praha 16,9 % dotázaných a za hl. m. Praha 14,1 % dotázaných.
- Za celou ČR potřebuje být informováno o **registraci vozidla, koupi vozidla, řidičském průkazu** 15,9 % dotázaných, za kraje vyjma hl. m. Praha 17,4 % dotázaných a za hl. m. Praha 11,5 % dotázaných.
- Za celou ČR potřebuje být informováno o **postojích a náladách české společnosti** 15,5 % dotázaných, za kraje vyjma hl. m. Praha 17,3 % dotázaných a za hl. m. Praha 10,3 % dotázaných.
- Za celou ČR potřebuje být informováno o **nostrifikaci vzdělání** 15,8 % dotázaných, za kraje vyjma hl. m. Praha 18,1 % dotázaných a za hl. m. Praha 9 % dotázaných.
- Za celou ČR potřebuje být informováno o **místních kulturních zvyklostech a odlišnostech** 14,2 % dotázaných, za kraje vyjma hl. m. Praha 15,4 % dotázaných a za hl. m. Praha 10,9 % dotázaných.
- Za celou ČR potřebuje být informováno o **fungování českých úřadů a institucí** 12,9 % dotázaných, za kraje vyjma hl. m. Praha 15,6 % dotázaných a za hl. m. Praha 4,8 % dotázaných.
- Za celou ČR potřebuje být informováno o **trávení volného času, zapojení se do společnosti** 12,1 % dotázaných, za kraje vyjma hl. m. Praha 13,2 % dotázaných a za hl. m. Praha 9 % dotázaných.
- Za celou ČR potřebuje být informováno o **umísťování dětí do školek a škol, přihlašování dětí** 12,4 % dotázaných, za kraje vyjma hl. m. Praha 12,2 % dotázaných a za hl. m. Praha 12,8 % dotázaných.

- Za celou ČR potřebuje být informováno **o tom, jak s úřady jednat, komunikovat** 10,7 % dotázaných, za kraje vyjma hl. m. Praha 12,1 % dotázaných a za hl. m. Praha 6,4 % dotázaných.
- Za celou ČR potřebuje být informováno **o fungování dopravy, pravidlech silničního provozu** 7,7 % dotázaných, za kraje vyjma hl. m. Praha 8,2 % dotázaných a za hl. m. Praha 6,1 % dotázaných.
- Za celou ČR potřebuje být informováno **o struktuře a organizaci úřadů, jejich pravomocích** 6,4 % dotázaných, za kraje vyjma hl. m. Praha 7,8 % dotázaných a za hl. m. Praha 2,2 % dotázaných.

Osoby s udělenou dočasnou ochranou potřebují být informovány především o podmínkách a pravidlech pro ukončení dočasné ochrany. Je zřejmé, že v době výzkumu více než tři pětiny dotázaných (61,1 %) reagovaly na současnou situaci a začaly intenzivně řešit otázku jejich budoucího statusu. Více než čtvrtina respondentů by byla ráda informována o podmínkách a pravidlech dočasné ochrany (28,3 %) a je patrné, že informování o dočasné ochraně patří mezi nepřehlédnutelné výzvy.

Více než třetina dotázaných volá po informacích ohledně možností pracovního uplatnění, hledání zaměstnání, podnikání (41,6 %), možností výuky českého jazyka (36,1 %), zajištění bydlení, možností bydlení (33,8 %) a práv a povinností v Česku včetně informací o zákonech (33,5 %). Reagují tak na základní potřeby, které patří do oblastí „systémového“ začleňování.

Existují i některé regionální rozdíly. V hl. městě Praha je v porovnání s ostatními kraji (mimo hl. m. Praha) o něco málo větší zájem o informování o podmínkách a pravidlech pro ukončení dočasné ochrany. Ale o něco méně jsou zde žádány informace o zdravotní péči, zdravotním systému; o zdravotním pojištění; o právech a povinnostech v Česku, zákonech; o sociálních dávkách a příspěvcích, nárocích na dávky; o podmínkách a pravidlech v zaměstnání, právech a povinnostech zaměstnance; o povinnostech souvisejících s financemi, daňovým přiznáním; o nostrifikaci vzdělání; o povinnostech spojených s bydlením; o službách pro cizince, pomáhajících organizacích, sociálních službách; o struktuře a organizaci úřadů, jejich pravomocích; o fungování českých úřadů a institucí; o tom, jak s úřady jednat, komunikovat; o postojích a náladách české společnosti; o registraci vozidla, koupi vozidla, řidičském průkazu; o pravidlech pro vycestování na Ukrajinu, do jiných zemí. V řadě uvedených položek se odráží poptávka po zvýšení informovanosti především v krajích (mimo hl. m. Praha).

Nakonec kvantitativní části se poohlédneme po vzájemném vztahu mezi proměnnými (korelacích), nejdříve s ohledem na sociodemografické proměnné a následně i na další proměnné.

Pokud osoby s udělenou dočasnou ochranou obdržely **dostatek informací v okamžiku příjezdu, zejména však v průběhu prvních šesti měsíců, považují se být dobře informovanými** a uvádí, že se orientují a vyznají. **Dostatek informací nabytých v průběhu prvních šesti měsíců se promítá i do vyšší míry začlenění do české společnosti** – názor na „rozhodný“ dostatek informací v průběhu šesti měsíců se ve třetině případů (34,6 %) kryje s přesvědčením o začlenění se do společnosti. Téměř dvě pětiny respondentů, kterým „rozhodně“ **chybí informace**, se současně obávají, že se kvůli tomu následně dostanou do potíží (38,5 %). **S věkem mírně roste zájem o informování o sociálních dávkách**

a příspěvcích, nároku na dávky a také o zdravotní péči a zdravotním systému (zejména nad 60 let věku).

Pokud respondenti vybírali jednotlivá témata, o nichž potřebují být informováni, často současně označovali položky, které byly **tematicky blízké** (např. pokud požadovali informace o školském systému, vzdělávání dětí, tak současně žádali informace o umisťování dětí do školek a škol, přihlašování dětí; pokud požadovali informace o možnosti pracovního uplatnění, hledání zaměstnání, podnikání, tak současně žádali informace o podmínkách a pravidlech v zaměstnání, právech a povinnostech zaměstnance).

2.2.2. Kvalitativní část

Z kvalitativních rozhovorů vyplynulo **několik hlavních témat**, o kterých osoby s dočasnou ochranou potřebují být informovány. Tematizováno bylo bydlení, dočasná ochrana a její prodlužování, zdravotní pojištění, lékaři a zdravotní služby, zaměstnání, dávky a příspěvky, vzdělávací systém, jazykové kurzy češtiny, uznávání vzdělání (nostrifikace), podmínky pro cestování na Ukrajinu, práva a povinnosti osob s dočasnou ochrannou, daňové příznání a registrace vozidel z Ukrajiny. V následující části textu budou jednotlivá témata podrobněji popsána. Jak z výčtu vidíme, jedná se o témata, která již byla v předchozích pasážích kvantifikována.

Začneme tématem **bydlení**, na které byl v rozhovorech kladen důraz. Participanti uváděli, že zajištění bydlení bezprostředně po příjezdu do České republiky nepředstavovalo až takový problém. Se zajištěním ubytování jim nejčastěji pomohli pracovníci a dobrovolníci pověřených organizací (např. KACPU a neziskových organizací). Často se však jednalo o dočasné ubytování v řádu několika týdnů či měsíců a po uplynutí této doby si participanti sami museli hledat nové bydlení. Museli se zorientovat v systému bydlení v České republice a pochopit, jak konkrétní typ ubytování funguje, jaké povinnosti se s ním pojí.

Někteří z našich participantů žijí dlouhodobě na ubytovnách, jiní si ale chtěli hledat nájemní bydlení, což se týkalo zejména matek s dětmi:

„Hodně se nás ptali na hledání bydlení, protože někteří nechtěli být už na ubytovnách, ty byly hrozné. Byly tam společné záchody, sprchy byly venku, prostě hrozné. Hlavně pro maminky s malými dětmi to nebylo dobré.“

A právě matky s dětmi potřebovaly nejvíce informací o tom, jak mají při hledání nájemního bydlení postupovat. Nejčastější informace, které v této souvislosti zjišťovaly, se týkaly zejména porozumění tomu, kdo má nárok na ubytování zdarma, jaká kritéria pro nárok na ubytování zdarma musí splnit a jaké kroky mají podniknout. Pokud jim nárok na ubytování zdarma nevznikl, zjišťovaly informace o tom, kde najít nabídku nájemního bydlení, jak fungují městské byty a kde je najít, jaká je obvyklá výše nájmu v jednotlivých lokalitách či jaká jsou práva a povinnosti nájemců a pronajímatelů. V souvislosti s bydlením také často vyhledávaly informace o tom, kde levně sehnat vybavení do bytu. Další dotazy se týkaly toho, jak fungují zálohy na energie a další platby za služby.

Druhým tématem, o kterém potřebují být participanti informováni, je **dočasná ochrana a její prodloužování**. Participanti nejčastěji potřebovali získat informace o tom, jak dlouho jim dočasná ochrana platí, kdy si ji mají znovu prodloužit, co všechno k prodloužení dočasné ochrany potřebují a kde, případně jak, si mohou prodloužení dočasné ochrany vyřídit. Někteří z participantů v rozhovorech uváděli, že i přes to, že informací k prodloužení dočasné ochrany byl dostatek a vše by si zvládli zařídit sami online, měli strach, že do formuláře něco uvedou špatně a způsobí jim to problémy:

„Bála jsem se, že tam do toho formuláře napíšu něco špatně a oni mi tam, nevím, něco za to udělají. Bála jsem se, aby se něco nepokazilo, abych všechno udělala správně a neměla pak nějaké problémy s úřady nebo s policií.“

Dále by participanti potřebovali být informováni o tom, kolikrát bude možné dočasnou ochranu prodloužit a co bude následovat poté, až statut dočasné ochrany skončí. Téma se objevuje v souvislosti s úvahami nad tím, kam se bude život dále ubírat, a plány do budoucna.

„Nejvíce jsem chtěla vědět, jak dlouho dočasná ochrana bude. Když ještě neskončí válka, ale dočasná ochrana ano, nevím, co budu dělat s malými dětmi, protože na Ukrajině je nebezpečno, nechtěla bych se vrátit. To je pro mě důležité a nikdo neví, do kdy bude dočasná ochrana.“

Třetím tématem, které bylo v rozhovorech velmi často zmiňováno, je **téma zdravotního pojištění**. Osoby s udělenou dočasnou ochranou potřebují být informovány o tom, jak systém zdravotního pojištění v České republice funguje, v jakých případech si musí zdravotní pojištění platit sami, v kterých případech za ně zdravotní pojištění platí stát a kdy ho platí zaměstnavatel. Dále potřebují být informováni o tom, jaký je rozdíl mezi jednotlivými pojišťovnami a že ne všichni lékaři spolupracují se všemi zdravotními pojišťovnami. V rozhovorech také v souvislosti se zdravotními pojišťovnami bylo zmiňováno téma uznávání invalidity či zranitelnosti:

„Máme velký problém, třeba že ne každá pojišťovna (VZP je na tom nejlíp) uznává invaliditu. Tím nutí lidi platit zdravotní pojištění. Aby ho ti lidé nemuseli platit, tak se musí zaregistrovat jako uchazeči o zaměstnání, což ale nemohou, protože evidentně jsou nemocní, na vozíku apod. Oni nemohou pracovat, takže jsou v takové úplně pasti. Když přinesou z Ukrajiny průkaz invalidity, tak on by se měl počítat jako invalida tady uznáný a nemělo by se po tom člověku chtít, aby si platil zdravotní pojištění, což ale takhle nefunguje bohužel.“

Dále se objevovalo téma dluhu na zdravotním pojištění, které některým držitelům dočasné ochrany v České republice vzniklo. Nejčastějšími dvěma důvody vzniku dluhu na zdravotním pojištění bylo, že osoby s dočasnou ochranou nevěděly, že si mají zdravotní pojištění hradit, či se domnívaly, že zdravotní pojištění za ně platí zaměstnavatel. Došlo také k některým změnám podmínek (v případě vycestování na Ukrajinu).

S tématem zdravotních pojišťoven souvisí další **téma lékařů a zdravotních služeb**. Držitelé dočasné ochrany potřebují být nejčastěji informováni o tom, jak funguje zdravotnický systém v České republice, jak a kde si mají nalézt obvodního lékaře (případně pediatra) a jak si zajistit specializované lékařské

(nejčastěji zubaře či gynekologa). Podle participantů zdravotnický systém v České republice funguje jinak než na Ukrajině a trvalo jim dlouho, než zdejšímu systému porozuměli a začali se v něm více orientovat:

„Když chceš na Ukrajině najít zubaře nebo endokrinologa, tak ho najdeš rychleji. Když tam zavoláš, tak už máš domluvenou návštěvu na následující týden. Nerozumím tomu, proč v České republice to tak nejde. Zubaře se mi nedaří najít vůbec a na termín u dalších lékařů se čeká měsíce.“

Hlavními problémy, na které participanté při hledání lékařů naráželi, byl nedostatek lékařů a jazyková bariéra lékařského personálu, případně lékaři vyžadovali během ošetření přítomnost tlumočnicka. Stěžovali na to, že od zdravotních pojišťoven dostali seznam lékařů, kteří mají v jejich okolí přijímat nové pacienty, tyto seznamy však nebyly aktuální:

„Když jsem před nástupem do práce potřebovala projít lékařskou prohlídkou, tak jsem potřebovala obvodního lékaře, aby mi napsal a potvrdil ten papír, ale já ho bohužel neměla. Šla jsem na zdravotní pojišťovnu a oni mi dali seznam a já volala všem lékařům z toho seznamu. Byl pátek odpoledne a všichni pracovali jen do dvanácti. Nakonec jedna lékařka souhlasila s tím, že můžu přijít. Všichni ostatní na tom seznamu odmítali přijímat nové pacienty. Já našla jednoho soukromého, který mi nabídl, že mě pak i zaregistruje, pokud chci. Půlka lékařů na tom seznamu neodpověděla a druhá půlka nepřijímala nové pacienty.“

Dalším tématem, o kterém držitelé dočasné ochrany vyhledávají informace, je **téma zaměstnání**. Nejčastěji potřebují získat informace o tom, kde (na jakých webových portálech či sociálních sítích) si mohou najít zaměstnání a zda mohou v České republice začít podnikat (co všechno k tomu potřebují, jak mají postupovat, s jakými úřady to mají řešit apod.). Jeden z pracovníků neziskové organizace k tomuto uvedl:

„Nejčastěji si sami neumí najít zaměstnání. Neumí, neumí. Říkají nám, že nikde nejsou informace o tom, jaké weby mají na vyhledávání práce použít. Další problém je, že neví, co mají hledat, respektive co tam mají zadat, že hledají.“

S tímto tématem souvisí i nelegální zaměstnávání. Podle jednoho interkulturního pracovníka se držitelé dočasné ochrany často setkávají s podvodnými pracovními inzeráty:

„Problémy jsou v tom, že ty informace o nabídce práce často zveřejňují pachatelé, že prostě vyhledávají lidi, aby je mohli zneužít ke svým úmyslům, takže např. tam máte inzerát, který nabízí práci pro lidi s dočasnou ochranou, takže oni vyloženě míří na ty, co jsou nově příchozí, protože se ještě neorientují. Ve výsledku se pak ve snaze najít si práci dostávají do nelegálního prostředí, což jim samozřejmě způsobuje mnoho dalších problémů.“

Řešením této situace by podle něj bylo o tématu nelegálního zaměstnávání více informovat a zveřejňovat konkrétní příklady, ke kterým v České republice došlo, aby si nově příchozí držitelé dočasné ochrany dávali větší pozor.

S tématem zaměstnávání souvisí také **uznávání vzdělání (nostrifikace)**. Držitelé dočasné ochrany často vědí, že v České republice mohou o nostrifikaci svých diplomů z ukrajinských univerzit požádat, nevědí ale, jak přesně to mají udělat. Netuší, zda je nostrifikace povinná, či zda touto procedurou projít nemusí. Pokud se pro nostrifikaci rozhodnou, potřebovali by více informací zejména o tom, jak mají vyhledat konkrétní univerzitu, kde si nostrifikaci vyřídí a co všechno k této proceduře budou potřebovat. Ti z participantů, kteří uznáním vzdělání prošli nebo jím stále procházejí, se shodují na tom, že informací je v tomto tématu oprava nedostatek a celý proces trvá několik měsíců. Mezi tím musejí vykonávat méně kvalifikované pozice, čímž mají nižší příjmy a snižuje se i jejich životní úroveň v Česku. Zároveň podle nich není nikde zaručeno, že příslušná univerzita udělá nostrifikaci správně a procedura bude úspěšná.

Dalším tématem, o kterém potřebují být držitelé dočasné ochrany informováni, jsou **sociální dávky a příspěvky**. Potřebují se zorientovat v tom, na jaké dávky a příspěvky mají nárok, v jaké výši, jaké dokumenty k tomu potřebují a jak často mají proces žádání o dávky či příspěvky opakovat. V rozhovorech bylo zmiňováno, že držitelé dočasné ochrany si informace o tom, jak mají postupovat, sice přečtou, ve skutečnosti jim ale nerozumí a nevědí, jak o dávku či příspěvek reálně požádat:

„Já jsem sice dostala návod, jak to podat, ale nerozuměla jsem, jak to udělat prakticky. Měla jsem strach, že něco udělám špatně a nedostanu ty peníze, tu dávku. Tak jsem se šla raději zeptat.“

Jiným příkladem je vyjádření další participantky, která sice věděla, jaké podklady si má k žádosti o dávku připravit, nevěděla ale, jak prakticky postupovat:

„Ty dávky. Tam musíte přidat svůj účet, to je jasné, ale taky tam musíte přidat svůj příjem. Ale co to je příjem? Když člověk nepracuje, ten člověk má účet, má výpis z účtu, ale příjem nemá. A systém ho nepustí, dokud tam člověk něco nepřidá. Tak tomu jsem opravu nerozuměla.“

Držitelé dočasné ochrany, kteří do České republiky přišli společně se svými dětmi, potřebují také informace o **fungování českého vzdělávacího systému**. Nejčastěji se potřebují dozvědět, jak český vzdělávací systém funguje, zda musí jejich děti chodit do školky či do školy, jak a kdy se podávají přihlášky do školky, jak kombinovat online výuku, kterou jejich děti mají na ukrajinských školách s prezenční výukou v českých školách, co všechno jejich děti do školy potřebují (pomůcky, učebnice, sešity apod.), kdy a jak jsou školní prázdniny. Zvláštním tématem, které řeší zejména rodiče starších dětí, jsou přihlášky na střední školy. O tomto tématu v rozhovorech hovořilo hned několik držitelů dočasné ochrany. Participantů uváděli, že měli velký problém s podáním elektronické přihlášky:

„Mám pocit, že oni nevědí, jak nám tu informaci správně podat. Já jsem podávala tu online přihlášku na střední školu pro syna. Pomáhala mi s tím ještě kolegyně a ona také nevěděla. Bylo tam napsáno 'Přidejte čestné prohlášení'. Ale kde ho mám vzít? A žádné další informace tam nebyly. Tak jsem dostala informaci, že to čestné prohlášení by měla mít škola. Tak jsem

volala do školy a tam mi řekli 'My taky nevíme, my jen víme, že na stránkách je napsáno, že musí být nějaké čestné prohlášení, ale nemáme ho. Tak tam napište, co chcete.'“

Kromě toho participantů uváděli, že by uvítali více informací o tom, co se bude v procesu přijímacího řízení na střední školy dít dál – po podání přihlášky.

Dalším tématem, o kterém držitelé dočasné ochrany potřebují být dostatečně informováni, jsou **kurzy českého jazyka**. Na tomto tématu je podle některých z participantů dobře patrný vývoj v čase – od napadení Ukrajiny až do současného okamžiku:

„Ona vlastně ta informovanost o tom byla dobrá, bylo to všude ze začátku, ale dneska mi přijde, že těch informací ohledně kurzů je málo. A celkově těch kurzů je méně, než bylo na začátku. Další problém je ten, že pokročilé kurzy nejsou prakticky vůbec, alespoň já o nich nevím, a to jsem je hledal. Těch kurzů alespoň B2. Mám tu spoustu známých, kteří tu chtějí zůstat a najít si dobrou práci. Ti potřebují vyšší úroveň jazykových kurzů, k těm ale prakticky nemáme přístup.“

Dalším problémem, který v souvislosti s jazykovými kurzy participantů vyzdvihovali, je jejich omezená kapacita:

„Jsou strašně omezené ty kapacity. Vlastně než se člověk k tomu vůbec dostane k těm informacím, než něco takového najde, tak už je tam plno, protože to je třeba kurz pro deset lidí.“

Pokud nějaké kurzy v nabídce jsou a mají volnou kapacitu, jedná se podle participantů často o placené kurzy, které si spousta držitelů dočasné ochrany nemůže vzhledem ke své ekonomické situaci dovolit. Z jejich pohledu by tak bylo potřebné více informovat o nabídce bezplatných kurzů českého jazyka a nabídku rozšířit na vyšší jazykové stupně.

Držitelé dočasné ochrany dále potřebovali získávat **informace o podmínkách, za kterých mohou navštívit Ukrajinu**. Participantů si nejčastěji nebyli jisti v tom, zda se statutem dočasné ochrany mohou opustit Českou republiku a vycestovat na Ukrajinu, nebylo zřejmé, jak dlouho mohou na Ukrajině pobývat, zda musí informace o plánované cestě nahlásit některému z úřadů, zda a případně jak mají řešit zdravotní pojištění po dobu své nepřítomnosti v České republice. Některé z častých vznášených dotazů mezi krajany se týkaly informací o vycestování obecně, ne pouze na Ukrajinu:

„Nejvíce se mě ptali, že to nemohou nikde najít, jak dlouho můžou být na Ukrajině, jestli můžou cestovat, protože když bylo léto, tak byly dennodenně otázky na sociálních sítích, jestli můžou jet na dovolenou. Což je kontroverzní téma pro Čechy, když slyší, že uprchlíci chtějí jet na dovolenou, ale když pracují, není na tom nic špatného odjet s dětmi k moři, pokud nedostávají dávky a podobně. Ale stejně se bojí, jestli můžou, jestli se to bude nějak kontrolovat, že když jsem jela na dovolenou, tak že mi neprodlouží pobyt. Oni se pořád bojí, že až se to bude zase prodlužovat ta dočasná ochrana, že bude na to mít nějaký vliv, jak dlouho kde byli.“

S výše uvedeným souvisí rovněž téma, o kterém osoby s dočasnou ochranou potřebují být také informovány. Jedná se o jejich **práva a povinnosti**, které se statutem dočasné ochrany a s životem v České republice souvisí. Mezi příklady oblastí, ve kterých potřebují být osoby s udělenou dočasnou ochranou o svých právech a povinnostech nejčastěji informovány, patří bydlení (jaká jsou práva a povinnosti pronajímatelů a nájemců), pracovní trh (jaká jsou práva a povinnosti zaměstnavatelů a zaměstnanců) a dávkový systém, případně systém zdravotního pojištění, o nichž již byla řeč. Jedna z participantek se k tomuto vyjádřila následovně:

„Nikdo z Ukrajinců, kteří tady pracují, neví všechny ty pracovní podmínky tady. Dovolená, nemocenská, pracovní doba, všechno, co se tady týká práce. Mně v práci zaměstnavatel řekl, že si to musíme hledat sami. Já nevím, kolik je dovolené v Česku, kdo má nárok na dovolenou. Já jsem koukala do zákoníku práce, ale ještě tomu nezvládla porozumět.“

Podle participantů jsou legislativní odlišnosti v České republice v porovnání s Ukrajinou poměrně velké, často jim trvá dlouhou dobu, než se v českém systému zorientují, a rovněž si nejsou jisti, jak se v řadě situací zachovat:

„Na Ukrajině je všechno úplně jinak než tady. Ten systém funguje odlišně. Takže my nevíme, na co máme v České republice právo, tak sedíme a mlčíme.“

V této oblasti se participanté často obrací s prosbou o informace na pracovníky organizací a institucí, od kterých chtějí kontakty na ukrajinsky hovořící právníky a advokáty.

Jiným nastoleným tématem, které bylo v době konání rozhovorů velmi aktuální, bylo téma **podání daňového přiznání**. Podle participantů je pro ně podávání daňového přiznání další novinkou, se kterou se na Ukrajině příliš často nesetkávali:

„My nic podobného nemáme, jako že musíme podávat daňové přiznání sami, u nás to automaticky dělají všichni zaměstnavatelé. U vás je to jinak a často i úředníci nevědí, jak to bude fungovat pro uprchlíky z Ukrajiny.“

Navíc podle výpovědí participantů při podávání daňového přiznání panoval zmatek a naprostý nedostatek informací bránil tomu, aby člověk věděl, jak vlastně přiznání podat:

„Teď jsem musela podat na finanční úřad daňové přiznání a vlastně já vůbec nevěděla, kde si přečíst informace a jak to reálně udělat. Prý to mělo jít udělat online, ale to nám bylo řečeno, že nejde, že to musíme udělat papírově a donést na úřad. Vůbec jsem tomu nerozuměla.“

Participanté by ohledně daňových povinností uvítali více praktických informací – návodů „jak na to“.

Tematizována byla také **registrace vozidel z Ukrajiny**. Nejčastěji lidé s udělenou dočasnou ochranou potřebovali získat informace o tom, do kdy je potřeba vozidla registrovat, kde mají registraci provést a jaké dokumenty budou k registraci potřebovat. Někteří z participantů uváděli, že u nich zabírá, pokud je jim společně s informací, že mají něco udělat, podána i informace, jaký bude postih, když to neudělají. Chtějí vědět, co jim hrozí, pokud věci nevyřídí tak, jak mají.

„Například když máte dočasnou ochranu, žijete tu pár měsíců, musíte auto registrovat, nebo dostanete pokutu – takže vím, že když to neudělám, dostanu pokutu, to na mě funguje. Jakmile jde o nějaký postih, člověk zbystří, je na ty informace citlivější a spíš si shání informace o tom, jak to udělat.“

O registracích vozidel nebyl dostatek informací z oficiálních zdrojů:

„Myslím, že největší problém je to, že na stránkách Ministerstva vnitra není dost informací, kde a jak musíme zaregistrovat například auto. Ptala jsem se sestřenic, která tady bydlí s manželem, a ona taky nemohla najít tuhle informaci. Bylo by to pro nás pohodlnější, kdyby to bylo na těch stránkách, třeba nějaká taková existuje, ale my o tom nevíme.“

Není divu, že v těchto případech participanti často informace začali vyhledávat ve skupinách na sociálních sítích.

V jakých oblastech lidé s dočasnou ochranou měli **dostatek informací** a v jakých oblastech naopak informace postrádali? Nejdříve začneme představením **informací, které byly považovány za dostatečné**. Je zapotřebí dodat, že z výpovědí bylo patrné, že se přesvědčení o dostatečnosti informací u držitelů dočasné ochrany proměňovalo v čase. V prvních týdnech po příchodu do České republiky pociťovali participanti spíše nedostatek informací především z oficiálních zdrojů, postupem času se však situace začala zlepšovat. Kromě nedostatku informací, které očekávali z oficiálních zdrojů, je trápila rovněž nepřehlednost a nejasnost informací, které k nim směřovaly od pracovníků různých organizací a institucí. Týkalo se to zejména změn okolo udělování dočasné ochrany. Participanti uváděli, že podmínky (nejen v tématu dočasné ochrany) se tak často měnily, že v množství informací se jim zpočátku velmi obtížně orientovalo a často byli informacemi zahlceni. V současné době pociťují, že většina informací je dostatek, mají však problém s porozuměním tomu, co je obsahem sdělení, které k nim přichází. Tomu se budeme podrobněji věnovat v kapitole [2.4. Porozumění informacím](#).

Podle participantů je v současnosti dostatek informací zejména k prodlužování dočasné ochrany:

„Informace týkající se dočasné ochrany, tak těch je určitě dostatek. Na jak dlouho to bude platit, jaké to člověku dává oprávnění, co se týká nějakého ubytování, nějakých příspěvků od úřadu práce, co se týká zdravotního pojištění apod. Když v tuhle chvíli se nějaká ukrajinská rodina rozhodne přestěhovat do Česka, tak si myslím, že bude mít naprosto dostatek informací.“

Podle jiných vyjádření je však problém v tom, že držitelé dočasné ochrany často informace nechtějí vyhledávat a raději se chodí ptát osobně:

„Myslím, že kdo chce, tak si ty informace najde. Ale hodně lidí, tak sedmdesát procent, nechtějí sami nic hledat. Raději někoho poprosí, aby jim ty informace našel, nebo se jdou zeptat, než aby sami něco hledali.“

Další držitelé dočasné ochrany na takovýto komentář reagovali slovy, že v mnohých případech je sice informací dostatek a potřebnou informaci si vyhledají, nejsou si ale jistí, zda informaci porozuměli

správně, a proto si ji jdou raději osobně ověřit k někomu známému nebo k pracovníkům organizací či institucí. Důležitá je v tomto směru osobní validace informace.

Pokud participanti uváděli, že jim nějaké **informace chybí**, bylo to například v oblastech **nabídky kurzů českého jazyka** (o čemž již padla zmínka výše v textu):

„Je tu málo informací o kurzech češtiny. Hodně lidí má problém s komunikací, kvůli neznalosti jazyka. Další kurzy češtiny by pomohly hlavně těm, kteří tady chtějí zůstat. Já mám vzdělání, všechno, ale je těžké najít práci, když nemám státní, oficiální znalosti jazyka. Už to jsou dva roky a pořád pracuji v jiných oborech. Je to problém, protože lidé chtějí pracovat podle svého vzdělání a chybí jim jenom čeština na dobré úrovni. Těch informací o nabídce kurzů prostě není dost.“

Nabídka bezplatných kurzů českého jazyka velmi omezená, a to jak kapacitně, tak z hlediska nabízené jazykové úrovně.

„Celkově těch kurzů je méně, než bylo na začátku. Další problém je ten, že pokročilé kurzy nejsou prakticky vůbec, alespoň já o nich nevím, a to jsem je hledal. Těch kurzů alespoň B2. Mám tu spoustu známých, kteří tu chtějí zůstat a najít si dobrou práci. Ti potřebují vyšší úroveň jazykových kurzů, k těm ale prakticky nemáme přístup.“

Další oblastí, ve které participanti pociťují nedostatek informací, jsou **úhrady místního poplatku za komunální odpad**:

„Jsou špatné informace ohledně odpadu. Nenašla jsem dobré informace na internetu, jenom že můžeš přijít k nim a zeptat se osobně. Oni ti pak řeknou, že musíme zaplatit za to, za to a za to. Všichni se hádají, co musíme platit. Tady tyto informace jsme nemohli najít na internetu, jenom musíš přímo zajít na magistrát, paní napíše nějaký lísteček, jak to například musíš platit za rok nebo měsíčně. Za první měsíc to pro Ukrajince bylo zdarma v rámci dočasné ochrany a potom to už musíš platit. Bohužel my jsme toto nenašli na internetu, dál jsme to hledali na Telegramu, Viberu na Facebooku. Nenašli jsme tuto informaci.“

Chybějící informace se týkají i **nabídek kroužků a dalších aktivit pro děti**:

„Chybí informace o nějakých centrech pomoci pro ukrajinské děti, kam by mohla chodit má dcera, pro kterou je adaptace i po dvou letech stále těžká, a probrat její situaci s ostatními dětmi v jejím věku. Alespoň online. Víím, že něco takového existuje, ale nemůžu to najít. Ani tu nabídku kroužků.“

U tématu rodičů a jejich dětí ještě chvíli zůstaneme. Specifickou skupinou držitelů dočasné ochrany, kteří potřebují informace, jsou **těhotné ženy**. Jeden z interkulturních pracovníků k tomuto uvedl:

„A ještě byly otázky ohledně toho, že někdo porodí tady v Česku a nerozumí a neví, co má s tím dítětem dělat, jaké mu dát občanství, jak vyřídit dokumenty apod. Infolinka ukrajinského konzulátu je moc často obsazená a online fronta existuje, ale zapsat se tam je moc těžké, takže nemůžeme zjistit ani ukrajinské, ani české informace.“

Situace ohledně informovanosti je ještě komplikovanější v nestandardních situacích, např. pokud je otec dítěte občanem EU.

Dalším velkým tématem, o kterém držitelům dočasné ochrany chybí informace, jsou podmínky **ověřování dokladu o ubytování** potřebného k prodloužení dočasné ochrany. Participantů během rozhovorů sdělovali, že jim není jasné, v jakých případech musí být na formuláři ověřený podpis a jaký typ formuláře mají vlastně použít:

„Na nový rok se například změnilo dokumenty ohledně dočasné ochrany a ke mně přijela kamarádka, které jsme to chtěly zařídit. Musely jsme mít ověřenou dohodu zajištění ubytování a ta informace, že to musí být ověřeno, na těch stránkách nebyla. Ještě jsem se ten den dívala na tu stránku, dopsali to až za tři dny. Nebylo to aktualizované z loňského roku.“

Podrobnější informace chyběly i další participantce:

„Když jsem řešila prodloužení dočasné ochrany a už jsem to udělala pro sebe i syna, ale nenajdete tam informaci, jak se to musí udělat, jak obstarat doklady, co dělat, pokud máš nájemní smlouvy atd. Třeba jestli bude ten doklad vyhovovat s podpisem nebo bez, s razítkem nebo bez, to je katastrofa, něco hrozného. Když zavoláte, na úřadě ti ani žádná paní nemůže vysvětlit, jak co má vypadat, popisují něco, co se na stránkách vůbec nevyskytuje, a je pak naštvaná.“

Držitele dočasné ochrany trápí také **nedostatek informací o změnách v poskytování státního humanitárního ubytování**, ke kterým by mělo dojít od 1. září 2024. Dále jim chybí informace o dalším **prodloužování dočasné ochrany** a o tom, **za jakých podmínek mohou namísto dočasné ochrany získat trvalý pobyt**. V neposlední řadě jim chybí informace o tom, zda budou moci v České republice žít i po ukončení válečného konfliktu na Ukrajině, což je udržuje v nejistotě ohledně budoucnosti a brání alespoň nějak plánovat své budoucí jednání. Rovněž informace k uzavírání sňatku a k tomu potřebných dokladech.

2.2.3. Shrnutí

Kapitola se věnovala hodnocení obsahů sdělení osobami s udělenou dočasnou ochranou. Výsledky analýzy ukázaly, že **téměř dvěma pětina respondentů (39 %) informace o tom, jak v Česku fungovat, vést dobrý život, chybí**. Současně informace nechybí více než dvěma pětina dotázaných (40,1 %) – tedy přibližně stejně velké kategorii dotázaných. Pokud ale zohledníme další více než pětina dotázaných (20,9 %), kterým informace ani nechybí, ani chybí a tuto nerozhodnou pozici zahrneme do širší kategorie osob, kterým nějakým způsobem informace o tom, jak v Česku fungovat, vést dobrý život, chybí, tak dospějeme k **údaji tří pětina osob s dočasnou ochranou (59,9 %), u nichž by bylo dobré**

informační deficit o fungování v Česku zacetit. Hodnocení osob pobývajících v hl. m. Praha se mírně liší od krajů (bez hl. m. Praha) – je zde větší podíl těch, kteří váhají, jak dostatečnost či nedostatečnost informací ohodnotit, a méně je i těch, kterým informace nechybí.

Hodnocení **dostatečnosti** informací se mění podle tří **různých období** – okamžiku příjezdu a těsně po něm, prvních šesti měsíců pobytu a současnosti. Z hlediska hodnocení dostatečnosti užitečných a kvalitních informací **v okamžiku příjezdu a těsně po něm** se ukazuje, že **za dostatečné informace pokládají přibližně tři pětiny osob** s udělenou dočasnou ochranou, které pobývají v rámci celé ČR (57,8 %) a krajů vyjma hl. města Prahy (60,2 %). V hl. městě Praha je ale hodnocení dostatečnosti hodnoceno o něco hůře – týká se přibližně poloviny dotázaných (50,7 %). Podíl nespokojených respondentů s dostatkem informací za ČR činí více než čtvrtinu (28,8 %). Nedostatek informací byl v okamžiku příjezdu a těsně po něm v hl. m. Praha v porovnání s údajem za kraje (vyjma hl. m. Praha) vyšší – o 12,9 %.

Hodnocení informací jako dostatečných **v období prvních šesti měsíců** pobytu za ČR dosahuje již **více než dvou třetin (70,9 %)**. Oproti okamžiku příjezdu a těsně po něm pozorujeme zlepšení v hodnocení informovanosti – o 13,1 %. Významně během prvních šesti měsíců klesl i podíl osob s dočasnou ochranou, které nedisponují dostatkem užitečných a kvalitních informací (za ČR o 18,5 %). V hl. městě Praha je hodnocení dostatečnosti informovanosti nižší – zaznamenáváme ho u téměř tří pětín dotázaných (59 %).

V současnosti se údaj o dostatečnosti informování za ČR výrazně nemění, **téměř tři čtvrtiny respondentů (72,2 %) mají k dispozici dostatek informací**. Oproti situaci v období prvních šesti měsíců pobytu se hodnocení dostatečnosti informování za kraje vyjma hl. m. Praha mírně snižuje (o 3,5 %), v hl. městě Praha se však znatelně zlepšuje (o 15,3 %). Podíl respondentů (za ČR) s nedostatkem informací klesá pod hranici 10 %.

Tyto proměny v hodnocení (ne)dostatečnosti informací byly reflektovány v kvalitativních rozhovorech. V prvních týdnech po příchodu do České republiky čelili držitelé dočasné ochrany nedostatku informací, a to zejména z oficiálních zdrojů, postupem času **se však situace začala zlepšovat**. Kromě nedostatku informací z oficiálních zdrojů je trápila rovněž nepřehlednost a nejasnost informací, které k nim od pracovníků organizací a institucí směřovaly. Týkalo se to zejména častých změn kolem dočasné ochrany, kdy se lidé s dočasnou ochranou zpočátku velmi obtížně v situaci orientovali a často byli měnícími se informacemi zahlceni. V současné době je informací spíše dostatek. Přesto je důležité povšimnout si, že prováděné změny, zejména týkající se pravidel kolem dočasné ochrany, budí značnou pozornost a je potřeba je provázet adekvátním informováním. Současně nemůžeme ponechat bez komentáře přibližně desetinu osob, které stále mají nedostatek informací.

Osoby s udělenou dočasnou ochranou **potřebují být informovány především o podmínkách a pravidlech pro ukončení dočasné ochrany**. V okamžiku tvorby dat více než tři pětiny dotázaných (61,1 %) reagovaly na současnou situaci a začaly intenzivněji řešit otázku jejich budoucího statusu. Více než čtvrtina respondentů by byla ráda informována obecně o podmínkách a pravidlech dočasné ochrany (28,3 %). Je zřejmé, že informování o dočasné ochraně patří z pochopitelných důvodů mezi nepřehlédnutelné a stálé výzvy. **V oblasti dočasné ochrany** potřebují být účastníci nejčastěji informováni o tom, jak dlouho jim dočasná ochrana platí, kdy si ji mají znovu prodloužit, co všechno k prodloužení dočasné ochrany potřebují a kde, případně jak, si mohou prodloužení dočasné ochrany

vyřídit. Dále potřebují být informováni o tom, kolikrát bude možné dočasnou ochranu prodloužit a co bude následovat poté, až statut dočasné ochrany skončí.

Více než třetina dotázaných volá po informacích ohledně **možností pracovního uplatnění, hledání zaměstnání, podnikání (41,6 %), možností výuky českého jazyka (36,1 %), zajištění bydlení (33,8 %) a práv a povinností v Česku včetně informací o zákonech (33,5 %)**. Reagují tak na základní potřeby, které patří do oblastí „systémového“ začleňování.

V hl. městě Praha je v porovnání s ostatními kraji (mimo hl. m. Praha) o něco málo větší zájem o informování o podmínkách a pravidlech pro ukončení dočasné ochrany. Ale o něco méně jsou zde žádány informace o zdravotní péči, zdravotním systému; o zdravotním pojištění; o právech a povinnostech v Česku, zákonech; o sociálních dávkách a příspěvcích, nárocích na dávky; o podmínkách a pravidlech v zaměstnání, právech a povinnostech zaměstnance; o povinnostech souvisejících s financemi, daňovým přiznáním; o nostrifikaci vzdělání; o povinnostech spojených s bydlením; o službách pro cizince, pomáhajících organizacích, sociálních službách; o struktuře a organizaci úřadů, jejich pravomocích; o fungování českých úřadů a institucí; o tom, jak s úřady jednat, komunikovat; o postojích a náladách české společnosti; o registraci vozidla, koupi vozidla, řidičském průkazu; o pravidlech pro vycestování na Ukrajinu, do jiných zemí. V řadě uvedených položek se ale odráží poptávka po zvýšení informovanosti především v krajích (mimo hl. m. Praha).

V oblasti **možnosti pracovního uplatnění, hledání zaměstnání, podnikání** potřebují účastníci získat informace o tom, kde (na jakých webových portálech či sociálních sítích) si mohou nalézt zaměstnání a zda mohou v České republice začít podnikat – co všechno k tomu potřebují, jak mají postupovat, s jakými úřady to mají řešit apod. Zároveň by potřebovali být lépe informováni o právech a povinnostech zaměstnavatelů i zaměstnanců.

Tématem jsou rovněž **možnosti výuky českého jazyka**. Účastníci potřebují získávat informace zejména o bezplatné nabídce kurzů českého jazyka, o kapacitách jednotlivých kurzů a také o úrovních jednotlivých kurzů. Nabídka bezplatných kurzů českého jazyka velmi omezená, a to jak kapacitně, tak z hlediska nabízené jazykové úrovně. Pokud nějaké kurzy v nabídce jsou a mají volnou kapacitu, jedná se podle účastníků často o placené kurzy, které si spousta držitelů dočasné ochrany nemůže vzhledem k momentální ekonomické situaci dovolit.

V tématu **zajištění bydlení** držitelé dočasné ochrany potřebují informace o tom, kdo má nárok na ubytování zdarma, jaká kritéria pro nárok na ubytování zdarma musí splnit a jaké kroky mají podniknout. Během pobytu zjišťovali, kde nalézt nabídku nájemního bydlení, jak fungují městské byty a kde je najít, jaká je obvyklá výše nájmu v jednotlivých lokalitách či jaká jsou práva a povinnosti nájemců a pronajímatelů. V souvislosti s bydlením také vyhledávají informace o tom, kde levně sehnat vybavení do bytu, jak fungují zálohy za energie a další platby za služby.

Téma **práv a povinností v Česku včetně informací o zákonech** zahrnuje potřeby být informován např. o bydlení (jaká jsou práva a povinnosti pronajímatelů a nájemců), pracovním trhu (jaká jsou práva a povinnosti zaměstnavatelů a zaměstnanců) a dávkovém systému, případně systému zdravotního pojištění. Podle účastníků jsou legislativní odlišnosti v Česku v porovnání s Ukrajinou značné a často trvá dlouhou dobu, než se v českém systému zorientují. Legislativa je navíc psána právním jazykem, což snižuje porozumění v případě snahy o „samostudium“.

Z vyhodnocení vzájemných vztahů mezi sledovanými proměnnými vyplývá, že:

- Pokud osoby s udělenou dočasnou ochranou obdržely **dostatek informací v okamžiku příjezdu, zejména však v průběhu prvních šesti měsíců, považují se být dobře informovanými** a uvádí, že se orientují a vyznají.
- **Dostatek informací nabytých v průběhu prvních šesti měsíců se promítá i do vyšší míry začlenění do české společnosti.**
- Téměř dvě pětiny respondentů, kterým „rozhodně“ **chybí informace**, se současně obávají, že se kvůli tomu následně **dostanou do potíží** (38,5 %).
- **Se zvyšujícím se věkem mírně roste zájem o informování o sociálních dávkách a příspěvcích, nároku na dávky a také o zdravotní péči a zdravotním systému** (zejména nad 60 let věku).
- Pokud respondenti vybírali jednotlivá témata, o nichž potřebují být informováni, tak často současně označovali položky, které byly **tematicky blízké** (např. pokud požadovali informace o možnosti pracovního uplatnění, hledání zaměstnání, podnikání, tak současně žádali informace o podmínkách a pravidlech v zaměstnání, právech a povinnostech zaměstnance).

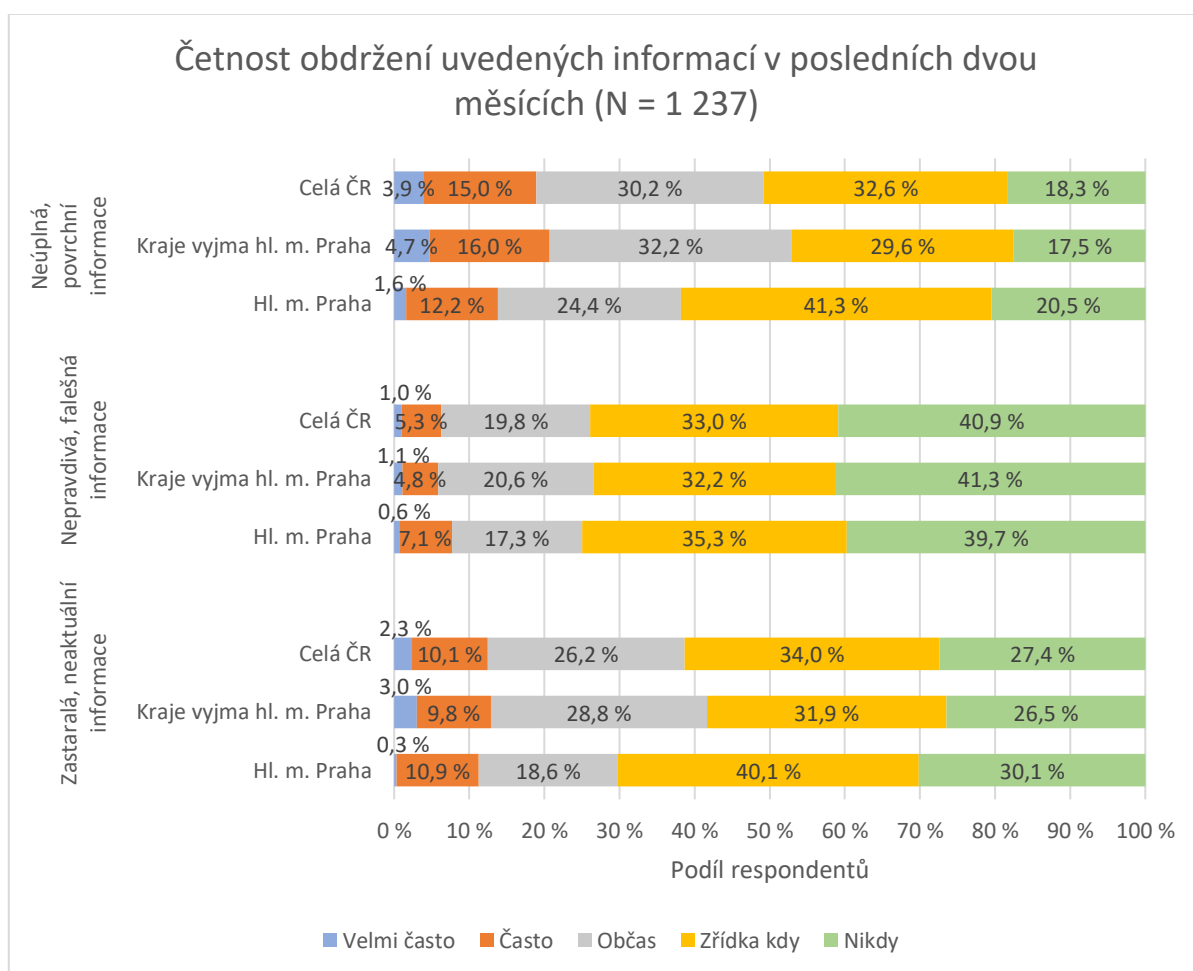
2.3. Informační kanály

Kapitola se zabývá tím, jakými cestami se k lidem s dočasnou ochranou informace dostávají – jaké komunikační kanály nejčastěji využívají. Dále tím, jaké zdroje informací považují držitelé dočasné ochrany za důvěryhodné a jaké nikoli. Následuje popis problémů, se kterými se držitelé dočasné ochrany při vyhledávání informací setkávají, a šíření informací k dalším lidem. Nakonec je uvedeno hodnocení facebookové stránky Naši Ukrajinci a informační linky Ministerstva vnitra, dále kvality informací od neziskových organizací, integračních center a služeb tlumočnicků. Kapitola je členěna do tří částí – přináší výsledky z dotazníkového šetření, z rozhovorů a nakonec shrnutí.

2.3.1. Kvantitativní část

Od držitelů dočasné ochrany jsme zjišťovali, **jak často se setkávají s tím, že obdrží a) neúplnou, b) nepravdivou nebo c) neaktuální informaci.** Jejich odpovědi jsou zobrazeny v následujícím grafu.

Graf 16: Četnost obdržení uvedených informací v posledních dvou měsících (N = 1 237)



① První část otázky zjišťovala, zda držitelé dočasné ochrany v posledních dvou měsících obdrželi neúplnou, povrchní informaci. Téměř pětina respondentů (18,9 %) napříč republikou uvedla, že se s neúplnou informací setkávali často (velmi často – 3,9 %; často – 15 %), a více než tři desetiny z nich (30,2 %) uvedly, že občas neúplnou, povrchní informaci obdrží. Že se jim to stalo zřídka nebo nikdy, odpověděla o málo více než polovina dotázaných (50,9 %; zřídka kdy – 32,6 %; nikdy – 18,3 %).

Z respondentů žijících v krajích vyjma hl. m. Praha se k tomu, že neúplnou, povrchní informaci obdrželi často, klonila více než pětina dotázaných (20,7 %; velmi často – 4,7 %; často – 16 %). Téměř třetina respondentů (32,2 %) uvedla, že občas neúplnou, povrchní informaci obdrží. Bezmála polovina dotázaných (47,1 %) se s neúplnými informacemi spíše neseťkává (zřídka kdy – 29,6 %; nikdy – 17,5 %).

Nižší podíl (o 6,9 %) držitelů dočasné ochrany žijících v hl. m. Praha oproti těm mimopražským uváděl, že neúplnou informaci obdrží často. V Praze to uvedla více než desetina dotázaných (13,8 %; velmi často – 1,6 %; často – 12,2 %). Bezmála čtvrtina respondentů (24,4 %) označila variantu odpovědi občas. Že se to spíše nestává, uvedly více než tři pětiny dotázaných (61,8 %; zřídka kdy – 41,3 %; nikdy – 20,5 %) v hl. m. Praha (srov. v ostatních krajích 47,1 %).

2 Dále jsme se dotazovali na nepravdivé, falešné informace. V rámci celé ČR uvedla necelá desetina dotázaných držitelů dočasné ochrany (6,3 %), že se s nimi setkává často (velmi často – 1 %; často – 5,3 %). Necelá pětina respondentů (19,8 %) se s nepravdivou, falešnou informací setkala občas. Nejvíce dotázaných, téměř tři čtvrtiny (73,9 %), nepravdivé, falešné informace obdrželo jen zřídka nebo nikdy (zřídka kdy – 33 %; nikdy – 40,9 %). Odpovědi respondentů, kteří žijí v hl. m. Praha, a odpovědi těch, kteří žijí v krajích vyjma hl. m. Praha, jsou podobné.

V krajích vyjma hl. m. Praha nepravdivé, falešné informace v posledních dvou měsících obdržela často více než dvacetina respondentů (5,9 %; velmi často – 1,1 %; často – 4,8 %). Více než pětina (20,6 %) respondentů uvedla, že takovouto informaci přijmou občas. Necelé tři čtvrtiny dotázaných (73,5 %) nepravdivé, falešné informace obdržely zřídka nebo vůbec (zřídka kdy – 32,2 %; nikdy – 41,3 %).

Téměř desetina držitelů dočasné ochrany (7,7 %) žijících v hl. m. Praha obdržela nepravdivé, falešné informace často (velmi často – 0,6 %; často – 7,1 %). Necelá pětina jich (17,3 %) uvedla, že jen občas. Nepravdivé, falešné informace v posledních dvou měsících nikdy neobdržely nebo jen zřídka tři čtvrtiny dotázaných (75 %; zřídka kdy – 35,3 %; nikdy – 39,7 %).

3 A jak často se držitelé dočasné ochrany setkávají se zastaralými, neaktuálními informacemi? S těmi se v rámci celé ČR v posledních dvou měsících často setkala více než desetina dotázaných (12,4 %; velmi často – 2,3 %; často – 10,1 %). Více než čtvrtina respondentů (26,2 %) obdržela zastaralé informace občas. Necelé dvě třetiny dotázaných osob s dočasnou ochranou (61,4 %) uvedly, že se zřídka nebo vůbec setkala se zastaralými, neaktuálními informacemi (zřídka kdy – 34 %; nikdy – 27,4 %).

V krajích vyjma hl. m. Praha více než desetina respondentů (12,8 %) uvedla, že zastaralou informaci obdržela často (velmi často – 3 %; často – 9,8 %). Téměř tři desetiny držitelů dočasné ochrany (28,8 %) uvedly, že se občas setkají se zastaralou informací. Vůbec nebo jen velmi zřídka dorazí zastaralá informace k téměř třem pětinám dotázaných (58,4 %; zřídka kdy – 31,9 %; nikdy – 26,5 %).

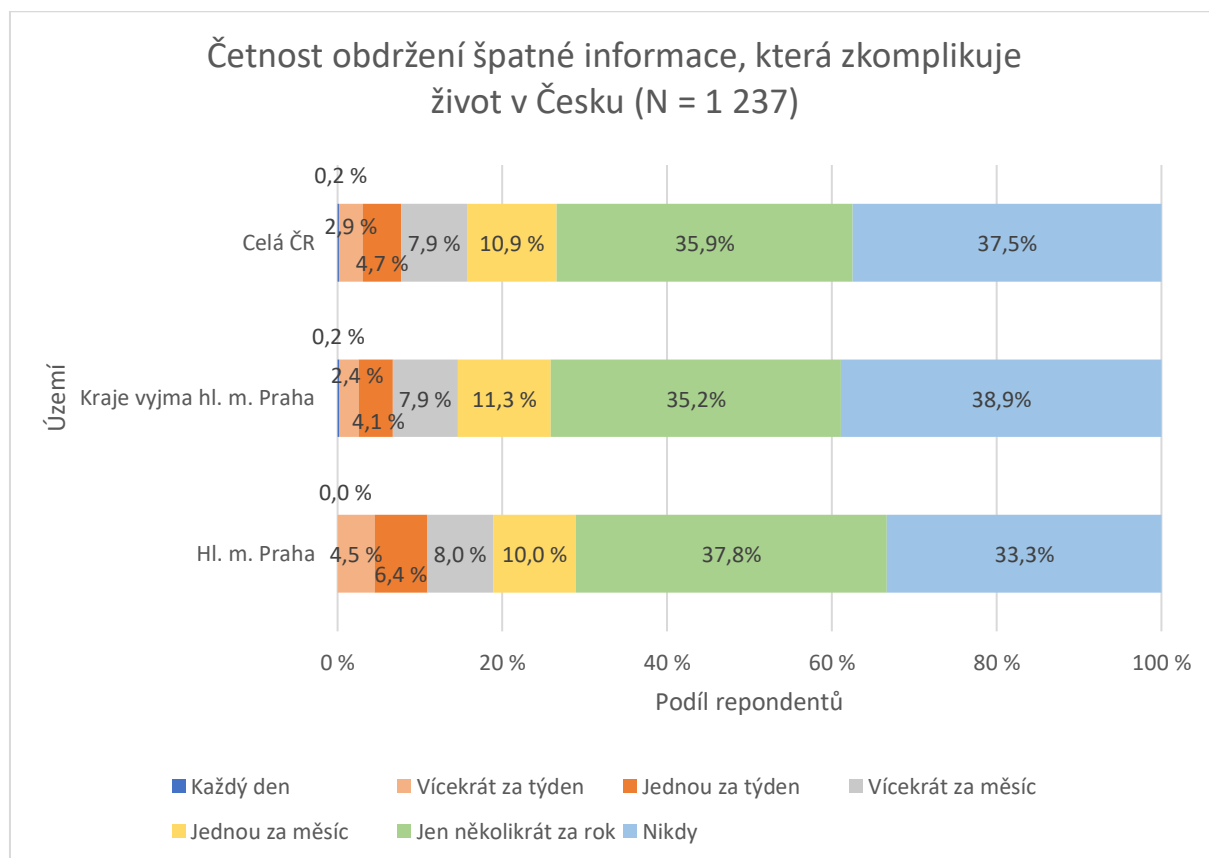
Zastaralé informace často obdržela více než desetina dotázaných držitelů dočasné ochrany (11,2 %) žijících v hl. m. Praha (velmi často – 0,3 %; často – 10,9 %). Necelá pětina respondentů (18,6 %) uvedla, že se občas setkají se zastaralou informací. Více než sedm desetin respondentů bydlících v hl. m. Praha (70,2 %; srovnání s ostatními kraji vyjma hl. m. Praha – 58,4 %) uvedlo, že zastaralou informaci obdrželo zřídka nebo vůbec (zřídka kdy – 40,1 %; nikdy – 30,1 %).

Téměř pětina respondentů (18,9 %) se v posledních dvou měsících setkala často a méně než třetina občas (30,2 %) s neúplnou, povrchní informací. Méně než desetina respondentů se v posledních dvou

měsících setkala často (6,3 %) a necelá pětina občas (19,8 %) s **nepravdivou, falešnou informací**. Více než desetina dotázaných se v posledních dvou měsících setkala často (12,4 %) a více než čtvrtina občas (26,2 %) **se zastaralou, neaktuální informací**.

Jak často se nositelé dočasné ochrany setkávají s tím, že jim obdržení špatné informace následně zkomplikuje život v Česku? Takto zněla další otázka, na niž jsou odpovědi zobrazeny v následujícím grafu.

Graf 17: Četnost obdržení špatné informace, která zkomplikuje život v Česku (N = 1 237)



Při srovnání námi sledovaných území zjistíme, že téměř tři čtvrtiny respondentů uvedly, že špatnou informaci neobdrželi nebo obdrželi jen několikrát do roka (celá ČR – 73,4 %; kraje vyjma hl. m. Praha – 74,1 %; hl. m. Praha – 71,1 %). Necelé tři desetiny držitelů dočasné ochrany takovou informaci obdržely jedenkrát za měsíc a častěji.

Více než třetina držitelů dočasné ochrany (37,5 %) **za celou ČR** uvedla, že špatnou informaci, která jim zkomplikovala život v Česku, nikdy neobdržela. Více než třetině dotázaných držitelů dočasné ochrany (35,9 %) takováto informace přinesla komplikace několikrát za rok a více než desetina (10,9 %) jednou za měsíc. Necelá desetina držitelů dočasné ochrany (7,9 %) uvedla, že špatná informace pro ně znamenala komplikaci vícekrát v měsíci, a pro 4,7 % respondentů jednou za týden. Komplikace nastaly také vícekrát za týden a každý den v součtu u 3,1 % respondentů.

V krajích vyjma hl. m. Praha téměř dvě pětiny držitelů dočasné ochrany (38,9 %) uvedly, že špatnou informaci nikdy neobdržely. Více než třetina dotázaných (35,2 %) uvedla, že špatná informace přináší komplikace několikrát za rok, a více než desetina (11,3 %) uvedla, že jen jednou za měsíc. Necelá

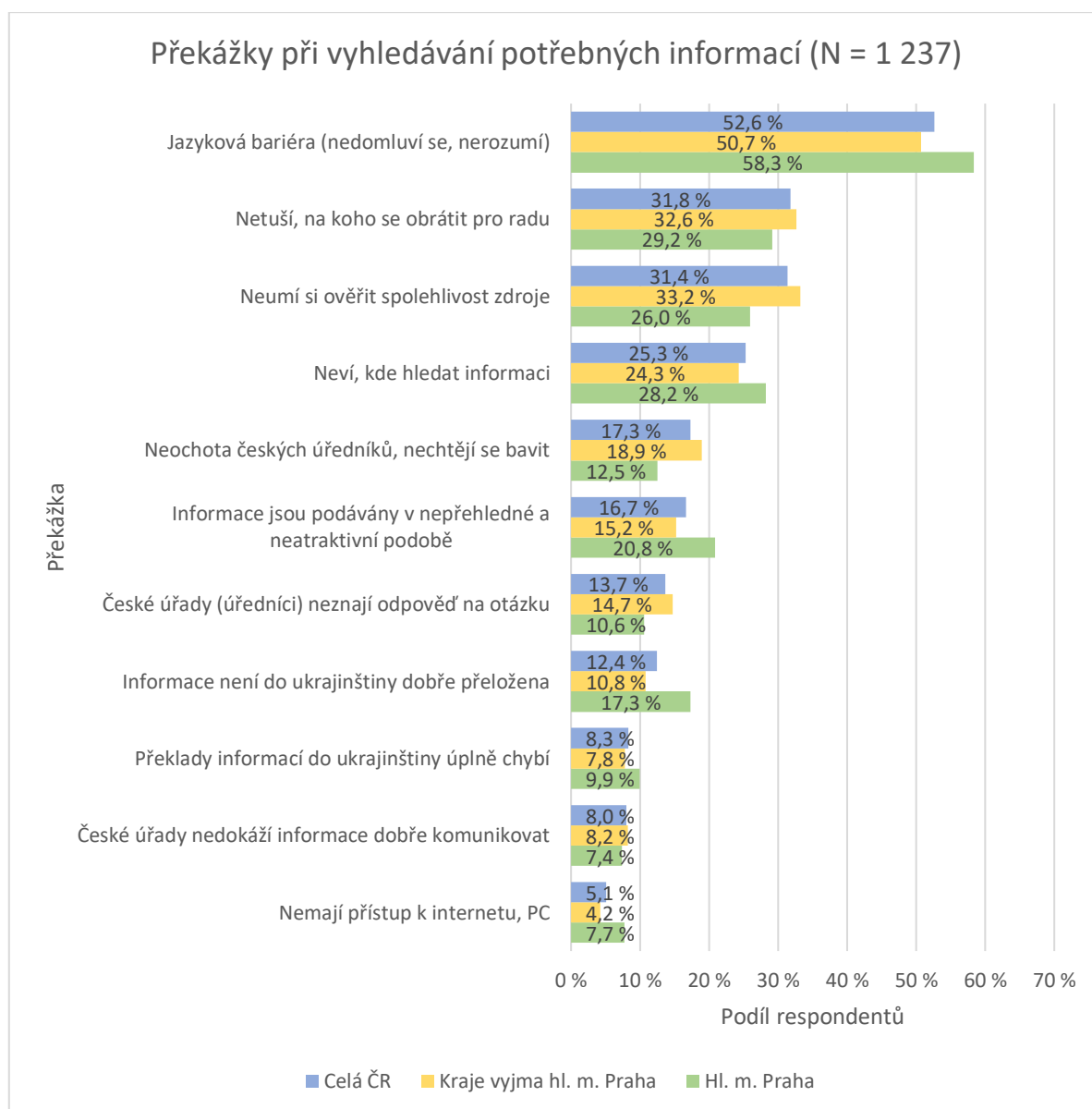
desetina držitelů dočasné ochrany (7,9 %) žijících v krajích vyjma hl. m. Praha se se špatnými informacemi, které jim komplikují život v Česku, potýká vícekrát za měsíc a 4,1 % dotázaných jednou za týden. Vícekrát za týden a každý den špatná informace přináší komplikaci 2,6 % respondentům.

Třetina držitelů dočasné ochrany (33,3 %), kteří bydlí v hl. m. Praha uvedla, že špatnou informaci nikdy neobdržela. Takovou informaci obdrží několikrát za rok více než třetina dotázaných (37,8 %) a jednou za měsíc necelá desetina dotázaných (10 %). Necelé desetině respondentů (8 %) špatná informace komplikuje život vícekrát za měsíc a rovněž necelé desetině (6,4 %) jednou za týden. Variantu vícekrát za týden označilo 4,5 % dotázaných a každý den neoznačil nikdo.

Téměř tři čtvrtiny respondentů uvedly, že špatnou informaci, která jim způsobila komplikace, neobdržely vůbec nebo obdržely jen několikrát do roka (ČR – 73,4 %; kraje vyjma hl. m. Praha – 74,1 %; hl. m. Praha – 71,1 %). **Necelé tři desetiny držitelů dočasné ochrany takovou informaci obdržely jedenkrát za měsíc a častěji.**

Dále jsme se dotazovali, s jakými překážkami se držitelé dočasné ochrany při vyhledávání informací setkávají. Jejich odpovědi jsou zobrazeny v následujícím grafu.

Graf 18: Překážky při vyhledávání potřebných informací (N = 1 237)



Nejčastěji dotazovaní zmiňovali jazykovou bariéru (nedomluví se, nerozumí). V rámci celé ČR je jazyková bariéra překážkou pro více než polovinu dotázaných (52,6 %), v krajích mimo hl. m. Praha pro málo více než polovinu dotázaných (50,7 %) a v hl. m. Praha pro téměř tři pětiny respondentů (58,3 %). Nejčastěji se s jazykovou bariérou setkáme ve Středočeském kraji (77,2 %) a Jihočeském kraji (63,3 %), nejméně často v Královéhradeckém kraji (20 %) a Kraji vysočina (21,6 %).

Bezmála třetina dotázaných (31,8 %) na území celé ČR pokládá za bariéru, že netuší, na koho se obrátit pro radu. V krajích mimo hl. m. Praha neví, na koho se obrátit o radu, necelá třetina dotázaných osob s dočasnou ochranou (32,6 %) a v hl. m. Praha neví, na koho se obrátit o radu, téměř tři desetiny dotázaných (29,2 %). Z hlediska jednotlivých krajů je nejvyšší podíl těch, kteří netuší, na koho se obrátit pro radu, v Karlovarském kraji (54,2 %), v Libereckém kraji a v kraji Vysočina (oba kraje 47,1 %) a v Olomouckém kraji (46,2 %).

Téměř třetina držitelů dočasné ochrany (31,4 %) se domnívá, že si neumí ověřit spolehlivost zdroje. V krajích vyjma hl. m. Praha si neumí ověřit zdroje přibližně třetina dotázaných (33,2 %), v hl. m. Praha zaznamenáváme o 7,2 % respondentů méně (26 %).

Překážkou při vyhledávání potřebných informací je také to, že lidé **neví, kde informaci hledat**. V rámci celé ČR více než čtvrtina dotázaných neví, kde hledat (25,3 %), v krajích vyjma hl. m. Praha to neví téměř čtvrtina dotázaných (24,3 %) a v hl. m. Praha to neví více než čtvrtina dotázaných (28,2 %).

Skutečnost, že **čeští úředníci sdělují informace neochotně, nechtějí se bavit**, je bariérou pro necelou pětinu dotázaných napříč celou ČR (17,3 %). Neochota úředníků je překážkou pro více než desetinu respondentů z hl. m. Praha (12,5 %) a téměř pětinu dotázaných z krajů vyjma hl. m. Praha (18,9 %).

To, že jsou informace **podávány v nepřehledné a neatraktivní podobě**, se domnívá necelá pětina dotázaných v rámci ČR (16,7 %). V hl. m. Praha nepřehledná a neatraktivní podoba informací představuje překážku pro více než pětinu dotázaných (20,8 %) a v krajích mimo hl. m. Praha pro 15,2 % respondentů. Z hlediska jednotlivých krajů je hodnocení výrazně horší v kraji Vysočina (49 %), avšak jedná se o výjimku.

Jinou překážku představují situace, kdy **české úřady (úředníci) neznají odpověď na položené otázky**. Takovou neznalost jako překážku zaznamenala více než desetina dotázaných (13,7 %) v ČR, v krajích vyjma hl. m. Praha ji registrovala 14,7 % dotázaných a v hl. m. Praha se s ní setkala více než desetina respondentů (10,6 %).

Řada informací je přeložena do ukrajinského jazyka, stává se však, že **je překlad chybný a informace není srozumitelná**. Při vyhledávání se s chybným překladem do ukrajinštiny setkala více než desetina osob s dočasnou ochranou (12,4 %) napříč republikou. V hl. m. Praha se potýkalo s nesrozumitelností díky špatnému překladu téměř pětina dotázaných (17,3 %) a v krajích mimo hl. m. Praha více než desetina dotázaných (10,8 %).

Překážkou pro vyhledání informace je podle necelé desetině držitelů dočasné ochrany (8,3 %) **chybějící překlad do ukrajinštiny**. V krajích vyjma hl. m. Praha překlad chyběl 7,8 % dotázaných a v hl. m. Praha 9,9 % dotázaných.

Necelá desetina osob s dočasnou ochranou (8 %) uvedla, že překážkou je skutečnost, že **české úřady nedokáží informace dobře komunikovat** (kraje vyjma hl. m. Praha – 8,2 %; hl. m. Praha – 7,4 %).

Chybějící přístup k internetu, PC představuje překážku pro 5,1 % respondentů napříč ČR. Častěji je bariérou v hl. m. Praha (7,7 %) než v ostatních krajích, kde chybí přístup k internetu, PC 4,2 % dotázaných.

Nejčastějšími překážkami při vyhledávání informací jsou: **jazyková bariéra (52,6 %), neznalost, na koho se obrátit o radu (31,8 %), neschopnost ověřit si spolehlivost zdroje (31,4 %) a neznalost toho, kde informaci hledat (25,3 %)**.

Následující baterie otázek zjišťovala, nakolik držitelé dočasné ochrany **považují jednotlivé zdroje informací za důvěryhodné**. Hodnotit mohli na sedmibodové škále od 1 (rozhodně důvěryhodný) po 7 (rozhodně nedůvěryhodný). Respondenti hodnotili pouze ty zdroje, které znali. Nejprve jsme se

dotazovali obecně na osoby z institucí/organizací, informační telefonické linky, osoby z blízkého okolí, internet – webové stránky, sociální a další nová média, tištěná a mluvená média. Následně pak na důvěryhodnost každého zdroje blíže. Následující tabulky přináší výsledné průměrné hodnocení informačních zdrojů, přičemž nejlepší průměr mohl být „1“ a nejhorší „7“. V tabulkách jsou tyto zdroje řazeny od těch, které jsou držiteli dočasné ochrany považovány za nejvíce důvěryhodné, po ty nejméně důvěryhodné. Zelenou barvou jsou vyznačeny zdroje hodnocené výslednou známkou 1 až 2, oranžovou barvou zdroje hodnocené průměrnou známkou 3 a více.

Tabulka 2: Hodnocení důvěryhodnosti zdrojů informací

Zdroj/území	Celá ČR	Kraje vyjma hl. m. Praha	Hl. m. Praha
Osoby z institucí/organizací (N = 1 153)	1,9	2,0	1,8
Informační telefonické linky (N = 974)	2,0	2,1	1,6
Osoby z blízkého okolí (N = 1 169)	2,1	2,2	2,1
Internet – webové stránky (N = 1 119)	2,2	2,2	2,1
Sociální a další nová média (N = 1 118)	2,8	2,9	2,6
Tištěná a mluvená média (N = 1 005)	3,1	3,2	2,8

Nejlépe hodnocenými informačními zdroji z hlediska důvěryhodnosti jsou osoby z institucí/organizací a informační telefonické linky, což koresponduje se zjištěními, že držitelé dočasné ochrany jsou rádi za osobní kontakt, upřednostňují doptávání se na informace v osobním kontaktu. Osoby z institucí a organizací a také informační a telefonické linky by zároveň měly být těmi zdroji, které nabídnou úplné a pravdivé informace, budou umět odpovědět na případné dotazy. Za nejméně důvěryhodný zdroj informací byla označena tištěná a mluvená média.

① V následující tabulce je zobrazeno hodnocení důvěryhodnosti **webových stránek**.

Tabulka 3: Hodnocení důvěryhodnosti webových stránek

Webové stránky/území	Celá ČR	Kraje vyjma hl. m. Praha	Hl. m. Praha
Webové stránky Ministerstva vnitra, www.mvcr.cz, portál pro cizince (N = 1 035)	1,5	1,6	1,4
Webové stránky jiných ministerstev a úřadů (úřad práce, finanční úřad aj.) (N = 902)	1,7	1,7	1,5
Webové stránky velvyslanectví (N = 882)	1,8	1,9	1,7
Webové stránky vzdělávacích institucí (školy, univerzity, kurzy) (N = 681)	2,0	2,1	1,7
Webové stránky mezinárodních organizací (N = 675)	2,1	2,1	2,0

Webové stránky měst a obcí (N = 630)	2,1	2,2	1,7
Webové stránky neziskových organizací (N = 769)	2,4	2,5	2,1
Webové stránky médií, online zpravodajské weby (N = 737)	3,1	3,2	2,6
Webové stránky firem (N = 638)	3,1	3,3	2,6
Webové stránky jednotlivců, blogerů (N = 715)	3,6	3,8	3,0
Jiné webové stránky (N = 614)	3,3	3,5	2,8

Mezi webovými stránkami byly jako nejdůvěryhodnější označovány stránky oficiálních institucí a úřadů – Ministerstva vnitra, portál pro cizince; jiných ministerstev a úřadů (např. úřadu práce, finančního úřadu aj.) a také webové stránky velvyslanectví. Za důvěryhodné často označovali držitelé dočasné ochrany také webové stránky vzdělávacích institucí, mezinárodních organizací a weby měst a obcí.

Menší důvěru pak mají držitelé dočasné ochrany k informacím zveřejňovaným na webových stránkách médií, on-line zpravodajských webech; webových stránkách firem; webech jednotlivců, blogerů.

2 Následující tabulka zobrazuje hodnocení důvěryhodnosti **tištěných a mluvených médií**.

Tabulka 4: Hodnocení důvěryhodnosti tištěných a mluvených médií

Tištěná a mluvená média/území	Celá ČR	Kraje vyjma hl. m. Praha	Hl. m. Praha
Brožury, letáky, plakáty (N = 908)	2,9	2,9	2,7
Televize (N = 826)	3,4	3,5	3,0
Rozhlas (N = 699)	3,5	3,6	3,1
Noviny a časopisy (N = 908)	3,5	3,7	3,0

Tištěná a mluvená média důvěru držitelů dočasné ochrany příliš nemají, což dokládá výše uvedená tabulka. Mírně lépe než televizi, rozhlas i noviny a časopisy hodnotili respondenti brožury, letáky, plakáty. O málo více věří tištěným a mluveným médiím držitelé dočasné ochrany žijící v Praze, oproti těm, kteří žijí v ostatních krajích vyjma hl. m. Praha.

3 Dále držitelé dočasné ochrany hodnotili **důvěryhodnost sociálních a dalších nových médií**. Výsledky jsou zobrazeny v následující tabulce.

Tabulka 5: Hodnocení důvěryhodnosti sociálních a dalších nových médií

Sociální a další nová média/území	Celá ČR	Kraje vyjma hl. m. Praha	Hl. m. Praha
Facebook (Meta) (N = 1 024)	2,5	2,6	2,3
Telegram (N = 837)	2,8	2,9	2,7
E-mail (N = 560)	3,0	3,2	2,5
Diskusní fóra, skupiny (celostátní) (N = 583)	3,0	3,3	2,5
Video návody, video instrukce (jak postupovat) (N = 502)	3,0	3,1	2,6
Internetové zpravodajství (N = 646)	3,0	3,1	2,9
Instagram (N = 739)	3,1	3,2	2,8
YouTube (N = 766)	3,1	3,2	2,9
Diskusní fóra, skupiny (na úrovni města, obce, okresu, kraje) (N = 524)	3,1	3,3	2,6
Viber (N = 747)	3,2	3,4	2,8
Messenger (N = 606)	3,3	3,5	2,9
WhatsApp (N = 643)	3,4	3,5	3,0
Videokonference (N = 412)	3,4	3,6	2,8
Blogy (N = 580)	3,8	4,1	3,1
Twitter (sít' X) (N = 427)	4,0	4,2	3,5
Podcasty (N = 408)	4,2	4,5	3,4
LinkedIn (N = 393)	4,3	4,5	3,5

Hodnocení jednotlivých sociálních a dalších nových médií ukázalo, že držitelé dočasné ochrany **nejvíce důvěřují** informacím uvedeným na Facebooku a Telegramu. Tato dvě média byla označena rovněž jako nejčastěji užívaná. Za **nejméně důvěryhodné** byly označeny LinkedIn, podcasty, Twitter a blogy. Mírně vyšší důvěru v informace zveřejněné prostřednictvím sociálních a nových médií mají respondenti žijící v hl. m. Praha ve srovnání s respondenty žijícími mimo hl. m. Praha.

④ Jiným hodnoceným zdrojem informací z hlediska důvěryhodnosti byly **informační telefonní linky**.

Tabulka 6: Hodnocení důvěryhodnosti telefonických linek

Telefonická linka/území	Celá ČR	Kraje vyjma hl. m. Praha	Hl. m. Praha
Ministerstva vnitra (N = 796)	1,8	2,0	1,3
Ukrajinské ambasády (N = 881)	1,9	2,0	1,5
Neziskových organizací (N = 727)	2,4	2,7	1,9

Telefonické informační linky vzbuzují v držitelích dočasné ochrany důvěru. **Nejlépe byly hodnoceny linky Ministerstva vnitra a ukrajinské ambasády**, ale také byly pozitivně hodnoceny informační linky neziskových organizací. Opět se těší větší důvěře u respondentů žijících v hl. m. Praha než u respondentů z ostatních krajů mimo hl. m. Praha.

5 Následně jsme držitele dočasné ochrany nechali ohodnotit **důvěryhodnost osob z jejich blízkého okolí**.

Tabulka 7: Hodnocení důvěryhodnosti osob z blízkého okolí

Osoby z blízkého okolí/území	Celá ČR	Kraje vyjma hl. m. Praha	Hl. m. Praha
Členové rodiny (N = 998)	1,6	1,6	1,4
Přátelé, známí – krajané (N = 1 012)	2,1	2,1	1,9
Přátelé, známí – Češi (N = 773)	2,3	2,3	2,2
Další krajané, co zde pobývají déle než já (N = 797)	2,3	2,4	2,3
Sousedé – krajané (N = 731)	2,5	2,6	2,3
Kolegové, spolupracovníci (krajané) (N = 718)	2,5	2,7	2,3
Další krajané, co jsou zde přibližně stejně dlouhou dobu (N = 768)	2,6	2,7	2,4
Kolegové, spolupracovníci – Češi (N = 613)	2,8	2,9	2,7
Sousedé – Češi (N = 550)	3,0	3,1	2,8

Není asi překvapením, že mezi osobami z blízkého okolí držitelé dočasné ochrany nejvíce důvěřují členům rodiny a také přátelům a známým – krajanům. Za důvěryhodné označovali také přátele a známé z řad Čechů. Nejméně důvěryhodným zdrojem informací jsou pro ně sousedé – Češi.

6 Posledním hodnoceným zdrojem informací byla **důvěryhodnost osob z institucí/organizací**. Výsledky jsou zobrazeny v následující tabulce.

Tabulka 8: Hodnocení důvěryhodnosti osob z institucí/organizací

Osoby z institucí, organizací/území	Celá ČR	Kraje vyjma hl. m. Praha	Hl. m. Praha
Pracovníci KACPU (N = 923)	1,6	1,6	1,4
Pracovníci OAMP (N = 724)	1,6	1,7	1,4
Pracovníci CPIC (N = 874)	1,6	1,7	1,4
Pracovníci sociálních služeb (N = 831)	1,7	1,8	1,6
Překladaatelé, tlumočníci (N = 781)	1,8	1,9	1,6
Právníci, advokáti (N = 583)	1,8	1,9	1,6
Zaměstnanci bank, finančních ústavů (N = 685)	1,9	2,0	1,9
Vzdělavatelé (pedagogové) (N = 639)	2,0	2,0	1,8
Pracovníci úřadu práce (N = 782)	2,0	2,1	1,9
Zaměstnanci zdravotní pojišřovny (N = 728)	2,2	2,2	2,1
Pracovníci finančního úřadu (N = 497)	2,2	2,3	1,8
Zaměstnavatelé (N = 841)	2,2	2,3	2,1
Pracovníci obcí, měst (N = 483)	2,4	2,5	2,0
Pracovníci neziskové organizace (N = 642)	2,4	2,5	2,1
Lidé z církve (N = 559)	2,7	2,8	2,3
Poskytovatelé ubytování (N = 485)	2,8	2,8	2,6
Pracovníci kulturních institucí (N = 422)	3,0	3,2	2,5
Pracovníci zprostředkovatelské agentury (N = 521)	3,4	3,6	3,0

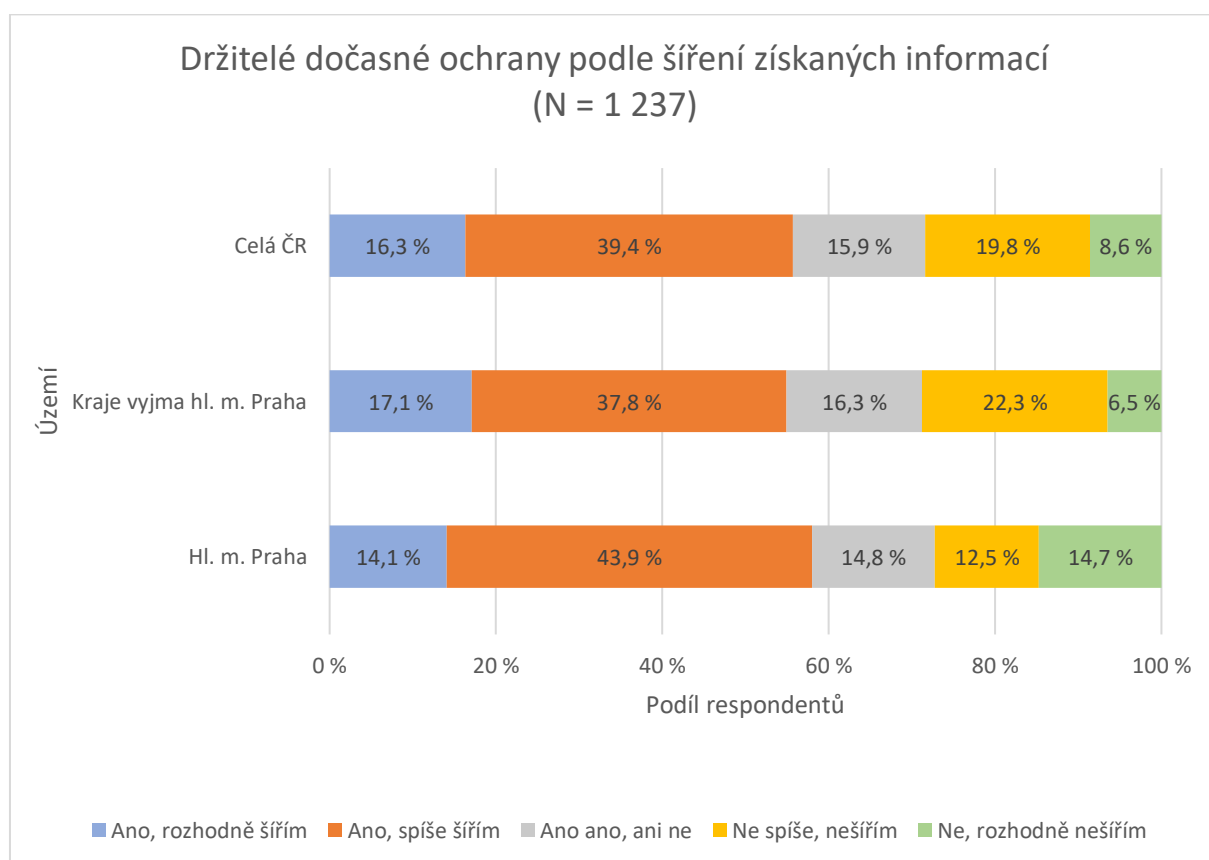
Mezi osobami z institucí/organizací se **největší důvěře** těší pracovníci KACPU, OAMP, CPIC, pracovníci sociálních služeb, překladaatelé a tlumočníci. Ukazuje se, že pracovníci organizací, které své služby zaměřily na držitele dočasné ochrany, jsou považováni za nejdůvěryhodnější. Držitelé dočasné ochrany označili často za důvěryhodné také právníky a advokáty, pracovníky bank a finančních ústavů, pedagogy a pracovníky úřadu práce.

Za **nejméně důvěryhodný** zdroj informací z řad osob z institucí/organizací byli označeni pracovníci zprostředkovatelské agentury a pracovníci kulturních zařízení.

Nejdůvěryhodnějšími informačními zdroji jsou osoby z institucí/organizací a informační telefonické linky, což koresponduje se zjištěními, že držitelé dočasné ochrany jsou rádi za osobní kontakt, upřednostňují doptávání se na informace v osobním kontaktu. Osoby z institucí a organizací a také informační a telefonické linky by zároveň měly být těmi zdroji, které nabídnou úplné a pravdivé informace, budou umět odpovědět na případné dotazy. Za **nejméně důvěryhodný zdroj** informací byla označena **tištěná a mluvená média**.

Na držitele dočasné ochrany jsme doposud nahlíželi především jako na příjemce informací. Co když jsou sami zdroji informací (komunikátory) pro ostatní, jak dosavadní výsledky analýzy naznačují? Proto jsme v dotazníku položili otázku, **zda oni sami šíří informace, které mají k dispozici, k ostatním lidem**. Jejich odpovědi jsou zobrazeny v následujícím grafu.

Graf 19: Držitelé dočasné ochrany podle šíření získaných informací (N = 1 237)



Z analýzy dat je zřejmé, že více než polovina držitelů dočasné ochrany bez ohledu na to, kde žijí, informace poskytuje dalším lidem (celá ČR – 55,7 %, kraje vyjma hl. m. Praha – 54,9 %; hl. m. Praha – 58 %). Při srovnání hl. m. Praha s ostatními regiony se ukazuje, že v hl. m. Praha je vyšší podíl těch držitelů dočasné ochrany, kteří informace rozhodně dále nešíří (o 8,2 %), a naopak nižší podíl těch, kteří uvedli, že informace spíše nešíří (o 9,8 %).

Mezi držiteli dočasné ochrany v celé ČR je více než polovina těch (55,7 %), kteří informace šíří dál (rozhodně ano – 16,3 %; spíše ano – 39,4 %). Necelá pětina dotázaných (15,9 %) informace šíří i nešíří,

zřejmě jak kdy a jak kterou informaci. Informace spíše nebo rozhodně nešíří více než čtvrtina respondentů (28,4 %) napříč republikou (spíše ne – 19,8 %; určitě ne – 8,6 %).

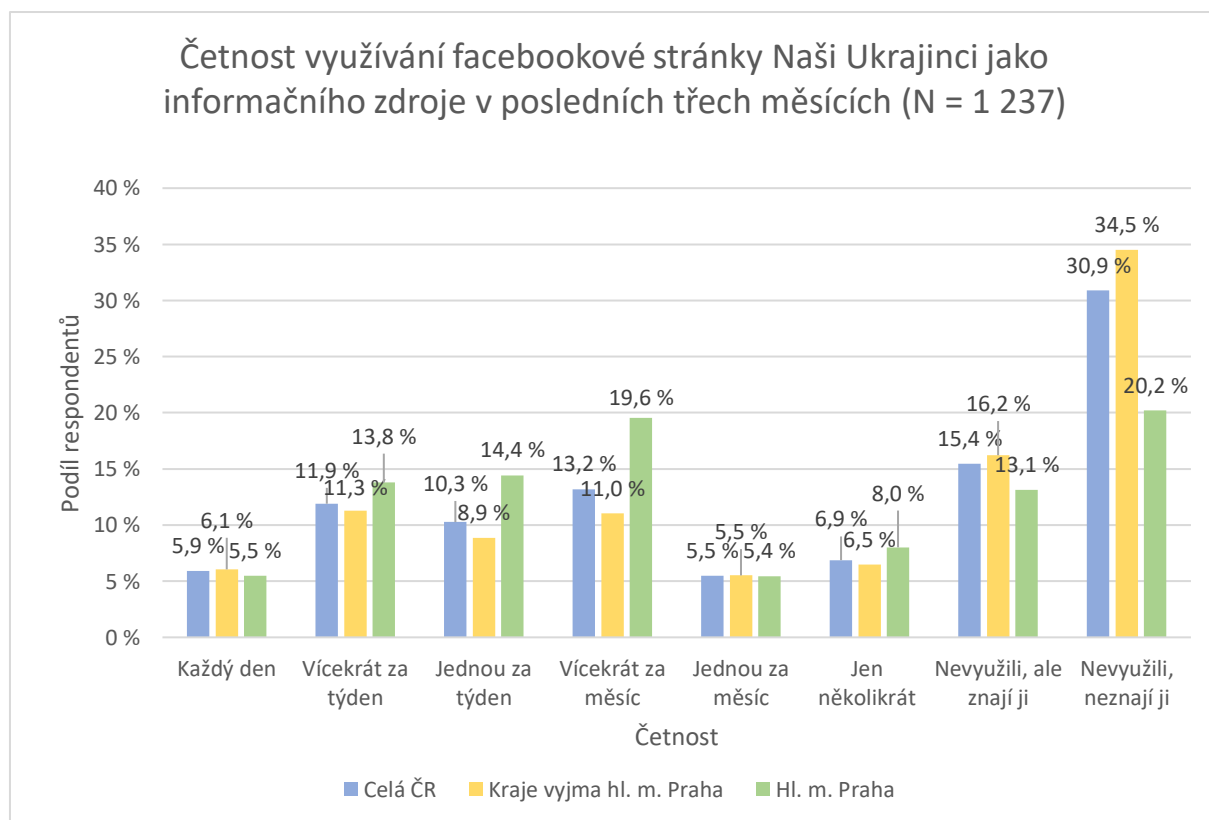
Držitelů dočasné ochrany žijících v **krajích mimo hl. m. Praha**, kteří uvedli, že dále šíří získané informace, byla více než polovina (54,9 %; rozhodně ano – 17,1 %; spíše ano – 37,8 %). Těch, kteří zvolili variantu ani ano, ani ne, byla necelá pětina (16,3 %). Necelé tři desetiny respondentů (28,8 %) uvedly, že informace dále nešíří (spíše ne – 22,3 %; rozhodně ne – 6,5 %).

Téměř tři pětiny respondentů žijících v **hl. m. Praha** informace šíří k ostatním lidem (58 %; rozhodně ano – 14,1 %; spíše ano – 43,9 %). Informace šíří i nešíří 14,8 % držitelů dočasné ochrany. Více než čtvrtina dotázaných (27,2 %) informace spíše nebo vůbec nešíří (spíše ne – 12,5 %; rozhodně ne – 14,7 %).

Více než polovina držitelů dočasné ochrany bez ohledu na to, kde žijí, informace poskytuje dalším lidem (celá ČR – 55,7 %, kraje vyjma hl. m. Praha – 54,9 %; hl. m. Praha – 58 %). Při srovnání hl. m. Praha s ostatními regiony se ukazuje, že v hl. m. Praha je vyšší podíl těch držitelů dočasné ochrany, kteří informace rozhodně dále nešíří (o 8,2 %), a naopak nižší podíl těch, kteří uvedli, že informace spíše nešíří (o 9,8 %).

Zajímavá zjištění přinesly odpovědi na otázku: **Jak často jste v posledních třech měsících využíval/a pro získání informací facebookovou stránku Naši Ukrajinci?** Respondenti si mohli vybrat z osmi variant četnosti. Výsledky jsou zobrazeny v následujícím grafu.

Graf 20: Četnost využívání facebookové stránky Naši Ukrajinci jako informačního zdroje v posledních třech měsících (N = 1 237)



Nejčastěji respondenti odpovídali, že stránku Naši Ukrajinci nevyužili, protože ji neznají. Odpověděla tak méně než třetina dotázaných (30,9 %) napříč ČR, o málo více než pětina respondentů žijících v Praze (20,2 %) a více než třetina těch, kteří bydlí v ostatních krajích vyjma hl. m. Praha (34,5 %). Významný podíl byl i těch, kteří tuto stránku sice znají, ale v posledních třech měsících ji nevyužili (celá ČR – 15,4 %; hl. m. Praha – 13,1 %; kraje vyjma hl. m. Praha – 16,2 %). Celkem tuto facebookovou stránku za posledního čtvrt roku nenavštívila téměř polovina držitelů dočasné ochrany (46,3 %) napříč ČR, třetina těch, kteří žijí v Praze (33,3 %), a více než polovina dotázaných z ostatních krajů vyjma hl. m. Praha (50,7 %).

Každý den facebookovou stránku Naši Ukrajinci využívá přibližně dvacetina držitelů dočasné ochrany (5,9 %) napříč ČR. Respondenti z krajů vyjma hl. m. Praha každý den stránku navštívili v 6,1 % případů. Ti, kteří žijí v hl. m. Praha, stránku navštívili každý den v 5,5 % případů.

Více než desetina dotázaných (11,9 %) odpověděla, že stránku navštívila **vícekrát za týden**. Podobný podíl zaznamenáváme mezi respondenty z krajů vyjma hl. m. Praha (11,3 %) i z hl. m. Praha (13,8 %).

Rovněž více než desetina držitelů dočasné ochrany (10,3 %) z celé ČR uvedla, že facebookovou stránku Naši Ukrajinci využili pro získání informací v posledních třech měsících **jednou za týden**. Necelá desetina respondentů takto odpověděla v krajích vyjma hl. m. Praha (8,9 %) a více než desetina v hl. m. Praha (14,4 %).

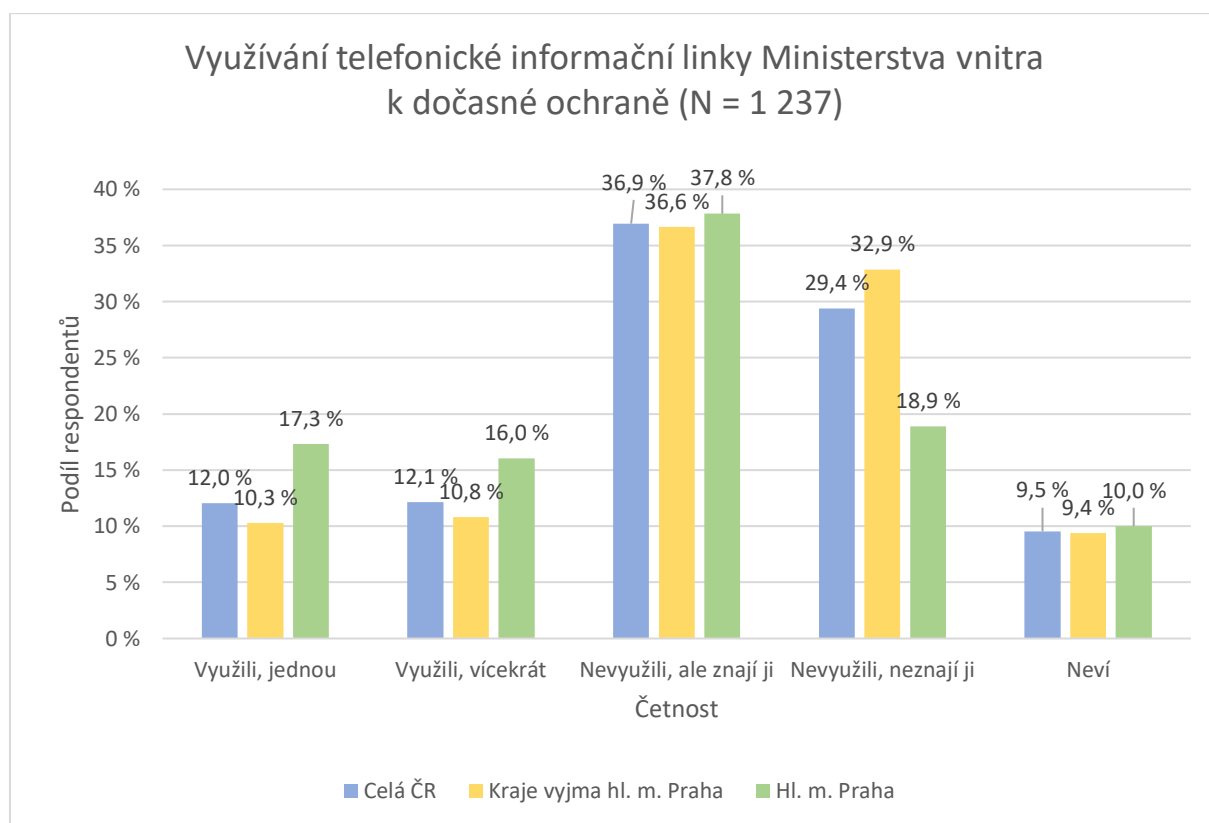
Vícekrát za měsíc čerpala informace z uvedené stránky také více než desetina respondentů (13,2 %) napříč ČR. Poměrně vysoký je rozdíl mezi těmi, kteří žijí v hl. m. Praha, a těmi, kteří žijí v krajích mimo hl. m. Praha. Z těch, kteří bydlí v hl. m. Praha, stránku navštívila bezmála pětina (19,6 %), zatímco v krajích mimo hl. m. Praha ji navštívila více než desetina (11 %).

Přibližně dvacetina respondentů uvedla, že stránku Naši Ukrajinci v posledních třech měsících navštívila **jednou za měsíc** (celá ČR – 5,5 %; kraje vyjma hl. m. Praha – 5,5 %; hl. m. Praha – 5,4 %) a **jen několikrát** (celá ČR – 6,9 %; kraje vyjma hl. m. Praha – 6,5 %; hl. m. Praha – 8 %).

Facebookovou stránku Naši Ukrajinci nezná méně než třetina dotázaných (30,9 %), neznalost je častější v ostatních krajích vyjma hl. m. Praha (34,5 %) ve srovnání s hl. m. Praha (20,2 %). Významný podíl je i těch, kteří stránku sice znají, ale v posledních třech měsících ji nevyužili (celá ČR – 15,4 %; hl. m. Praha – 13,1 %; kraje vyjma hl. m. Praha – 16,2 %). Celkem tuto facebookovou stránku za posledního čtvrt roku nenavštívila téměř polovina držitelů dočasné ochrany (46,3 %) napříč ČR, třetina těch, kteří žijí v Praze (33,3 %), a více než polovina dotázaných z ostatních krajů vyjma hl. m. Praha (50,7 %). Na druhou stranu jsou zde uživatelé, kteří stránku využívají jednou za měsíc a častěji – těch jsou téměř dvě pětiny ze všech dotázaných (36,5 %).

Držitelů dočasné ochrany jsme se rovněž dotázali, zda někdy **využili možnost obrátit se na informační telefonickou linku Ministerstva vnitra** k dočasné ochraně.

Graf 21: Využívání telefonické informační linky Ministerstva vnitra k dočasné ochraně (N = 1 237)



Více než třetina respondentů (36,9 %) v rámci celé ČR uvedla, že linku MV sice zná, ale nikdy na ni nevolala. Srovnatelný podíl respondentů takto odpověděl jak v hl. m. Praha (37,8 %), tak v krajích mimo hl. m. Praha (36,6 %). **Necelé tři desetiny držitelů dočasné ochrany (29,4 %) napříč republikou informační telefonickou linku MV nevyužily a neznají ji.** V krajích vyjma hl. m. Praha linku nezná a nevyužila bezmála třetina dotázaných (32,9 %), v hl. m. Praha bezmála pětina dotázaných (18,9 %). Podíl těch, kteří linku MV neznají, je v krajích mimo hl. m. Praha o 14 % vyšší než v hl. m. Praha. **Oslovených držitelů dočasné ochrany, kteří uvedli, že informační telefonickou linku MV nikdy nevyužili, ať ji znají či nikoliv, byly napříč ČR téměř dvě třetiny (66,3 %).** V krajích mimo hl. m. Praha linku nevyužily více než dvě třetiny respondentů (69,5 %) a v hl. m. Praha necelé tři pětiny dotázaných (56,7 %).

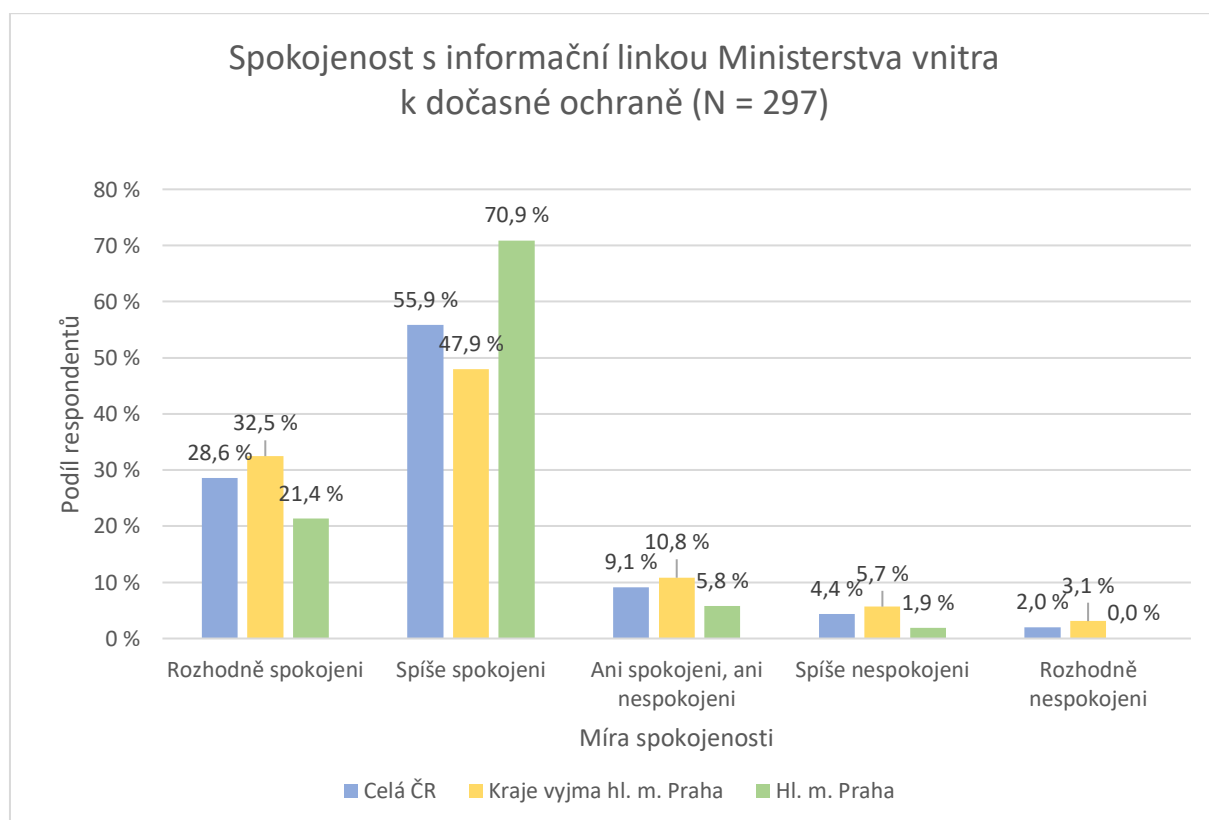
V rámci celé ČR volala na informační telefonickou linku MV k dočasné ochraně **alespoň jednou téměř čtvrtina dotázaných (24,1 %; využili jednou – 12 %; využili vícekrát – 12,1 %).** Využila ji více než pětina dotázaných (21,1 %; jednou – 10,3 %; vícekrát – 10,8 %) žijících v jiných krajích než v hl. m. Praha a třetina respondentů z hl. m. Praha (33,3 %; jednou – 17,3 %; vícekrát – 16 %). **Více je tato linka využívána držiteli dočasné ochrany žijícími v Praze, kde podíl těch, kteří ji alespoň jedenkrát využili, je o 12,2 % vyšší než mezi dotazovanými v ostatních krajích.**

Téměř desetina respondentů v rámci celé ČR (9,5 %) uvedla, že neví, zda linku využila či nikoliv. Srovnatelný je podíl mezi dotazovanými v Praze i mimo ni (kraje vyjma hl. m. Praha – 9,4 %; hl. m. Praha – 10 %).

Více než třetina respondentů (36,9 %) uvedla, že linku MV sice zná, ale nikdy na ni nevolala. Necelé tři desetiny držitelů dočasné ochrany (29,4 %) informační telefonickou linku MV nevyužily a neznají ji. V krajích vyjma hl. m. Praha linku nezná a nevyužila bezmála třetina dotázaných (32,9 %), v hl. m. Praha bezmála pětina dotázaných (18,9 %). Podíl těch, kteří linku MV neznají, je v krajích mimo hl. m. Praha o 14 % vyšší než v hl. m. Praha. Informační telefonickou linku MV nikdy nevyužili, ať ji znají či nikoliv, téměř dvě třetiny respondentů (66,3 %). V krajích mimo hl. m. Praha linku nevyužily více než dvě třetiny respondentů (69,5 %) a v hl. m. Praha necelé tři pětiny dotázaných (56,7 %). Informační telefonickou linku MV k dočasné ochraně **využila alespoň jednou téměř čtvrtina dotazovaných (24,1 %; využili jednou – 12 %; využili vícekrát – 12,1 %).**

Držitele dočasné ochrany, kteří informační linku Ministerstva vnitra alespoň jednou využili, jsme nechali ohodnotit, **jak byli s informační linkou spokojeni.** Jejich hodnocení je uvedeno v následujícím grafu.

Graf 22: Spokojenost s informační linkou Ministerstva vnitra k dočasné ochraně (N = 297)



Spokojenost s linkou MV je napříč celou republikou poměrně vysoká, více než čtyři pětiny respondentů s ní byly spokojeny (84,5 %; rozhodně ano – 28,6 %; spíše ano – 55,9 %). Spokojeny byly čtyři pětiny respondentů (80,4 %) žijících v jiných krajích než v hl. m. Praha (rozhodně ano – 32,5 %; spíše ano – 47,9 %) a více než devět desetin dotázaných z hl. m. Praha (92,3 %; rozhodně ano – 21,4 %; spíše ano – 70,9 %). Podíl spokojených držitelů dočasné ochrany s uvedenou telefonickou linkou je v hl. m. Praha o více než desetinu (11,9 %) vyšší než v ostatních krajích.

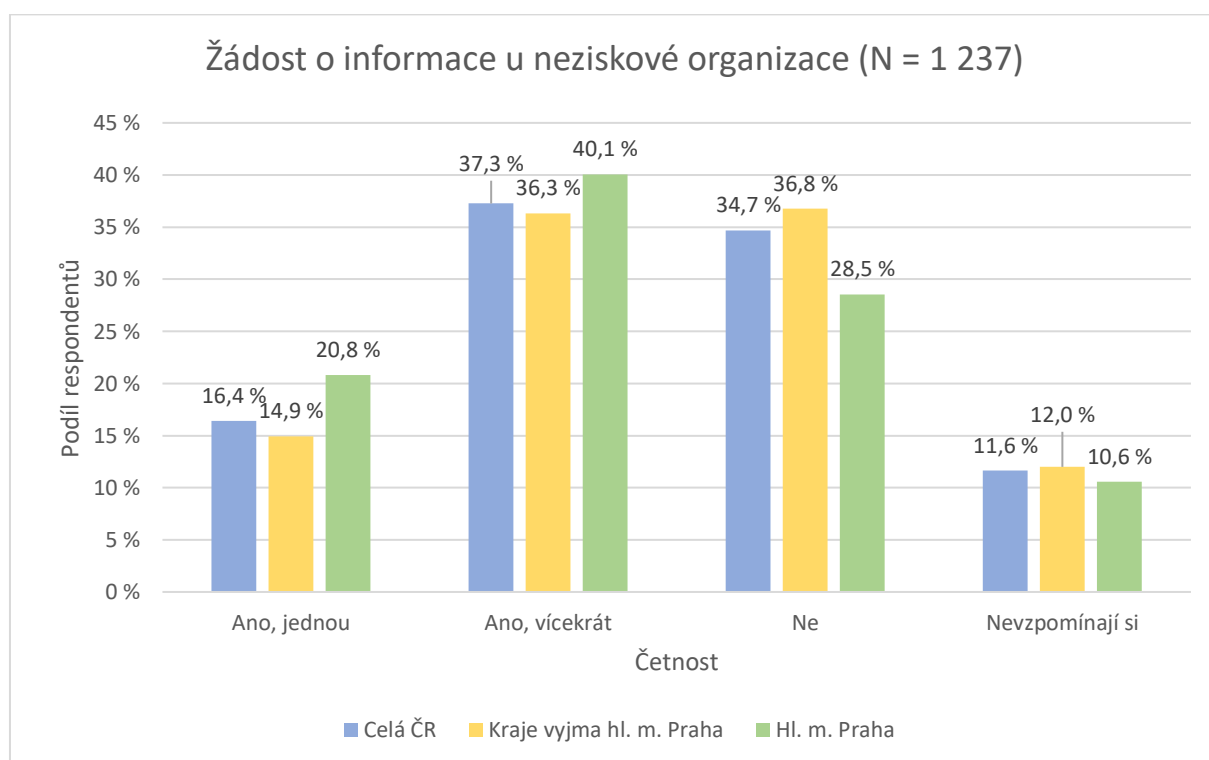
Ani spokojena, ani nespokojena je s informační linkou MV k dočasné ochraně necelá desetina dotázaných (9,1 %) v rámci celé ČR. Mezi respondenty žijícími v krajích mimo hl. m. Praha to uvedla více než desetina dotázaných (10,8 %) a v hl. m. Praha více než dvacetina respondentů (5,8 %).

Nespokojených respondentů jsme napříč ČR zaznamenali méně než desetinu (6,4 %; spíše ne – 4,4 %; rozhodně ne – 2 %). Jejich podíl byl vyšší v krajích mimo hl. m. Praha, kde dosahoval téměř desetin dotázaných (8,8 %; spíše ne – 5,7 %; rozhodně ne – 3,1 %) než v Praze, kde bylo nespokojeno 1,9 % dotázaných (spíše ne – 1,9 %; rozhodně nespokojen nebyl žádný dotázaný).

Více než čtyři pětiny respondentů byly s linkou MV k dočasné ochraně spokojeny (84,5 %). Spokojeny s ní byly čtyři pětiny respondentů (80,4 %) žijících v jiných krajích než v hl. m. Praha a více než devět desetin dotázaných z hl. m. Praha (92,3 %; o 11,9 % více než v krajích vyjma hl. m. Praha). **Nespokojených respondentů je méně než desetina (6,4 %).** Jejich podíl byl vyšší v krajích mimo hl. m. Praha, kde dosahoval téměř desetin dotázaných (8,8 %), než v Praze, kde bylo nespokojeno 1,9 % dotázaných.

Držitelů dočasné ochrany jsme se také ptali, zda **se někdy obrátili s žádostí o informace na některou neziskovou organizaci.**

Graf 23: Žádost o informace u neziskové organizace (N = 1 237)



Alespoň jednou se na neziskovou organizaci obrátila více než polovina respondentů z celé ČR (53,7 %; jednou 16,4 %; vícekrát 37,3 %). Podíl držitelů dočasné ochrany, který někdy informace po neziskové organizaci žádal, je vyšší v hl. m. Praha než v ostatních krajích, a to o bezmála desetinu (9,7 %). Na neziskovou organizaci se obrátily více než tři pětiny dotázaných žijících v hl. m. Praha (60,9 %; jednou – 20,8 %; vícekrát – 40,1 %) a více než polovina dotazovaných z ostatních krajů (51,2 %; jednou – 14,9 %; vícekrát – 36,3 %).

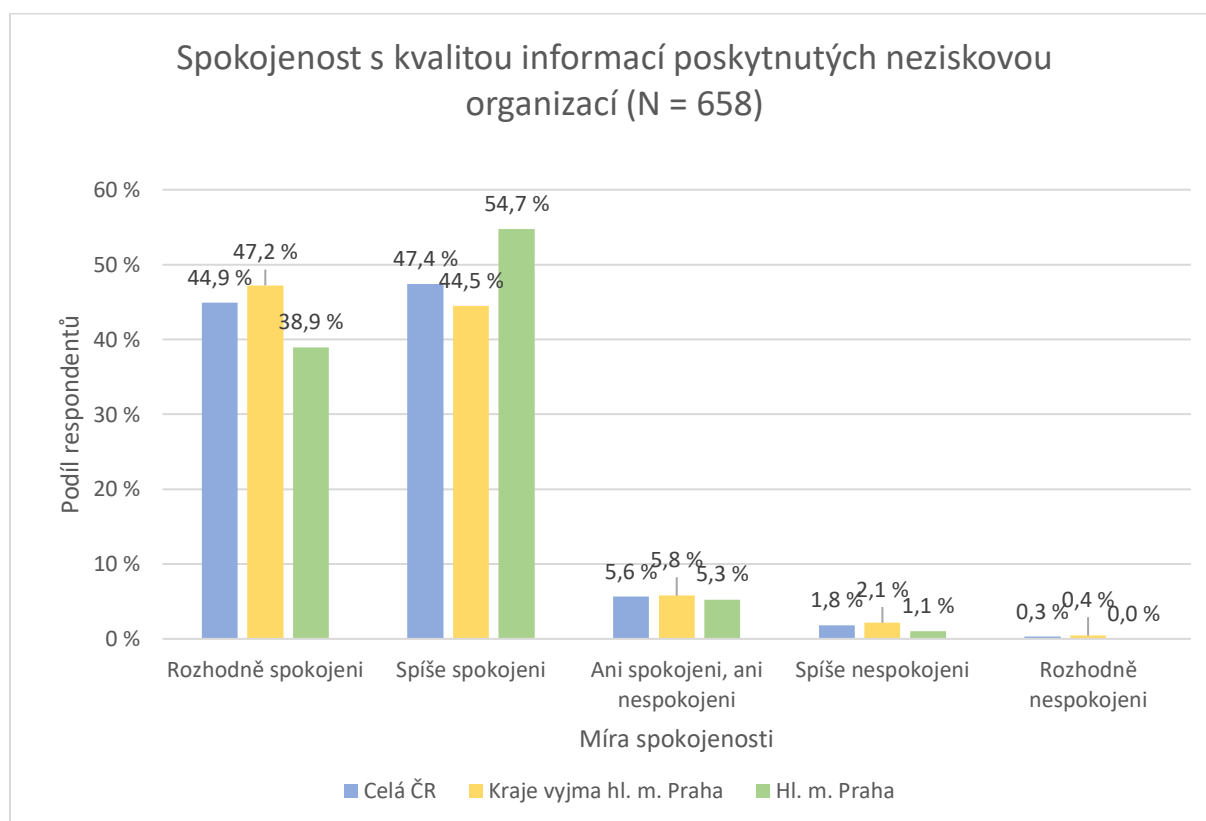
Na neziskovou organizaci se neobrátila více než třetina držitelů dočasné ochrany (34,7 %) napříč republikou. V krajích mimo hl. m. Praha se jedná o více než třetinu respondentů (36,8 %) a v hl. m. Praha o necelé tři desetin dotázaných (28,5 %).

Podíl respondentů, kteří si nevzpomínají, zda se na některou z neziskových organizací obrátili, v rámci ČR činí více než desetinu dotázaných (11,6 %). Srovnatelný je jejich podíl jak v hl. m. Praha, tak v ostatních krajích vyjma hl. m. Praha (hl. m. Praha – 10,6 %; kraje vyjma hl. m. Prahy – 10,6 %).

Alespoň jednou se na neziskovou organizaci o informace obrátila více než polovina respondentů z celé ČR (53,7 %; jednou 16,4 %; vícekrát 37,3 %). Podíl držitelů dočasné ochrany, který někdy informace po neziskové organizaci žádal, je **vyšší v hl. m. Praha než v ostatních krajích**, a to o bezmála desetinu (9,7 %). Na neziskovou organizaci se obrátily více než tři pětiny dotázaných žijících v Praze (60,9 %) a více než polovina dotazovaných z ostatních krajů (51,2 %). Naopak se na neziskovou organizaci **neobrátila více než třetina držitelů dočasné ochrany (34,7 %)** – v krajích mimo hl. m. Praha více než třetina respondentů (36,8 %) a v hl. m. Praha více než čtvrtina dotázaných (28,5 %).

V návaznosti na předchozí otázku jsme se ptali držitelů dočasné ochrany, **kterí se alespoň jednou obrátili na některou z nestátních neziskových organizací, na spokojenost s kvalitou poskytnutých informací.**

Graf 24: Spokojenost s kvalitou informací poskytnutých neziskovou organizací (N = 658)



S kvalitou poskytnutých informací neziskovou organizací bylo napříč ČR spokojeno více než devět desetin držitelů dočasné ochrany (92,3 %; rozhodně spokojeni – 44,9 %; spíše spokojeni – 47,4 %). Spokojeno bylo více než devět desetin respondentů žijících v jiných krajích než v hl. m. Praha (91,7 %; rozhodně spokojeni – 47,2 %; spíše spokojeni – 44,5 %) a více než devět desetin dotázaných z hl. m. Praha (93,6 %; rozhodně spokojeni – 38,9 %; spíše spokojeni – 54,7 %).

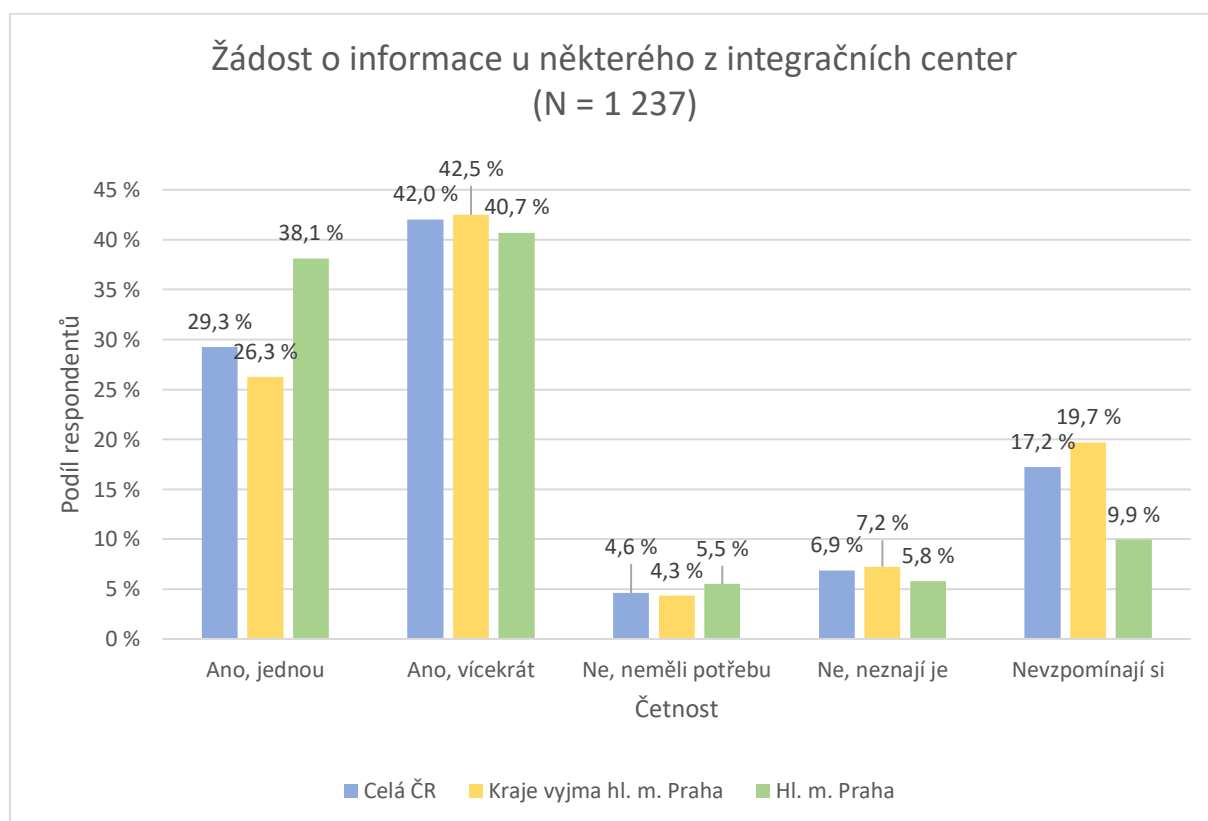
Ani spokojenost ani nespokojenost s poskytnutými informacemi vyjádřila více než dvacetina dotázaných (5,6 %) v rámci celé ČR. Mezi respondenty žijícími v krajích mimo hl. m. Praha tuto váhavou

odpověď uvedlo 5,8 % a v hl. m. Praha 5,3 % držitelů dočasné ochrany. **Napříč republikou jsme zaznamenali jen přibližně 2 % nespokojených respondentů** (2,1 %; spíše ne – 1,8 %; rozhodně ne – 0,3 %). Srovnatelný je jejich podíl v Praze (1,1 %) i mimo ni (2,5 %).

S kvalitou poskytnutých informací neziskovou organizací bylo napříč ČR spokojeno více než devět desetin držitelů dočasné ochrany (92,3 %). Napříč republikou jsme zaznamenali jen přibližně 2 % nespokojených respondentů (2,1 %), jejich podíl je v hl. m. Praha 1,1 % a v ostatních krajích 2,5 %.

V další otázce jsme se zajímali o to, zda se držitelé dočasné ochrany někdy s **žádostí o informace obrátili na některé z integračních center** (center na podporu integrace cizinců).

Graf 25: Žádost o informace u některého z integračních center (N = 1 237)



V rámci celé ČR požádalo integrační centrum o informaci alespoň jednou přes sedm desetin dotazovaných (71,3 %; jednou – 29,3 %; vícekrát – 42 %). Podíl držitelů dočasné ochrany žijících v krajích mimo hl. m. Praha, kteří se alespoň jednou o informaci na některé integrační centrum obrátili, činí více než dvě třetiny (68,8 %; jednou – 26,3 %; vícekrát – 42,5 %). Mezi těmi, kteří žijí v hl. m. Praha, se na integrační centrum obrátily alespoň jednou necelé čtyři pětiny dotázaných (78,8 %; jednou 38,1 %; vícekrát 40,7 %). **Podíl držitelů dočasné ochrany, kteří se někdy s žádostí o informace obrátili na některé z integračních center, je v hl. m. Praha o desetinu (10 %) vyšší než v ostatních krajích.**

Na některé z integračních center se doposud nikdy neobrátila více než desetina dotázaných (11,5 %) napříč ČR, ať už pro to, že neměli potřebu (4,6 %) nebo žádné integrační centrum neznají (6,9 %). Srovnatelná je situace v hl. m. Praha i v ostatních krajích vyjma hl. m. Praha. Z respondentů žijících v hl. m. Praha se na integrační centrum nikdy neobrátila přibližně desetina (11,3 %; neměli potřebu – 5,5 %;

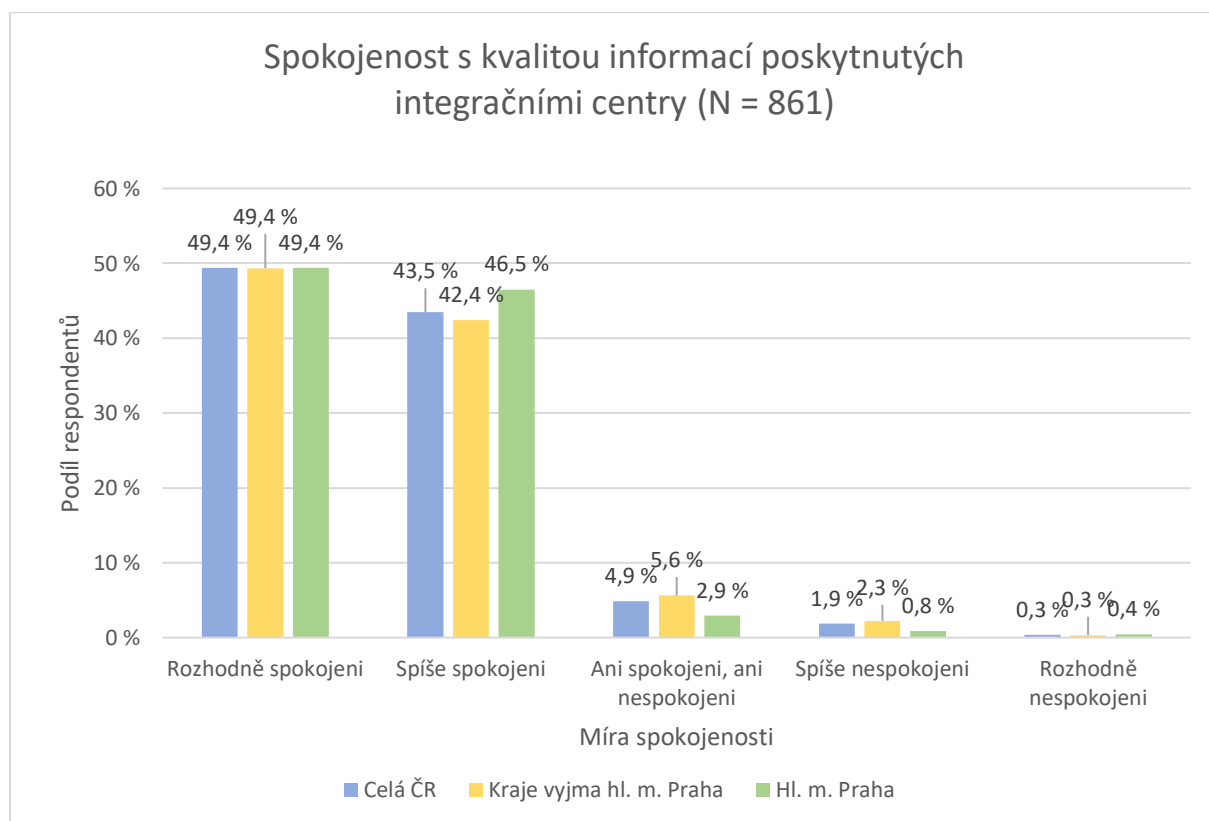
neznají je – 5,8 %), podobně jako v ostatních krajích vyjma hl. m. Praha (11,5 %; neměli potřebu – 4,3 %; neznají je – 7,2 %).

Podíl těch, kteří si nevzpomínají, zda se na některé z integračních center obrátili, v rámci ČR představuje necelou pětinu držitelů dočasné ochrany (17,2 %). Mezi dotazovanými bydlícími v hl. m. Praha si nedokáže vzpomenout bezmála desetina dotázaných (9,9 %) a v ostatních krajích necelá pětina dotázaných (19,7 %).

V rámci celé ČR požádalo integrační centrum o informaci alespoň jednou více než sedm desetin dotazovaných (71,3 %; jednou – 29,3 %; vícekrát – 42 %). Podíl takovýchto držitelů dočasné ochrany žijících v krajích mimo hl. m. Praha činí více než dvě třetiny (68,8 %; jednou – 26,3 %; vícekrát – 42,5 %) a v hl. m. Praha necelé čtyři pětiny (78,8 %; jednou 38,1 %; vícekrát 40,7 %). Podíl držitelů dočasné ochrany, kteří se někdy s žádostí o informace obrátili na některé z integračních center, **je v hl. m. Praha o desetinu (10 %) vyšší než v ostatních krajích.** Naopak se na některé z integračních center doposud **nikdy neobrátila více než desetina dotázaných (11,5 %)** napříč ČR, ať už pro to, že neměli potřebu (4,6 %) nebo žádné integrační centrum neznají (6,9 %). Srovnatelná je situace v hl. m. Praha i v ostatních krajích vyjma hl. m. Praha.

V případě, že se **držitelé dočasné ochrany někdy s žádostí o informace obrátili na některé z integračních center, zjišťovali jsme, jak byli spokojeni s kvalitou poskytnutých informací.**

Graf 26: Spokojenost s kvalitou informací poskytnutých integračními centry (N = 861)



S kvalitou poskytnutých informací integračními centry bylo napříč ČR spokojeno více než devět desetin držitelů dočasné ochrany (92,9 %; rozhodně spokojeni – 49,4 %; spíše spokojeni – 43,5 %). Spokojeno bylo více než devět desetin respondentů žijících v jiných krajích než v hl. m. Praha (91,8 %;

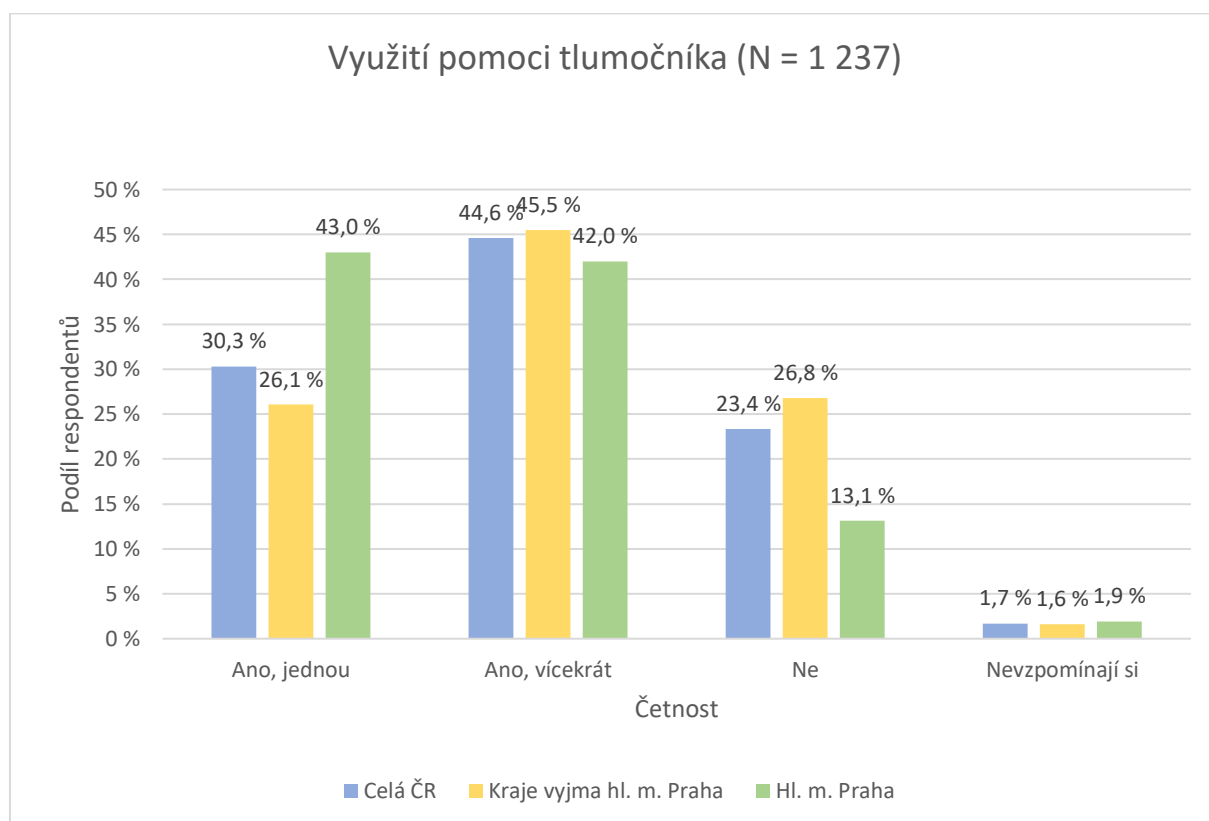
rozhodně spokojeni – 49,4 %; spíše spokojeni – 42,4 %) a více než devět desetin dotázaných z hl. m. Praha (95,9 %; rozhodně spokojeni – 49,4 %; spíše spokojeni – 46,5 %).

Ani spokojenost ani nespokojenost s poskytnutými informacemi uvedla necelá dvacetina dotázaných (4,9 %) v rámci celé ČR. Mezi respondenty žijícími v krajích mimo hl. m. Praha takových respondentů bylo 5,6 % a v hl. m. Praha 2,9 %. **Napříč ČR jsme zaznamenali jen přibližně 2 % nespokojených respondentů** (2,2 %; spíše ne – 1,9 %; rozhodně ne – 0,3 %). Srovnatelný je jejich podíl v Praze (1,2 %) i mimo ni (2,6 %).

S kvalitou poskytnutých informací integračními centry bylo napříč ČR spokojeno více než devět desetin držitelů dočasné ochrany (92,9 %). Napříč ČR jsme zaznamenali jen přibližně 2 % nespokojených respondentů (2,2 %).

Držitelů dočasné ochrany jsme se rovněž dotázali, **zda někdy využili pomoci tlumočnicka**. Jejich odpovědi jsou zobrazeny v následujícím grafu.

Graf 27: Využití pomoci tlumočnicka (N = 1 237)



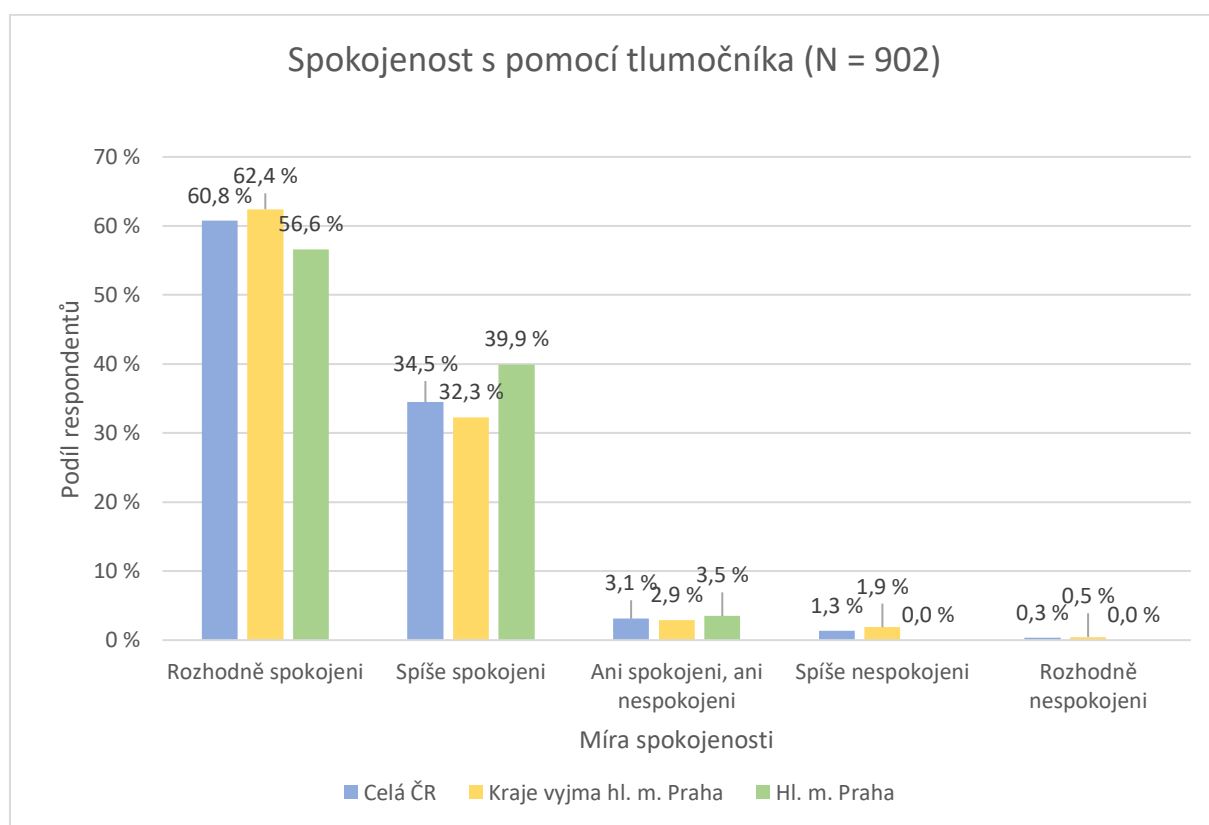
V rámci celé ČR využily pomoci tlumočnicka alespoň jednou bezmála tři čtvrtiny dotázaných (74,9 %; jednou 30,3 %; vícekrát 44,6 %). Pomoci využilo více než sedm desetin dotázaných držitelů dočasné ochrany žijících v krajích mimo hl. m. Praha (71,6 %; jednou – 26,1 %; vícekrát – 45,5 %) a více než čtyři pětiny dotázaných z hl. m. Praha (85 %; jednou – 43 %; vícekrát – 42 %). **Podíl držitelů dočasné ochrany, kteří využili pomoci tlumočnicka, je o více než desetinu vyšší (o 13,4 %) mezi respondenty žijícími v Praze než v ostatních krajích.**

Pomocí tlumočnicka nevyužila bezmála čtvrtina držitelů dočasné ochrany (23,4 %) napříč republikou. V krajích vyjma hl. m. Praha tlumočnicka nevyužila více než čtvrtina dotázaných (26,8 %) a v hl. m. Praha více než desetina dotázaných (13,1 %). Nevzpomíná si, zda tlumočnicka využili či nikoliv, 1,7 % dotázaných v celé ČR a srovnatelný podíl těch, kteří žijí v Praze (1,9 %) i mimo ni (1,6 %).

V rámci celé ČR využily **pomoci tlumočnicka alespoň jednou bezmála tři čtvrtiny dotázaných (74,9 %)**. Podíl držitelů dočasné ochrany, kteří využili pomoci tlumočnicka, je o více než desetinu vyšší (o 13,4 %) mezi respondenty žijícími v hl. m. Praha než v ostatních krajích.

Obdobně jako u předchozích otázek jsme se i tentokrát ptali těch držitelů dočasné ochrany, **kterí využili pomoci tlumočnicka, na hodnocení této pomoci.**

Graf 28: Spokojenost s pomocí tlumočnicka (N = 902)



V rámci celé ČR uvedlo více než devět desetin respondentů (95,3 %), že jsou s pomocí tlumočnicka spíše nebo rozhodně spokojeni (rozhodně spokojeni – 60,8 %; spíše spokojeni – 34,5 %). Podobný podíl spokojených osob s dočasnou ochranou nalézáme jak v hl. m. Praha (96,5 %; rozhodně spokojeni – 56,6 %; spíše spokojeni – 39,9 %), tak u dotazovaných žijících v ostatních krajích (94,7 %; rozhodně spokojeni – 62,4 %; spíše spokojeni – 32,3 %).

Méně než dvacetina dotázaných (3,1 %) byla s pomocí tlumočnicka ani spokojena, ani nespokojena v rámci celé ČR, obdobně tomu je v hl. m. Praha (3,5 %) i mimo ni (2,9 %). Nespokojenost s pomocí tlumočnicka vyjádřilo 1,6 % dotazovaných napříč ČR (spíše nespokojeni – 1,3 %; rozhodně nespokojeni – 0,3 %). V krajích vyjma hl. m. Praha byly nespokojeny 2,4 % respondentů (spíše nespokojeni – 1,9 %; rozhodně nespokojeni – 0,5 %) a v hl. m. Praha žádný z dotázaných držitelů dočasné ochrany neuvěd, že by byl s pomocí tlumočnicka nespokojen.

Více než devět desetin respondentů (95,3 %) uvedlo, že bylo s pomocí tlumočnicka spíše nebo rozhodně spokojeno. Nespokojenost s pomocí tlumočnicka vyjádřilo 1,6 % dotazovaných napříč ČR.

Dále uvádíme identifikované vzájemné vztahy mezi proměnnými (korelace) – s ohledem na sociodemografické proměnné a následně i na další proměnné.

Respondenti, kteří se **považují být součástí české společnosti**, jsou začleněni, jsou **spokojenější s telefonickou linkou MV k dočasné ochraně** (89 %) a současně **jsou i šířiteli získaných informací k ostatním lidem** (67,4 %).

Přístup k internetu představuje překážku především pro starší osoby s udělenou dočasnou ochranou. Zatímco ve věkové kategorii 18–64 let je přístup k internetu překážkou jen pro 3,1 % dotázaných, ve věkové kategorii 65 a více let je překážkou pro přibližně pětinu dotázaných (21,6 %).

Občas zastaralé, neaktuální informace obdrží respondenti na Moravě (38,8 %), a podíl těch, kteří je zastaralé neobdrží „nikdy“, je více než dvakrát vyšší v Čechách (32,3 %). **Se zastaralejšími a neaktuálními informacemi se o něco častěji setkávají respondenti z moravských krajů.**

Důvěryhodnost webových stránek státních institucí a úřadů (MV a další) souvisí s tím, zdali mají respondenti dostatek informací k životu v Česku a zdali se považují za součást české společnosti (začlenění). U lépe informovaných je vyšší důvěra i v telefonické a informační linky MV, telefonické a informační linky ukrajinské ambasády, v přátele, známé – Čechy a kolegy, spolupracovníky – Čechy. U začleněných osob je vyšší důvěra i ve webové stránky měst a obcí, videokonference, v telefonické a informační linky MV a ukrajinské ambasády. Zaměstnané osoby o něco více důvěřují podcastům, videokonferencím, kolegům, spolupracovníkům (Čechům i krajanům) a zaměstnavatelům.

O něco **vyšší důvěra panuje mezi dotazovanými v hl. m. Praha vůči zdrojům**: LinkedIn, blogům, podcastům, informačním telefonickým linkám MV a neziskových organizací. **V českých krajích je větší důvěra respondentů v diskusní fóra, skupiny (na úrovni města, obce, okresu, kraje), v diskusní fóra, skupiny (celostátní) i v překladatele, tlumočnický.** Moravské kraje jsou pravým opakem.

Skutečnost, že **díky neznalosti jazyka informaci respondent vůbec nerozumí**, postihuje především osoby s ani dobrou, ani špatnou znalostí jazyka (20,4 %) či neznalostí jazyka (42,1 %), dále ty, kteří mají nedostatek informací a nevyznají se (47,5 %), kteří se nepovažují být součástí společnosti (35,4 %), kteří patří k věkovým kategoriím nad 60 let a jejich zdraví je špatné (41,9 %).

Pokud jsou informace čerpány **od neziskových organizací, bývají častěji úplné a míří více do hloubky**, nebývají povrchní. **Aktuální informace** lze podle respondentů získat ponejvíce **od neziskových organizací, integračních center a tlumočnicků.** Největší zárukou toho, že respondent neobdrží nepravdivou, falešnou informaci, je obrátit se na informační linku MV k dočasné ochraně.

Špatnou informaci, která poté dotázaným zkomplikovala život v Česku, získali v souvislosti s **neochotou českých úředníků informace poskytnout** (nechtějí se bavit, s různou intenzitou – celkem 77,6 %) nebo tím, že **české úřady nedokáží informace dobře komunikovat** (s různou intenzitou – celkem 88,9 %). Neochota úředníků podle respondentů souvisí s tím, že úředníci neznají odpověď (47,3 %). Neexistuje žádný konkrétní zdroj, z něhož by se špatné informace šířily častěji ve srovnání s ostatními.

Lidé, kteří navštívili **facebookovou stránku Naši Ukrajinci**, šíří častěji než ostatní informace směrem k dalším lidem a rovněž navštívili (opakovaně) některé z integračních center. Na **integrační centra** se častěji obrací respondenti, kteří využívají služby tlumočnicka (jednorázově i opakovaně). Respondenti kvalitu služeb integračních center dávají do souvislosti s tím, že poskytují především aktuální informace, ochotou „úředníků“ (kontrast vůči neochotě českých úředníků) a spokojeností s poskytnutím tlumočení.

2.3.2. Kvalitativní část

V kvalitativní části jsme od držitelů dočasné ochrany zjišťovali, jaké komunikační kanály využívají a jak je hodnotí, jaké zdroje informací považují za důvěryhodné, s jakými problémy se při vyhledávání informací setkávají, jak hodnotí aktuálnost informací, které se k nim dostávají a zda oni sami šíří informace k dalším lidem.

Začneme tím, **jaké komunikační kanály** osoby s dočasnou ochranou k získávání informací využívají. Participant **využívají online komunikační kanály**, do kterých řadí zejména internet a sociální a další nová média. **Osobní předávání informací** představuje druhý nejčastěji využívaný komunikační kanál, do kterého řadí zejména osoby z blízkého okolí a osoby z institucí a organizací. Třetím komunikačním kanálem, který osoby s dočasnou ochranou využívají, jsou **telefonické kanály**. I do tohoto komunikačního kanálu lze zařadit osoby z blízkého okolí a osoby z institucí a organizací, dalším zdrojem informací jsou zde také informační telefonické linky. Posledním komunikačním kanálem jsou **tradiční tištěná a mluvená média**, do kterých patří letáky či brožury, televize a rozhlas. Podrobněji jsou výše uvedené zdroje informací pro jednotlivé komunikační kanály popsány v kapitole [2.1. Zdroj informací](#).

Nyní se budeme věnovat **důvěryhodnosti jednotlivých zdrojů informací**. Držitelé dočasné ochrany v rozhovorech uváděli, že za **dobry a důvěryhodný zdroj informací** považují především oficiální webové stránky českých úřadů, organizací a institucí; osoby z blízkého okolí (zejména krajany); osoby z institucí a organizací; informační telefonické linky a některá tištěná a mluvená média. Naopak mezi **méně důvěryhodné zdroje** informací zařazovali zejména sociální a další nová média a některá tištěná či mluvená média (zejména informační letáky a brožury, u kterých nedokážou identifikovat, kdo je vytvořil). Podrobněji jsou jednotlivé zdroje informací opět popsány v kapitole [2.1. Zdroj informací](#).

Od držitelů dočasné ochrany jsme zjišťovali také to, **s jakými problémy či překážkami se při vyhledávání informací setkávají**. Jednou z nejčastěji uváděných překážek byla **jazyková bariéra**, která představuje problém nejen při vyhledávání informací, ale také pro následné porozumění informacím. Při vyhledávání informací se držitelé dočasné ochrany snaží tuto bariéru minimalizovat například využíváním technologií, automatických jazykových překladačů. Ne vždy se jim to ale daří:

„Stalo se mi, že jsem potřeboval jít na úřad práce zjistit si nějaké informace a zrovna nebyl k dispozici žádný tlumočnick. Tak jsem tam šel s telefonem, ve kterém jsem měl překladač. Na přepážce jsem ukrajinsky nadiktoval do překladače, co potřebuji, a nechal to přeložit do češtiny. Paní na přepážce na mě koukala divně a pak mi řekla, že tomu nerozumí a takhle se se mnou bavit nebude a že jestli nemám tlumočnicka, ať přijdu jindy.“

Automatické jazykové překladače jsou vhodné zejména v momentech, kdy participanti vyhledávají nějakou informaci na internetu a potřebují si například přeložit buď celou stránku, nebo dílčí pasáže. Citace z rozhovoru, která je uvedena výše, poukazuje i na další z problémů, na který participanti při vyhledávání informací narážejí – **někteří úředníci státní správy nejsou ochotní se s držiteli dočasné ochrany bavit** bez tlumočnicka nebo od participantů vyžadují dobré znalosti českého jazyka. Neplatí to však obecně, jelikož další z participantů si během rozhovorů naopak vstřícnost českých úředníků chválili. Do kategorie jazykových bariér můžeme ještě zařadit **problémy s překlady** a také to, že **některé stránky či informace nejsou do ukrajinského jazyka přeloženy** vůbec.

Další problém, s nímž se držitelé dočasné ochrany při vyhledávání potřebných informací setkávají, souvisí s tím, že **neví, kde mají konkrétní informaci hledat**. Někteří z participantů v rozhovorech uváděli, že často nemají čas hodiny sedět a procházet všechny oficiální i komunitní zdroje informací a hledat konkrétní informaci. Podle nich se však situace v čase zlepšuje a po několika měsících v Česku se již dokáží při vyhledávání informací mnohem lépe orientovat a mají představu, na jaký informační zdroj se obrátit. Vyhledávání informací se tak stává rychlejší.

Jednou z dalších překážek při vyhledávání informací, která byla v rozhovorech zmiňována, je **spolehlivost zdroje**. Držitelé dočasné ochrany uváděli, že zejména v prvních týdnech po příchodu do České republiky nedovedli odlišit spolehlivé a nespolehlivé zdroje informací. Po pár týdnech se však dokázali lépe zorientovat a naučili se dělit zdroje na ty oficiální a neoficiální, přičemž ověřují informace zejména získané z těch neoficiálních (většina kanálů na sociálních sítích). S ověřením spolehlivosti zdroje mají podle participantů problémy zejména starší osoby a zranitelné osoby, které se v prostředí informací hůře orientují.

Kromě překážek při vyhledávání informací jsme se v průběhu rozhovorů věnovali také tomu, **zda jsou informace, které mají držitelé dočasné ochrany k dispozici, aktuální**. Participanti mají k dispozici aktuální informace, pouze občas se stane, že obdrží informaci neaktuální. To se týká zejména informací od zdravotních pojišťoven ohledně toho, kteří lékaři přijímají nové pacienty. S neaktuálností informací se občas setkávají také uživatelé sociálních sítí. Participanti upozorňovali na to, že lidé si u příspěvků často nevědí data, kdy byl příspěvek uveřejněn, a pak čerpají informace ze starých příspěvků.

Držitelé dočasné ochrany se sami stávají pro ostatní zdrojem informací, **šíří informace k dalším lidem**. Šíří informace, které mají k dispozici, k ostatním. Ne vždy se však jedná o šíření informací ve smyslu psaní příspěvků na sociální sítě nebo jejich komentování. Obvykle se jedná o šíření informací během běžné komunikace s rodinou, přáteli či známými. Často je to formou diskuse nad konkrétním tématem, které držitelé dočasné ochrany řeší. Ti si tak navzájem vyměňují a předávají informace. Participanti uvedli, že se snaží šířit zejména ty informace, o jejichž pravdivosti jsou přesvědčeni.

2.3.3. Shrnutí

Začneme tím, **jaké komunikační kanály** osoby s dočasnou ochranou k získávání informací nejčastěji využívají. V rozhovorech se vyskytovala sdělení o **využívání online komunikačních kanálů**, do kterých se řadí zejména internet a sociální a další nová média. **Osobní předávání informací** bylo rovněž vyzdvihováno, zejména prostřednictvím osob z blízkého okolí a osob z institucí a organizací. Dalším zmiňovaným komunikačním kanálem, který osoby s dočasnou ochranou využívají, byly **telefonické kanály**. I do tohoto komunikačního kanálu lze zařadit osoby z blízkého okolí a osoby z institucí

a organizací, dále informační telefonické linky. Posledním tematizovaným komunikačním kanálem byla **tradiční tištěná a mluvená média**, do kterých patří letáky či brožury, televize a rozhlas.

Nejdůvěryhodnějšími informačními zdroji jsou osoby z institucí/organizací, osoby blízké a informační telefonické linky, což koresponduje se zjištěními, že držitelé dočasné ochrany jsou rádi za osobní kontakt, upřednostňují doptávání se na informace v osobním kontaktu. Osoby z institucí a organizací a také informační a telefonické linky by zároveň měly být těmi zdroji, které nabídnou úplné a pravdivé informace, budou umět odpovědět na případné dotazy. Za **nejméně důvěryhodný zdroj** informací byla označena **tištěná a mluvená média**. Informace získané z rozhovorů víceméně s těmito údaji korespondovaly. V rámci rozhovorů osoby s dočasnou ochranou uváděly, že **více důvěřují** oficiálním webovým stránkám českých úřadů, organizací a institucí, dále osobám z blízkého okolí (zejména krajanům), osobám z institucí a organizací; dále informačním telefonickým linkám, a i některým tištěným a mluveným médiím. **Za méně důvěryhodné zdroje** informací považují zejména sociální a další nová média a některá tištěná či mluvená média (např. informační letáky a brožury, u kterých nedokáží identifikovat, kdo je vytvořil).

Od držitelů dočasné ochrany jsme zjišťovali také to, **s jakými problémy či překážkami se při vyhledávání informací setkávají. Nejčastějšími překážkami při vyhledávání informací jsou: jazyková bariéra, neznalost, na koho se obrátit o radu, neschopnost ověřit si spolehlivost zdroje a neznalost toho, kde informaci hledat.** V dotazníkovém šetření zmíněnou **jazykovou bariéru** označila více než polovina držitelů dočasné ochrany (52,6 %). To potvrzuje i důraz kladený na téma v kvalitativních rozhovorech. Nejčastěji se s jazykovou bariérou setkáme ve Středočeském kraji a Jihočeském kraji. Druhým nejčastěji uváděným problémem bylo, že **respondenti netuší, na koho se obrátit o radu** (31,8 %). Na tento problém nebylo v průběhu kvalitativních rozhovorů příliš upozorňováno, držitelé dočasné ochrany naopak uváděli, že v případě potřeby se obrací buď na svoje známé, nebo na pracovníky z institucí či organizací. Nejvyšší zastoupení těch, kteří netuší, na koho se obrátit pro radu, nalezneme v Karlovarském kraji, v Libereckém kraji, kraji Vysočina a v Olomouckém kraji.

Nejčastěji dotazovaní zmiňovali jazykovou bariéru (nedomluví se, nerozumí). V rámci celé ČR je jazyková bariéra překážkou pro více než polovinu dotázaných (52,6 %), v krajích mimo hl. m. Praha pro málo více než polovinu dotázaných (50,7 %) a v hl. m. Praha pro téměř tři pětiny respondentů (58,3 %). Nejčastěji se s jazykovou bariérou setkáme ve Středočeském kraji (77,2 %) a Jihočeském kraji (63,3 %), nejméně často v Královéhradeckém kraji (20 %) a kraji Vysočina (21,6 %).

Bezmála třetina dotázaných (31,8 %) na území celé ČR pokládá za bariéru, že netuší, na koho se obrátit pro radu. V krajích mimo hl. m. Praha neví, na koho se obrátit o radu necelá třetina dotázaných osob s dočasnou ochranou (32,6 %) a v hl. m. Praha neví, na koho se obrátit o radu téměř tři desetiny dotázaných (29,2 %). Z hlediska jednotlivých krajů je nejvyšší podíl těch, kteří netuší, na koho se obrátit pro radu, v Karlovarském kraji (54,2 %), v Libereckém kraji a kraji Vysočina (oba kraje 47,1 %) a v Olomouckém kraji (46,2 %).

Zmíněné bariéry jsou poměrně rovnoměrně rozprostřeny napříč všemi kategoriemi a charakteristikami dotazovaných.

Třetím nejčastěji uváděným problémem bylo to, že si **respondenti neumí ověřit spolehlivost zdroje** (31,4 %). Držitelé dočasné ochrany v kvalitativních rozhovorech uváděli, že toto byl problém zejména

v prvních týdnech po příchodu do České republiky, kdy nedovedli příliš odlišit spolehlivé a nespolehlivé zdroje informací. Po pár týdnech pobytu se však dokázali více zorientovat a naučili se dělit zdroje na ty oficiální a neoficiální, přičemž ověřují informace zejména z těch neoficiálních (většina kanálů na sociálních sítích). Čtvrtým nejčastějším problémem při vyhledávání informací je to, že držitelé dočasné ochrany **neví, kde informace hledat** (25,3 %). Z rozhovorů vyplynulo, že v některých případech se držitelům dočasné spíše informace nechce hledat, než že by přímo nevěděli, kde je mají hledat. Hledání informací je totiž dosti časově náročné a někteří z participantů uváděli, že je pro ně rychlejší se zeptat, než aby si informaci vyhledali sami. Pátou nejčastější odpovědí dotazníkového šetření byla **neochota českých úředníků se s držiteli dočasné ochrany bavit** (17,3 %). S tímto problémem se setkali i někteří z participantů, podle nich ale tento problém nelze zobecňovat a záleží na přístupu konkrétních úředníků.

Téměř pětina respondentů (18,9 %) se v posledních dvou měsících setkala často a méně než třetina občas (30,2 %) **s neúplnou, povrchní informací**. Méně než desetina respondentů se v posledních dvou měsících setkala často (6,3 %) a necelá pětina občas (19,8 %) **s nepravdivou, falešnou informací**. Více než desetina dotázaných se v posledních dvou měsících setkala často (12,4 %) a více než čtvrtina občas (26,2 %) **se zastaralou, neaktuální informací**. Téměř tři čtvrtiny respondentů uvedly, že **špatnou informací, která jim způsobila komplikace, neobdržely vůbec nebo obdržely jen několikrát do roka** (ČR – 73,4 %; kraje vyjma hl. m. Praha – 74,1 %; hl. m. Praha – 71,1 %). Necelé tři desetiny držitelů dočasné ochrany takovou informaci obdrží jedenkrát za měsíc a častěji.

Více než polovina držitelů dočasné ochrany bez ohledu na to, kde žijí, informace poskytuje dalším lidem (celá ČR – 55,7 %, kraje vyjma hl. m. Praha – 54,9 %; hl. m. Praha – 58 %).

Na závěr ještě shrneme hodnocení některých vybraných informačních kanálů.

- **Facebookovou stránku Naši Ukrajinci nezná méně než třetina dotázaných (30,9 %), neznalost je častější v ostatních krajích vyjma hl. m. Praha (34,5 %) ve srovnání s hl. m. Praha (20,2 %).** Významný podíl je i těch, kteří stránku sice znají, ale v posledních třech měsících ji nevyužili (celá ČR – 15,4 %; hl. m. Praha – 13,1 %; kraje vyjma hl. m. Praha – 16,2 %). Celkem tuto facebookovou stránku za posledního čtvrt roku nenavštívila téměř polovina držitelů dočasné ochrany (46,3 %) napříč ČR, třetina těch, kteří žijí v Praze (33,3 %), a více než polovina dotázaných z ostatních krajů vyjma hl. m. Praha (50,7 %). Na druhou stranu **jsou zde uživatelé, kteří stránku využívají jednou za měsíc a častěji – těch jsou téměř dvě pětiny ze všech dotázaných (36,5 %).**
- **Více než třetina respondentů (36,9 %) uvedla, že sice zná linku MV k dočasné ochraně, ale nikdy na ni nevolala.** Z rozhovorů se dá usuzovat na vliv skutečnosti, že bylo obtížné se na ni dovolat (bývala obsazená). **Necelé tři desetiny držitelů dočasné ochrany (29,4 %) informační telefonickou linku MV nevyužily a neznají ji.** Informační telefonickou linku MV nikdy nevyužili, ať ji znají či nikoliv, téměř dvě třetiny respondentů (66,3 %). Informační telefonickou linku MV k dočasné ochraně **využila alespoň jednou téměř čtvrtina dotazovaných (24,1 %; využili jednou – 12 %; využili vícekrát – 12,1 %).** **Více než čtyři pětiny respondentů byly s linkou MV k dočasné ochraně spokojeny (84,5 %).** **Nespokojených respondentů je méně než desetina (6,4 %).**

- **Alespoň jednou se na neziskovou organizaci o informace obrátila více než polovina respondentů z celé ČR (53,7 %; jednou 16,4 %; vícekrát 37,3 %).** Podíl držitelů dočasné ochrany, který někdy informace po neziskové organizaci žádal, je **vyšší v hl. m. Praha než v ostatních krajích**, a to o bezmála desetinu (9,7 %). Na neziskovou organizaci se obrátily více než tři pětiny dotázaných žijících v hl. m. Praha (60,9 %) a více než polovina dotazovaných z ostatních krajů (51,2 %). Naopak se na neziskovou organizaci **neobrátila více než třetina držitelů dočasné ochrany (34,7 %).** **S kvalitou poskytnutých informací neziskovou organizací bylo napříč ČR spokojeno více než devět desetin držitelů dočasné ochrany (92,3 %).** **Napříč republikou jsme zaznamenali jen přibližně 2 % nespokojených respondentů (2,1 %).**
- **V rámci celé ČR požádalo integrační centrum o informaci alespoň jednou více než sedm desetin dotazovaných (71,3 %; jednou – 29,3 %; vícekrát – 42 %).** Podíl takovýchto držitelů dočasné ochrany žijících v krajích mimo hl. m. Praha činí více než dvě třetiny (68,8 %; jednou – 26,3 %; vícekrát – 42,5 %) a žijících v hl. m. Praha činí necelé čtyři pětiny dotázaných (78,8 %; jednou 38,1 %; vícekrát 40,7 %). Podíl držitelů dočasné ochrany, kteří se někdy s žádostí o informace obrátili na některé z integračních center, je **v hl. m. Praha o desetinu (10 %) vyšší než v ostatních krajích.** Naopak se na některé z integračních center doposud **nikdy neobrátila více než desetina dotázaných (11,5 %)** napříč ČR, ať už pro to, že neměli potřebu (4,6 %) nebo žádné integrační centrum neznají (6,9 %). **S kvalitou poskytnutých informací integračními centry bylo napříč ČR spokojeno více než devět desetin držitelů dočasné ochrany (92,9 %).** **Napříč ČR jsme zaznamenali jen přibližně 2 % nespokojených respondentů (2,2 %).**
- V rámci celé ČR využily **pomoci tlumočnicka alespoň jednou bezmála tři čtvrtiny dotázaných (74,9 %).** Podíl držitelů dočasné ochrany, kteří využili pomoci tlumočnicka, je o více než desetinu vyšší (o 13,4 %) mezi respondenty žijícími v hl. m. Praha než v ostatních krajích. **Více než devět desetin respondentů (95,3 %) uvedlo, že bylo s pomocí tlumočnicka spíše nebo rozhodně spokojeno.** Nespokojenost s pomocí tlumočnicka vyjádřilo 1,6 % dotazovaných napříč ČR.

Z vyhodnocení vzájemných vztahů mezi sledovanými proměnnými vyplývá, že:

- **Přístup k internetu představuje překážku především pro starší osoby** s udělenou dočasnou ochranou. Zatímco ve věkové kategorii 18–64 let je přístup k internetu překážkou jen pro 3,1 % dotázaných, ve věkové kategorii 65 a více let je překážkou pro přibližně pětinu dotázaných (21,6 %).
- Respondenti, kteří se **považují být součástí české společnosti**, jsou začleněni, jsou **spokojenější s telefonickou linkou MV k dočasné ochraně (89 %)** a současně **jsou i šířiteli získaných informací k ostatním lidem (67,4 %).**
- **Se zastaralejšími a neaktuálními informacemi se o něco častěji setkávají respondenti z moravských krajů.**
- **Hodnocení důvěryhodnosti webových stránek státních institucí a úřadů (MV a další) souvisí s tím, zdali mají respondenti dostatek informací k životu v Česku a zdali se považují za součást české společnosti (začleněné).**

- Skutečnost, že **díky neznalosti jazyka respondent informací vůbec nerozumí**, postihuje především osoby s ani dobrou, ani špatnou znalostí jazyka (20,4 %) či neznalostí jazyka (42,1 %), dále ty, kteří mají nedostatek informací a nevyznají se (47,5 %), kteří se nepovažují být součástí společnosti (35,4 %), kteří patří k věkovým kategoriím nad 60 let a jejich zdraví je špatné (41,9 %).
- **Aktuální informace** lze podle respondentů získat nejvíce **od neziskových organizací, integračních center a tlumočnicků**. Největší zárukou toho, že respondent neobdrží nepravdivou, falešnou informaci, je obrátit se na informační linku MV k dočasné ochraně. Pokud jsou informace čerpány **od neziskových organizací, bývají častěji úplné a míří více do hloubky**, nebývají povrchní.
- **Špatnou informaci**, která poté dotázaným zkomplikovala život v Česku, získali dotázaní v souvislosti s **neochotou českých úředníků informace poskytnout** (nechtějí se bavit, s různou intenzitou – celkem 77,6 %) nebo tím, že **české úřady nedokáží informace dobře komunikovat** (s různou intenzitou – celkem 88,9 %). Neochota úředníků podle respondentů souvisí s tím, že úředníci odpověď neznají (47,3 %). Neexistuje žádný konkrétní zdroj, z něhož by se špatné informace šířily častěji ve srovnání s ostatními.
- Lidé, kteří navštívili facebookovou stránku **Naši Ukrajinci**, šíří častěji než ostatní informace směrem k dalším lidem a rovněž navštívili (opakovaně) některé z integračních center.
- Na **integrační centra** se častěji obrací respondenti, kteří využívají služby tlumočnicka (jednorázově i opakovaně). Respondenti kvalitu služeb integračních center dávají do souvislosti s tím, že poskytují především aktuální informace, disponují ochotnými „úředníky“ (kontrast vůči neochotě českých úředníků) a nabízí tlumočení, s nímž jsou klienti spokojeni.

2.4. Porozumění informacím

Tato kapitola dává nahlédnout do toho, jak lidé s dočasnou ochranou rozumějí informacím, které se k nim z různých zdrojů dostávají. Pokud informace k lidem dorazí, prochází vjemovým filtrem, přičemž je důležité, jak jim lidé rozumí. Největší prostor je proto v kapitole věnován popisu a vysvětlení důvodů, proč osoby s udělenou dočasnou ochranou některým informacím nerozumí. Zaměřuje se také na popis strategií, které lidé používají v případě, že nějakým informacím nerozumí a snaží se je dekodovat, nebo si nejsou jisti, zda jim rozumí správně a usilují o jejich verifikaci. V první části jsou uvedeny výsledky analýz z dotazníkového šetření, na ně navazují zjištění kvalitativní analýzy, které objasňují skutečnost, proč držitelé dočasné ochrany některým informacím nerozumí. Následuje shrnutí výsledků z obou částí výzkumu.

2.4.1. Kvantitativní část

Součástí procesu přijímání informací, které osoby s udělenou dočasnou ochranou obdrží, je dekodování sdělení. Vzhledem k životní situaci, adaptačním procesům, kulturnímu šoku, traumatizaci, nízkému sociálnímu a kulturnímu kapitálu a kompetenci a dalším četným překážkám, které nucenou migraci provází, je klíčové, zda příjemci informací rozumí. To, že k nim adresované informace dorazí, totiž může narazit na poměrně široký vjemový filtr, který může mnohé informace učinit nesrozumitelnými, nebo změnit jejich význam. Proto potřebujeme dobře porozumět důvodům, **proč osoby s udělenou dočasnou ochranou některým informacím nerozumí.**

Nejčastějším uváděným důvodem je, že si lidé podanou informaci špatně vyloží. **Přibližně polovina (50,8 %) dotazovaných uvedla, že neporozumění pramení ze špatného vyložení si (interpretace) informace.** Ke špatným interpretacím dochází o něco více mezi respondenty, kteří pobývají v hl. m. Praha (58 %), o něco méně jich nalézáme v krajích vyjma hl. město Praha (48,4 %). Špatná interpretace přijaté informace je dominantní příčinou chybného dekodování.

Druhá nejčastější příčina špatného vyložení si informace byla, že respondenti nedokáží rozpoznat, jestli je informace důvěryhodná nebo pravdivá. **Téměř třetina dotázaných (30,6 %) má problém rozpoznat, zdali může informaci považovat za důvěryhodnou, pravdivou.** Nepatrně více se tyto pochyby projevují mezi osobami žijícími v krajích mimo hl. m. Praha (31,4 %). V rámci hl. m. Praha nedokáže důvěryhodnost a pravdivost posoudit více než čtvrtina dotázaných (28,2 %).

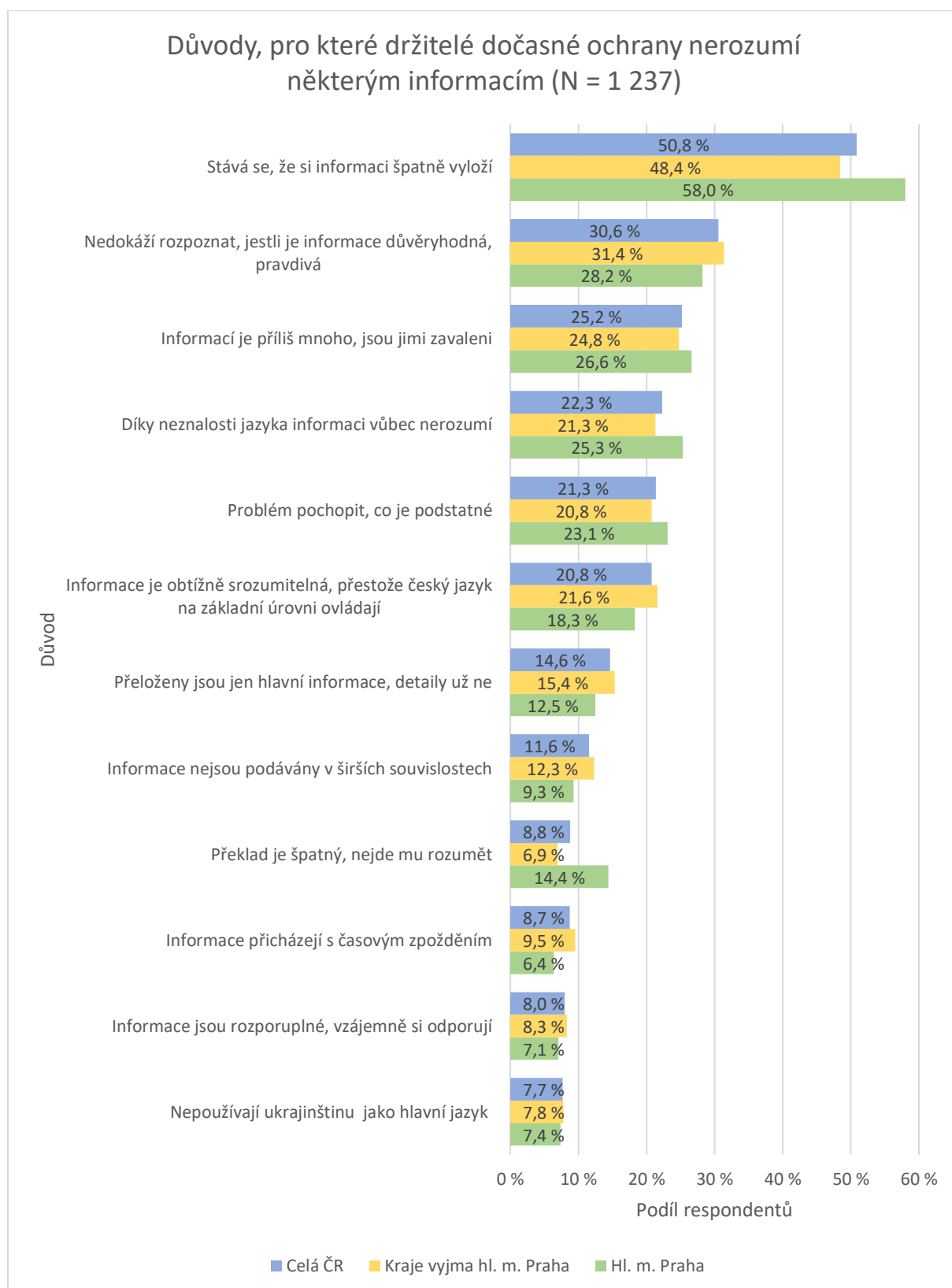
Třetím nejčastějším důvodem chybné interpretace bylo, že držitelé dočasné ochrany se domnívají, že informací je příliš mnoho a jsou jimi zavaleni. **Přetíženost množstvím informací jako příčinu neporozumění uvedla přibližně čtvrtina dotázaných (25,2 %).** V krajích mimo hl. m. Praha přetíženost množstvím informací uvedla rovněž přibližně čtvrtina respondentů (24,8 %) a v hl. m. Praha více než čtvrtina dotázaných (26,6 %).

S o něco menším rozdílem následují další tři uváděné příčiny špatného výkladu informací. **Více než pětina respondentů (22,3 %) díky neznalosti jazyka informací vůbec nerozumí.** Na území hl. m. Praha je dopad neznalosti jazyka o něco málo větší (25,3 %) než v krajích mimo hl. m. Praha (21,3 %). Dále se **více než pětina dotázaných (21,3 %) potýká s obtížným pochopením toho, co je ve sděleních podstatné.** O něco více obtížné pochopení podstatného zaznamenáváme mezi respondenty z hl. m. Praha (23,1 %) ve srovnání s údaji z krajů vyjma hl. m. Praha (20,8 %). Pro více než pětinu respondentů

(20,8 %) je **informace obtížně srozumitelná, přestože český jazyk na základní úrovni ovládají**. Neporozumění informací navzdory základní znalosti českého jazyka nalézáme o něco častěji v krajích vyjma hl. m. Praha (21,6 %) v porovnání s hl. m. Praha (18,3 %).

Existuje i **řada dalších důvodů, proč dochází ke špatnému vyložení si (interpretaci) informace**. Nejsou sice zastoupeny tak často jako příčiny výše uvedené, přesto je potřeba jim věnovat pozornost. Více než desetina dotázaných uvedla (14,6 %), že **přeloženy jsou jen hlavní informace, detaily už ne, jsou jen v češtině** (kraje vyjma hl. m. Praha – 15,4 %; hl. m. Praha – 12,5 %). Rovněž podle více než desetiny respondentů (11,6 %) **informace nejsou podávány v širších souvislostech** (kraje vyjma hl. m. Praha – 12,3 %; hl. m. Praha – 9,3 %). **Z důvodu špatného překladu, kterému nejde rozumět, informacím nerozumí** 8,8 % držitelů dočasné ochrany (kraje vyjma hl. m. Praha – 6,9 %; hl. m. Praha – 14,4 %). Podle 8,7 % dotázaných je důvodem neporozumění i to, že **informace přicházejí s časovým zpožděním** (kraje vyjma hl. m. Praha – 9,5 %; hl. m. Praha – 6,4 %). Podle 8 % respondentů bývají **informace rozporuplné, vzájemně si odporují** (kraje vyjma hl. m. Praha – 8,3 %; hl. m. Praha – 7,1 %). 7,7 % respondentů nerozumí, protože **nepoužívají ukrajinštinu jako hlavní jazyk** (kraje vyjma hl. m. Praha – 7,8 %; hl. m. Praha – 7,4 %).

Graf 29: Důvody, pro které držitelé dočasné ochrany nerozumí některým informacím (N = 1 237)



Špatná interpretace přijaté informace je dominantní příčinou chybného dekódování. Přibližně polovina (50,8 %) dotazovaných uvedla, že neporozumění pramení ze špatného vyložení si (interpretace) informace. Ke špatným interpretacím dochází o něco více mezi respondenty, kteří pobývají v hl. m. Praha (58 %), o něco méně jich nalézáme v krajích vyjma hl. město Praha (48,4 %). **Téměř třetina dotázaných (30,6 %) má problém rozpoznat, zdali může informaci považovat za důvěryhodnou, pravdivou. Přetíženost množstvím informací jako příčinu neporozumění uvedla přibližně čtvrtina dotázaných (25,2 %).** S o něco menším rozdílem následují další tři uváděné příčiny špatného výkladu informací: **díky neznalosti jazyka respondenti informaci vůbec nerozumí (22,3 %), potýkají se s obtížným pochopením toho, co je ve sděleních podstatné (21,3 %) nebo je informace obtížně srozumitelná, přestože český jazyk na základní úrovni ovládají (20,8 %).** Okrajově se objevují i další důvody, proč dochází ke špatnému vyložení si informace.

Dále uvádíme identifikované vzájemné vztahy mezi proměnnými (korelace), nejdříve s ohledem na sociodemografické proměnné a následně i na další proměnné.

Nesrozumitelnost některých informací (vůbec nerozumí) je statisticky významněji dána neznalostí jazyka. S neznalostí jazyka (nějak) souvisí i zdravotní stav, pokud je označován za horší, nesrozumitelnost narůstá. Vysvětlením může být skutečnost, že neznalost jazyka je podmíněna věkem a nesrozumitelnost informací díky neznalosti jazyka s věkem roste, obzvláště v kategoriích osob nad 60 let věku. Respondentů, kteří nerozumí informacím díky jazykové bariéře, je v kategorii osob nad 65 let přibližně polovina (49,3 %). Je logické, že znalost českého jazyka podmiňuje i následnou schopnost informaci porozumět, ale ne absolutně. Mnohem méně dotázaných, kteří pokládají informace za nesrozumitelné a vysvětlují si to jazykovou bariérou, nalézáme mezi těmi, kteří se již v Česku vyznají a orientují (15 %) a jsou součástí společnosti (10,1 %).

Pokud jsou informace podávány **bez širších souvislostí** (kontextualizace), častěji se respondentům zdají být rozporuplné a vzájemně si odporující (23,8 %). K informacím podávaným bez kontextu, bez souvislostí do určité míry přispívá skutečnost, že jsou podávány v nepřehledné a neatraktivní podobě (ve 26,7 %) – myšleno především vizuální a grafické zpracování.

Méně často si špatně vyloží informace osoby, které se obrátily s žádostí o informaci na některé integrační centrum. Přibližně každý druhý, který se obrátil vícekrát na IC (55,2 %), si poté přijímané informace nijak špatně nevyložil.

Jako důležitá se ukazuje být schopnost rozpoznání důvěryhodnosti/pravdivosti informace. Problém neschopnosti rozpoznat důvěryhodnou informaci se částečně prolíná s tím, že přijatá informace bývá často či občas neúplná a povrchní (62,7 %). Přitom platí, že pochyby nad věrohodností informace se často ukážou být oprávněné – často nebo občas se z nich vyklube ve více než dvou pětinach případů informace nepravdivá, falešná (41,8 %), případně i informace zastaralá, neaktuální (56,6 %). Důsledky nelze přehlédnout. Téměř tři čtvrtiny z osob, které mají potíže rozpoznat důvěryhodnost/pravdivost informace (73,3 %), posléze čelí tomu, že jim „špatná“ informace přinesla komplikace v životě. Naštěstí se většina dotázaných (33,1 %) s tímto setká jen několikrát za rok, jiní ale častěji (40,2 %). Na neschopnosti rozpoznat důvěryhodnost informace se podepisuje skutečnost, že dotázaní nevědí, kde při svých pochybách informace hledat (38,6 %), netuší, na koho se obrátit o radu (47,6 %) a neumí si ověřit spolehlivost zdroje (51,9 %). Malým dílem k tomu přispívá skutečnost, že z perspektivy

respondentů, kteří mají potíže s rozpoznáním důvěryhodnosti informací, úřady nedokážou informace dobře komunikovat (16,7 %), což nedůvěryhodnost o něco málo zvyšuje.

Pokud je překlad do ukrajinštiny špatný (informace není dobře přeložena), má více než čtvrtina dotázaných problém jakkoliv smyslu sdělení porozumět (28,6 %).

2.4.2. Kvalitativní část

V rozhovorech s držiteli dočasné ochrany jsme se nejvíce zaměřovali na to, kterým informacím nemají problém porozumět a naopak, kterým informacím jim dělá problémy porozumět. V případě, že jim porozumění některým informacím dělá potíže, jsme se více zaměřili na důvody, proč tomu tak je. Také jsme se dotazovali na strategie, které účastníci používají v případě, že nějakým informacím nerozumí, nebo si nejsou jisti, zda jim rozumí správně. Tedy na způsoby, jimiž se vyrovnávají s nejistotou v okamžiku, kdy informaci nerozumí a potřebují si informaci ověřit, doplnit.

Držitelé dočasné ochrany v rozhovorech kladli při objasňování příčin neporozumění informacím důraz především na přítomnost **jazykové bariéry**. Ta v praxi nabývá několik podob. Podle účastníků jsou v Česku stále vysoké počty osob s dočasnou ochranou, které **nerozumí vůbec česky**, a to ani na té nejzákladnější úrovni. Jedná se zejména o seniory či o zranitelné osoby, jejichž schopnost osvojit si jazyk je omezená. Tito lidé mají problém jak se samotným vyhledáváním informací, tak také s porozuměním jejich obsahu. Podrobněji se budeme této kategorii osob věnovat v následující kapitole [2.5. Příjemce sdělení](#).

Zdůrazňovaným příkladem jazykové bariéry, se kterým se potýkají účastníci, je **problém překladů informací do ukrajinského jazyka**. Pochopitelně že byl překážkou porozumění zejména v prvních týdnech po příjezdu do České republiky. V současné době se podle výpovědí kvalita překladů značně zlepšila:

„Když jsem přijela před dvěma lety, tak myslím, že tak ze 75 % byl překlad špatný. Jako nějak jsem porozuměla sdělení, ale nebylo to, jako by to psal rodilý mluvčí – byl tam špatný slovosled, význam apod. Dneska už je to mnohem lepší, překlady jsou kvalitnější.“

Někteří z účastníků se však s problematickými překlady stále setkávají, zdá se, že jsou schopni nedostatky lépe identifikovat, o to citlivěji a kritičtěji je přijímají:

„Jazyková bariéra určitě existuje, sto procent! A když přijdeš na ambasádu, úřad atd., taky tam nedostaneš správný překlad těch dokladů (do češtiny – pozn.), které potřebuješ. Třeba na úřadu práce jsem byla tento rok v lednu poprvé a dávala jsem se na formulář, který musíš vyplnit, a tam je spousta špatného překladu.“

Potíže s porozuměním se projevují i v situacích, kdy jsou **informace překládány příliš „odborně“ (formálně) s využíváním nadmíry úřednického jazyka**, který je vzdálený jazyku přirozenému. Používané jazykové konstrukce jsou překážkou porozumění:

„Když jsem sem přijela, tak pro mě to bylo super složité těm informacím porozumět. Byl to velký problém, že ty letáky byly vždy napsány úředním jazykem. Když nerozumíš základy, vůbec ten leták nepřečteš. Rozumíš, co je tam napsáno, ale nepochopíš, co s tím dělat. A nepomůže ti ani překladáč, protože ta slova odbornější, ten úřednický jazyk, tak to ti překladáč nepřeloží správně, s tím je opravdu velký problém.“

S informacemi, které jsou psány příliš „odborně“ (a to i v ukrajinském jazyce), mají podle participantů problémy zejména osoby s nižším vzděláním a také lidé, kteří do Česka přišli z venkovských oblastí Ukrajiny. Ti do styku s úředním jazykem příliš nepřicházeli ani na Ukrajině, proto je pro ně porozumění obsahu informacím v České republice obzvláště těžké. Více se této kategorii osob budeme věnovat v kapitole [2.5. Příjemce sdělení](#).

Nejednoznačnost překladu často způsobuje to, že osoby s dočasnou ochranou si mohou **jednu informaci vyložit různě**. Pro příjemce zprávy je obtížné ji přiřadit správný význam. Příkladem takového problému s porozuměním je ověřování dokladu o ubytování, což bylo mezi držiteli dočasné ochrany v době konání rozhovorů velké téma. Jak jsme uvedli v jedné z předchozích kapitol, participanti uváděli, že jim není jasné, v jakých případech musí být na formuláři ověřený podpis a jaký typ formuláře mají vlastně použít. Byli si schopni informaci přečíst a přeložit, neporozuměli však jejímu obsahu a nevěděli, jak mají reálně postupovat. Dalším příkladem toho, že si držitelé dočasné ochrany vykládají stejnou informaci různě, jsou podmínky vycestování na Ukrajinu, o čemž jsme psali již v jedné z předchozích kapitol.

V případě, že participanti informacím nerozumí, volí **odlišné strategie toho, jak informaci nakonec porozumět**. Usilují o to, aby jí přiřadili ten správný význam. Nejčastěji užívanou strategií je to, že si dohledávají další informace na sociálních sítích, což však s sebou nese již dříve zmiňovaná rizika. Druhou nejčastěji užívanou strategií je to, že se doptávají svých známých, ať už rodinných příslušníků, příbuzných, přátel či kolegů v práci. V tomto případě nehraje příliš roli to, zda se jedná o osobu z Ukrajiny či z Česka. Důležité je informaci si ověřit či prohloubit porozumění v rámci blízkého osobního kontaktu. Další hojně užívanou strategií, jak se dobrat porozumění konkrétní informaci, je položení dotazu některému z pracovníků organizací a institucí, jako jsou např. KACPU, CPIC, OAMP či některá z neziskových organizací. Tuto strategii volí zejména ti participanti, kteří preferují osobní kontakt nebo se neorientují v online světě.

Jiným případem potřeby eliminace neporozumění jsou situace, kdy **držitelé dočasné ochrany informací si rozumí, nejsou si však jisti, zda jí rozumí správně** a chtějí si ji nějakým způsobem ověřit či se utvrdit v tom, že ji chápou správně. Proto si participanti informace ověřují z oficiálních zdrojů, jelikož si uvědomují, že na sociálních sítích se mohou šířit desinterpretace a jsou v tomto ohledu obezřetnější. Pro ověření informací, případně pro ujištění se, že informacím dobře porozuměli, využívají nejčastěji návštěvu organizací a institucí, jako jsou KACPU, CPIC, OAMP či některé z neziskových organizací. Jeden z interkulturních pracovníků k tomu uvedl následující:

„Když je nějaká změna, která se týká Ukrajinců, tak vždycky byla a je spousta lidí, kteří tomu nerozumí vůbec, nebo si nebudou jisti, zda tomu rozumí správně a chtějí dostat nějaké potvrzení, že jo, že to bude fungovat takhle a takhle a že tomu dobře rozumí. Oni po nás často nic nepotřebují, jenom se

ujistit, že tomu dobře rozumí, aby něco nepokazili. Mají velký strach, že když udělají něco špatně, budou mít problémy.“

Právě obavy z případných sankcí za chyby, které mohou pramenit z neporozumění informacím, jsou pro nositele dočasné ochrany motivací k tomu, aby se informacím snažili co možná nejvíce porozumět – a to právě v mezilidských interakcích (zmíněné „ujistit se“).

Pracovníci organizací a institucí, kteří se s držiteli dočasné ochrany setkávají, v doplňkových rozhovorech uvedli dva specifické důvody toho, **proč mohou mít držitelé dočasné ochrany podle nich problémy s porozuměním informacím**. Jedním z důvodů je to, že ukrajinští uprchlíci se často **bojí či stydí zeptat**. To potvrzují i někteří z našich participantů:

„Já moc s nikým nekomunikuju. Stydím se. Jsem už v Česku docela dlouho a ptám se na nějaký hloupost, co už bych asi měla znát a vědět.“

Participantů se na úřadech či dalších místech často bojí zeptat na to, čemu nerozumí, protože mají strach, že po nich pracovníci budou křičet, což bývá podle nich na Ukrajině zcela běžné. V Česku se někteří z nich setkali s tím, že úředníci na ně byli velmi nepříjemní a často s nimi nechtěli kvůli jazykové bariéře vůbec komunikovat.

Jiným důvodem je, že držitelé dočasné ochrany **informace jednoduše nečtou**. Důvodů je podle interkulturních pracovníků hned několik. Prvním z nich je to, že držitelé dočasné ochrany jsou podle nich **přehlceni informacemi** o tom, co všechno musí zařídít, kde si mají co vyřídit a co k tomu budou potřebovat. V důsledku této přehlcenosti se stává, že nejsou schopni číst všechny informace podrobně, ale přečtou si např. jen zvýrazněné informace či začátek textu, jejich čtení je selektivní. Jiným vysvětlením, proč držitelé dočasné ochrany nečtou všechny informace je, že na to **nemají čas**:

„Nemám čas neustále něco číst, když potřebuji zjistit nějakou informaci. Když něčemu nerozumím, zabere mi spoustu času vyhledávat odpověď, ať už na Telegramu, Facebooku nebo na internetu. Je pro mě rychlejší zvednout telefon a někam zavolat, nebo se jít někam zeptat.“

Důvodem může být také to, že jsou informace sdělovány jako **příliš dlouhé a oni jim zkrátka nerozumí**:

„Člověk, když tomu textu pořádně nerozumí, vidí třeba jen část toho, jako informaci hledá, ale pak vidí za tím dvě strany textu, tak to vzdá a nebude to číst. Potom už není zbytek sdělení schopen pobrat.“

Selektivita při dekodování informací může být dána i tím, že lidé **čtou pouze ty informace, které chtějí slyšet**, tento vytěsňující mechanismus zazněl v jednom rozšiřujícím rozhovoru, dokládá rovněž, jak různé mohou být náhledy na to, které informace jsou důležité a jak je potřebné je uchopovat v širším kontextu:

„Oni přijdou a říkají ‚já jsem si přečetl, že na Ukrajině můžu být, jak dlouho chci‘, což je pravda, může tam být člověk, jak dlouho chce, ale je podmínka, že když má zdarma ubytování, tak tam může být jenom do 15 dnů. Takže jim musíme říct, jak to doopravdy je. Oni si jenom přečetli to nejdůležitější, že

můžou kdykoliv vycestovat na Ukrajinu. Oni čtou jenom to, co chtějí slyšet, že můžou mít dočasnou ochranu, že můžou být na Ukrajině, jak dlouho chtějí. Opravdu nejdůležitější si vytáhnou pro sebe, a potom přijdou a zjistí, že to není tak, jak si mysleli, že si tam nepřečetli úplně všechno, což bylo třeba někde dole napsáno. Přečetli to, co chtěli slyšet.“

2.4.3. Shrnutí

Informace, které k nositelům dočasné ochrany dorazí, jsou s vynaložením velkého úsilí dekodovány a naráží na poměrně široký vjemový filtr, který z nich činí informace nesrozumitelné, nebo mění jejich význam. Proto jsou důvody, **proč osoby s udělenou dočasnou ochranou některým informacím nerozumí**, tak důležité.

Špatná interpretace přijaté informace je dominantní příčinou chybného dekodování. **Přibližně polovina (50,8 %) dotazovaných uvedla, že neporozumění pramení ze špatného vyložení si (interpretace) informace.** Ke špatným interpretacím dochází o něco více mezi respondenty, kteří pobývají v hl. m. Praha (58 %), o něco méně jich nalézáme v krajích vyjma hl. město Praha (48,4 %). Na vině může být působící jazyková bariéra, problém překladů do ukrajinštiny či to, že informace jsou překládány příliš odborně s využíváním formálního úředního jazyka. Participantů uváděli, že i když jsou schopni si informaci přečíst a přeložit, často už ale neporozumí jejímu obsahu a neví, jak mají reálně postupovat (např. při ověřování dokladu o ubytování). Nejistota ohledně správnosti interpretace se promítá do potřeby správnost si ověřovat, a to prostřednictvím osobního kontaktu (komunikace) s reprezentanty českého systému pomoci.

Druhá nejčastější příčina špatného vyložení si informace byla, že respondenti nedokáží rozpoznat, jestli je informace důvěryhodná nebo pravdivá. **Téměř třetina dotázaných (30,6 %) má problém rozpoznat, zdali může informaci považovat za důvěryhodnou, pravdivou.** Proto nositelé dočasné ochrany vytváří řadu strategií, jak se s (ne)důvěryhodností vyrovnat, jak ověřují pravdivost informací, nebo to, zda informacím správně rozumí. Informace si ověřují především z oficiálních zdrojů, jelikož si uvědomují, že na sociálních sítích se mohou šířit desinterpretace. Pro ověření informací, případně pro ujištění se, že informacím rozumí správně, využívají nejčastěji návštěvu organizací a institucí, jako jsou KACPU, CPIC, OAMP či některé z neziskových organizací. Tato strategie je pochopitelná – **porozumět znamená včlenit informaci do reálného světa interakcí a porozumění zasadit do rámce běžné mezilidské komunikace. Toto může být příčinou neporozumění ze strany institucí, pro něž je přímá komunikace zatěžující, pořád se opakující, objasňující stále totéž, to, co je někde přece napsáno. Zatímco pro osoby s dočasnou ochranou hraje osobní kontakt významnou roli při potvrzení si správnosti vlastní interpretace ve vztahu k dalším možným, ověření si, že můj výklad je mezi všemi konkurenčními ten správný.** Osobní kontakt má stále velkou roli navzdory všem dalším alternativám, protože souvisí se sociálním významem jazyka, jeho komunikativní povahou a nutností potvrzování si vlastní interpretace.

Třetím nejčastějším důvodem chybné interpretace bylo, že držitelé dočasné ochrany se domnívají, že informací je příliš mnoho a jsou jimi zavaleni. **Přetíženost množstvím informací jako příčinu neporozumění uvedla přibližně čtvrtina dotázaných (25,2 %).** Přesycenost informacemi představovala problém zejména v prvních týdnech po příchodu do České republiky, kdy participantů museli řešit

najednou velké množství věcí a zpracovat značný objem nových informací, často ještě v jazyce, kterému nerozuměli. V důsledku přehlcenosti informacemi se držitelům dočasné ochrany stává, že nejsou schopni číst všechny informace podrobně, postupují selektivně, případně nedokáží nalézt mezi informacemi souvislosti, poznat, co je důležité.

S o něco menším rozdílem následují další tři uváděné příčiny špatného výkladu informací: **díky neznalosti jazyka respondenti informaci vůbec nerozumí (22,3 %), potýkají se s obtížným pochopením toho, co je ve sděleních podstatné (21,3 %) nebo je informace obtížně srozumitelná, přestože český jazyk na základní úrovni ovládají (20,8 %).** V Česku nadále pobývají lidé, kteří nerozumí vůbec česky, a to ani na té nejzákladnější úrovni. Jedná se zejména o seniory či o zranitelné osoby. Tito lidé pak mají problém jak se samotným vyhledáváním informací, tak také s porozuměním jejich obsahu. Často využívají služeb tlumočnicků a překladatelů, aby byli schopni informacím porozumět. Spoléhají na své rodinné příslušníky či nejbližší osoby, že jim informace nejen přeloží, ale zároveň vysvětlí jejich význam a pomohou s orientací v tom, které informace jsou důležité. Problémem je i porozumět v záplavě informací tomu, co je podstatné. Podmiňuje ho jak zahlcenost informacemi, tak samotná délka informace. Pokud je informace příliš dlouhá a obsáhlá, účastníci mají problém nejen pochopit, co je podstatné, ale vůbec informaci porozumět jako celku. Reakcí je selektivita „čtení“ informací, vynechávání podstatného, nevidění souvislostí, případně i obavy ptát se na již známé a banální, a řada dotazů adresovaných do prostoru sociálních sítí či snaha raději si informace ověřit osobně v některé z organizací či institucí, které jsou nositelům dočasné ochrany k dispozici.

Existuje i **řada dalších důvodů, proč dochází ke špatnému vyložení si (interpretaci) informace.** Nejsou sice zastoupeny tak často jako příčiny výše uvedené, přesto je potřeba jim věnovat pozornost. Bývají přeloženy jen hlavní informace, detaily už ne; jsou jen v češtině; informace nejsou podávány v širších souvislostech; z důvodu špatného překladu jim nejde rozumět; informace přicházejí s časovým zpožděním; bývají rozporuplné, vzájemně si odporují.

Z vyhodnocení vzájemných vztahů mezi sledovanými proměnnými vyplývá, že:

- **Nesrozumitelnost některých informací** (vůbec nerozumí) je statisticky významněji **dána neznalostí jazyka.** S neznalostí jazyka (nějak) souvisí i zdravotní stav – pokud je označován za horší, nesrozumitelnost narůstá. Respondentů, kteří nerozumí informacím díky jazykové bariéře, je v kategorii osob nad 65 let přibližně polovina (49,3 %).
- Pokud jsou informace podávány **bez širších souvislostí** (kontextualizace), častěji se respondentům zdají být rozporuplné a vzájemně si odporující (23,8 %). K informacím podávaným bez kontextu, bez souvislostí do určité míry přispívá skutečnost, že jsou podávány v nepřehledné a neatraktivní podobě (ve 26,7 %) – myšleno především vizuální a grafické zpracování.
- **Méně často si špatně vyloží informace** osoby, které se obrátily s žádostí o informaci na některé **integrační centrum.** Přibližně každý druhý, který se obrátil vícekrát na IC (55,2 %), si poté přijímané informace nijak špatně nevyložil.
- **Jako důležitá se ukazuje být schopnost rozpoznání důvěryhodnosti/pravdivosti informace.** Problém neschopnosti rozpoznat důvěryhodnou informaci se částečně prolíná s tím, že přijatá

informace bývá často či občas neúplná a povrchní (62,7 %). Přitom platí, že pochyby nad věrohodností informace se často ukážou být oprávněné – často nebo občas se z nich vyklube ve více než dvou pětinach případů informace nepravdivá, falešná (41,8 %), případně i informace zastaralá, neaktuální (56,6 %). Důsledky nelze přehlédnout. Téměř tři čtvrtiny z osob, které mají potíže rozpoznat důvěryhodnost/pravdivost informace (73,3 %), posléze čelí tomu, že jim „špatná“ informace přinesla komplikace v životě. Naštěstí se většina dotázaných (33,1 %) s tímto setká jen několikrát za rok, jiní ale častěji (40,2 %). Na neschopnosti rozpoznat důvěryhodnost informace se podepisuje skutečnost, že dotázaní nevědí, kde při svých pochybách informace hledat (38,6 %), netuší, na koho se obrátit o radu (47,6 %), a neumí si ověřit spolehlivost zdroje (51,9 %). Malým dílem k tomu přispívá skutečnost, že z perspektivy respondentů, kteří mají potíže s rozpoznáním důvěryhodnosti informací, úřady nedokážou informace dobře komunikovat (16,7 %), což nedůvěryhodnost o něco málo zvyšuje.

- Pokud je **překlad do ukrajinštiny špatný** (informace není dobře přeložena), **má více než čtvrtina dotázaných problém smyslu sdělení porozumět** (28,6 %).

2.5. Příjemce sdělení (komunikant)

Kapitola je zaměřena na popis vybraných charakteristik příjemců sdělení. V kvantitativní části jsou uvedeny sociodemografické údaje o držitelích dočasné ochrany, kteří se zúčastnili výzkumu a rovněž dva typy příjemců informací. Kvalitativní část se zaměřuje na popis dvou typů příjemců sdělení, které se díky rozhovorům podařilo identifikovat. V prvním případě se jedná o držitele dočasné ochrany, kteří jsou schopni aktivně vyhledávat informace a následně s nimi pracovat a porozumět jim. V druhém případě se naopak jedná o osoby s dočasnou ochranou, které mají s vyhledáváním a následným vyhodnocováním a porozuměním informací potíže.

2.5.1. Kvantitativní část

V kvantitativní části nejdříve uvádíme základní popis socio-demografických proměnných. Zde je potřeba rozlišit ty proměnné, které byly použity jako kvótní kritéria výběru vzorku, a dále ty, které byly do dotazníku včleněny, které ale čtenář nemůže číst jako informaci o charakteristikách respondentů ve smyslu reprezentativity. Mají spíše doplňkový ráz – informují nás o charakteristikách respondentů, které jsme oslovili. Důležité však byly při ověřování hypotéz ve vztahu k informovanosti dotázaných. Proto čtenáře žádáme, aby je nečetli tak, že je lze jednoduše vztáhnout na celou populaci osob s udělenou dočasnou ochranou. Nevypovídají o charakteristikách všech nositelů dočasné ochrany, ale o tom, jací respondenti se ve vzorku vyskytují.

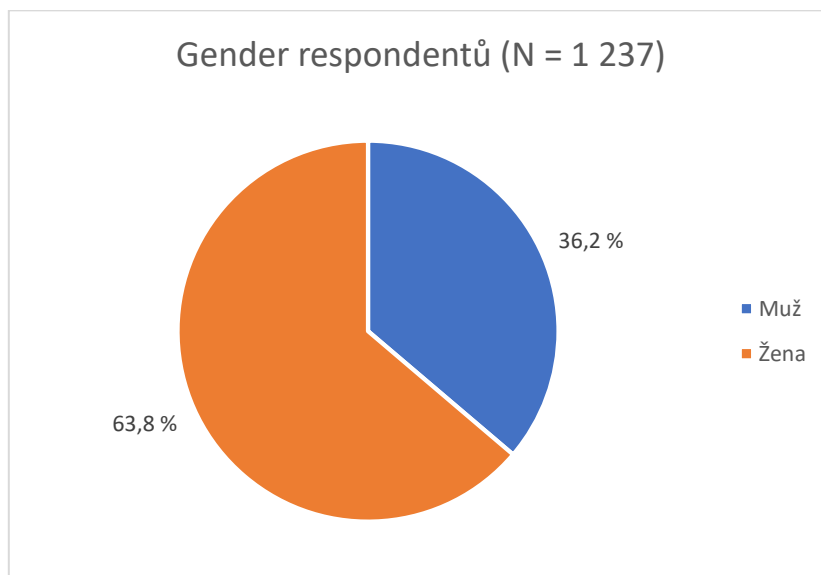
Dále jsou v této části zařazeny další proměnné, které byly součástí pracovních hypotéz a byly využity pro jejich ověřování. Týkají se především sociální integrace. Nakonec byly vytvořeny dva základní typy respondentů ve vztahu k tématu informovanosti a popsány prostřednictvím základních ukazatelů.

Proměnné – kvótní kritéria

Výběr zkoumaných byl proveden na základě kvótního výběru, a to podle dvou hlavních kvót: pobytu v kraji a genderu. Vedle toho jsme sledovali i další ukazatel, kterým byl věk respondentů. Kontrolovali jsme, aby bylo ve vzorku zastoupení starších osob – alespoň 6 % respondentů ve věku 65 a více let. Data o věku a genderu kopírují genderovou strukturu všech držitelů dočasné ochrany ve všech krajích.

Nejdříve uvádíme data o **genderu respondentů**, který byl prvním kvótním kritériem.

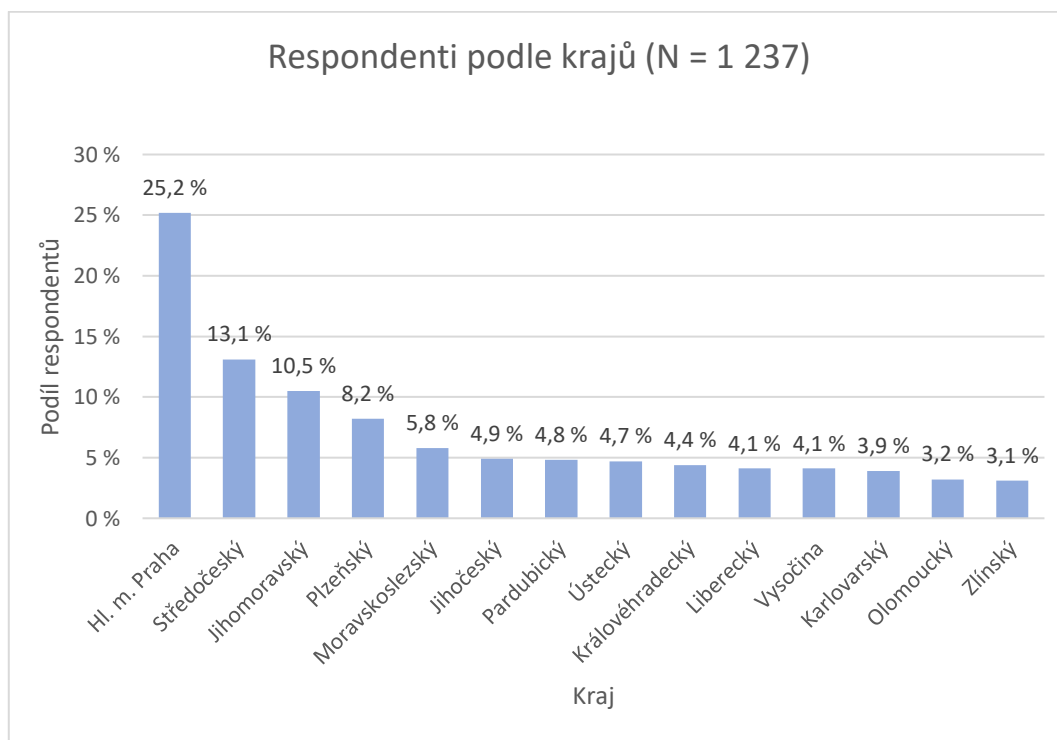
Graf 30: Gender respondentů (N = 1 236)



Podíl žen přesahoval tři pětiny respondentů 63,8 % a zbylé necelé dvě pětiny (36,2 %) držitelů dočasné ochrany představovali muži.

Další kvótním kritériem bylo, **v jakém kraji České republiky držitelé dočasné ochrany momentálně pobývají.**

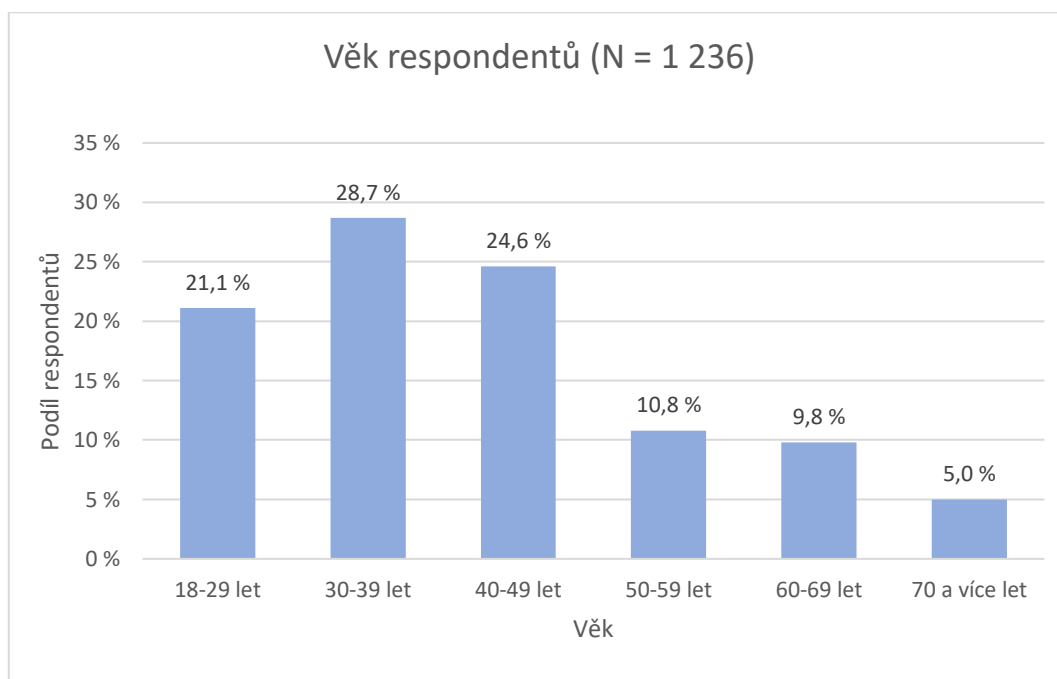
Graf 31: Respondenti podle krajů (N = 1 236)



Jak bylo zmíněno u předešlého grafu, podíly respondentů v krajích odpovídají skutečným podílům držitelů dočasné ochrany v daných krajích. **Více než čtvrtina respondentů uvedla, že žije v hlavním městě Praha (25,2 %).** Mimo Prahu jsou pak nejsilněji zastoupené kraje Středočeský (13,1 %), Jihomoravský (10,5 %) a Plzeňský (8,2 %). Naopak nejméně dotazovaných bydlí ve Zlínském (3,1 %), Olomouckém (3,2 %) a Karlovarském kraji (3,9 %).

Dále jsme od držitelů dočasné ochrany zjišťovali jejich věk.

Graf 32: Věk respondentů (N = 1 236)

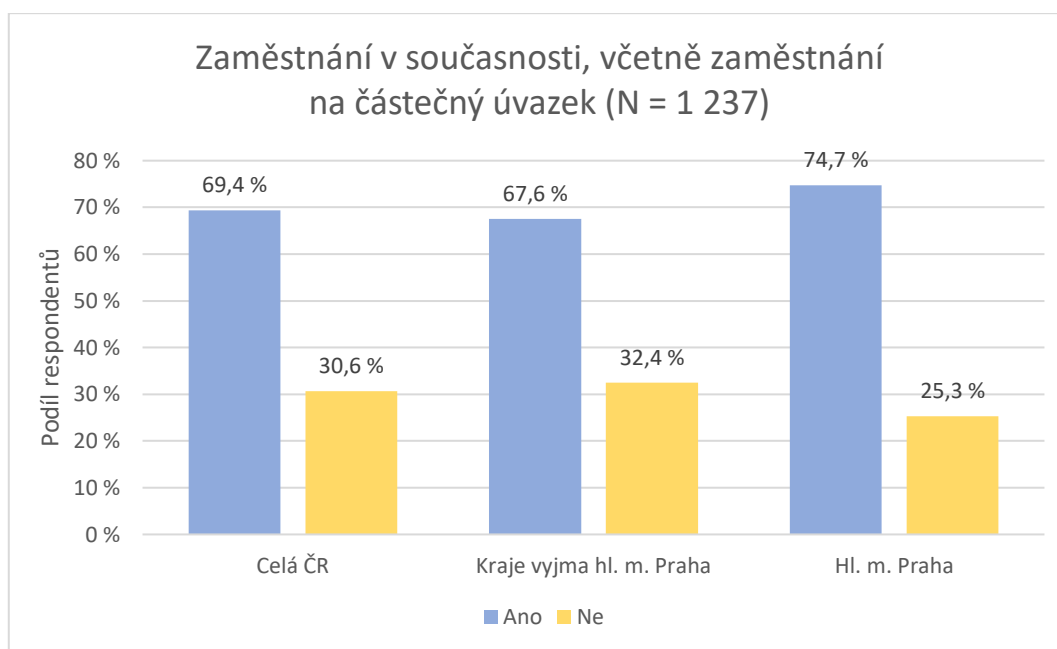


Z hlediska věku respondentů jsou nejvíce zastoupeny kategorie ve věku do 49 let. **Vůbec nejpočetněji, bezmála třemi desetínami, jsou zastoupeni třicátníci (28,7 %).** Další početně nejvíce zastoupenými kategoriemi, více než pětinou, jsou osoby ve věku 40–49 let (24,6 %) a 18–29 let (21,1 %). Početně méně zastoupenými věkovými kategoriemi byly ty nad 50 let. Konkrétně byla v našem vzorku více než desetina osob ve věku 50–59 let (10,8 %), bezmála desetina osob ve věku 60–69 let (9,8 %) a 5 % osob ve věku nad 70 let. Na tomto místě uveďme ještě poznámku ke kvótnímu výběru, který měl kromě místa bydliště a genderu respondentů zohlednit i jejich věk. V našem výběru mělo být alespoň 6 % osob v důchodovém věku (65 a více let), přičemž reálný podíl ve výsledném výběru činí 10,8 % všech respondentů, čímž byla tato podmínka beze zbytku splněna.

Další proměnné – charakteristiky respondentů

Zajímalo nás také, zda jsou držitelé dočasné ochrany **v současnosti někde zaměstnaní**, bez ohledu na výši úvazku.

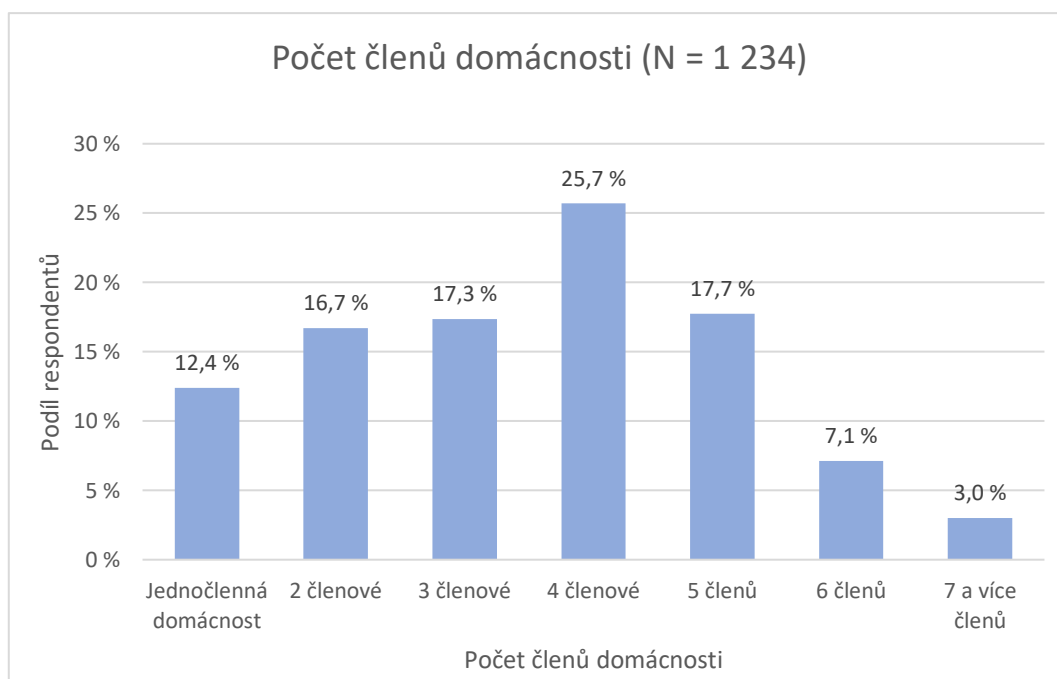
Graf 33: Zaměstnaní v současnosti, včetně zaměstnání na částečný úvazek (N = 1 237)



V rámci celé ČR je zaměstnaných téměř sedm desetin osob s dočasnou ochranou (69,4 %). Že jsou v současnosti zaměstnaní, byť třeba na částečný úvazek, uvedly více než dvě třetiny dotázaných (67,6 %) žijících v krajích mimo hl. m. Praha. Mezi respondenty bydlícími v hl. m. Praha je podíl zaměstnaných o 7,1 % vyšší než v ostatních krajích, zaměstnaní jsou bezmála tři čtvrtiny dotázaných (74,7 %).

Další otázka byla zaměřená na počet členů v domácnosti. Držitelů dočasné ochrany jsme se zeptali, s kolika lidmi ve společné domácnosti žijí.

Graf 34: Počet členů domácnosti (N = 1 234)



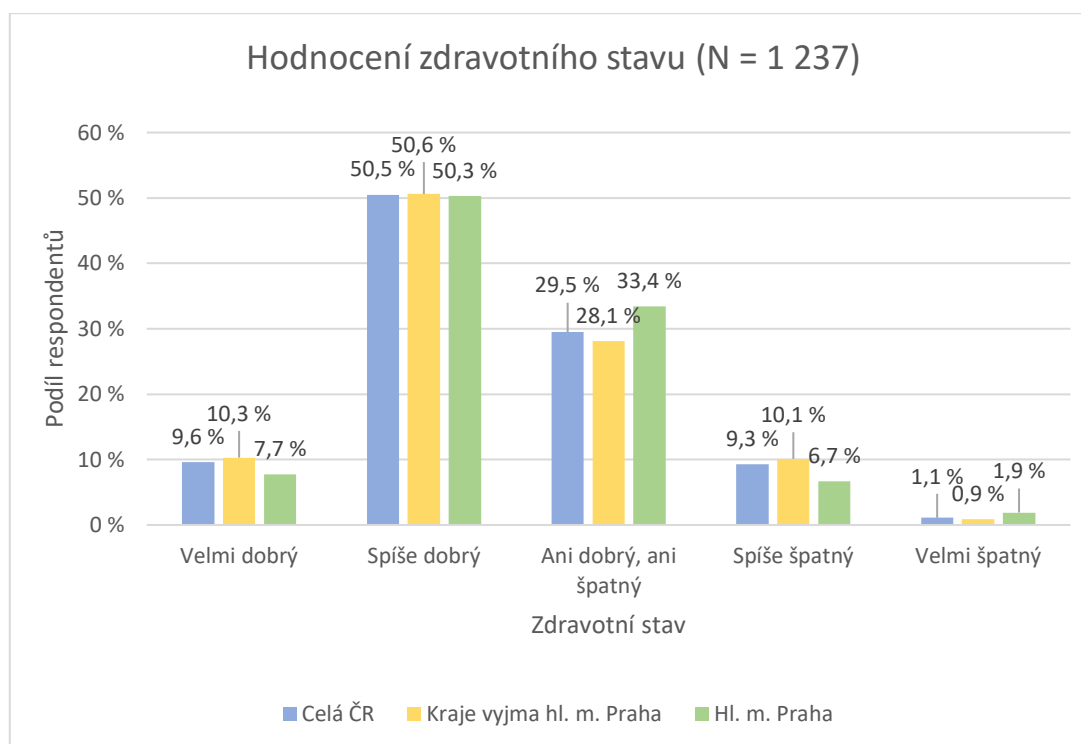
Domácnosti držitelů dočasné ochrany představují především vícečlenné domácnosti. V jednočlenné domácnosti, tedy v domácnosti, kterou tvoří pouze náš respondent, žila více než desetina dotázaných (12,4 %). **Nejčastěji tvoří domácnosti dotazovaného celkem čtyři členové (25,7 %).** Vyrovnané byly podíly dvoučlenných, tříčlenných a pětičlenných domácností, které jsou zastoupeny přibližně jednou šestinou (16,7 %; 17,3 % respektive 17,7 %). Šest členů tvořilo necelou desetinu domácností (7,1 %) a ve 3 % případů více než sedm členů.

Kromě počtu členů domácnosti nás zajímalo také **složení domácností držitelů dočasné ochrany.** Jak již bylo zmíněno, **jednotlivci tvořili samostatnou domácnost ve více než desetině případů (12,4 %), přičemž podíl těchto domácností byl mírně vyšší (o 3,6 %) v Praze než v ostatních krajích** (hl. m. Praha – 15,1 %; kraje vyjma hl. m. Praha – 11,5 %). **V manželské či partnerské domácnosti bez dětí žije více než desetina dotazovaných (14,6 %).** Srovnatelné je zastoupení manželských či partnerských domácností mezi respondenty z hl. m. Praha a ostatních krajů (hl. m. Praha – 13,1 %; kraje vyjma hl. m. Praha – 15,1 %). **V domácnosti, ve které jedno nebo více nezletilých dětí vychovává pouze jeden z rodičů (samoživitelé), žije necelá pětina dotazovaných (18 %).** Podobně tomu bylo v Praze i ostatních krajích (hl. m. Praha – 18,6 %; kraje vyjma hl. m. Praha – 17,8 %). **Více než čtvrtina držitelů dočasné ochrany uvedla, že žije v partnerské/manželské domácnosti s jedním nebo více nezletilými dětmi (26 %).** Vyšším podílem byla tato skupina domácností zastoupena v Praze (28,2 %) než v ostatních krajích (25,3 %).

Nejpočetnější kategorii v našem vzorku tvořili respondenti z ostatních typů domácností (29 %). V krajích mimo hlavní město se jednalo o vůbec nejpočetněji zastoupené respondenty (30,3 %). V Praze tuto kategorii uvedla čtvrtina dotázaných (25 %). Do této kategorie spadají například domácnosti (ať již s dětmi nebo bez dětí), kde s danou rodinou žijí prarodiče, a z toho důvodu se obecně jednalo o ty početnější domácnosti.

V další otázce jsme držitele dočasné ochrany nechali **ohodnotit svůj momentální zdravotní stav** (fyzický i duševní). Odpovědi jsou zobrazeny v následujícím grafu.

Graf 35: Hodnocení zdravotního stavu (N = 1 237)

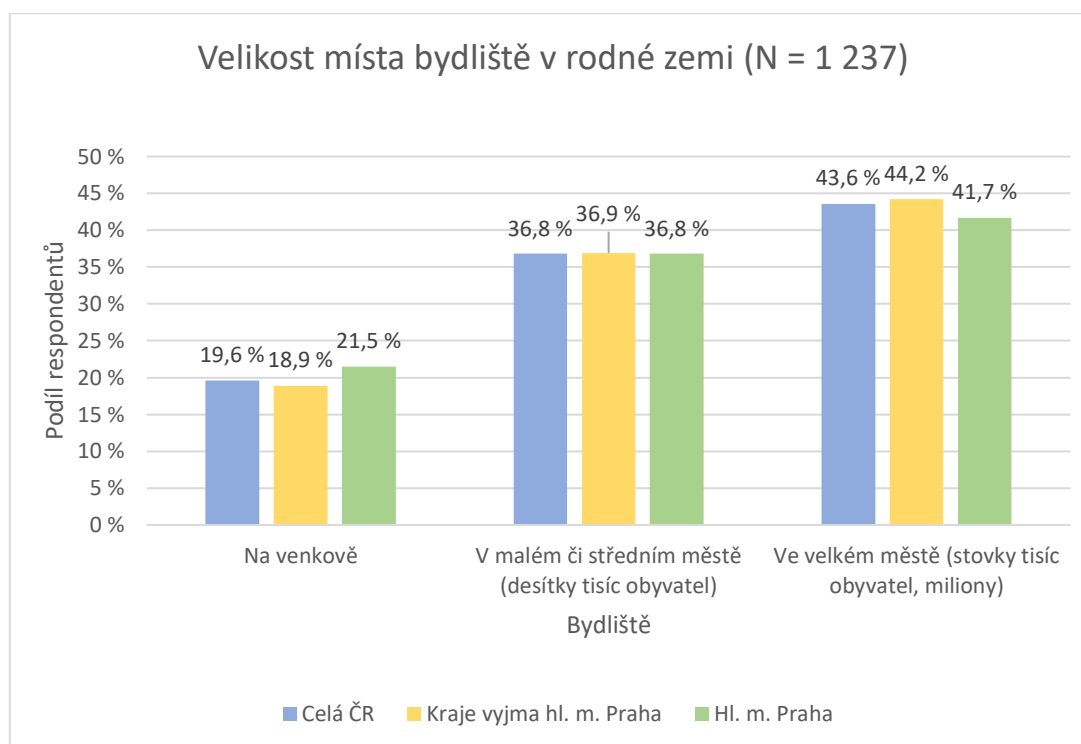


Obecně lze konstatovat, že **více než tři pětiny respondentů hodnotily své zdraví pozitivně** (60,1 %; velmi dobrý – 9,6 %; spíše dobrý – 50,5 %). Srovnatelně tomu tak bylo mezi respondenty žijícími v Praze (58 %; velmi dobrý – 7,7 %; spíše dobrý – 50,3 %) i v ostatních krajích (60,9 %; velmi dobrý – 10,3 %; spíše dobrý – 50,3 %).

Že je jejich zdravotní stav špatný nebo velmi špatný, uvedla **více než desetina dotázaných** (10,4 %; spíše špatný – 9,3 %; velmi špatný – 1,1 %). Mezi respondenty z Prahy negativně hodnotila svůj zdravotní stav necelá desetina dotázaných (8,6 %; spíše špatný – 6,7 %; velmi špatný – 1,9 %) a v ostatním krajích mimo Prahu více než desetina respondentů (11 %; spíše špatný – 10,1 %; velmi špatný – 0,9 %). Své zdraví nehodnotily ani dobře, ani špatně téměř tři desetiny respondentů (29,5 %). U této kategorie se nejvíce lišily odpovědi mezi dotazovanými v Praze a v ostatních krajích (hl. m. Praha – 33,4 %; kraje vyjma hl. m. Praha – 28,1 %).

V dalších dvou otázkách jsme se držitelů dočasné ochrany ptali na jejich **geografický původ v rámci Ukrajiny**. První z těchto otázek se zabývala **velikostí domovského sídla respondentů**.

Graf 36: Velikost místa bydliště v rodné zemi (N = 1 237)

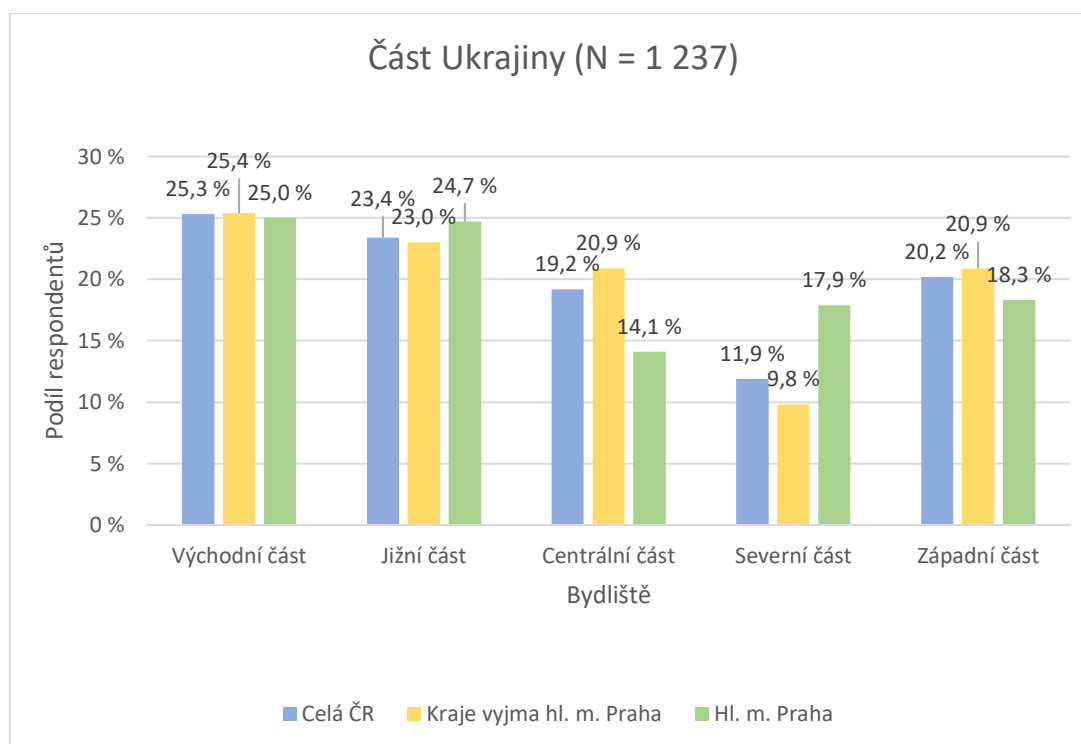


Nejvíce jich pochází z velkých ukrajinských měst o statisících či milionech obyvatel (celá ČR – 43,6 %; hl. m. Praha – 41,7 %; kraje mimo hl. m. Praha – 44,2 %). Mezi respondenty pocházejícími z venkova se nachází 19 % vysokoškoláků, mezi těmi z malých a středních měst 21,3 % a nejvyšší podíl vysokoškolsky vzdělaných je mezi respondenty z velkých měst (47,7 %).

Z menších měst o maximálně desítkách tisíc obyvatel pochází více než třetina dotázaných (36,8 %), přičemž mezi Prahou a ostatními kraji není výrazný rozdíl (hl. m. Praha – 36,8 %; kraje mimo hl. m. Praha – 36,9 %). **Nejmenší podíl mezi respondenty tvořili obyvatelé ukrajinského venkova. Celkově se jednalo o téměř pětinu všech respondentů (19,6 %).** V Praze tyto osoby tvořily více než pětinu (21,5 %), v krajích mimo Prahu necelou pětinu dotázaných (18,9 %).

Druhá část otázky zjišťovala, **ze které části Ukrajiny držitelé dočasné ochrany pochází.** Odpovědi jsou zobrazeny v následujícím grafu.

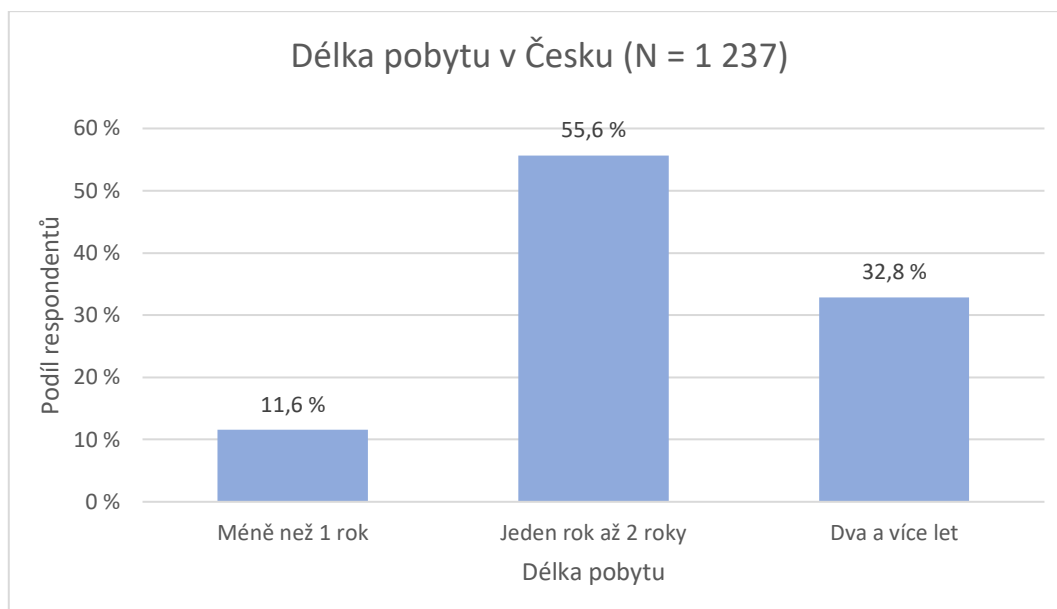
Graf 37: Část Ukrajiny (N = 1 237)



Z hlediska konkrétních geografických oblastí, ze kterých dotazovaní pocházejí, byla mezi našimi participanty nejvíce zastoupená **východní část Ukrajiny, ze které jich pochází více než čtvrtina (25,3 %)**. Dále se jedná o jižní část (23,4 %) a západní část Ukrajiny (20,2 %). **Nejméně zastoupenými kategoriemi byly centrální (19,2 %) a severní Ukrajina (11,9 %)**. V obou posledně jmenovaných kategoriích se nejvíce lišily podíly mezi respondenty v Praze a v jiných krajích. V Praze činil podíl respondentů pocházejících z centrální části Ukrajiny 14,1 %, zatímco v ostatních krajích více než pětinu (20,9 %). Ze severní části Ukrajiny pochází necelá pětina respondentů (17,9 %) žijících v Praze a necelá desetina dotázaných v ostatních krajích mimo Prahu (9,8 %). Mezi respondenty přicházejícími z východní (55,9 %) a centrální části (54,9 %) jsou častěji osoby pocházející z velkých měst. Mezi respondenty přicházejícími ze západní části jsou častěji zastoupeni lidé z venkova (47,6 %).

Rovněž byla zařazena otázka **na délku jejich pobytu v České republice**.

Graf 38: Délka pobytu v Česku (N = 1 237)



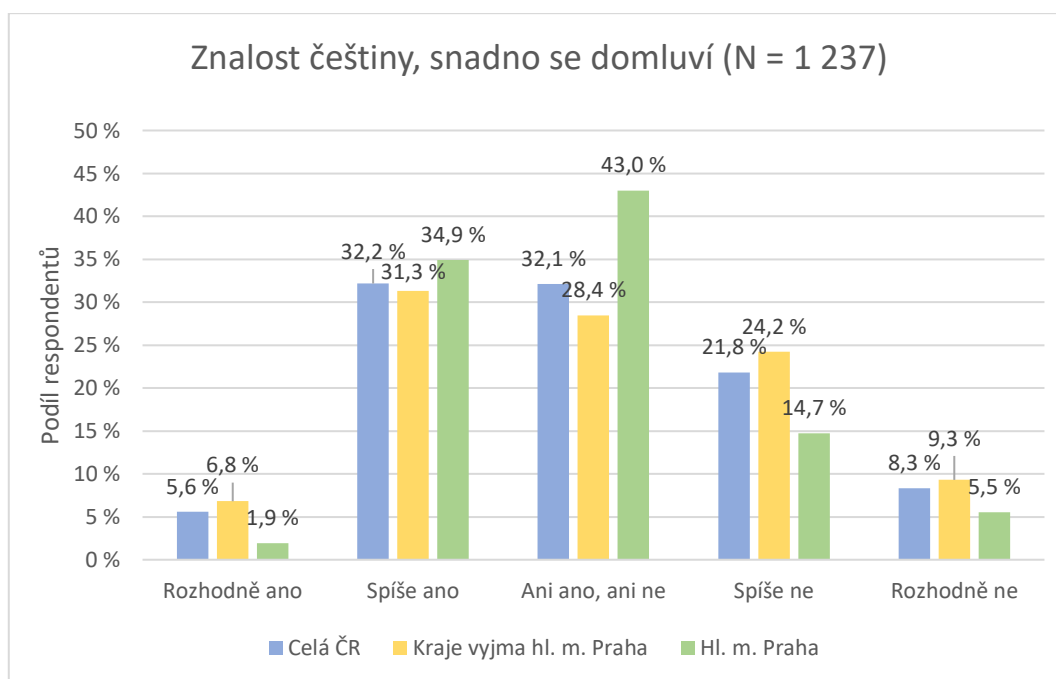
Nejvíce respondentů do České republiky přijelo požádat o dočasnou ochranu v době bezprostředně navazující na vpád vojsk Ruské federace na Ukrajinu. Největší podíl respondentů tak v České republice pobývá okolo dvou let. **Že v ČR pobývá méně než jeden rok, odpověděla více než desetina dotázaných (11,6 %). Rok až dva zde žije více než polovina (55,6 %) a dva a více let necelá třetina respondentů (32,8 %).** V našem výběru se v České republice v době před invazí nacházely jen nižší desítky osob s dočasnou ochranou.

Držitelů dočasné ochrany jsme se zeptali, **zda v době, kdy do Česka přijeli, zde žil již někdo z jejich příbuzných nebo známých.** Ukazuje se, že **více než polovina (50,9 %) respondentů napříč ČR měla v době příjezdu v Česku známé nebo příbuzné.** V krajích vyjma hl. m. Praha měla v Česku příbuzné nebo známé více než polovina (51,9 %), v hl. m. Praha bezmála polovina osob s dočasnou ochranou (48,1 %).

Proměnné – sociální integrace

V rámci doplňujících informací jsme od držitelů dočasné ochrany zjišťovali, **zda mají dostačující znalost českého jazyka.** Jejich odpovědi jsou zobrazeny v následujícím grafu.

Graf 39: Dostatečná znalost češtiny, snadno se domluví (N = 1 237)



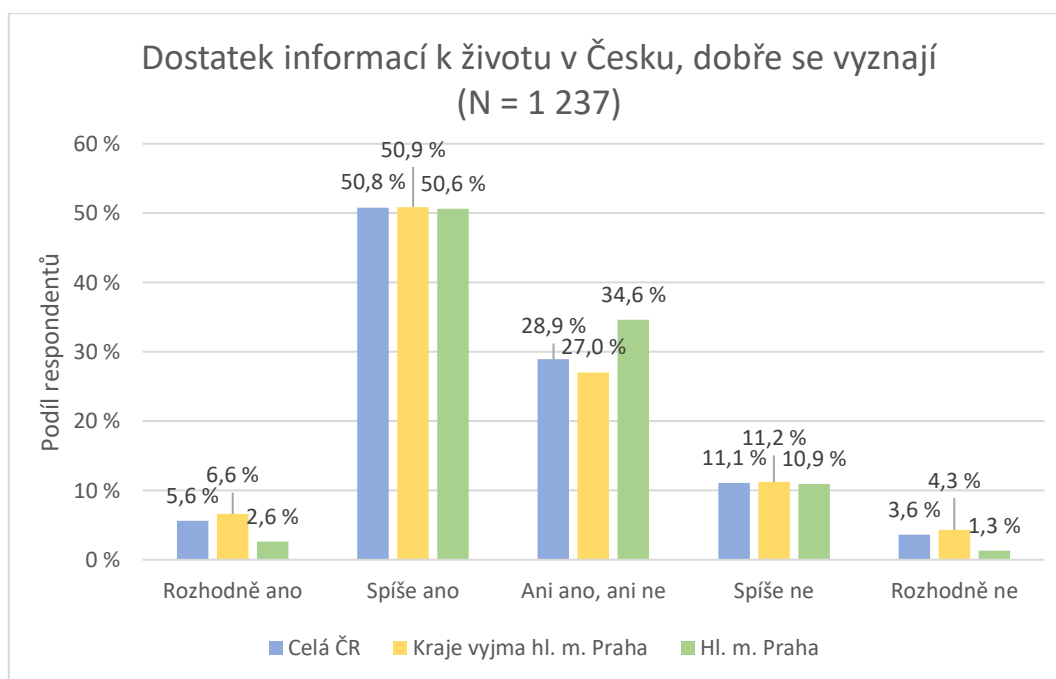
Necelé dvě pětiny osob s dočasnou ochranou (37,8 %) napříč republikou se domnívají, že jejich znalost češtiny je dostačující a snadno se domluví. Přesvědčeno je o tom 5,6 % dotázaných a spíše se domluví bezmála třetina dotázaných (32,2 %). **Podíl těch, kteří svou znalost češtiny považují za dostačující, byl srovnatelný mezi držiteli dočasné ochrany žijícími v Praze (36,8 %; rozhodně ano – 1,9 %; spíše ano – 34,9 %) i v ostatních krajích (38,1 %; rozhodně ano – 6,8 %; spíše ano – 31,3 %).** Dotázaní v krajích mimo Prahu častěji (o 4,9 %) než ti v Praze považovali svou češtinu za rozhodně dostatečnou.

Svou znalost češtiny jako ani dostačující, ani nedostačující ohodnotila téměř třetina (32,1 %) držitelů dočasné ochrany. Jejich schopnost domluvit se může být ovlivněna tématem komunikace, situací, komunikačním partnerem apod. **Podíl dotázaných, kteří svou znalost češtiny považují za ani dostačující, ani nedostačující byl o více než desetinu (14,6 %) vyšší v Praze než ostatních krajích (hl. m. Praha – 43 %; kraje vyjma hl. m. Praha – 28,4 %).**

Za nedostatečnou svou znalost češtiny považují o málo více než tři desetiny dotázaných (30,1 %) napříč regiony (spíše ne – 21,8 %; rozhodně ne – 8,3 %). V krajích mimo hl. m. Praha uvedla třetina dotázaných (33,5 %), že se spíše nebo rozhodně snadno nedomluví (spíše ne – 24,2 %; rozhodně ne – 9,3 %). Že je jejich čeština nedostatečná, se domnívá přibližně pětina držitelů dočasné ochrany (20,2 %) žijících v Praze (spíše ne – 14,7 %; rozhodně ne – 5,5 %). **Podíl respondentů, kteří nepovažují svou češtinu za dostatečnou, nedomluví se snadno, je v Praze o více než desetinu menší (o 13,3 %) než v ostatních krajích.**

Držitelů dočasné ochrany jsme se v další otázce zeptali, **zda mají dostatek informací k životu v Česku, zda se dá říct, že se dobře se vyznají.** Odpovědi jsou zobrazeny v následujícím grafu.

Graf 40: Dostatek informací k životu v Česku, dobře se vyznají (N = 1 237)



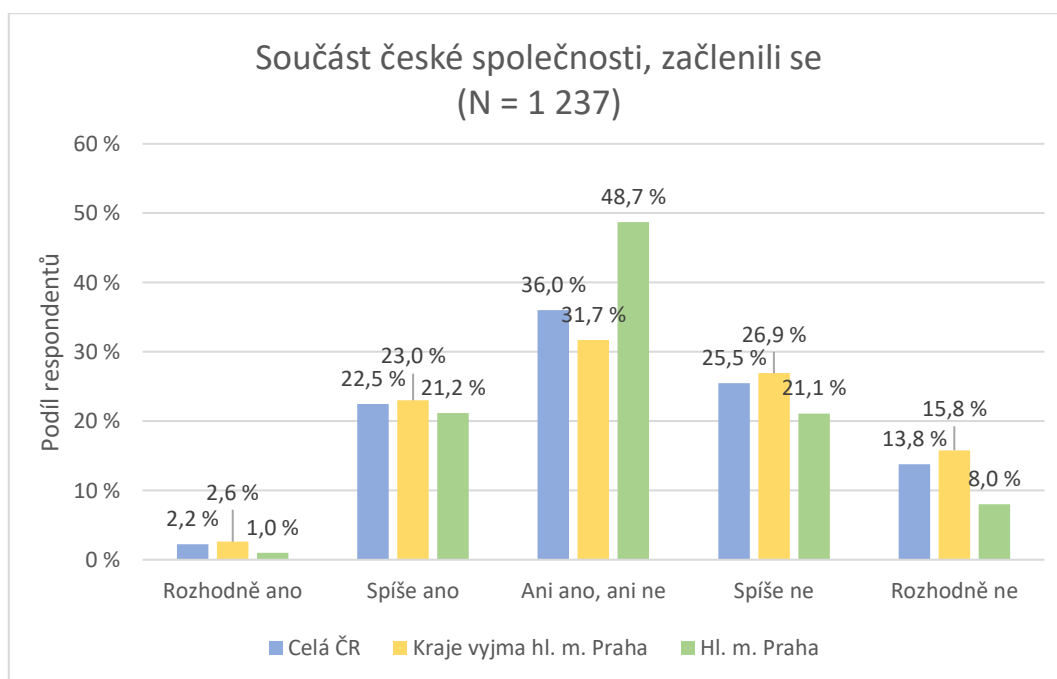
Že má dostatek informací k životu v Česku, uvedla více než polovina držitelů dočasné ochrany žijících napříč republikou (56,4 %), podobně v krajích mimo hl. m. Praha (57,5 %) i v Praze (53,2 %). Dotázaní se však převážně klonili k tomu, že informace spíše mají (celá ČR – 50,8 %; kraje vyjma hl. m. Praha – 50,9 %; hl. m. Praha – 50,6 %). Přesvědčeno o dostatku informací k životu v Česku je jen 5,6 % držitelů dočasné ochrany žijících v ČR (kraje vyjma hl. m. Praha – 6,6 %; hl. m. Praha – 2,6 %).

Téměř tři desetiny držitelů dočasné ochrany (28,9 %) bez ohledu na kraj, ve kterém žijí, uvedly, že **dostatek informací mají i nemají** – tedy zřejmě se vyznají jak kdy a jak v které situaci. Že se dobře vyzná i nevyzná, se domnívá více než čtvrtina dotázaných (27 %) žijících v krajích mimo hl. m. Praha a více než třetina respondentů (34,6 %) bydlících v hl. m. Praha.

Těch, kteří se domnívají, že nemají dostatek informací o životě v Česku, je mezi držiteli dočasné ochrany více než desetina (14,7 %; spíše ne – 11,1 %; rozhodně ne – 3,6 %). Mezi žijícími v krajích mimo hl. m. Praha uvedlo, že se spíše nebo rozhodně nevyznají, 15,5 % (spíše ne – 11,2 %; rozhodně ne – 4,3 %) a v Praze 12,2 % dotázaných (spíše ne – 10,9 %; rozhodně ne – 1,3 %).

Dále nás zajímalo, **zda mají držitelé dočasné ochrany pocit, že jsou součástí české společnosti, že se do ní začlenili.**

Graf 41: Součást české společnosti, začlenili se (N = 1 237)



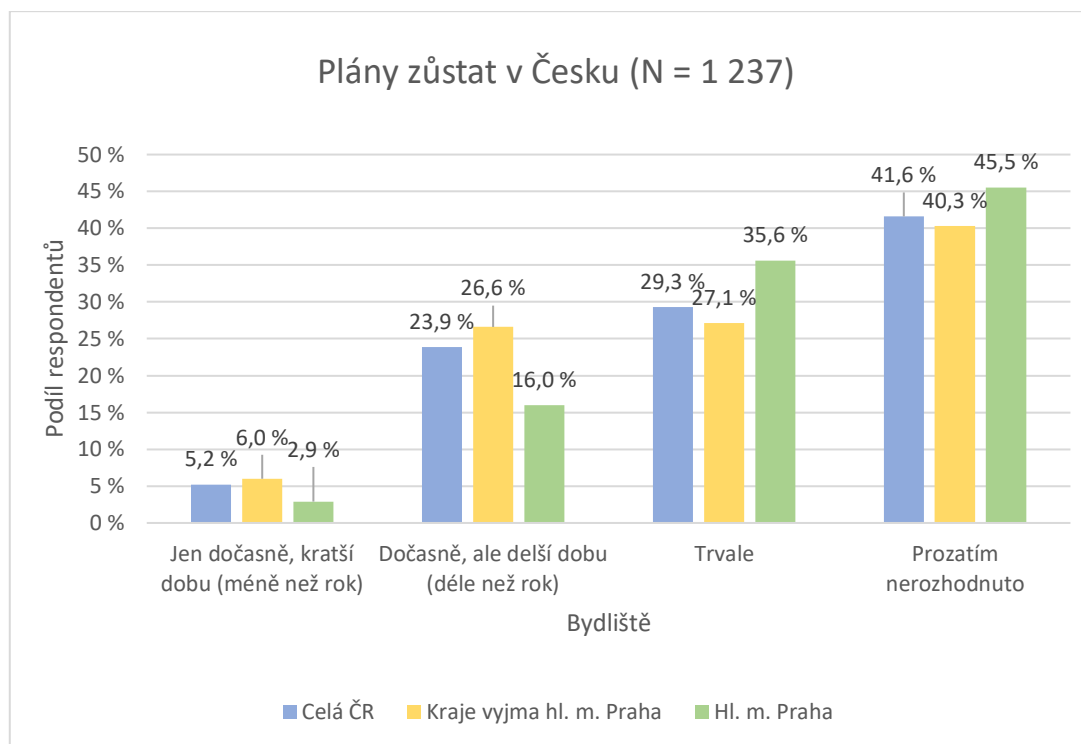
Mezi osobami s dočasnou ochranou napříč ČR převládají ti, kteří uvedli, že se necítí být součástí společnosti, spíše nebo rozhodně se nezačlenili. Představují je bezmála dvě pětiny respondentů (39,3 %; spíše ne – 25,5 %; rozhodně ne – 13,8 %). V krajích mimo hl. m. Praha se kloní k tomu, že se nezačlenily nebo jsou o tom přesvědčeny, více než dvě pětiny dotázaných (42,7 %; spíše ne – 26,9 %; rozhodně ne – 15,8 %). V Praze tuto odpověď zvolily necelé tři desetiny respondentů (29,1 %; spíše ne – 21,1 %; rozhodně ne – 8 %). Při srovnání situace v krajích mimo Prahu a v Praze je zřejmé, že mezi držiteli dočasné ochrany žijícími v krajích mimo Prahu je vyšší podíl těch (o 13,6 %), kteří mají pocit, že se do české společnosti nezačlenili, nejsou její součástí.

Necelé dvě pětiny (36 %) osob s dočasnou ochranou se cítí i necítí být součástí české společnosti – někdy tomu tak je, jindy nikoliv. Tuto odpověď zvolila necelá třetina dotázaných (31,7 %) žijících v krajích mimo hl. m. Praha a bezmála polovina respondentů (48,7 %) v Praze.

Že se cítí být součástí české společnosti, začlenili se, uvedla o málo více než čtvrtina dotázaných (24,7 %). Držitelé dočasné ochrany se spíše cítí být součástí české společnosti (spíše ano – 22,5 %), než že by o tom byli přesvědčeni (2,2 %). V krajích mimo hl. m. Praha uvedla, že se začlenila, více než čtvrtina (25,6 %; rozhodně ano – 2,6 %; spíše ano – 23 %) a v Praze necelá čtvrtina držitelů dočasné ochrany (22,2 %; rozhodně ano – 1 %; spíše ano – 21,2 %).

Zajímalo nás také, jaké jsou plány držitelů dočasné ochrany do budoucna, zda chtějí v ČR zůstat nebo nikoliv.

Graf 42: Plány zůstat v Česku (N = 1 237)

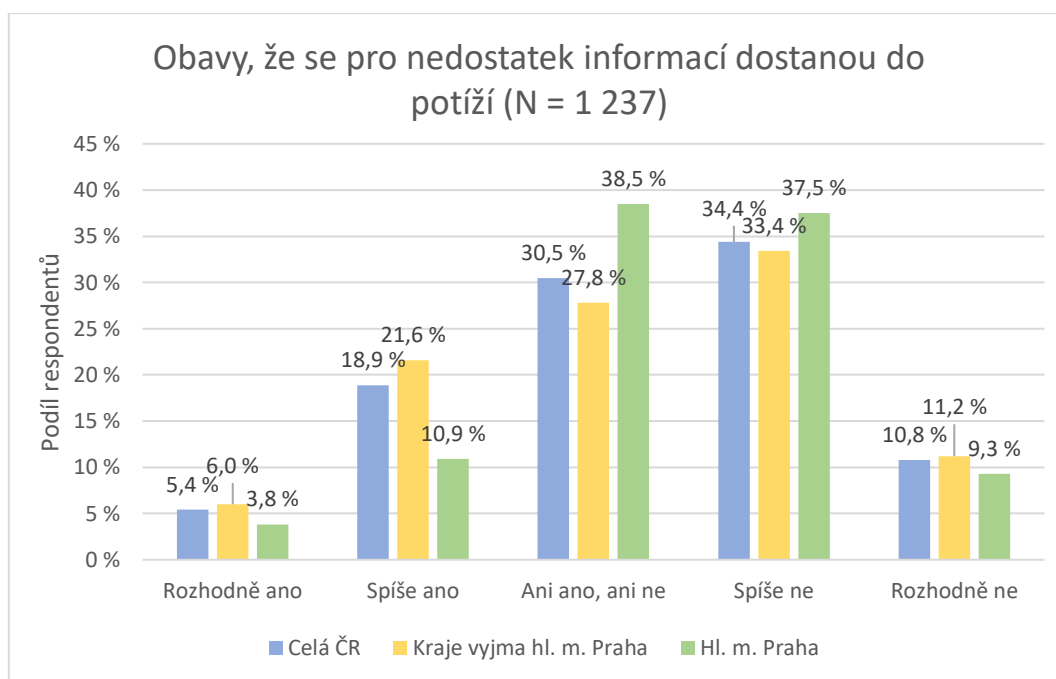


Ohledně budoucích plánů na setrvání v České republice největší podíl respondentů zatím nemá jasno, nejsou rozhodnutí. Že nejsou rozhodnutí, zda chtějí zůstat nebo ne, uvedly více než dvě pětiny (41,6 %) dotázaných, přičemž vyšší podíl jsme zaznamenali v hl. m. Praha (45,5 %) než v krajích mimo hlavní město (40,3 %).

Trvale se v České republice plánují usadit bezmála tři desetiny respondentů (29,3 %), opět s vyšším podílem v Praze, kde jich je více než třetina (35,6 %) než v krajích mimo Prahu s více než čtvrtinovým podílem (27,1 %). Dočasně, ale na delší dobu než jeden rok, podle všeho s ohledem na vývoj válečného konfliktu, plánuje zůstat v ČR necelá čtvrtina dotázaných (23,9 %). Podíl respondentů, kteří uvedli, že chtějí zůstat dočasně, ale déle než jeden rok, je nižší v hl. m. Praha (16 %) než v ostatních krajích (26,6 %). **Na dobu kratší než jeden rok chce v České republice zůstat nejmenší podíl respondentů (5,2 %).** Vyšší podíl těchto osob žije v krajích mimo Prahu (6 %), zatímco v Praze se na tuto krátkou dobu plánuje usadit jen 2,9 % držitelů dočasné ochrany.

Respondentů jsme se v další otázce zeptali, **zda mají neustálé obavy, že se pro nedostatek informací dostanou do potíží**, například poruší pravidla, zákon.

Graf 43: Obavy, že se pro nedostatek informací dostanou do potíží (N = 1 237)



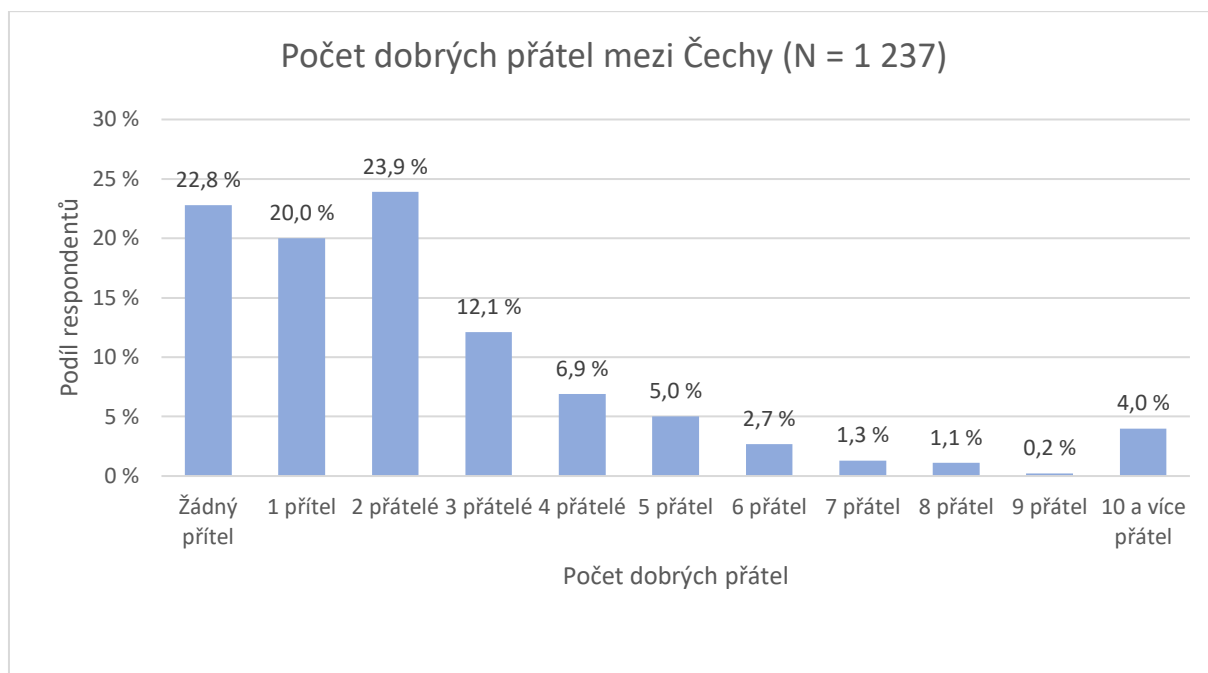
Necelá polovina držitelů dočasné ochrany v celé ČR spíše nebo rozhodně nemá obavy, že se pro nedostatek informací dostanou do potíží (45,2 %; spíše ne 34,4 %; rozhodně ne – 10,8 %). Podobný podíl jich žije v Praze (46,8 %; spíše ne – 37,5 %; rozhodně ne – 9,3 %) i v ostatních krajích (44,6 %; spíše ne – 33,4 %; rozhodně ne – 11,2 %).

Že obavy má i nemá, uvedly o málo více než tři desetiny osob s dočasnou ochranou (30,5 %) napříč republikou. Tuto odpověď zvolily necelé tři desetiny dotázaných (27,8 %) žijících v krajích mimo hl. m. Praha a necelé čtyři desetiny respondentů z Prahy (38,5 %).

V obavách, že pro nedostatek informací poruší pravidla či zákon, žije bezmála čtvrtina držitelů dočasné ochrany v ČR (24,3 %; rozhodně ano – 5,4 %; spíše ano – 18,9 %). V krajích mimo hl. m. Praha se porušení pravidel či zákona obává více než čtvrtina dotázaných (27,6 %; rozhodně ano – 6 %; spíše ano – 21,6 %). **V hl. m. Praha je podíl těch, kteří se obávají, o více než desetinu nižší (12,9 %) než ostatních krajích.** Že má obavy, že se pro nedostatek informací dostanou do potíží, uvedla v Praze více než desetina respondentů (14,7 %).

Následně jsme zjišťovali, **kolik mají držitelé dočasné ochrany dobrých přátel mezi Čechy, na které se mohou s důvěrou obrátit.** Odpovědi jsou zobrazeny v následujícím grafu.

Graf 44: Počet dobrých přátel mezi Čechy (N = 1 237)



Téměř čtvrtina osob s dočasnou ochranou (22,8 %) uvedla, že žádného dobrého přítele mezi Čechy, na kterého se může obrátit, nemá. Pětina dotázaných (20 %) má jednoho dobrého přítele, necelá čtvrtina (23,9 %) dva přátele a více než desetina držitelů dočasné ochrany (12,1 %) uvedla, že má tři přátele mezi Čechy, na které se mohou s důvěrou obracet. Čtyři důvěrné přátele mezi Čechy má 6,9 % dotázaných. Pět až devět přátel má dvacetina a méně respondentů (5 přátel – 5 %; 6 přátel – 2,7 %; 7 přátel – 1,3 %; 8 přátel – 1,1 %; 9 přátel – 0,2 %). 4 % respondentů uvedla, že mají mezi Čechy 10 a více přátel, na které se mohou s důvěrou obrátit.

Tuto část doplňují komentáře k identifikovaným vzájemným vztahům mezi proměnnými (korelace), a to se zaměřením na otázky týkající se začleňování do české společnosti. Jak z dříve uvedených výsledků vyplývá, míra integrace pozitivně ovlivňuje informovanost a přístup k informacím. Proto si dovolíme toto krátké doplnění.

Nejdříve popíšeme vztahy v souvislosti se **znalostí českého jazyka**. Přibližně čtyři pětiny respondentů (79,2 %), kteří deklarují dobrou znalost češtiny („snadno se česky domluví“), současně uvádí, že mají k dispozici dostatek informací k životu v Česku („dobře se vyznají“). Více než dvě pětiny respondentů (44,8 %), kteří deklarují dobrou znalost češtiny („snadno se česky domluví“), současně uvádí, že se považují být součástí české společnosti, že se do ní začlenili. Je pochopitelné, že **dobrá znalost češtiny stoupá s počtem českých přátel a známých** – zejména pokud dotázaný vykazuje tři a více těchto přátel. Znalost českého jazyka stoupá v souvislosti se zaměstnaností respondenta – pokud je někde zaměstnán, dobrá znalost jazyka je častá (83,9 %), pokud je bez zaměstnání, tak dobrá znalost klesá na hodnotu 16,1 %. Na osvojování jazyka má vliv zdravotní stav – dobrá znalost u osob s dobrým zdravím činí 43,8 %, u osob se špatným zdravím klesá na 20,8 %. Zatímco dobrou znalost českého jazyka uvádí pouhých 17,3 % respondentů pobývajících v Česku do 1 roku, tak v kategorii osob pobývajících 1 rok a déle již nalzáme 40,7 % dotázaných se znalostí jazyka umožňující se domluvit. Dobrá znalost češtiny klesá s věkem – v kategorii 65 a více let jí disponuje pouze 14,9 % dotázaných ze všech osob s dobrou znalostí. S větším rozšířením neznalosti češtiny se setkáváme v krajích Jihomoravském a Plzeňském.

Dále se zaměříme na **dostatečnost informací k životu v Česku** (dobře se vyznají). Více než polovina respondentů (53 %), kteří mají dostatek informací, současně uvedla dobrou znalost češtiny, domluví se. Přibližně dvě čtvrtiny dotázaných (39,5 %), kteří mají dostatek informací, se pokládá za součást společnosti, za začleněné. Přesvědčení dostatečnosti informací **roste s počtem českých přátel a známých**, zejména pokud má člověk dva a více přátel. Přibližně tři čtvrtiny respondentů s dostatečnými informacemi (76,4 %) je zaměstnáno, těší se také dobrému zdraví (70,8 %). Největší spokojenost s dostatkem informací nalézáme mezi osobami, které pobývají v Česku 24 měsíců a déle (63,1 %). Hodnocení dostatečnosti informací klesá s věkem respondentů. Jako dobrou ji hodnotí jen 29,1 % osob v rámci kategorie osob nad 65 let věku.

Respondenti, kteří mají k dispozici **dostatek informací k životu v Česku**, již se vyznají, se neváhají obracet na české přátele a známé a svěřovat se jim. Zde je patrný pozitivní vliv toho, že se součástí meziosobních vztahových sítí stávají i členové většinové společnosti. Pokud mají respondenti dostatek informací, jsou přesvědčeni i o tom, že je stát zvládá dostatečně informovat a informace, které k nim dorazí, jsou aktuální. Osoby s dočasnou ochranou, které se považují být za součást společnosti, jsou přesvědčeny o tom, že informace o dočasné ochraně dostávají včas, že je stát zvládá dostatečně kvalitně informovat, a to o všech záležitostech života. Skutečnost, že se v meziosobních sítích přichozích objevují přátelé, známí, kolegové a spolupracovníci, má pozitivní dopad na hodnocení dostatečnosti a včasnosti informování. Zaměstnání se stává rovněž místem, kde jsou informace získávány či ověřovány – prostřednictvím kolegů a spolupracovníků, kteří jsou buď Čechy nebo krajany.

Poslední komentář se týká přesvědčení osob s dočasnou ochranou o tom, že jsou **součástí české společnosti, že se začlenili**. Více než dvě třetiny respondentů považujících se za začleněné do společnosti (68,3 %) současně vykazují dobrou znalost češtiny a většina těchto začleněných (90,2 %) disponuje dostatkem informací k životu v Česku. **Dobře začlenění respondenti mají mezi Čechy 2 a více dobrých přátel**. Přibližně čtyři pětiny dotázaných začleněných do společnosti jsou zaměstnáni (80,7 %) a těší se dobrému zdraví (76,8 %). Pocit začlenění se do společnosti klesá s věkem, v tomto ohledu je zlomový věk 50 let, od kterého se přesvědčení o začlenění snižuje. V rámci kategorie osob 65 a více let nalézáme pouze 6,7 % začleněných osob. Začlenění respondenti se ve srovnání s těmi, kteří nad svým začleněním pochybují či se považující za nezačleněné, méně obávají toho, že by se díky nedostatku informací mohli dostat do potíží. Respondentů s pocitem nezačlenění do společnosti je významně více v krajích mimo hl. m. Praha (42,7 %), zatímco v hl. m. Praha je nezačleněných o něco méně (29,2 %). Nižší míru integrace zaznamenáváme v Plzeňském a Jihomoravském kraji, ale i v Moravskoslezském a Jihočeském kraji.

Plány držitelů dočasné ochrany do budoucna jsou rovnoměrně rozložené napříč různými kategoriemi respondentů, nedá se například tvrdit, že lidé starší ve srovnání s mladšími mnohem častěji plánují vrátit se zpátky na Ukrajinu.

Kategorizace držitelů dočasné ochrany podle schopnosti orientovat se a nakládat s informacemi

Na základě výsledků kvalitativního výzkumu jsme v datech identifikovali dvě kategorie respondentů, které reprezentují na jedné straně nositele dočasné ochrany, kteří se orientují bez problémů a dokážou nakládat s informacemi, a na straně druhé nositele dočasné ochrany, kteří se obtížně orientují a nedokážou s informacemi nakládat. Tyto kategorie byly vymezeny na základě jejich schopnosti domluvit se v českém jazyce a dále věku. **Kategorie s dobrou orientací** vychází z těch, kteří se česky domluví velmi dobře nebo spíše dobře a zároveň jsou mladší 50 let (celkem 368 respondentů). **Druhá kategorie** byla vytvořena z držitelů dočasné ochrany starších 50 let, kteří se česky domluví spíše nebo velmi špatně (celkem 166 respondentů).

Na základě porovnání těchto dvou velmi odlišných kategorií respondentů jsme schopni lépe porozumět vzorcům komunikačních strategií. Z hlediska základních charakteristik tvoří **kategorii s omezenou schopností orientovat se** osoby ve věku nad 50 let, se špatnou znalostí češtiny, bez českých přátel či známých, většinou bez zaměstnání, žijící v menších rodinách, často pouze páry bez dětí, nebo přímo jednočlenné domácnosti. V **kategorii s dobrou schopností orientace** nalzáme osoby do 50 let, s dobrou znalostí češtiny, s českými přáteli a známými, se zaměstnáním, žijící v rodinách s dětmi a z velké části plánující usadit se v ČR trvale. Podrobněji viz tabulka níže.

Tabulka 9: Sociodemografické profily dvou kategorií držitelů dočasné ochrany podle jejich schopnosti orientovat se a nakládat s informacemi

	Držitelé dočasné ochrany s omezenou schopností orientovat se a nakládat s informacemi	Držitelé dočasné ochrany s dobrou schopností orientovat se a nakládat s informacemi
Gender – nejfrekventovanější odpověď	62,7 % žena	68,6 % žena
Věk – medián	66 let	35 let
Zaměstnání – nejfrekventovanější odpověď	75,3 % ne	87,2 % ano
Zdravotní stav – nejfrekventovanější odpověď	45,2 % ani dobrý ani špatný	58,5 % spíše dobrý
Počet členů domácnosti – medián	2 členové domácnosti	4 členové domácnosti
Složení domácnosti – tři nejfrekventovanější odpovědi	39,2 % jiné 25,3 % manželé/partneři žijící bez dětí 23,5 % žije sám/sama	28,5 % jiné 27,1 % oba rodiče s nezletilým dítětem/děťmi 22,1 % jeden rodič s nezletilým dítětem/děťmi

Počet dobrých českých přátel – medián	bez českých přátel	3 čeští přátelé
Příbuzní nebo přátelé v době příchodu do ČR – nejfrekventovanější odpověď	51,8 % ano	55,3 % ano
Plán pobytu v ČR – dvě nejfrekventovanější odpovědi	49,4 % ještě nevím 30,7 % dočasně, ale na delší dobu	41,2 % trvale 35,1 % ještě nevím

Obě kategorie se výrazně liší ve strategiích získávání informací. Držitelé dočasné ochrany **s dobrou schopností orientovat se** do značné míry spoléhají na internet – a to ať už přímo na webové stránky nebo sociální média a patrně i díky lepším komunikačním schopnostem také na informační linky. Držitelé dočasné ochrany **s omezenou schopností orientovat se** spoléhají na své osobní sítě, především ve svém nejbližším okolí a do značné míry i na instituce. Kromě pracovníků KACPU a CPIC hrají ve strategiích získávání informací velkou roli i neziskové organizace.

Tabulka 10: Odpovědi na vybrané otázky z dotazníkového šetření dvou kategorií držitelů dočasné ochrany podle jejich schopnosti orientovat se

	Držitelé dočasné ochrany s omezenou schopností orientovat se a nakládat s informacemi	Držitelé dočasné ochrany s dobrou schopností se orientovat a nakládat s informacemi
Využití internetu – webových stránek	72,9 %	97,9 %
Tři nejvíce využívané	29,5 % webové stránky státních institucí a úřadů (MV, portál pro cizince) 16,3 % webové stránky státních institucí a úřadů (jiná ministerstva, úřad práce, finanční úřad) 14,5 % velvyslanectví	67,8 % webové stránky státních institucí a úřadů (MV, portál pro cizince) 41,2 % webové stránky státních institucí a úřadů (jiná ministerstva, úřad práce, finanční úřad) 36,2 % velvyslanectví
Využití tištěných, mluvených médií	65,1 %	64,4 %
Tři nejvíce využívané zdroje tištěných či mluvených médií	45,8 % brožury, letáky, plakáty 26,5 % televize 10,8 % rozhlas	33,5 % brožury, letáky, plakáty 29,5 % televize 14,6 % rozhlas
Využití sociálních a dalších nových médií	74,7 %	88,0 %
Tři nejvíce využívané zdroje sociálních a dalších nových médií	48,8 % Facebook 33,1 % Viber 27,7 % Telegram	70,5 % Facebook 51,9 % Telegram 37,5 % Instagram
Využití informačních telefonických linek	47,6 %	60,4 %
Tři nejvíce využívané informační telefonní linky	25,3 % linka ukrajinské ambasády 16,9 % linky neziskových organizací 9,6 % linka MV	35,9 % linka ukrajinské ambasády 32,2 % linka MV 18,9 % linky neziskových organizací
Využití osob z blízkého okolí	97,0 %	88,8 %
Tři nejvíce využívané druhy osob z blízkého okolí	61,4 % přátelé, známí (krajané) 52,4 % členové rodiny 32,5 % další krajané, co zde pobývají déle než já	58,5 % přátelé, známí (krajané) 49,5 % členové rodiny 44,4 % přátelé, známí (Češi)
Využití osob z organizací	90,4 %	82,2 %
Tři nejvíce využívané	49,4 % pracovníci KACPU 38,6 % pracovníci CPIC 36,7 % pracovníci sociálních služeb	43,6 % pracovníci KACPU 42,8 % pracovníci CPIC 35,4 % zaměstnavatelé

Původ využívaných zdrojů – dvě nejfrekventovanější odpovědi	94,0 % ukrajinské 41,0 % české	88,6 % české 88,0 % ukrajinské
Používaná sociální média: povědomí o zřizovateli – tři nejfrekventovanější odpovědi	31,9 % neví, kdo je zřizuje 28,9 % neziskové organizace 28,9 % jiné organizace, jednotlivci, skupiny	62,5 % státní instituce, ministerstva a úřady 48,7 % jiné organizace, jednotlivci, skupiny 47,6 % neziskové organizace
Chybí informace, jak fungovat v ČR, jak vést dobrý život – nejfrekventovanější odpověď	51,8 % rozhodně a spíše ano	35,9 % rozhodně a spíše ano
Témata, ve kterých potřebují být informováni – tři nejfrekventovanější odpovědi	62,7 % podmínky a pravidla pro ukončení dočasné ochrany 59,6 % zdravotní péče, zdravotní systém 55,4 % sociální dávky a příspěvky, nárok na dávky	65,7 % podmínky a pravidla pro ukončení dočasné ochrany 43,6 % pracovní uplatnění, hledání zaměstnání 39,1 % práva a povinnosti v Česku, zákony
Šíří získané informace k ostatním lidem – nejfrekventovanější odpověď	34,3 % rozhodně a spíše ano	67,6 % rozhodně a spíše ano
Využil facebookovou stránku Naši Ukrajinci? – nejfrekventovanější odpověď	59,6 % nezná	23,1 % nezná
Využil informační linku MV k dočasné ochraně? – nejfrekventovanější odpověď	44,6 % ne, nezná	37,5 % ne, ale zná
Obrátil se se žádostí o informace na neziskové organizace? – nejfrekventovanější odpověď	45,2 % ano, vícekrát	39,9 % ne
Obrátil se se žádostí o informace na integrační centrum? – nejfrekventovanější odpověď	38,6 % ano, vícekrát	40,7 % ano, vícekrát
Využil pomoci tlumočnicka? – nejfrekventovanější odpověď	56,0 % ano, vícekrát	36,7 % ano, vícekrát
Důvěra: internet, webové stránky – průměrné hodnocení (pozn. hodnocení 1 je nejvyšší, 7 je nejnižší)	2,7	2,1
Důvěra: tištěná, mluvená média – průměrné hodnocení	3,2	3,1
Důvěra: sociální a další nová média – průměrné hodnocení	3,1	2,9

Důvěra: informační telefonické linky – průměrné hodnocení	2,4	1,9
Důvěra: osoby z blízkého okolí – průměrné hodnocení	2,1	2,2
Důvěra: osoby z organizací – průměrné hodnocení	1,9	1,9
Důvod proč některým informacím nerozumí – tři nejfrekventovanější odpovědi	52,4 % informaci si špatně vyloží 50,0 % pro neznalost jazyka nerozumí 31,3 % nerozpozná důvěryhodnost informace	48,7 % informaci si špatně vyloží 33,0 % nerozpozná důvěryhodnost informace 27,1 % obtížně srozumitelné informace
Na koho se obrací, pokud se potřebuje svěřit s důležitými tématy (vztahy, práce, stěhování) – tři nejfrekventovanější odpovědi	71,1 % nejbližší rodině 63,3 % přátelům, známým (krajanům) 28,9 % sousedům (krajanům)	76,6 % nejbližší rodině 59,8 % přátelům, známým (krajanům) 50,8 % přátelům, známým (Češi)
Placení za informace – nejfrekventovanější odpověď	5 % platilo	10,9 % platilo
Kolik peněz zaplatili za informace – medián	1 500 Kč	1 500 Kč
Jak často kolují zavádějící nebo přímo lživé informace? – nejfrekventovanější odpověď	48,2 % zřídka kdy	43,4 % zřídka kdy
Jak často dochází k nezáměrnému šíření dezinformací? – nejfrekventovanější odpověď	43,4 % zřídka kdy	43,6 % zřídka kdy
Jak často dochází k záměrnému šíření falešných informací? – nejfrekventovanější odpověď	71,1 % nikdy	58,0 % nikdy
Jste schopni rozpoznat spolehlivý zdroj informace – nejfrekventovanější odpověď	34,3 % spíše ne	58,0 % spíše ano

2.5.2. Kvalitativní část

V kvalitativní části této kapitoly se podrobněji zaměříme na to, jaké skupiny osob nedokáží informace vyhledávat, případně přijaté informace vyhodnocovat, a jaká skupina se naopak v informačním prostoru pohybuje bez větších problémů a vyhledávání, či vyhodnocování informací, jí nečiní problémy.

Začneme poslední jmenovanou skupinou, tedy těmi, kteří **informace dokáží samostatně vyhledávat** a nečiní jim přílišné problémy vyhodnocovat je a porozumět jim. Participantů uvádí, že do této skupiny patří zejména mladí lidé ve věku přibližně od 18 let do 40 až 50 let. Pro tyto osoby je podle participantů typické, že se (1) orientují ve světě technologií, tudíž jim nedělá problémy shánět informace v online prostoru, (2) rychle se učí jazyky, čímž se snižuje jejich jazyková bariéra při komunikaci s majoritní společností, (3) často umí více jazyků než jenom ukrajinsky – nejčastěji rusky a anglicky, (4) mají více energie řešit každodenní starosti a (5) jsou ochotni pomáhat těm, kteří se v novém prostředí neumí příliš orientovat. Podle participantů hraje vliv také nejvyšší dosažené vzdělání (čím vyšší vzdělání, tím lépe se osoba v prostředí orientuje), z které části Ukrajiny osoba s dočasnou ochranou do České republiky přišla (lépe se orientují lidé z větších a velkých měst) a zaměstnání (nejlépe se orientují lidé, kteří pracovali ve státní správě, dále překladatelé a tlumočníci, učitelé, právníci, lékaři apod.).

Kdo se naopak podle participantů **v prostředí orientuje hůře**, jsou obecně zranitelné osoby (zejména osoby starší 65 let, osoby se zdravotním postižením, osoby pečující o osoby se zdravotním postižením, matky s dětmi do 6 let věku). Pro tuto skupinu osob je podle participantů typické, že se (1) špatně orientují ve světě nových technologií a často tyto technologie ani nemají k dispozici, čímž se jim stěžuje možnost vyhledávat informace online, (2) často se nechtějí učit nový jazyk a pokud se ho učit začnou, nejde jim to příliš rychle, (3) nehovoří žádnými dalšími jazyky, (4) nemají dostatek energie řešit každodenní starosti, (5) nemají vybudované širší sociální sítě, mohou trpět pocitem izolace, (6) mají strach ze změn a pociťují mnohem větší nejistotu ze života v nové zemi, (7) stydí se říct si o pomoc, případně nevědí, kam se pro pomoc obrátit a (8) častěji se u nich projevují příznaky traumatu, smutku apod. I v této skupině držitelů dočasné ochrany hraje roli nejvyšší dosažené vzdělání, z které části Ukrajiny osoba přišla a to, zda je osoba zaměstnaná či nezaměstnaná (zaměstnání má vliv nejen na šíři sociálních vazeb, ale také na výši příjmů).

Právě osoby, které se v prostředí orientují hůře, mají podle participantů mnohem **větší problémy s aktivním vyhledáváním informací** v prostoru a samozřejmě také **s vyhodnocováním a porozuměním těmto informacím**. Informace přijímají nejčastěji pasivně, tedy tak, že je sami nevyhledávají, ale čekají, než se k nim dostanou z nějakého informačního kanálu. Kvůli jazykové bariéře mají navíc problémy informacím v jiném než v ukrajinském jazyce porozumět a následně tyto informace pochopit a reagovat na ně. Interkulturní pracovníci, kteří jsou sami držitelé dočasné ochrany, v rozhovorech upozorňovali na to, že k této skupině držitelů dočasné ochrany je nutný specifický přístup, který spočívá zejména v osobním kontaktu a doprovodech na úřady. Nejčastěji tak tyto skupiny osob potřebují pomoci s vyřízením (prodloužením) dočasné ochrany, s registrací na zdravotní pojišťovnu, při vyřízení žádosti o humanitární dávku apod.

U některých držitelů dočasné ochrany může být navíc znevýhodnění více:

„Vzpomínám si na případ, kdy sem přijeli senioři starší 70 let a měli s sebou vnoučata. Ti to měli extrémně složité, protože nikdo z nich neuměl žádný jiný jazyk a pořádně se tady neorientovali. Tak ty jsme opravdu vedli za ruku a vyřizovali jsme s nimi všechno potřebné.“

K osobám, které se v prostředí hůře orientují, mohou ale patřit také **nezletilé děti**, které přijely do České republiky bez rodičů:

„Určitě mají problém i ty děti, které sem přijedou bez rodičů nebo bez jiného dospělého a je jim třeba 15 nebo 16 let. Ony sice umí používat telefon, ale jinak nevědí vůbec nic. Neví, proč by měly sledovat nějaké oficiální zdroje informací, neví, proč by ty informace měly číst apod. Ony jsou sice v kontaktu s rodinou Ukrajině, ale tam toho asi moc neřekne, když neví, jak to reálně v České republice vypadá.“

Dalším podobným příkladem mohou být studenti univerzit, těm však podle participantů pomáhají pracovníci na univerzitách a potřebné informace jim předávají. Participantů se navíc obávají, že od září se pro tyto skupiny držitelů dočasné ochrany situace ještě zhorší tím, že začne platit změna v poskytování státního humanitárního ubytování.

2.5.3. Shrnutí

Kapitola se zaměřovala na detailnější popis příjemce sdělení. V kvantitativní části jsme uvedli vyhodnocení sociodemografických údajů o držitelích dočasné ochrany, kteří se zúčastnili výzkumu. Kvalitativní část byla zaměřena na popis dvou typů příjemců sdělení, které se díky kvalitativním rozhovorům podařilo identifikovat. V prvním případě se jednalo o držitele dočasné ochrany, kteří jsou schopni aktivně vyhledávat informace a následně s nimi pracovat a porozumět jim. V druhém případě se naopak jednalo o osoby s dočasnou ochranou, které mají s vyhledáváním a následným vyhodnocováním a porozuměním informací problémy. Následují shrnutí z obou částí výzkumu.

Začneme shrnutím **kvantitativních zjištění**. Necelé dvě pětiny osob s dočasnou ochranou (37,8 %) se domnívají, že jejich **znalost češtiny** je dostačující a snadno se domluví. Že **má dostatek informací k životu v Česku a dobře se vyznají**, uvedla více než polovina držitelů dočasné ochrany (56,4 %). Mezi osobami s dočasnou ochranou převládají ti, kteří uvedli, že se **necítí být součástí společnosti** a spíše nebo rozhodně se nezačlenili. Představují je bezmála dvě pětiny respondentů (39,3 %). Necelá polovina držitelů dočasné ochrany spíše nebo rozhodně **nemá obavy, že se pro nedostatek informací dostanou do potíží** (45,2 %). Téměř čtvrtina osob s dočasnou ochranou (22,8 %) uvedla, že nemá **žádného dobrého přítele mezi Čechy**, na kterého se může obrátit. Pětina dotázaných (20 %) má jednoho dobrého přítele, necelá čtvrtina (23,9 %) dva přátele. Dále se ukazuje, že více než polovina respondentů (50,9 %) měla v době příjezdu v Česku **známé nebo příbuzné. Zaměstnaných osob** s dočasnou ochranou je v České republice téměř sedm desetin (69,4 %). **Domácnosti** držitelů dočasné ochrany představují především vícečlenné domácnosti. V jednočlenné domácnosti žila více než desetina dotázaných (12,4 %). Nejčastěji tvoří domácnosti celkem čtyři členové (25,7 %). Více než čtvrtina držitelů dočasné ochrany uvedla, že **žije v partnerské/manželské domácnosti s jedním nebo více nezletilými dětmi (26 %)**. Obecně lze konstatovat, že více než tři pětiny respondentů hodnotilo **své zdraví pozitivně** (60,1 %). Co se týče **velikosti měst**, ze kterých držitelé dočasné ochrany přišli, nejvíce jich pochází z velkých ukrajinských měst o statisících či milionech obyvatel (43,6 %). Z hlediska konkrétních **geografických oblastí**, ze kterých dotazovaní pocházejí, byla mezi našimi participanty nejvíce zastoupená východní část Ukrajiny (25,3 %). Nejméně zastoupenými kategoriemi byly centrální (19,2 %) a severní Ukrajina (11,9 %). Ohledně **budoucích plánů** na setrvání v České republice největší podíl respondentů zatím nemá jasno, nejsou rozhodnutí (41,6 %). Trvale se v České republice plánují usadit bezmála tři desetiny respondentů (29,3 %). Z hlediska **věku respondentů** jsou nejvíce zastoupeny kategorie ve věku do 49 let. Vůbec nejpočetněji, bezmála třemi desetinami, jsou zastoupeni třicátníci (28,7 %). Nejvíce respondentů do České republiky **přijelo požádat o dočasnou ochranu** v době

bezprostředně navazující na vpád vojsk Ruské federace na Ukrajinu. Rok až dva zde žije více než polovina (55,6 %) držitelů dočasné ochrany a dva a více let necelá třetina respondentů (32,8 %). Necelé dvě třetiny výzkumného vzorku tvořily **ženy** (63,8 %), zbylých 36,2 % muži. Více než čtvrtina respondentů uvedla, že **žije v hlavním městě Praha** (25,2 %). Mimo Prahu jsou pak nejsilněji zastoupené kraje Středočeský (13,1 %), Jihomoravský (10,5 %) a Plzeňský (8,2 %). Naopak nejméně dotazovaných bydlí ve Zlínském (3,1 %), Olomouckém (3,2 %) a Karlovarském kraji (3,9 %).

V kvalitativním výzkumu jsme se zaměřili na dvě skupiny držitelů dočasné ochrany – první skupinu tvoří ti, kteří **informace dokáží samostatně vyhledávat** a nečiní jim přílišné problémy je vyhodnocovat a porozumět jim. Podle participantů mají tyto osoby několik společných znaků: (1) jedná se osoby ve věku přibližně od 18 let do 40 až 50 let, (2) orientují ve světě technologií, tudíž jim nedělá problémy shánět informace v online prostoru, (3) rychle se učí jazyky, čímž se snižuje jejich jazyková bariéra při komunikaci s majoritní společností, (4) často umí více jazyků než jenom ukrajinsky – nejčastěji rusky a anglicky, (5) mají více energie řešit každodenní starosti a (6) jsou ochotni pomáhat těm, kteří se v novém prostředí neumí příliš orientovat. Podle participantů hraje vliv také nejvyšší dosažené vzdělání (čím vyšší vzdělání, tím lépe se osoba v prostředí orientuje), z které části Ukrajiny osoba s dočasnou ochranou do České republiky přišla (lépe se orientují lidé s větších a velkých měst) a zaměstnání (nejlépe se orientují lidé, kteří pracovali ve státní správě, dále překladatelé a tlumočníci, učitelé, právníci, lékaři apod.).

Kdo se naopak podle participantů **v prostředí orientuje hůře**, jsou obecně zranitelné osoby (zejména osoby starší 65 let, osoby se zdravotním postižením, osoby pečující o osoby se zdravotním postižením, matky s dětmi do 6 let věku). Pro tuto skupinu osob je podle participantů charakteristické, že se (1) špatně orientují ve světě nových technologií a často tyto technologie ani nemají k dispozici, čímž se jim stěžuje možnost vyhledávat informace online, (2) často se nechtějí učit nový jazyk a pokud se ho učít začnou, nejde jim to příliš rychle, (3) nehovoří žádnými dalšími jazyky, (4) nemají dostatek energie řešit každodenní starosti, (5) nemají vybudované širší sociální sítě, mohou trpět pocitem izolace, (6) mají strach ze změn a pociťují mnohem větší nejistotu ze života v nové zemi, (7) stydí se říct si o pomoc, případně nevědí, kam se pro pomoc obrátit a (8) častěji se u nich projevují příznaky traumatu, smutku apod. Informace přijímají nejčastěji pasivně, tedy tak, že je sami nevyhledávají, ale čekají, než se k nim dostanou z nějakého informačního kanálu. Kvůli jazykové bariéře mají navíc problémy informacím v jiném než v ukrajinském jazyce porozumět a následně tyto informace pochopit a reagovat na ně.

Na základě výsledků kvantitativního výzkumu jsme v datech identifikovali **dvě kategorie respondentů, které reprezentují na jedné straně nositele dočasné ochrany, kteří se orientují bez problémů a dokážou nakládat s informacemi a na straně druhé nositele ochrany, kteří se obtížně orientují a nedokážou s informacemi nakládat**. Z hlediska základních charakteristik tvoří kategorii s omezenou schopností orientovat se osoby ve věku nad 50 let, se špatnou znalostí češtiny, bez českých přátel či známých, většinou bez zaměstnání, žijící v menších rodinách, často pouze páry bez dětí, nebo přímo jednočlenné domácnosti. V kategorii **s dobrou schopností orientace** nalézáme osoby do 50 let, s dobrou znalostí češtiny, s českými přáteli a známými, se zaměstnáním, žijící v rodinách s dětmi a z velké části plánující usadit se v ČR trvale. Obě kategorie se výrazně liší ve strategiích získávání informací. **Držitelé dočasné ochrany s dobrou schopností orientovat se** do značné míry spoléhají na internet – a to ať už přímo na webové stránky nebo sociální média a patrně i díky lepším komunikačním schopnostem i na informační linky. **Držitelé dočasné ochrany s omezenou schopností orientovat se** se

spoléhají na své osobní sítě, především ve svém nejbližším okolí a do značné míry i na instituce. Kromě pracovníků KACPU a CPIC hrají ve strategiích získávání informací velkou roli i neziskové organizace.

Z vyhodnocení vzájemných vztahů mezi sledovanými proměnnými vyplývá, že:

- Přibližně čtyři pětiny respondentů (79,2 %), kteří deklarují **dobrou znalost češtiny** („snadno se česky domluví“), současně uvádí, že mají k dispozici dostatek informací k životu v Česku („dobře se vyznají“). Více než dvě pětiny respondentů (44,8 %), kteří deklarují dobrou znalost češtiny („snadno se česky domluví“), současně uvádí, že se považují být součástí české společnosti, že se do ní začlenili.
- **Dobrá znalost češtiny stoupá s počtem českých přátel a známých** – zejména pokud dotázaný vykazuje tři a více těchto přátel. Znalost českého jazyka stoupá v souvislosti se zaměstnaností respondenta – pokud je někde zaměstnán, dobrá znalost českého jazyka je častá (83,9 %), pokud je bez zaměstnání, dobrá znalost klesá na hodnotu 16,1 %. Na osvojování jazyka má vliv zdravotní stav – dobrá znalost u osob s dobrým zdravím činí 43,8 %, u osob se špatným zdravím klesá na 20,8 %. Zatímco dobrou znalost českého jazyka uvádí pouhých 17,3 % respondentů pobývajících v Česku do jednoho roku, tak v kategorii osob pobývajících 1 rok a déle již nalzáme 40,7 % dotázaných se znalostí jazyka umožňující se domluvit. Dobrá znalost češtiny klesá s věkem – v kategorii 65 a více let jí disponuje pouze 14,9 % dotázaných ze všech osob s dobrou znalostí. S větším rozšířením neznalosti češtiny se setkáváme v krajích Jihomoravském a Plzeňském.
- Více než polovina respondentů (53 %), kteří mají **dostatek informací k životu v Česku**, současně uvedlo dobrou znalost češtiny, domluví se. Přibližně dvě čtvrtiny dotázaných (39,5 %), kteří mají dostatek informací, se pokládá za součást společnosti, za začleněné. Přesvědčení o dostatečnosti informací **roste s počtem českých přátel a známých**, zejména pokud má člověk dva a více přátel. Přibližně tři čtvrtiny respondentů s dostatečnými informacemi (76,4 %) jsou zaměstnány, těší se také dobrému zdraví (70,8 %). Největší spokojenost s dostatkem informací nalzáme mezi osobami, které pobývají v Česku 24 měsíců a déle (63,1 %). Hodnocení dostatečnosti informací klesá s věkem respondentů. Jako dobrou ji hodnotí jen 29,1 % osob v rámci kategorie osob nad 65 let věku.
- Pokud mají respondenti **dostatek informací**, jsou přesvědčeni i o tom, že je stát zvládá dostatečně informovat a informace, které k nim dorazí, jsou aktuální. Osoby s dočasnou ochranou, které se považují být za součást společnosti, jsou přesvědčeny o tom, že informace o dočasné ochraně dostávají včas, že je stát zvládá dostatečně kvalitně informovat, a to o všech záležitostech života. Skutečnost, že se v meziosobních sítích přichozích objevují přátelé, známí, kolegové a spolupracovníci, má pozitivní dopad na hodnocení dostatečnosti a včasnosti informování. Zaměstnání se stává rovněž místem, kde jsou informace získávány či ověřovány – prostřednictvím kolegů a spolupracovníků, kteří jsou buď Čechy nebo krajany.
- Více než dvě třetiny respondentů považujících se za začleněné do společnosti (68,3 %) současně vykazují dobrou znalost češtiny a většina těchto začleněných (90,2 %) disponuje dostatkem informací k životu v Česku. **Dobře začlenění respondenti mají mezi Čechy dva a více dobrých**

přátel. Přibližně čtyři pětiny dotázaných začleněných do společnosti jsou zaměstnány (80,7 %) a těší se dobrému zdraví (76,8 %). Pocit začlenění se do společnosti klesá s věkem, v tomto ohledu je zlomový věk 50 let, od kterého se přesvědčení o začlenění snižuje. V rámci kategorie osob 65 a více let nalézáme pouze 6,3 % začleněných osob. Začlenění respondenti se ve srovnání s těmi, kteří nad svým začleněním pochybují či se považující za nezačleněné, méně obávají toho, že by se díky nedostatku informací mohli dostat do potíží. Respondentů s pocitem nezačlenění do společnosti je významně více v krajích mimo hl. m. Praha (42,7 %), zatímco v hl. m. Praha je nezačleněných o něco méně (29,2 %). Nižší míru integrace zaznamenáváme v Plzeňském a Jihomoravském kraji, ale i v Moravskoslezském a Jihočeském kraji.

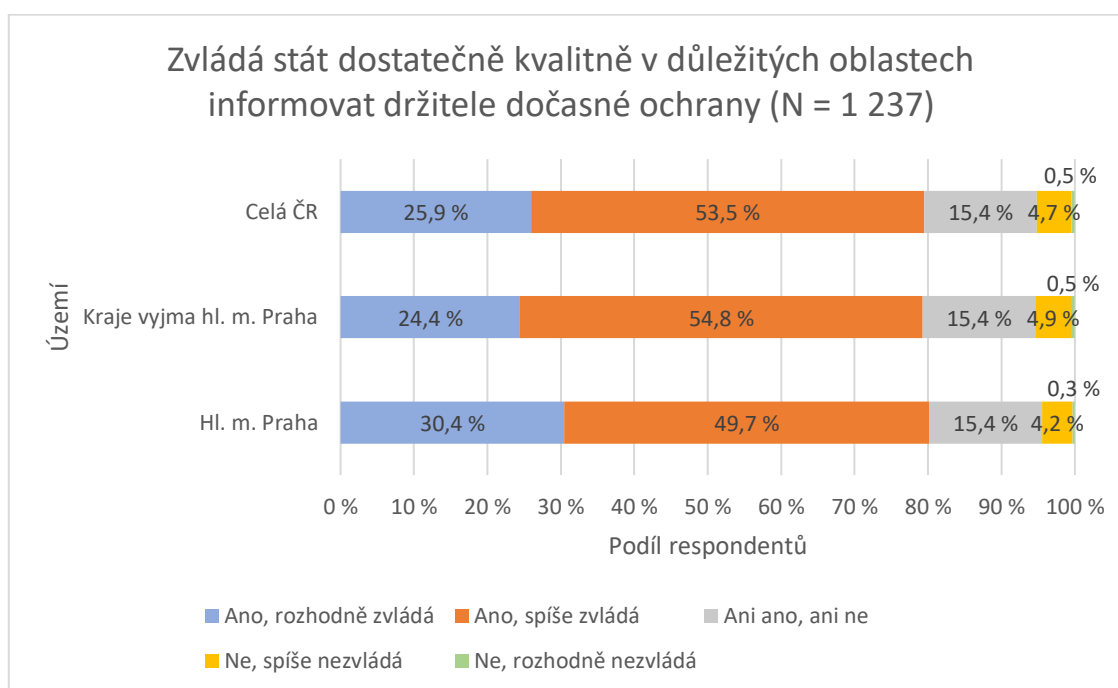
2.6. Kontext porozumění informacím

Cílem další kapitoly je zaměřit se na vybrané aspekty kontextu informací a popsat, zda jsou informace, které se k osobám s dočasnou ochranou dostávají, dostatečně kvalitní, dobře dávkované, komplexní a zda se k nim dostávají včas. Kapitola obsahuje také pasáž věnující se srovnání informací pocházejících z oficiálních zdrojů a informací pocházejících z ukrajinské diaspory. Dále objasňuje roli, jakou sehrávají při vyhledávání a vyhodnocování informací u osob s dočasnou ochranou smutek, trauma či obavy z toho, co se odehrává v domovské zemi. Nakonec se pozornost obrací k tomu, zda nositelé dočasné ochrany musí za informace platit a pokud ano, kolik platí a za jaké informace. I tato kapitola je členěna do kvantitativní a kvalitativní části, po nichž následuje shrnutí.

2.6.1. Kvantitativní část

Pro zjištění kontextu porozumění informacím jsme respondentům položili několik otázek, které se týkaly např. včasnosti či komplexnosti získávání informací, jejich kvality či zajištění bezplatného přístupu k informacím. Nejdříve se budeme zabývat tím, **zda stát zvládá držitele dočasné ochrany dostatečně kvalitně informovat v důležitých oblastech** jejich života v České republice. Odpovědi jsou zobrazeny v následujícím grafu.

Graf 45: Zvládá stát dostatečně kvalitně v důležitých oblastech informovat držitele dočasné ochrany (N = 1 237)



Ve všech sledovaných územních celcích přibližně čtyři pětiny držitelů dočasné ochrany uvádějí, že stát je v důležitých oblastech zvládá informovat dostatečně kvalitně.

Téměř čtyři pětiny respondentů (79,4 %) v rámci celé ČR uvedly, že stát zvládá držitele dočasné ochrany dostatečně kvalitně informovat v důležitých oblastech. Z toho více než čtvrtina (25,9 %) uvedla, že stát držitele dočasné ochrany rozhodně zvládá informovat, a více než polovina (53,5 %) uvedla, že je spíše zvládá informovat. Více než desetina respondentů (15,4 %) zvolila odpověď ani ano, ani ne, což lze vykládat tak, že někdy a některých oblastech se to státu daří, jindy nikoliv. Více než 5 % držitelů dočasné

ochrany se domnívá, že stát držitele dočasné ochrany informovat nezvládá (spíše ne – 4,7 %; určitě ne – 0,5 %).

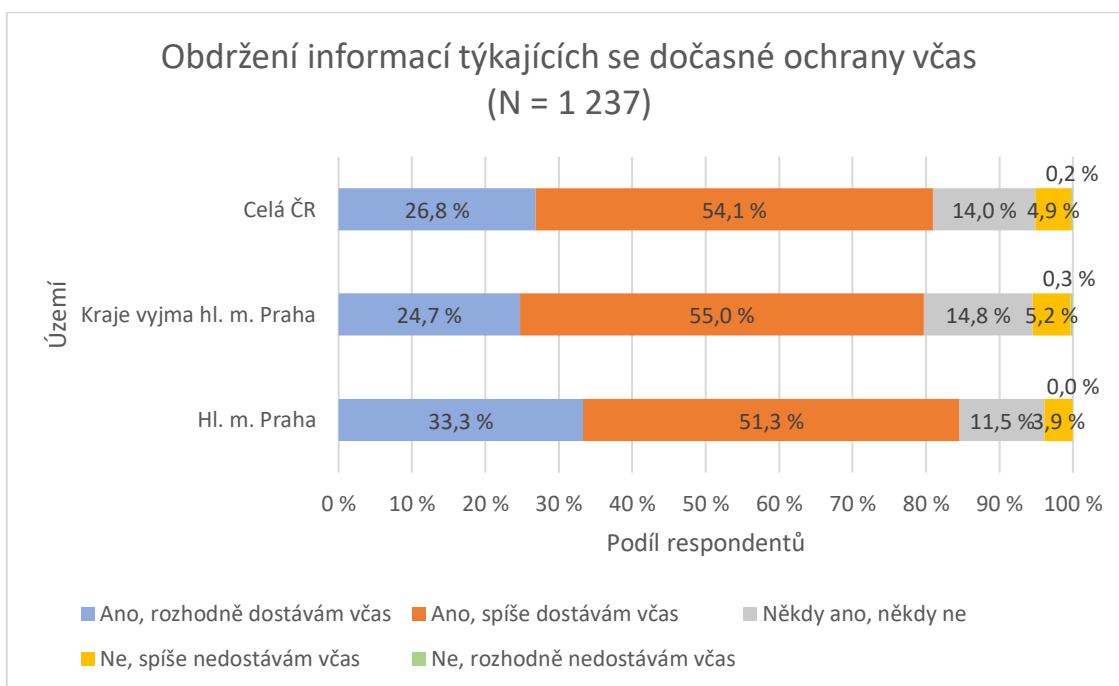
Rovněž téměř čtyři pětiny dotázaných (79,2 %) v krajích (vyjma hl. m. Praha) jsou přesvědčeny o tom, že stát zvládá držitele dočasné ochrany dostatečně informovat. Necelá čtvrtina držitelů dočasné ochrany (24,4 %) žijících v krajích mimo Prahu uvedla, že držitelé dočasné ochrany stát rozhodně zvládá o důležitých oblastech informovat. Více než polovina z nich (54,8 %) uvedla, že se to státu spíše daří. Více než desetina držitelů dočasné ochrany (15,4 %) zvolila odpověď, že informovat ani zvládá, ani nezvládá. To, že stát držitele dočasné ochrany informovat nezvládá, uvedlo méně než 6 % držitelů dočasné ochrany (spíše ne – 4,9 %; určitě ne – 0,5 %).

Přibližně čtyři pětiny respondentů (80,1 %) žijících v hl. m. Praha jsou rovněž spokojeny s tím, jak stát svou informační úlohu zvládá plnit. Z toho téměř polovina uvedla, že stát spíše zvládá držitele dočasné ochrany o důležitých oblastech informovat (49,7 %), a další více než čtvrtina, že rozhodně zvládá informovat (30,4 %). Shodně jako v krajích mimo Prahu, uvedlo 15,4 % dotázaných, že někdy a v některých oblastech se to státu daří, jindy nikoliv. Necelých 5 % držitelů dočasné ochrany, se domnívá, že stát držitele dočasné ochrany informovat nezvládá (spíše ne – 4,2 %; určitě ne – 0,3 %).

Stát ve všech sledovaných územních celcích **podle přibližně čtyř pětín držitelů dočasné ochrany v důležitých oblastech zvládá informovat nositele dočasné ochrany dostatečně kvalitně**. Téměř čtyři pětiny (79,4 %) respondentů v rámci celé ČR uvedly, že stát zvládá držitele dočasné ochrany dostatečně kvalitně informovat v důležitých oblastech. Hodnocení za kraje (vyjma hl. m. Praha) a za hl. m. Praha je velmi podobné. Kolem 5 % dotázaných uvedlo, že stát je dostatečně kvalitně neinformuje.

Obdrželi nositelé dočasné ochrany informace týkající se dočasné ochrany včas? Takto zněla jedna z dalších otázek, na kterou jsou odpovědi zobrazeny v následujícím grafu.

Graf 46: Obdržení informací týkajících se dočasné ochrany včas (N = 1 237)



Ve všech sledovaných územích přibližně čtyři pětiny dotázaných uvedly, že dostávají informace týkající se dočasné ochrany včas. V hl. m. Praha je hodnocení včasnosti informací o něco málo lepší než v ostatních krajích ČR – v hl. m. Praha více než čtyři pětiny dotázaných (84,6 %) uvedly, že dostávají informace včas, a v ostatních krajích takto odpověděly méně než čtyři pětiny (79,7 %) dotázaných.

Celkově platí, že **v rámci ČR** více než čtyři pětiny respondentů (80,9 %) s udělenou dočasnou ochranou dostává informace včas. Z toho více než čtvrtina dotázaných (26,8 %) rozhodně dostává informace včas a více než polovina (54,1 %) informace dostává spíše včas. Více než desetina dotázaných (14 %) označila odpověď, že někdy je dostává včas, někdy zase ne. Informace včas nedostává celkem 5,1 % dotázaných – 4,9 % je spíše nedostává včas a 0,2 % rozhodně nedostává včas.

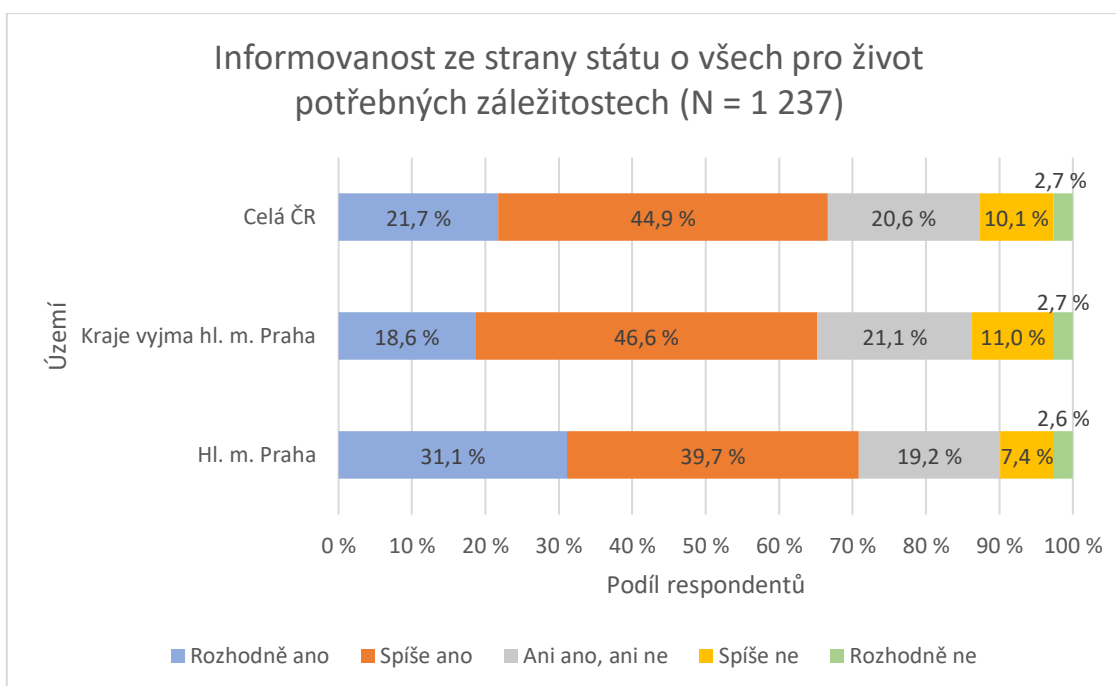
Jaká je situace **v krajích mimo hl. m. Praha**? Téměř čtyři pětiny respondentů (79,7 %) v nich obdrží informace včas. Z toho téměř čtvrtina držitelů dočasné ochrany (24,7 %) uvedla, že se rozhodně cítí být informována včas, a více než polovina (55 %) dostává informace spíše včas. Více než desetina dotázaných (14,8 %) uvedla, že někdy informace dorazí včas, jindy zase ne. Včas informace neobdrží 5,5 % (spíše nedostává – 5,2 %; rozhodně nedostává – 0,3 %).

Více než čtyři pětiny dotázaných (84,6 %) bydlících **v hl. m. Praha** obdrží informace týkající se dočasné ochrany včas. Více než třetina dotázaných (33,3 %) informace získá rozhodně včas a více než polovina je obdrží spíše včas (51,3 %). Více než desetina dotázaných (11,5 %) se někdy považuje za včas informované, jindy nikoliv. Včas informace v hl. městě Praha nedostává pouhých 3,9 % (jedná se o kategorii těch, kteří informace nezískají spíše včas). Není zde nikdo, kdo by uvedl, že informace neobdrží rozhodně včas.

Informace týkající se dočasné ochrany doputují k nositelům dočasné ochrany včas – ve všech sledovaných územích **přibližně čtyři pětiny dotázaných uvedly, že informace včas dostávají. V rámci ČR** více než čtyři pětiny respondentů (80,9 %) s udělenou dočasnou ochranou dostává informace včas. V hl. m. Praha se dostává informací o něco rychleji – více než čtyři pětiny dotázaných (84,6 %) uvedly, že dostává informace včas, a v ostatních krajích takto odpověděly méně než čtyři pětiny (79,7 %) dotázaných. Podíl těch, k nimž se informace včas nedostávají, je nízký (5,1 %).

Nyní, když víme, že stát poměrně dobře zvládá dostatečně kvalitně informovat nositele dočasné ochrany a informace týkající se dočasné ochrany doputují včas, je na místě poohlédnout se po hodnocení toho, zda držitelé dočasné ochrany **dostávají od státu informace o všech záležitostech svého života, které potřebují**. Jejich odpovědi jsou zobrazeny v následujícím grafu.

Graf 47: Informovanost ze strany státu o všech pro život potřebných záležitostech (N = 1 237)



Více než dvě třetiny dotázaných držitelů dočasné ochrany v rámci ČR uvedly (66,6 %), že dostávají od státu informace o všech záležitostech svého života, které potřebují. V krajích vyjma hl. m. Praha tyto informace obdrží necelé dvě třetiny dotázaných (65,2 %) a v hl. m. Praha o málo více než sedm desetin respondentů (70,8 %).

Více než dvě třetiny dotázaných držitelů dočasné ochrany (66,6 %) v rámci ČR uvedly, že dostávají od státu informace o všech záležitostech svého života, které potřebují. Z toho necelá čtvrtina oslovených držitelů dočasné ochrany (21,7 %) se rozhodně cítí být státem informována o všech záležitostech potřebných pro život v ČR, méně než polovina (44,9 %) se cítí být spíše informována. Více než pětina dotázaných (20,6 %) deklarovala, že někdy informace dostávají, jindy zase nikoliv. Informace potřebné pro život od státu nedostává celkem 12,8 % dotázaných (spíše ne – 10,1 %; rozhodně ne – 2,7 %).

V krajích vyjma hl. m. Praha se informace o pro život potřebných záležitostech dostávají k téměř dvěma třetinám respondentů (65,2 %). Z toho se o všech záležitostech rozhodně dozvídá bezmála pětina dotázaných (18,6 %) a necelá polovina se považuje být za spíše informované (46,6 %). Více než pětina dotázaných (21,1 %) se neklonila ani k jedné variantě, někdy potřebné informace o životě obdrží, jindy nikoliv. Více než desetina dotázaných držitelů dočasné ochrany (13,7 %) od státu informace o všech záležitostech svého života, které potřebují, neobdrží (spíše ne – 11 %; určitě ne – 2,7 %).

V **hl. m. Praha** nalzáme více než dvě třetiny respondentů (70,8 %), které informace o všech záležitostech života od státu dostanou. Necelá třetina držitelů dočasné ochrany (31,1 %) uvedla, že od státu informace potřebné pro život rozhodně dostává, a bezmála dvě pětiny jich (39,7 %) potřebné informace spíše dostávají. Necelá pětina respondentů (19,2 %) uvedla, že někdy informace dostává, jindy zase ne. Neinformovaných je 10 % dotázaných (spíše ne – 7,4 %; rozhodně ne – 2,6 %).

Více než dvě třetiny dotázaných držitelů dočasné ochrany v rámci ČR uvedly (66,6 %), že dostávají od státu informace o všech záležitostech svého života, které potřebují. V krajích vyjma hl. m. Praha tyto informace obdržely necelé dvě třetiny dotázaných (65,2 %) a v hl. m. Praha o málo více než sedm desetin respondentů (70,8 %) – v hlavním městě je tedy informovanost v porovnání s kraji o něco vyšší (o 5,6 %). Informace potřebné pro život od státu nedostává celkem 12,8 % dotázaných.

V další otázce jsme od držitelů dočasné ochrany zjišťovali, **na koho se obrací, když se potřebují někomu svěřit s důležitými tématy.** Tato otázka je důležitá, protože poukazuje na hustotu blízkých meziosobních vztahů a v mnohém vypovídá rovněž i o opoře, kterou si v obtížné životní situaci lidé vzájemně poskytují, a poukazuje na místa, odkud ji mohou získat. Z analýzy je zřejmé, že **nejčastěji se dotazovaní obrací na nejbližší rodinu. Činí tak více než tři čtvrtiny dotázaných (75,8 %).** V krajích vyjma hl. m. Praha se obrací na členy rodiny bezmála tři čtvrtiny respondentů (73,4 %) a v hl. m. Praha více než čtyři pětiny dotázaných (83 %). Podíl držitelů dočasné ochrany, kteří se obrací na nejbližší rodinu, je v Praze vyšší než v ostatních krajích (o 9,6 %).

V pořadí druhou nejčastější odpovědí byli přátelé, známí z řad krajanů, na které se osoby s udělenou dočasnou ochranou obrací, když se potřebují svěřit s důležitými tématy. V rámci celé ČR se na přátele, známé krajany obrací více než tři pětiny dotázaných (60,7 %). Mezi držiteli dočasné ochrany žijícími v krajích mimo Prahu také více než tři pětiny (61 %) a v hl. m. Praha téměř tři pětiny dotázaných (59,9 %).

Třetí nejčastější preferovanou volbou pro svěření se představují přátelé, známí – Češi. Tuto odpověď uvedla více než třetina držitelů dočasné ochrany (35,2 %) žijících v ČR. Necelé dvě pětiny dotázaných se na české přátele a známé neváhají obrátit v krajích vyjma hl. m. Praha (37,8 %) a více než čtvrtina v hl. m. Praha (27,2 %). Na české přátele, známé se obrací vyšší podíl držitelů dočasné ochrany žijících v hl. m. Praha než v ostatních regionech (o 10,6 %).

Držitelé dočasné ochrany se také svěřují **dalším příbuzným, vyjma nejbližší rodiny.** Na příbuzné se obrací necelá třetina dotázaných (32,9 %) žijících v celé ČR, o málo více než tři desetiny respondentů (30,1 %) žijících v hl. m. Praha a více než dvě pětiny respondentů z krajů mimo hl. m. Praha (41,3 %).

Více než čtvrtina držitelů dočasné ochrany se v případě, že se potřebuje někomu svěřit s důležitými tématy, obrací i na **další krajany (vyjma přátel a známých),** kteří zde pobývají delší dobu než oni sami. Ve všech sledovaných územích uvedla tuto možnost více než čtvrtina dotázaných (ČR – 27,4 %; kraje vyjma hl. m. Praha – 27,9 %; hl. m. Praha – 26 %).

Dalšími důvěryhodnými osobami byli **sousedé – krajané.** Sousedům – krajanům se svěřuje necelá pětina držitelů dočasné ochrany (19,6 %). V krajích mimo hl. m. Praha se svěřuje necelá pětina dotázaných (17,2 %) a v hl. m. Praha více než čtvrtina dotázaných (26,6 %).

Na další krajany (vyjma přátel a známých), kteří jsou v Česku přibližně stejně dlouho jako dotázaní, se obrací bezmála pětina držitelů dočasné ochrany (19,4 %), podobný je jejich podíl jak v hl. m. Praha, tak v ostatních regionech (kraje vyjma hl. m. Praha – 19,5 %; hl. m. Praha – 19,2 %).

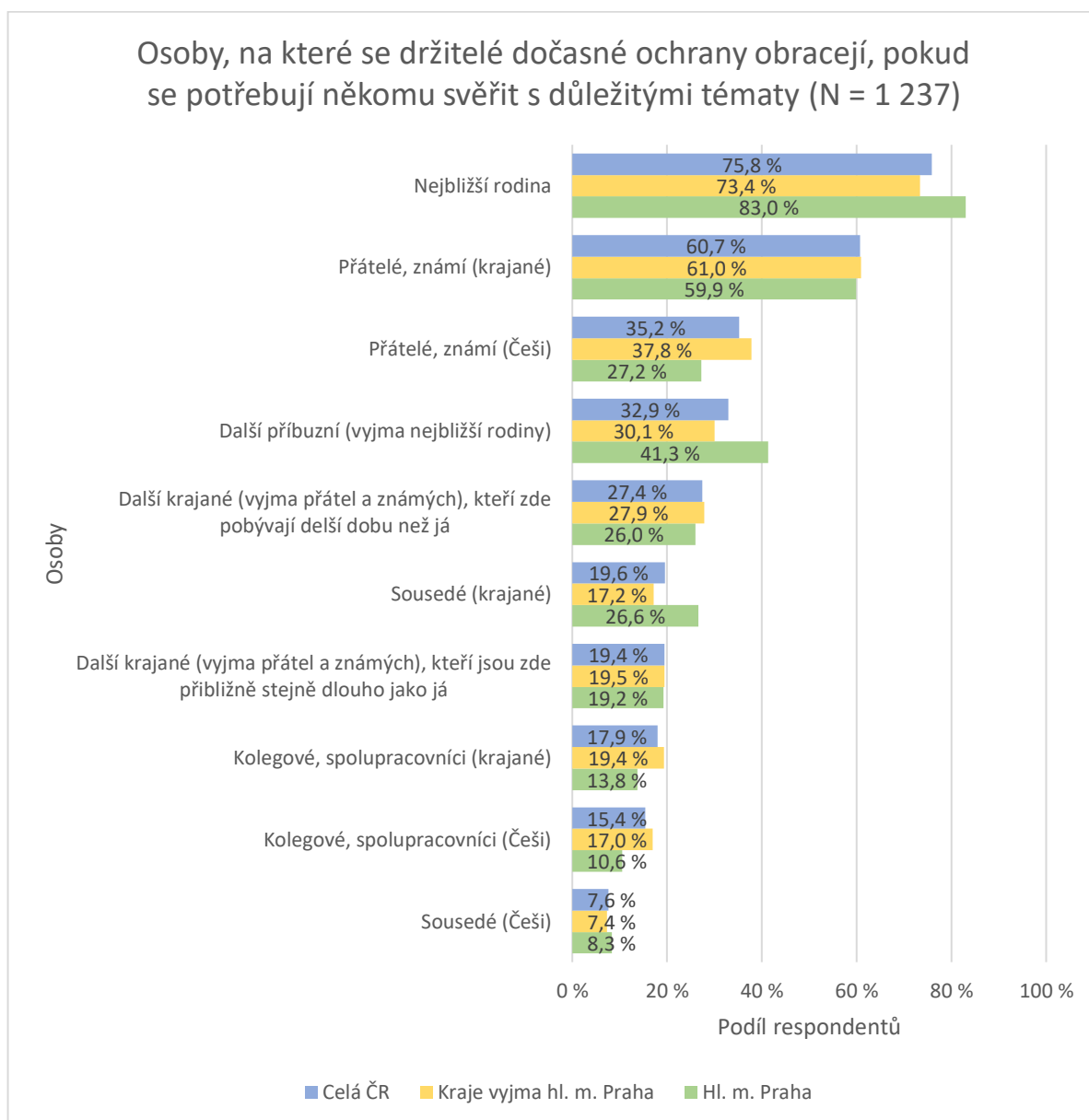
Necelá pětina držitelů dočasné ochrany (17,9 %) se obrací také **na kolegy, spolupracovníky – krajany.** V krajích mimo hl. m. Praha podíl těch, kteří se svěřují kolegům, spolupracovníkům dosahuje bezmála pětiny (19,4 %) a v hl. m. Praha překračuje desetinu (13,8 %).

Další skupinou, které se ale držitelé dočasné ochrany již tak často nesvěřují, jsou **kolegové, spolupracovníci – Češi**. V rámci celé ČR se na české kolegy a spolupracovníky obrací více než desetina respondentů (15,4 %). V krajích mimo hl. m. Praha se neváhá svěřit českým kolegům a spolupracovníkům méně než pětina dotázaných (17 %) a v hl. m. Praha „pouhá“ více než desetina (10,6 %).

Nejméně často se držitelé dočasné ochrany, pokud se potřebují někomu svěřit s důležitými tématy, obrací na **sousedy – Čechy**. Ve všech sledovaných územích tuto odpověď volila jen necelá desetina dotázaných (ČR – 7,6 %; kraje vyjma hl. m. Praha – 7,4 %; hl. m. Praha – 8,3 %).

Podrobněji jsou jejich odpovědi zobrazeny v následujícím grafu.

Graf 48: Osoby, na které se držitelé dočasné ochrany obracejí, pokud se potřebují někomu svěřit s důležitými tématy (N = 1 237)

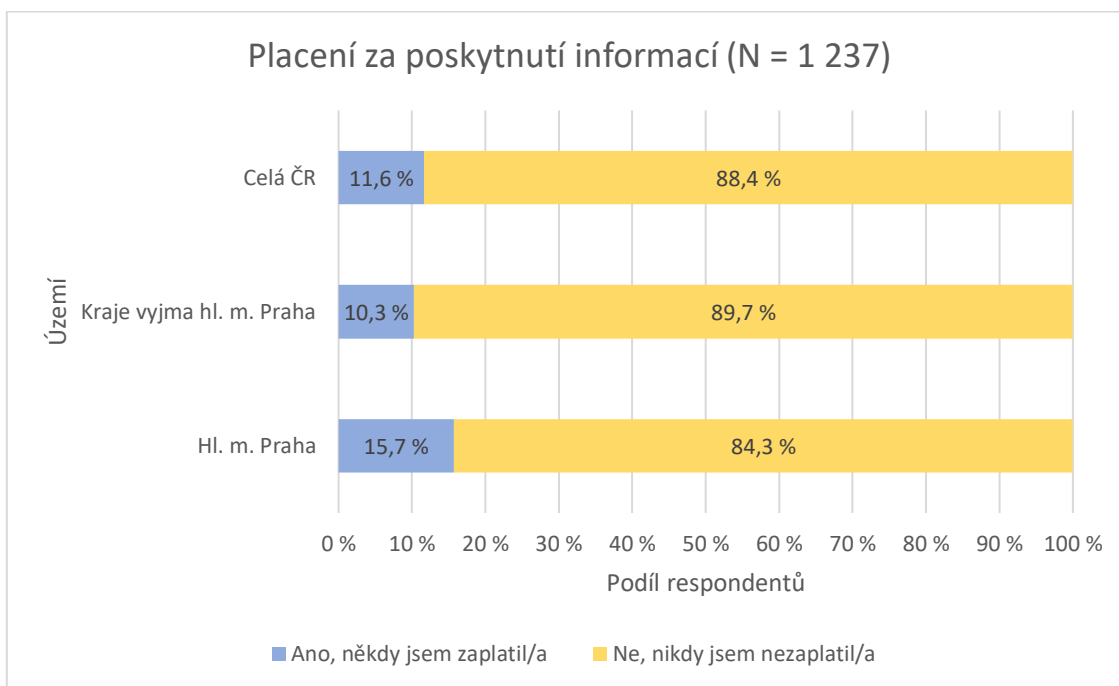


Mezi osobami, na které se držitelé dočasné ochrany obrací, když se potřebují někomu svěřit s důležitými tématy, patří především členové rodiny (75,8 %), přičemž v hl. m. Praha se na nejbližší členy rodiny ve srovnání s ostatními kraji obrací vyšší podíl respondentů. Dále se neváhají svěřit a hledat oporu mezi přáteli, známými z řad krajanů (60,7 %), českými přáteli, známými (35,2 %) či dalšími příbuznými vyjma nejbližší rodiny (32,9 %). V sociálních sítích se velmi málo objevují čeští sousedé.

Nyní přejdeme k sadě otázek, které byly do dotazníku zařazené, protože jsme v prvních kvalitativních rozhovorech zaznamenali, že mezi příchozími lidmi panuje nedůvěra vůči bezplatně poskytovaným informacím. Odtud byl jen krok ke zjištění, že v prostředí dočasné ochrany existuje ochota za informace zaplatit. Proto jsme se dotazovali, **zda se držitelům dočasné ochrany někdy stalo**, že i přes to, že jsou

informace v Česku poskytované bezplatně, **za poskytnutí informací někomu zaplatili**. Získané odpovědi jsou zobrazeny v následujícím grafu.

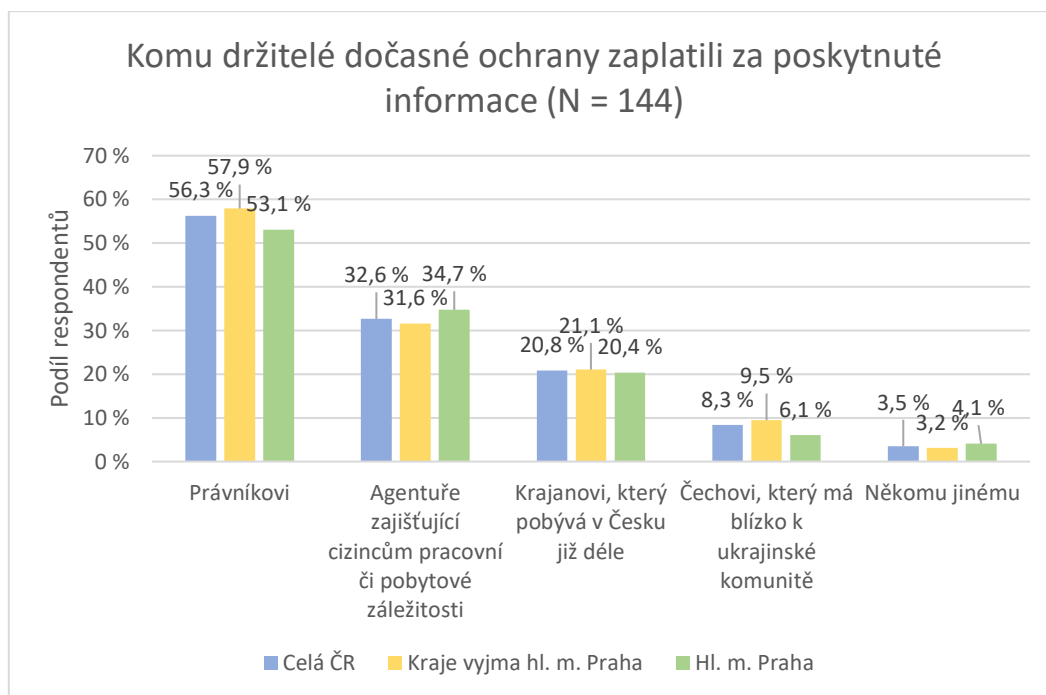
Graf 49: Placení za poskytnutí informací (N = 1 237)



Skoro devět desetín dotazovaných napříč všemi územími uvedlo, že za informace nikdy neplatili. V rámci ČR za poskytnutí informace zaplatila více než desetina respondentů (11,6 %). Větší podíl těch, kteří za informace někdy zaplatili, zaznamenáváme v Praze (15,7 %; 84,3 % neplatilo). V krajích vyjma hl. m. Praha za informace někdy zaplatila o málo více než desetina držitelů dočasné ochrany (10,3 %; 89,7 % neplatilo). V hl. m. Praha je podíl těch, kteří za informace někdy zaplatili, vyšší (o 5,4 %).

Dále nás zajímalo, **komu držitelé dočasné ochrany zaplatili za poskytnuté informace.**

Graf 50: Komu držitelé dočasné ochrany zaplatili za poskytnuté informace (N = 144)



Nejčastější odpověď ohledně úhrady za poskytnutí informace byla **právníkovi**, kterému ve všech sledovaných územích za informace někdy zaplatila více než polovina těch, kteří někdy za poskytnutí informace platili (ČR – 56,3 %; kraje vyjma hl. m. Praha – 57,9 %; hl. m. Praha – 53,1 %).

Agentuře zajišťující cizincům pracovní či pobytové záležitosti někdy zaplatila přibližně třetina držitelů dočasné ochrany, kteří někdy za informace platili. V rámci celé ČR tuto možnost uvedla necelá třetina z nich (32,6 %), podobně jako v krajích mimo hl. m. Praha (31,6 %). V Praze podíl těch, kteří někdy zaplatili agentuře, mírně přesahoval třetinu (34,7 %).

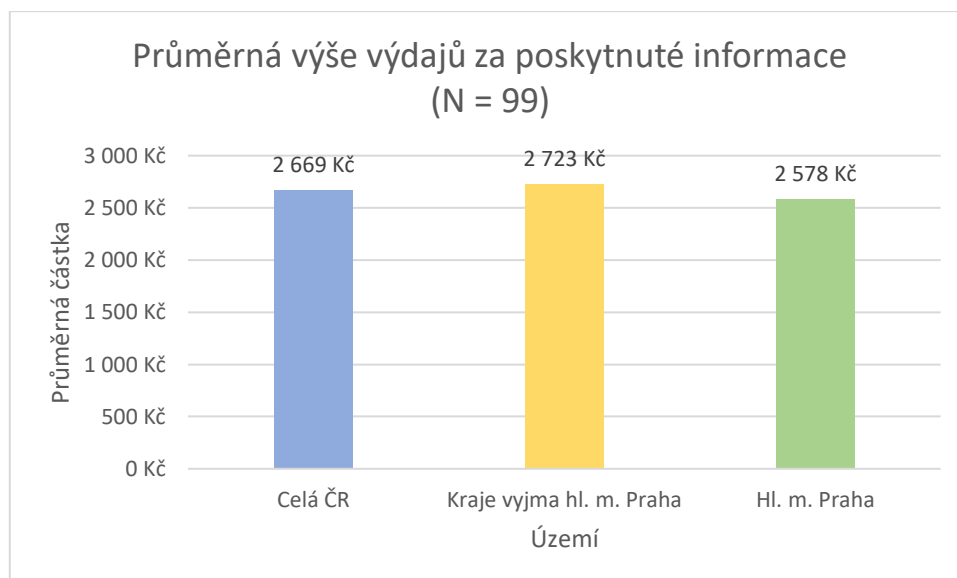
Třetí nejčastější odpověď o zaplacení byla **krajanovi, který pobývá v Česku již déle**. V tomto případě podíl držitelů dočasné ochrany ve všech sledovaných územích mírně převyšoval pětinu (ČR – 20,8 %; kraje vyjma hl. m. Praha – 21,1 %; hl. m. Praha – 20,4 %).

Necelá desetina držitelů dočasné ochrany z těch, kteří někdy za informace platili, za informace zaplatila **Čechovi, který má blízko k ukrajinské komunitě** (ČR – 8,3 %; kraje vyjma hl. m. Praha – 9,5 %; hl. m. Praha – 6,1 %).

Někomu jinému zaplatilo za informace 3,5 % dotázaných, kteří někdy za informace platili. Podíl držitelů dočasné ochrany žijících v krajích mimo hl. m. Praha dosahoval 3,2 % a v hl. m. Praha 4,1 %. K těm, kteří byli respondenty zmíněni, patří tlumočník a účetní.

A kolik peněz držitelé dočasné ochrany za poskytnuté informace zaplatili? Následující graf zobrazuje průměrnou výši výdajů za poskytnuté informace.

Graf 51: Průměrná výše výdajů za poskytnuté informace (N = 99)



Průměrná výše výdajů za poskytnuté informace dosáhla v celé ČR 2 669 Kč, v hl. m. Praha 2 578 Kč a v ostatních krajích činila průměrná výše výdajů 2 723 Kč. Nejnižší částka, kterou držitelé dočasné ochrany uváděli, byla 300 Kč, naopak nejvyšší 16 000 Kč.

Medián, tedy střední hodnota výdajů za poskytnuté informace, dosahoval u držitelů dočasné ochrany v rámci celé ČR 1 500 Kč. U dotazovaných žijících v krajích mimo Prahu je jeho výše shodná, tedy také 1 500 Kč. V Praze je mediánová částka o 500 Kč vyšší, dosahuje 2 000 Kč.

Téměř devět desetin dotazovaných napříč všemi územími uvedlo, že za informace nikdy neplatili. V rámci ČR za poskytnutí informace zaplatila více než desetina respondentů (11,6 %). Větší podíl těch, kteří za informace někdy zaplatili, zaznamenáváme v Praze (15,7 %). Nejčastěji respondenti zaplatili právníkovi (56,3 %), agentuře zajišťující cizincům pracovní či pobytové záležitosti (32,6 %) nebo krajanovi, který pobývá v Česku již déle (20,8 %). Průměrná výše výdajů za poskytnuté informace dosáhla v celé ČR 2 669 Kč. Medián, tedy střední hodnota výdajů za poskytnuté informace, dosahoval u držitelů dočasné ochrany v rámci celé ČR 1 500 Kč.

Dále uvádíme identifikované vzájemné vztahy mezi proměnnými (korelace), nejdříve s ohledem na sociodemografické proměnné a následně i na další proměnné.

Respondenti lépe začlenění do společnosti současně uvádí, že **stát zvládá dostatečně kvalitně v důležitých oblastech** osoby s dočasnou ochranou informovat. Více než třetina osob rozhodně přesvědčených o tom, že stát zvládá kvalitně informovat v důležitých oblastech osoby s dočasnou ochranou, se považuje za začleněné do české společnosti (36,4 %). **Rozhodně včas** dostávají informace o dočasné ochraně především osoby s udělenou dočasnou ochranou, které mají obecně dostatek informací (64,5 %) a považují se být za součást společnosti (37 %). Přibližně totéž platí i při **hodnocení dostatečnosti informací o všech záležitostech života** – spokojenost roste s mírou integrace a s orientací/dostatek informací celkově. Dostatečnost informací rovněž znamená, že se dotázaní méně často obrací s důležitými tématy na nejbližší členy rodiny a další příbuzné. Ukazuje se, že pokud lidé informace od státu postrádají, hledají odpovědi především v příbuzenských sítích. Zdá se, že vztahy

s českým prostředím se utváří prostřednictvím sítí vztahů navázaných v zaměstnání, z nichž některé přerostou v bližší vztahy na úrovni „svěřování se“.

Se zvyšujícím se **počtem českých přátel** platí, že se jim dotázaní svěřují, což se pozitivně odráží nejen na lepší znalosti češtiny, ale i v hodnoceném dostatku informací k životu. Na kladném hodnocení toho, že **stát zvládá dostatečně kvalitně informovat v důležitých oblastech** osoby s dočasnou ochranou, se podílí skutečnost, že respondenti důležitá témata neváhají řešit (ověřit si) s českými přáteli a známými.

Pokud platí respondenti za informace agentuře zajišťující pracovní či pobytové záležitosti, obvykle se jedná v porovnání s ostatními o vyšší finanční částky.

2.6.2. Kvalitativní část

Kvalitativní část výzkumu rozvíjí a vysvětluje výsledky kvantitativní části a přichází s porozuměním tomu, jak jsou držitelé dočasné ochrany spokojeni s včasností informací, které se k nim dostávají, jak hodnotí dávkování informací a zda raději čerpají informace z oficiálních či komunitních zdrojů. Zaměřili jsme se také na to, zda má nějaký vliv na porozumění informacím smutek či trauma a obavy nejen z toho, co se děje v jejich domovské zemi, ale také z budoucnosti. Nakonec se věnuje i otázce placení za informace.

Začneme **včasností informací**. I rozhovory potvrzují závěry z kvantitativního výzkumu, tedy že informace, které k životu lidí s udělenou dočasnou ochranou v České republice potřebují, se k nim dostávají včas. Mají tak dostatek času s přijatou informací pracovat dále, připravit se na chystané změny apod. V případě, že informaci nerozumí, mají dostatek času na to, aby si našli někoho, kdo jim informaci přeloží, vysvětlí či je ujistí v tom, že jí rozumí správně. Podle některých výpovědí participantů systém předávání informací u nás funguje lépe než na Ukrajině:

„Nikdy se mi nestalo, že bych informaci dostala pozdě, spíše ji dostávám ještě s předstihem. Všechno funguje tak, že to a to se bude dít za dva až tři měsíce a tady k tomu mám dost informací už předem. Na Ukrajině je to trochu jinak, je tam nějaký zákon, nějaká nová zpráva, že za 3 dny už bude něco nového, ale pak najednou že ne. Ukrajinci se snaží všechno dělat rychle. V České republice je to za déle, včasnost informací není problém, je to dost dopředu.“

Pouze ojediněle participanté uvedli, že v určitých ojedinělých situacích se k nim informace nedostaly včas. Příkladem může být jedna z držitelek dočasné ochrany, která se pozdě dozvěděla o tom, že v případě stávky na základní škole, kam chodila její dcera, má možnost zůstat s dcerou doma a nemusí chodit do zaměstnání. O této možnosti však nevěděla a dostala se k ní až v den stávky, když přišla do práce a téměř nikdo z jejich kolegů tam nebyl:

„Bohužel jsem se tu informaci dozvěděla pozdě, že můžu být s dcerou doma, a složitě jsem sháněla hlídání. Ale tohle je asi hodně specifická situace, jinak si myslím, že mám všechny informace včas.“

Tématem, které bylo v rozhovorech v souvislosti s včasností informací zmiňováno, bylo **zkrácení doby humanitárního ubytování poskytovaného bezplatně**, které začne platit od září 2024. Podle jednoho

z pracovníků neziskové organizace, která s držiteli dočasné ochrany pracuje, je informování klientů o této novince poměrně problematické. Přestože se o zásadní změně ví napříč systémem pomoci předem, šíření informací od počátku zaostává. Pokud neziskové organizace o změně začaly informovat své klienty, aby měli držitelé dočasné ochrany dostatek času se na chystané změny připravit, setkávaly se s nedůvěrou většiny klientů, protože informace o plánovaných změnách ještě nebyly zveřejněny na oficiálních webech ministerstev:

„Na MPSV už to věděli dávno, my to dávno víme, že ta změna bude, my už jsme to začali vlastně distribuovat, nějaký ty letáčky, ale opět nám nikdo z klientů nevěřil, když vlastně vláda nic nevydala. Já si myslím, že by mohli reagovat trošku rychleji a hned, jak se to schválí, už to dávat ven, aby ti lidi to věděli, aby se už začaly distribuovat informační letáčky. Podle mě to má větší vliv, větší důvěryhodnost, když je to od MPSV než třeba jenom od nějaké neziskovky.“

Informace šířené s předstihem umožňují vyhotovit informační letáky, což nějakou dobu trvá, a čím dříve se informace dostane k držitelům dočasné ochrany, tím více času budou mít oni sami připravit se na chystané změny.

Dalším tématem, které bylo v rozhovorech nastoleno, bylo **dávkování informací**. Držitelé dočasné ochrany v rozhovorech potvrzovali, že dávkování informací je v současné době dobré a nemají pocit, že jsou informacemi v jednu chvíli zavaleni nebo že by se k nim naopak informace dostávaly pozdě. Chválí si také to, že změny, které se držitelů dočasné ochrany týkají, jsou zaváděny pozvolna a s dostatečnými časovými rozestupy:

„Já myslím, že je to dávkované dobře, protože jak oni přijímají postupně ty změny, vím, že Lex Ukrajina II, Lex Ukrajina III a další, a my se to dozvídáme postupně a máme čas na to reagovat. Je dobré, že zákony vychází postupně a že to není najednou, že by přijali to, a to a to.“

S dávkováním informací jsou tak držitelé dočasné ochrany spokojeni, nijak toto téma neměli potřebu více komentovat.

V rámci zjišťování toho, v jakém kontextu držitelé dočasné ochrany s informacemi pracují, jsme se v rozhovorech dotazovali také na to, **zda raději informace přijímají z oficiálních zdrojů či dávají přednost komunitním zdrojům informací**. Na tuto otázku neexistuje jednoznačná odpověď. Někteří z držitelů dočasné ochrany raději využívají oficiální zdroje informací, jiní preferují komunitní zdroje informací a další oba zdroje informací kombinují. Nejčastějším důvodem toho, proč účastníci **využívají informace zejména z komunitních zdrojů**, je jazyková bariéra. Pokud se zeptají některého z krajanů, nemusí se snažit svůj dotaz přeložit do českého jazyka. Odpověď získaná v rodném jazyce je snadněji přijímaná. Někteří z nich si uvědomují, že v ukrajinské „komunitě“ nemusí vždy kolovat pouze pravdivé a ověřené informace. Tomuto tématu se budeme věnovat posléze v kapitole [2.7. Informační \(komunikační\) šumy](#). Existují i držitelé dočasné ochrany, kteří **čerpají informace zejména z oficiálních zdrojů**:

„Oficiální zdroje jsou brány jako pravdivé jednoduše proto, že je to oficiální, proč by to říkaly špatně, když si tím samy zadělají na problémy? Například

s dohodou o zajištění ubytování, když jsme přišli, každého druhého poslali s dohodou zpátky, je to pro ně komplikované, proč by si to ztěžovali. Česko podle mě nechce, aby tady běhali lidé bez víz.“

Jednalo se zejména o participanty, kteří mají komunikativní znalost českého jazyka a nedělá jim problém číst informace jak v ukrajinském, tak v českém jazyce. Hlavním důvodem toho, proč tito participanti čerpají informace zejména z oficiálních zdrojů, jsou obavy z nepravdivých informací, které se podle nich v komunitě mohou šířit (a šíří). Může se podle nich jednat o cílené šíření nepravdivých informací i o jejich nezáměrné šíření. Tomuto tématu se opět podrobněji věnujeme v následující kapitole [2.7. Informační \(komunikační\) šumy](#). Poslední skupinou držitelů dočasné ochrany jsou ti, kteří **oficiální a komunitní zdroje informací vzájemně kombinují**. V rozhovorech se často ukazovala jasná strategie volby těchto kombinací – participanti si nejčastěji nějakou informaci dohledají ve své komunitě a následně se ji snaží ověřit z oficiálních zdrojů. Míra využívání těchto dvou zdrojů se u participantů vyvíjí v čase – po příchodu do České republiky využívali dle výpovědí držitelé dočasné ochrany spíše komunitní zdroje, postupem času (díky zlepšení jazyka a postupné orientaci v českém prostředí) však začali více využívat oficiální zdroje informací:

„Na začátku jsem získával informace hlavně od známých z komunity, ale té informaci jsem vždycky věřil, až když jsem si ji přečetl na nějakých oficiálních stránkách.“

V podobném duchu se nesly i výpovědi dalších držitelů dočasné ochrany.

Podle interkulturních pracovníků z řad držitelů dočasné ochrany mají na vyhodnocování informací velký vliv také **smutek, trauma a obavy**, kterým čelí velký počet ukrajinských uprchlíků:

„No, ale myslím si, že ty informace, které k našim lidem směřují, tak půlka lidí nechce je, nechce vzít a přijmout. Protože oni přišli všichni v depresi a oni nějak pokračují svůj život, a půlka lidí jenom čeká, kdy skončí ta válka a vrátí se zpátky. Oni tu chtějí jen přežít, ale nikdo neví, jak dlouho to bude trvat a zda se vůbec budou mít kam vrátit.“

Právě skupina držitelů dočasné ochrany, která je rozhodnuta, že se hned po ukončení válečného konfliktu vrátí zpět na Ukrajinu, je na tom, co se informovanosti týče o poznání hůře než ti, kteří přemýšlí nad tím, že v České republice zůstanou natrvalo. Toto potvrzují i další z participantů:

„Nedávno jsem tu měl několik žen, které na tom nebyly vůbec dobře. Byly nějakým způsobem frustrované, měly třeba manžela nebo nějaké příbuzné ve válce. Oni pak ty informace vnímají negativně. Potom velkou část informací, které jim jsou sdělovány, vnímají negativně. Protože jsou obecně z toho pobytu frustrované a chtějí se co nejdříve vrátit. Potom třeba nevidí tu pozitivní stránku, že stát chce pomoci.“

Participanti se shodují na tom, že stres a trauma má značný vliv na schopnost přijímat a vyhodnocovat informace. Podle nich je nutné ke komunikaci s touto skupinou držitelů dočasné ochrany volit jiné než obvyklé komunikační strategie a kanály. Předávání informací této skupině participantů je pro ně velmi náročné a vyžaduje více času:

„Myslím, že ty informace nehledají. Chybí jim kapacita aktivně ty informace někde čerpat. Ve stresu jim to myšlení úplně nepracuje, potřebují jednoduché instrukce, ale to obnáší hodně práce, aby se to každému vysvětlilo. Hodně práce a hodně času.“

Takového kategorie participantů potřebují dostat odbornou pomoc, která by jim pomohla se stresem a traumatem pracovat, a současně budovat schopnost nakládat s informacemi a tím i lépe sociálně fungovat.

Posledním tématem, které jsme do této kapitoly zařadili, jsou **platby za informace**. Z dotazníkového šetření víme, že s platbou za informace se v České republice setkala více než desetina držitelů dočasné ochrany (11,6 %). V kvalitativních rozhovorech nás tedy zajímalo zejména to, za co participanti platili, komu to bylo a v jakých částkách se platby pohybují. Jednou z nejčastěji uváděných plateb byla **platba jiné osobě za doklad o ubytování**. Podle participantů je takováto odměna v komunitě častým tématem a mnoho lidí za zajištění dokladu o ubytování někomu zaplatilo. Nejčastější výše platby za tuto službu je 1 000 Kč, najdou se však i tací, kteří potvrzení dokladu o ubytování nabízí za 2 000 Kč. Dalším příkladem platby za informace je **platba za vyhotovení daňového přiznání**. Výše této platby se podle participantů pohybuje přibližně v řádu 500 Kč až 3 000 Kč. V podobných částkách se pohybuje také **pomoc s nostrifikací diplomu**. U této služby však podle participantů není vždy zaručeno, že nostrifikace bude pravá:

„To je asi taky tou mentalitou, zaplatím té agentuře a nemusím to řešit. Jestli tu nostrifikaci udělají pravou, nebo nějakou falešnou, to nevím. Ale stejný člověk slibuje i zaměstnaneckou kartu, kterou nemůžou udělat, když mají dočasnou ochranu. I přes to jim to někdo slibuje na Facebooku, že jim to za peníze udělá.“

Další, za co se v ukrajinské komunitě platí, je zprostředkování **kontaktů na pracovní místo**. Tato služba stojí přibližně 500 Kč a opět není zaručeno, že zájemce pracovní místo obsadí. Jedná se pouze o zprostředkování kontaktu. Podobně funguje i **předání kontaktu na lékaře**, který údajně přijímá nové pacienty včetně těch s dočasnou ochranou. Tato služba stojí přibližně 300 Kč a výsledek opět není garantován. Další placenou službou, se kterou se v minulosti setkali, je platba za **elektronickou rezervaci konzultace na Velvyslanectví Ukrajiny v ČR**. Místo je zájemcům nabízeno za řádově vyšší stokoruny. Nejruznější agentury či jedinci dále nabízí **vystavení registrační značky na automobil**. Za tuto službu si zájemci zaplatí přibližně 5 000 Kč, v některých případech i více. V řádu tisíců se rovněž pohybují **nabídky na vyřízení dočasné ochrany**. V případě těchto nabídek se však podle participantů prakticky vždy jedná o podvod, jelikož dočasnou ochranu lze získat pouze oficiální cestou. Poslední službou, která byla v rozhovorech zmiňována, je **platba za možnost přejít ukrajinské hranice až do vybraného státu**. Tato služba je nabízena výhradně mužům, kteří kvůli mobilizaci na Ukrajině nesmí zemi opustit. Nabídky na tuto službu začínají na osmi tisících dolarech. Výše uvedené nabídky se nejčastěji šíří na sociálních sítích. Participantů přesně nevědí, komu se tyto částky platí, jelikož spousta profilů je falešných a podrobnosti se nejčastěji posílají do soukromých zpráv. V rozhovorech však uváděli, že s největší pravděpodobností patří profily několika zprostředkovatelským agenturám, které pro ukrajinské občany v České republice nabízejí spoustu služeb, včetně zaměstnání a ubytování. Většinou se však jedná o podvodné agentury, které nabízejí práci načerno a ubytování ve špatných podmínkách.

2.6.3. Shrnutí

Kapitola se zaměřila na několik okruhů, které doplňují kontext toho, jak držitelé dočasné ochrany přijímají a nakládají s informacemi. Nejdříve jsme se zabývali tím, zda jsou informace, které se k osobám s dočasnou ochranou dostávají, dostatečně kvalitní, dobře dávkované, komplexní a zda se k nim dostávají včas (bez prodlevy). Dále jsme srovnávali, jak držitelé dočasné ochrany přistupují k informacím pocházejícím z oficiálních zdrojů a k informacím pocházejícím z ukrajinské komunity. Zaměřili jsme se rovněž na to, jakou roli mají v případě vyhledávání a vyhodnocování informací u osob s dočasnou ochranou smutek, trauma či obavy z toho, co se odehrává v jejich domovské zemi. V poslední části jsme popsali, zda se osoby s dočasnou ochranou setkávají s tím, že musí za informace platit a pokud ano, kolik platí, komu a za jaké informace.

Stát ve všech sledovaných územních celcích podle přibližně čtyř pětiny držitelů dočasné ochrany **zvládá v důležitých oblastech informovat nositele dočasné ochrany dostatečně kvalitně**. Za celou ČR uvedly téměř čtyři pětiny respondentů (79,4 %), že jsou dostatečně kvalitně informováni. Hodnocení za kraje vyjma hl. m. Praha a za hl. m. Praha je velmi podobné. Kolem 5 % dotázaných uvedlo, že stát nezvládá nositele dočasné ochrany v důležitých oblastech kvalitně informovat. **Informace týkající se dočasné ochrany doputují k nositelům dočasné ochrany včas** – ve všech sledovaných územích přibližně čtyři pětiny dotázaných uvedly, že informace včas dostávají. V rámci ČR více než čtyři pětiny respondentů (80,9 %) s udělenou dočasnou ochranou dostávají informace včas. V hl. m. Praha se dostává informací o něco rychleji – více než čtyři pětiny dotázaných (84,6 %) uvedly, že dostává informace včas a v ostatních krajích takto odpověděly méně než čtyři pětiny (79,7 %) dotázaných. Podíl těch, k nimž se informace včas nedostávají, je poměrně nízká (5,1 %). Kvalitativní rozhovory tyto údaje potvrzují. Nositelé dočasné ochrany díky tomu mají dostatek času s informacemi pracovat dále, připravit se na chystané změny a promyslet si, jak reagovat. V případě, že informaci nerozumí, mají dostatek času, aby si našli někoho, kdo jim informaci přeloží, vysvětlí či je ujistí v tom, že ji rozumí dobře.

Více než dvě třetiny dotázaných držitelů dočasné ochrany v rámci ČR uvedly (66,6 %), že dostávají od státu informace o všech záležitostech svého života, které potřebují. V krajích vyjma hl. m. Praha tyto informace obdržely necelé dvě třetiny dotázaných (65,2 %) a v hl. m. Praha o málo více než sedm desetin respondentů (70,8 %) – v hlavním městě je tedy informovanost v porovnání s kraji o něco vyšší (o 5,6 %). Informace potřebné pro život od státu se nedostává celkem 12,8 % dotázaných.

Rovněž jsme zjišťovali, **na koho se osoby s udělenou dočasnou ochranou obrací, když se potřebují někomu svěřit s důležitými tématy**. Tato otázka je důležitá, protože poukazuje na hustotu blízkých meziosobních vztahů a v mnohém vypovídá rovněž i o opoře, kterou si obtížné životní situaci lidé vzájemně poskytují, a poukazuje na místa, odkud ji mohou získat. Mezi osobami, na které se držitelé dočasné ochrany obrací, když se potřebují někomu svěřit s důležitými tématy, patří **především členové nejbližší rodiny** (75,8 %), přičemž v hl. m. Praha se ve srovnání s ostatními kraji na členy nejbližší rodiny obrací více respondentů. Dále se neváhají svěřit a hledat oporu **mezi přáteli, známými z řad krajanů** (60,7 %), **českými přáteli, známými** (35,2 %) **či dalšími příbuznými vyjma nejbližší rodiny** (32,9 %). V sociálních sítích se velmi málo objevují čeští sousedé.

Držitelé dočasné ochrany v rozhovorech uváděli, že **dávkování informací** je v současné době dobré a nemají pocit, že jsou informacemi v jednu chvíli zavaleni nebo že by se k nim naopak informace

dostávaly pozdě. Oceňují, že změny, které se držitelů dočasné ochrany týkají, jsou zaváděny pozvolna a s dostatečnými časovými rozestupy.

V rámci zjišťování toho, v jakém kontextu držitelé dočasné ochrany s informacemi pracují, jsme se dotazovali, **zda raději informace přijímají z oficiálních zdrojů či dávají přednost komunitním zdrojům informací**. Na tuto otázku neexistuje jednoznačná odpověď. Někteří z držitelů dočasné ochrany raději využívají oficiální zdroje informací, jiní preferují komunitní zdroje informací a další oba zdroje informací kombinují. V rozhovorech se ukazovala promyšlená strategie těchto kombinací – participantů si informaci vyhledávají ve své komunitě a následně se ji snaží ověřit z oficiálních zdrojů. Míra využívání těchto dvou zdrojů se u participantů vyvíjí v čase – po příchodu do České republiky využívali držitelé dočasné ochrany spíše komunitní zdroje, postupem času (díky zlepšení jazyka a postupné orientaci se v českém prostředí) však začali více využívat oficiální zdroje informací.

Podle interkulturních pracovníků z řad držitelů dočasné ochrany mají na vyhodnocování informací velký vliv také **smutek, trauma a obavy**, kterým čelí velký počet ukrajinských uprchlíků. Stres a trauma mají značný vliv na schopnost přijímat a vyhodnocovat informace. Předávání informací této skupině participantů je pro ně velmi náročné a vyžaduje více času. Takováto kategorie participantů potřebuje dostat odbornou pomoc, která by jim pomohla se stresem a traumatem pracovat, a současně budovat schopnost nakládat s informacemi a tím i lépe sociálně fungovat. Kategorie nositelů dočasné ochrany, která je rozhodnuta, že se hned po ukončení válečného konfliktu vrátí zpět na Ukrajinu, je na tom, co se informovanosti týče, podle výpovědí o poznání hůře než ti, kteří přemýšlí nad tím, že v Česku zůstanou trvaleji. Podle interkulturních pracovníků z řad držitelů dočasné ochrany je nutné v komunikaci s touto kategorií volit odlišné komunikační strategie a kanály. Předávání informací této skupině participantů je náročné a vyžaduje více času.

Posledním tématem, kterému jsme se věnovali, byly **platby za informace**. Z dotazníkového šetření víme, že s platbou za informace se v České republice setkala více než desetina držitelů dočasné ochrany (11,6 %). Větší podíl těch, kteří za informace někdy zaplatili, zaznamenáváme v Praze (15,7 %). Nejčastěji respondenti zaplatili právníkovi (56,3 %), agentuře zajišťující cizincům pracovní či pobytové záležitosti (32,6 %) nebo krajanovi, který pobývá v Česku již déle (20,8 %). Průměrná výše výdajů za poskytnuté informace dosáhla v celé ČR 2 669 Kč. Medián, tedy střední hodnota výdajů za poskytnuté informace, dosahoval u držitelů dočasné ochrany v rámci celé ČR 1 500 Kč.

Jednou z často uváděných plateb byla **platba za doklad o ubytování**. Obvyklá výše platby za tuto službu činí 1 000 Kč, najdou se však i tací, kteří potvrzení dokladu o ubytování nabízí za 2 000 Kč. Dalším příkladem je **platba za vyhotovení daňového přiznání**. Výše této platby se podle participantů pohybuje přibližně v řádu 500 Kč až 3 000 Kč. V podobných částkách se pohybuje také **pomoc s nostrifikací diplomu**. Další, za co se v ukrajinské komunitě platí, je **kontakt na pracovní místo**. Tato služba stojí přibližně 500 Kč. Podobně funguje i **předání kontaktu na lékaře**, který údajně přijímá nové pacienty včetně těch s dočasnou ochranou. Tato služba stojí přibližně 300 Kč. Další službou, se kterou se v minulosti setkali, je **platba za elektronickou rezervaci konzultace na Velvyslanectví Ukrajiny v ČR**. Místo je zájemcům nabízeno za řádově vyšší stokoruny. Nejružnější agentury či jedinci dále nabízí **vystavení registrační značky na auto**. Za tuto službu zájemci zaplatí přibližně 5 000 Kč, v některých případech i více. V řádu tisíců se rovněž pohybují **nabídky na vyřízení dočasné ochrany**. V případě těchto nabídek se však podle participantů prakticky vždy jedná o podvod, jelikož dočasnou ochranu lze získat pouze oficiální cestou.

Z vyhodnocení vzájemných vztahů mezi sledovanými proměnnými vyplývá, že:

- Respondenti lépe začlenění do společnosti současně uvádí, že **stát zvládá dostatečně kvalitně v důležitých oblastech** osoby s dočasnou ochranou informovat. Více než třetina osob rozhodně přesvědčených o tom, že stát zvládá kvalitně informovat v důležitých oblastech osoby s dočasnou ochranou, se považuje za začleněné do české společnosti (36,4 %).
- **Rozhodně včas** dostávají informace o dočasné ochraně především osoby s udělenou dočasnou ochranou, které mají obecně dostatek informací (64,5 %) a považují se za součást společnosti (37 %).
- Přibližně totéž platí i při **hodnocení dostatečnosti informací o všech záležitostech života** – spokojenost roste s mírou integrace a s orientací/dostatek informací celkově.
- Dostatečnost informací rovněž znamená, že se dotázaní **méně často obrací s důležitými tématy na nejbližší členy rodiny a další příbuzné**. Ukazuje se, že pokud lidé informace od státu postrádají, hledají odpovědi především v příbuzenských sítích.
- Zdá se, že vztahy s českým prostředím se utváří prostřednictvím sítí vztahů navázaných v zaměstnání, z nichž některé přerostou v bližší vztahy na úrovni „svěřování se“. Se zvyšujícím se **počtem českých přátel** platí, že se jim dotázaní svěřují, což se pozitivně odráží nejen na lepší znalosti češtiny, ale i v hodnoceném dostatku informací k životu. Na kladném hodnocení toho, že **stát zvládá dostatečně kvalitně informovat v důležitých oblastech** osoby s dočasnou ochranou, se podílí skutečnost, že respondenti důležitá témata neváhají řešit (ověřit si) s českými přáteli a známými.

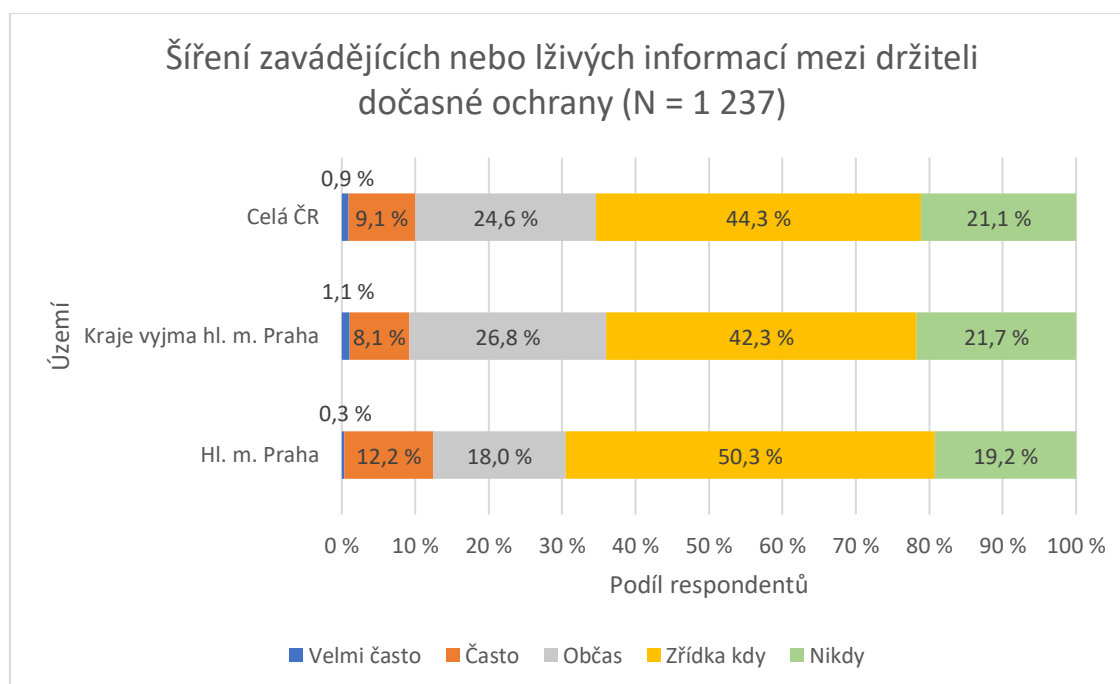
2.7. Informační (komunikační) šumy

Další kapitola se zaměřuje především na informační šumy – nepravdivé informace či dezinformace, které se mezi osobami s dočasnou ochranou mohou šířit. Na výsledky kvantitativní analýzy navazují příklady zavádějících a nepravdivých informací, s nimiž se držitelé dočasné ochrany setkávají. Následně je popsáno, jak se tyto informace šíří a zda se jedná o záměrné či nezáměrné šíření takových informací. Na závěr se v krátkosti věnujeme ověřování informací, které je podle participantů způsobem, jak dezinformacím předcházet.

2.7.1. Kvantitativní část

V rámci dotazníkového šetření jsme držitelům dočasné ochrany položili sérii několika otázek, které se zaměřovaly na téma šíření zavádějících či lživých informací napříč jejich komunitou. Nejdříve jsme zjišťovali, **jak často mezi lidmi s dočasnou ochranou kolují zavádějící nebo přímo lživé informace**. Odpovědi jsou zobrazeny v následujícím grafu.

Graf 52: Šíření zavádějících nebo lživých informací mezi držiteli dočasné ochrany (N = 1 237)



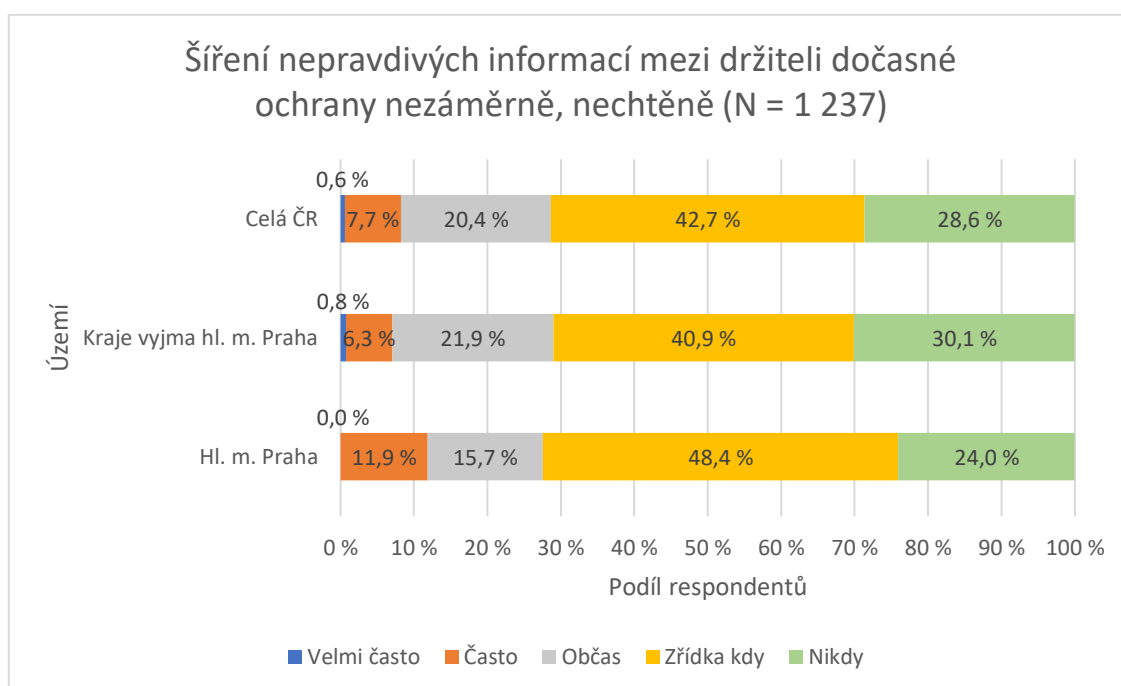
Každý desátý dotázaný (10 %) **napříč ČR** uvedl, že se s šířením zavádějících nebo lživých informací setkává velmi často nebo často (velmi často – 0,9 %; často 9,1 %). Přibližně čtvrtina dotázaných (24,6 %) uvedla, že se mezi lidmi s dočasnou ochranou zavádějící nebo lživé informace šíří občas. Téměř dvě třetiny držitelů dočasné ochrany (65,4 %) odpověděly, že k tomu dochází jen zřídka kdy nebo nikdy (zřídka kdy – 44,3 %; nikdy – 21,1 %).

V krajích mimo hl. m. Praha dosahuje podíl dotázaných, kteří uvedli, že zavádějící či lživé informace mezi držiteli dočasné ochrany kolují velmi často nebo často, necelé desetiny (9,2 %; velmi často – 1,1 %; často – 8,1 %) a těch, kteří uvedli, že k tomu občas dochází, je více než čtvrtina (26,8 %). Více než tři pětiny dotázaných (64 %) zvolily možnost zřídka kdy nebo nikdy (zřídka kdy – 42,3 %; nikdy – 21,7 %).

Více než desetina držitelů dočasné ochrany (12,5 %) žijících v **hl. m. Praha** odpověděla, že k šíření lživých informací dochází velmi často nebo často (velmi často – 0,3 %; často – 12,2 %). Necelá pětina dotazovaných (18 %) uvedla, že tato situace nastává občas. Možnost zřídka kdy nebo nikdy zvolilo téměř sedm desetin držitelů dočasné ochrany (69,5 %), přičemž více než polovina (50,3 %) uvedla, že se zavádějící nebo lživé informace šíří zřídka kdy, a necelá pětina respondentů (19,2 %) uvedla, že nikdy.

V souvislosti se šířením zavádějících nebo lživých zpráv jsme zjišťovali, **jak často se stává, že mezi osobami s udělenou dočasnou ochranou někdo šíří nepravdivé informace nezáměrně nebo nechtěně**. Zajímalo nás, jestli jsou informační šumy vyvolávány spíše nechtěně, situačně. Odpovědi jsou zobrazeny v následujícím grafu.

Graf 53: Šíření nepravdivých informací mezi držiteli dočasné ochrany nezáměrně, nechtěně (N = 1 237)



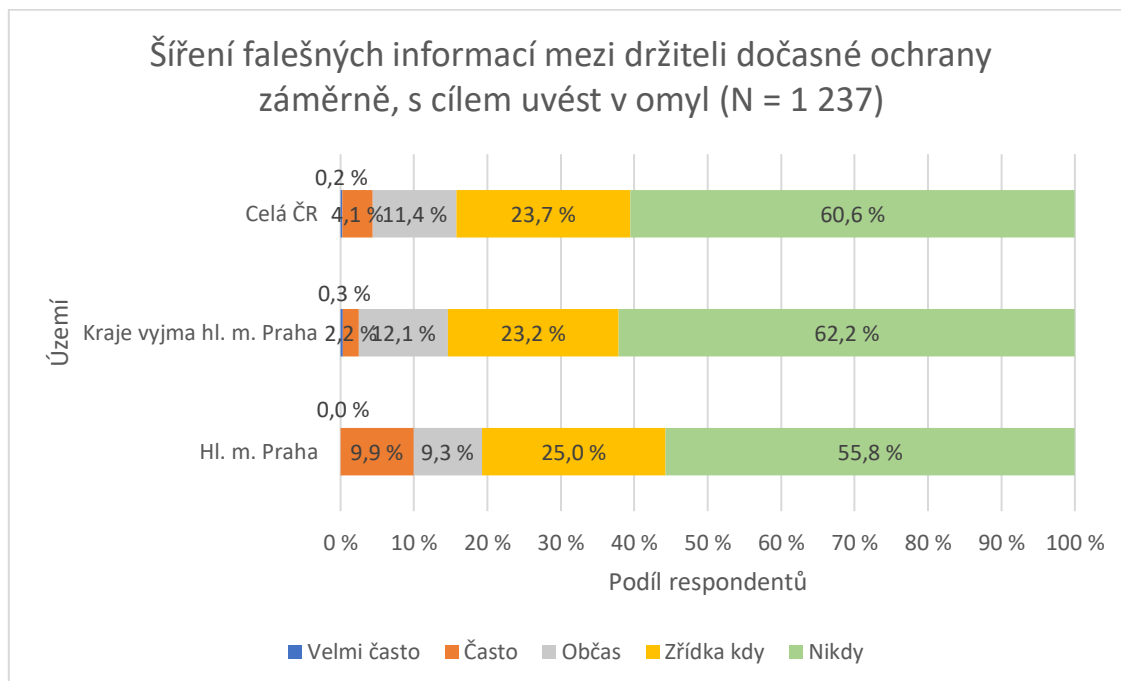
V rámci **celé ČR** uvedla téměř desetina respondentů (8,3 %), že k této situaci dochází často, nebo velmi často (velmi často – 0,6 %; často – 7,7 %). Že občas k nezáměrnému šíření nepravdivých informací dochází, uvedla více než pětina držitelů dočasné ochrany (20,4 %). Více než dvě třetiny dotázaných (71,3 %) se klonilo k názoru, že k šíření nepravdivých informací dochází nechtěně jen zřídka kdy nebo nikdy (zřídka kdy - 42,7 %; nikdy – 28,6 %).

V krajích mimo hl. m. Praha téměř desetina dotázaných (7,1 %) uvedla, že k nechtěnému šíření nepravdivých informací dochází velmi často nebo často (velmi často – 0,8 %; často – 6,3 %). Více než pětina držitelů dočasné ochrany (21,9 %) se klonila k tomu, že se to občas stává. Podle více než dvou třetin respondentů (71 %) k nezáměrnému šíření dochází zřídka kdy nebo nikdy (zřídka kdy – 40,9 %; nikdy – 30,1 %).

V hl. m. Praha žádný z držitelů dočasné ochrany neoznačil šíření nepravdivých informací za velmi časté. Často k nezáměrnému šíření dochází podle více než desetiny dotázaných (11,9 %). Podle necelé pětiny dotazovaných (15,7 %) tato situace nastává občas. Zřídka kdy nebo nikdy k nezáměrnému šíření dochází podle téměř tří čtvrtin dotázaných (72,4 %; zřídka kdy – 48,4 %; nikdy – 24 %).

Dále se zaměříme na šíření nepravdivých informací, které jsou rozšiřovány s cílem držitele ochrany dezinformovat. **Jak často se držitelé dočasné ochrany setkávají s tím, že někdo šíří falešné informace záměrně s cílem uvést je v omyl?** Odpovědi jsou zobrazeny v následujícím grafu.

Graf 54: Šíření falešných informací mezi držiteli dočasné ochrany záměrně, s cílem uvést v omyl (N = 1 237)



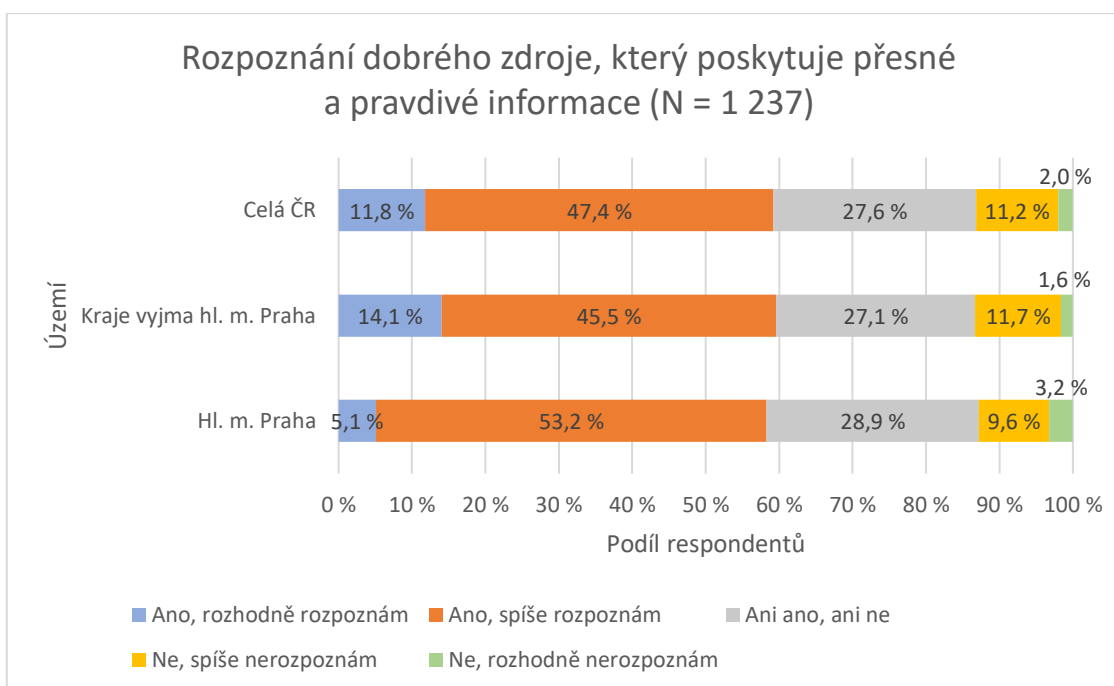
Záměrné šíření nepravdivých informací označily 4,3 % respondentů **v rámci celé ČR** za velmi časté nebo časté (velmi často – 0,2 %; často – 4,1 %). Více než desetina držitelů dočasné ochrany uvedla, že se občas stává (11,4 %), že jsou dezinformace šířeny. Více než čtyři pětiny dotázaných (84,3 %) tvrdí, že se to děje zřídka kdy nebo nikdy (zřídka kdy – 23,7 %; nikdy – 60,6 %).

Držitelé dočasné ochrany žijící **v krajích mimo hl. m. Praha** jen ve 2,5 % případů uváděli, že k záměrnému šíření informací dochází velmi často nebo často (velmi často – 0,3 %; často – 2,2 %). Více než desetina dotázaných (12,1 %) považuje záměrné šíření falešných informací za občasné a více než čtyři pětiny (85,4 %) tvrdí, že k němu dochází jen zřídka nebo nikdy (zřídka kdy – 23,2 %; nikdy – 62,2 %).

Žádný z držitelů dočasné ochrany bydlících **v hl. m. Praha** neoznačil záměrné šíření falešných informací za velmi časté, a bezmála desetina z nich (9,9 %) uvedla, že se to stává často. Podle další téměř desetiiny dotazovaných (9,3 %) k záměrnému šíření nepravdivých informací občas dochází. Že k této situaci dochází zřídka nebo nikdy, tvrdí více než čtyři pětiny dotázaných (80,8 %; zřídka kdy – 25 %; nikdy – 55,8 %).

Doposud jsme dali prostor pro percepci nepravdivých či zavádějících informací. Výsledky jsou podmíněny tím, do jaké míry jsou osoby s udělenou dočasnou ochranou schopny úmyslně či neúmyslně šířené nepravdivé informace rozpoznat. Proto jsme se zajímali o to, **zda držitelé dočasné ochrany dokážou rozpoznat dobrý zdroj, který poskytuje přesné a pravdivé informace.** Jejich odpovědi jsou zobrazeny v následujícím grafu.

Graf 55: Rozpoznání dobrého zdroje, který poskytuje přesné a pravdivé informace (N = 1 237)



Více než polovina respondentů (59,3 %) **napříč ČR** uvedla, že spolehlivé zdroje spíše nebo rozhodně rozpoznají (rozhodně ano – 11,8 %; spíše ano – 47,4 %). Více než čtvrtina dotázaných (27,6 %) uvedla, že spolehlivý zdroj poznají i nepoznají, záleží pravděpodobně na konkrétním zdroji. Více než desetina respondentů (13,2 %) se domnívá, že pravdivý či spolehlivý zdroj spíše nebo rozhodně nepozná (spíše ne – 11,2 %; rozhodně ne – 2 %).

K tomu, že spolehlivý zdroj informací rozpoznají, se kloní téměř tři pětiny dotazovaných (59,6 %) žijících **v krajích mimo hl. m. Praha** (rozhodně ano – 14,1 %; spíše ano 45,5 %). Více než čtvrtina držitelů dočasné ochrany (27,1 %) se nekloní ani k tomu, že dobrý zdroj pozná, ani k tomu, že nepozná. Více než desetina respondentů (13,3 %) se domnívá, že dobré zdroje spíše nebo rozhodně nerozpozná (spíše ne – 11,7 %; rozhodně ne – 1,6 %).

Více než polovina dotazovaných (58,3 %) bydlících **v Praze** dobré zdroje spíše nebo rozhodně rozpozná (rozhodně ano – 5,1 %; spíše ano – 53,2 %). Téměř tři desetiny dotázaných (28,9 %) se domnívají, že spolehlivý zdroj někdy poznají, jindy ne. Více než desetina respondentů (12,8 %) uvedla, že dobrý zdroj spíše nebo rozhodně nepozná (spíše ne – 9,6 %; rozhodně ne – 3,2 %).

Každý desátý dotázaný (10 %) napříč ČR uvedl, že se s **šířením zavádějících nebo lživých informací** setkává často a další přibližně čtvrtina dotázaných (24,6 %) se s nimi setkává občas. V krajích vyjma hl. m. Praha je šíření nepravdivých informací častější (o 5,5 %). S **nezáměrným šířením nepravdivých informací** se často setkává téměř desetina respondentů (8,3 %) a občas další více než pětina držitelů dočasné ochrany (20,4 %). V hl. m. Praha se setkáváme s nižším podílem těch, kteří zaznamenávají časté nechtěné šíření nepravdivých informací (11,9 %; srov. kraje vyjma hl. m. Praha – 7,1 %) a je zde i méně těch, kteří se s tímto nikdy nesečkali (oproti krajům mimo hl. m. Praha o 6,1 %). Oproti nezáměrnému šíření je **záměrné šíření nepravdivých informací** méně časté. Často se s šířením dezinformací setkala 4,3 % držitelů dočasné ochrany a více než desetina občas (11,4 %). V hl. m. Praha je v porovnání

s ostatními kraji (vyjma hl. m. Praha) více osob, které uvedly, že se se záměrným šířením nepravdivých informací často setkávají, a je zde méně těch, kteří se s dezinformacemi nikdy nesetkali. Jak tomu rozumět? Výsledky nemusí znamenat, že je zde situace horší, ale naopak zde může být přítomna větší senzitivita a rozpoznávací schopnost, což „nepříznivé“ údaje navyšuje. Výsledky jsou podmíněny tím, do jaké míry jsou osoby s udělenou dočasnou ochranou schopny záměrně či nezáměrně šířené nepravdivé informace detektovat, rozpoznat. Pokud se zaměříme na **schopnost rozpoznat dobrý zdroj**, který poskytuje přesné a pravdivé informace, dospějeme k závěru, že více než desetina respondentů (13,2 %) pravdivý či spolehlivý zdroj nepozná a nad rozpoznáním váhá i další více než čtvrtina dotázaných (27,6 %).

Nyní uvádíme identifikované vzájemné vztahy mezi proměnnými (korelace), nejdříve s ohledem na sociodemografické proměnné a následně i na další proměnné.

Jako problematická se ukazuje být **schopnost rozpoznat dobrý zdroj, který poskytuje přesné a pravdivé informace. Rozhodně tuto schopnost postrádají tři pětiny dotázaných (60 %), které současně nemají k dispozici dostatek informací k životu v Česku, přibližně tři čtvrtiny dotázaných (76 %), které se necítí být začleněny do společnosti, a více než tři pětiny dotázaných (64 %), které nemají dostatečnou znalost češtiny.** Respondenti, kteří rozhodně nedokážou rozpoznat dobrý zdroj, se současně obávají toho, že se pro nedostatek informací dostanou do potíží (68 %). Nalézáme je častěji mezi osobami s horším zdravotním stavem, v kategorii osob nad 60 let a nezaměstnanými.

Šíření **zavádějících či přímo lživých informací** souvisí s tím, jak stát zvládá osoby s udělenou dočasnou ochranou v důležitých oblastech dostatečně kvalitně informovat. Téměř dvě pětiny dotázaných (39,1 %), které se nikdy nesetkaly s šířením zavádějících či lživých informací, se považují být za dobře státem informované (stát svou informační roli rozhodně zvládl). Respondenti, kteří poukazují na šíření takovýchto informací, za informace někomu jinému méně často platí. Zdá se, že jsou schopni tyto informace rozpoznat, jsou více zorientovaní, a tudíž se nedostávají do informační tísně, která by je přivedla k potřebě za informace platit.

Dotázaní, kteří se setkávají s **nezáměrným, nechtěným šířením falešných informací, anebo záměrným šířením**, občas či častěji za nějaké informace někomu zaplatili, o něco málo častěji agentuře zajišťující cizincům pracovní či pobytové záležitosti.

2.7.2. Kvalitativní část

Z kvantitativního výzkumu už víme, že každý desátý dotázaný (10 %) uvedl, že se s šířením zavádějících nebo lživých informací setkává v komunitě často. Téměř čtvrtina dotázaných (24,6 %) uvedla, že se mezi lidmi s dočasnou ochranou zavádějící nebo lživé informace šíří občas. Interkulturní pracovníci, kteří jsou sami držitelé dočasné ochrany, odhadují, že se s dezinformacemi v komunitě setkala přibližně 20 % až 30 % držitelů dočasné ochrany:

„Pokud se bavíme o třeba nějakém počtu deseti lidí, tak si myslím, že třeba u dvou nebo třech by mohlo dojít k tomu, že se setkali s nějakými dezinformacemi. Takže třeba odhadem ta jedna čtvrtina, jedna třetina lidí

přijde s nějakou mylnou informací a potom nás kontaktují, abychom my zjistili, jak to je.“

K šíření desinformací může podle informací zjištěných z rozhovorů docházet dvěma způsoby – záměrně či nezáměrně, na toto zjištění poté navázaly dvě otázky zařazené do dotazníku.

Nejdříve se budeme věnovat **záměrnému šíření dezinformací**. Podle participantů v **záměrném šíření dezinformací hrají významnou roli agentury**:

„Nejčastěji ty agentury šíří mezi lidmi záměrně dezinformace. A je to hodně špatné. Držitelé dočasné ochrany mohou mít prvních 150 dnů zdarma bydlení, např. na ubytovně, a ta pracovní agentura jim to neříká a bere si za to ty peníze. Těch lidí je 4–5 na pokoji, není to rodina, a každý platí čtyři tisíce navíc. A ještě si myslí, jak jsou na tom dobře, protože agentura jim dá práci a ještě levně (levně v uvozovkách) postel, a lidé to neví, že mají nárok na 150 dní ubytování zdarma a platí jim peníze. Oni přijedou, nic neví, ta agentura jim dává dezinformace schválně, aby na nich co nejvíce vydělala.“

Záměrné dezinformace však šíří i jednotlivci, nejčastěji **pod falešnými profily na sociálních sítích**. Právě na sociálních sítích se participanté setkávali s tím, že se někdo snažil mezi držiteli dočasné ochrany záměrně vyvolat paniku lživými posty:

„Ano, existují takoví, kteří tam např. napíšu, že pokud si nevyřídíš vízum, za týden si to už nevyřídíš vůbec. Vyvolávají obavy a lidi jsou i bez toho dost vystrašení. Když je někdo nahlásí, post se smaže, ale za chvíli se zase objeví někde jinde třeba z jiného profilu.“

Podle participantů jsou podobné posty nejčastěji namířeny vůči starším lidem, kteří často věří všemu, co si na internetu přečtou a informace si neověřují z žádných dalších např. oficiálních zdrojů.

Mnohem více prostoru lidé s udělenou dočasnou ochranou věnovali **nezáměrnému šíření dezinformací** v jejich komunitě. Zavádějící informace často vznikají tím, co interkulturní pracovníci, kteří jsou sami držitelé dočasné ochrany, označují jako **tichá pošta**:

„To vzniká jako tichá pošta. Ten příběh je na začátku nějaký a jak se šíří od jednoho člověka k druhému, tak na konci je úplně jiný.“

K šíření zavádějících či nepravdivých informací nezáměrným způsobem může docházet také proto, že držitelé dočasné ochrany **si mezi sebou chtějí pomáhat** a navzájem si předávat, případně vysvětlovat, informace, čímž se ale rozšiřuje spektrum různých interpretací a výkladů, které bývají mylné:

„Někdo to pochopí nesprávně tu informaci, ale myslí si, že to pochopil dobře. A pak, když se ho někdo zeptá, řekne svoji verzi – tak, jak to pochopil on. No a tak se ta nepravdivá informace šíří v komunitě dál.“

Pokud se takovéto informace šíří na sociálních sítích, ostatní uživatelé je neváhají komentovat, vyjadřují se k tomu, zda je informace pravdivá či nepravdivá, a tím ji do jisté míry korigují. Mnohem déle však

trvá odhalit (a následně uvést na pravou míru) nepravdivou informaci ve fyzickém prostoru. Dále zařazujeme **příklady dezinformací**, se kterými se participantů během svého života v Česku setkali.

Prvním příkladem jsou **dezinformace, které se šíří okolo prodloužení dočasné ochrany**. Kolem prodloužení se držitelé dočasné ochrany setkali hned s několika typy nepravdivých informací. Příkladem může být šíření nepravdivé informace o tom, že kdo si nestihl prodloužit dočasnou ochranu včas, musí odjet zpět na Ukrajinu, tam nějakou dobu pobývat a následně se vrátit zpět do České republiky, kde si bude moci o novou dočasnou ochranu požádat. Dalším příkladem dezinformace je sdělení, že když nebudou držitelé dočasné ochrany zaměstnáni, úřady jim dočasnou ochranu neprodlouží:

„Například se šířily informace, že když nebudete pracovat, neprodlouží se vám dočasná ochrana. Když budete na dávkách, což se většinou týká hlavně zranitelných osob, tak vám dočasnou ochranu jednoduše neprodlouží. Ty lidi to pak akorát zbytečně stresuje.“

Jiným příkladem šíření nepravdivých informací je to, že pokud si osoby s dočasnou ochranou najdou práci nebo brigádu, jejich statut dočasné ochrany bude změněn a dostanou trvalý pobyt. Posledním příkladem nepravdivé informace, která se týká dočasné ochrany, je údajné vyjádření ministra vnitra Víta Rakušana o tom, že dočasná ochrana se již dále nebude prodloužovat, ale všichni držitelé dočasné ochrany dostanou automaticky udělený trvalý pobyt.

Druhým dezinformačním tématem spojeným s šířením nepravdivých informací je **téma mobilizace**:

„Například na facebookových stránkách se šířily nějaké nepravdy ohledně mobilizace. Začala se šířit panika, že ti zaměstnanci, nevím, jak se řekne přesně ten termín, prostě ti náboráři, kteří nabírají ty kluky, kteří mají více než 25 let, do armády, tak že přijedou i do těch evropských zemí a ty kluky odvezou násilím a tak podobně. Což není pravda.“

Ohledně mobilizace ukrajinských mužů se na sociálních sítích šířilo více nepravdivých zpráv. Další z nich se týkala také údajné mobilizace na akci k druhému výročí začátku válečného konfliktu na Ukrajině:

„V komentářích na sociálních sítích jsem zaznamenala, že tam jeden člověk šířil poplašnou zprávu o tom, že tam budou všichni muži mobilizováni. S tím jsem se setkala i v minulosti, to se šířilo, že na zastávkách lidí odvádí a mobilizují. Což je v rámci České republiky nesmysl. Nebo třeba zprávy o tom, ať lidé nenavštěvují konzulát, že budou odvedeni do války, což je vyloženě dezinformace.“

Nepravdivé informace se podle participantů šířily také ohledně možností, **kudy vycestovat zpět na Ukrajinu**:

„Začaly se šířit informace, že přes Polsko nemůžeme už jezdit zpátky na Ukrajinu, protože jejich hranice je zavřená. Že můžeme jezdit jen přes Slovensko nebo Maďarsko. A polská hranice je zavřená, protože Polsko čeká na Putina. Tak ta informace byla neověřená a už se šířila dál. Ale nemyslím si,

že to lidé dělají nějak cíleně, oni prostě mají strach, něco slyšeli, něco přečetli, překroutili, pak napsali do těch našich skupin.“

Další členové skupin se pak snaží tyto nepodložené informace vyvracet a členům skupin vysvětlovat, což vyžaduje jistou reakční schopnost.

S tématem šíření zavádějících či nepravdivých informací souvisí také **téma ověřování informací**. Právě verifikace informací, nejlépe z oficiálních zdrojů, je podle participantů nejúčinnější prevencí proti podlehnutí dezinformacím. Z rozhovorů vyplynulo, že si participanté získané informace raději ověřují z oficiálních zdrojů. Mezi tyto zdroje patří webové stránky státních úřadů a institucí, webové stránky pojišťoven apod. Pokud participanté nemohou informaci ověřit na oficiálních webových stránkách, obrací se obvykle na pracovníky KACPU, CPIC, OAMP či pracovníky neziskových organizací. Právě ti jsou podle participantů velmi dobře informováni, a pokud nějakou informaci nevědí, vždy se jí snaží různými kanály zjistit a předat.

Ne všichni z držitelů dočasné ochrany si ale informace ověřují. Mnohdy nepřesné informace přebírají či sami vytváří, věří sdělením, aniž by je kriticky prověřili, což má následně neblahé dopady na jejich sociální fungování. Doplnujeme ilustrativní příklad, který nám participant v rozhovoru popsal, týkal se kupování falešného dokladu o ubytování:

„Pán si na černém trhu koupil falešný doklad o ubytování a věřil tomu, že udělal všechno dobře, protože mu někdo řekl, že úřady tyto falešné doklady nepoznají a že mu to bez problémů projde. No a pak mi psal na Facebooku, že na to přišli na úřadě, a ještě navíc dostal na 13 měsíců podmínku za to falešné potvrzení. A vůbec nechápal proč, neuvědomoval si, že by udělal něco špatně.“

A podobných případů je podle interkulturních pracovníků, kteří jsou sami držitelé dočasné ochrany, mnohem více. Podle nich by pomohlo, kdyby oficiální zdroje na tyto nepravdivé informace více upozorňovaly, uváděly i příklady toho, jak lidé nemají postupovat, a zveřejňovaly postihy, jaké držitelům dočasné ochrany za podobné chování, které je popsáno výše, hrozí.

2.7.3. Shrnutí

Z kvantitativního výzkumu víme, že **každý desátý dotázaný (10 %) napříč ČR uvedl, že se s šířením zavádějících nebo lživých informací setkává často, a další přibližně čtvrtina dotázaných (24,6 %) se s nimi setkává občas**. Téměř dvě třetiny držitelů dočasné ochrany (65,4 %) odpověděly, že k tomu dochází jen zřídka kdy nebo nikdy. V krajích vyjma hl. m. Praha je šíření nepravdivých informací častější (o 5,5 %). Interkulturní pracovníci, kteří jsou sami držitelé dočasné ochrany, odhadují, že s dezinformacemi v komunitě setkala přibližně 20 až 30 % držitelů dočasné ochrany, tento odhad je v souladu s kvantitativními zjištěními. K šíření dezinformací může podle informací zjištěných z rozhovorů docházet dvěma způsoby – záměrně či nezáměrně.

S nezáměrným šířením nepravdivých informací se často setkává téměř desetina respondentů (8,3 %) a občas další více než pětina držitelů dočasné ochrany (20,4 %). V hl. m. Praha se setkáváme s nižším podílem těch, kteří zaznamenávají časté nechtěné šíření nepravdivých informací (11,9 %; srov. kraje vyjma hl. m. Praha – 7,1 %) a je zde i méně těch, kteří se s tímto nikdy nesečkali (oproti krajům mimo

hl. m. Praha o 6,1 %). Podle participantů vzniká nezáměrné šíření zavádějících informací často způsobem označovaným jako tichá pošta: „*Ten příběh je na začátku nějaký a jak se šíří od jednoho člověka k druhému, tak na konci je úplně jiný.*“ Pokud se takovéto informace šíří na sociálních sítích, ostatní uživatelé často komentují, zda je informace pravdivá či nepravdivá, snaží se ji korigovat formou komentářů. Mnohem déle však trvá odhalit (a následně uvést na pravou míru) nepravdivou informaci ve fyzickém prostoru.

Oproti nezáměrnému šíření je záměrné šíření nepravdivých informací méně časté. Často se s šířením dezinformací setkaly 4,3 % držitelů dočasné ochrany a více než desetina občas (11,4 %). V hl. m. Praha je v porovnání s ostatními kraji (vyjma hl. m. Praha) více osob, které uvedly, že se se záměrným šířením nepravdivých informací často setkávají, a je zde méně těch, kteří se s dezinformacemi nikdy nesetkali. Jak tomu rozumět? Výsledky nemusí znamenat, že je zde situace horší, ale naopak zde může být přítomna větší senzitivita a rozpoznávací schopnost, což „nepříznivé“ údaje navyšuje. Podle participantů stojí za záměrným šířením nepravdivých informací různé agentury. Ty se záměrně snaží mezi držitele dočasné ochrany šířit nepravdivé informace, případně zatajovat ty pravdivé, aby jim to přineslo finanční zisk. Nějaké rozlišování mezi agenturami (a jejich přístupy) se v rozhovorech neobjevilo. Nepravdivé informace se týkaly zatajování existence humanitárního ubytování zdarma či upravování pracovních podmínek tak, aby byly pro držitele dočasné ochrany co nejméně výhodné.

Výsledky hodnocení záměrného či nezáměrného šíření nepravdivých informací jsou podmíněny tím, do jaké míry jsou osoby s udělenou dočasnou ochranou schopny šířené nepravdivé informace detektovat, rozpoznat. Pokud se zaměříme na schopnost rozpoznat dobrý zdroj, který poskytuje přesné a pravdivé informace, dospějeme k závěru, že **více než desetina respondentů (13,2 %) pravdivý či spolehlivý zdroj nepozná a nad rozpoznáním váhá i další více než čtvrtina dotázaných (27,6 %)**. To vytváří prostor pro šíření dezinformací. Řada dezinformací se pochopitelně váže k tématu dočasné ochrany. Patří sem šíření nepravdivé informace o tom, že kdo si nestihl prodloužit dočasnou ochranu včas, musí odjet zpět na Ukrajinu, tam nějakou dobu pobývat a následně se vrátit zpět do České republiky, kde si bude moci o novou dočasnou ochranu požádat. Nebo dezinformace, že když nebudou držitelé dočasné ochrany zaměstnání, úřady jim dočasnou ochranu neprodlouží, nebo pokud si osoby s dočasnou ochranou naleznou zaměstnání nebo brigádu, jejich statut dočasné ochrany bude změněn a dostanou trvalý pobyt. Případně informace o tom, že dočasná ochrana se již dále nebude prodloužovat, ale všichni držitelé dočasné ochrany dostanou automaticky udělený trvalý pobyt. Druhým tématem, ve kterém se se participanté setkali s šířením nepravdivých informací, je mobilizace. Participanté uvedli několik příkladů toho, kdy se v mediálním prostoru šířily nepravdivé informace o tom, že do České republiky přijedou ukrajinští úředníci a budou muže odvádět zpět na Ukrajinu apod. Jiný příklad šíření nepravdivých informací vypovídá o tom, že držitelé dočasné ochrany nemohou zpět na Ukrajinu cestovat přes Polsko, které pro ně uzavřelo státní hranici.

S tématem šíření zavádějících či nepravdivých informací souvisí také **téma ověřování informací**. Právě verifikace informací, nejlépe z oficiálních zdrojů, je podle participantů nejučinnější prevencí proti podlehnutí dezinformacím. Z rozhovorů vyplynulo, že si participanté získané informace raději ověřují z oficiálních zdrojů. Mezi tyto zdroje patří webové stránky státních úřadů a institucí, webové stránky pojišťoven apod. Pokud participanté nemohou informaci ověřit na oficiálních webových stránkách, obrací se obvykle na pracovníky KACPU, CPIC, OAMP či pracovníky neziskových organizací. Právě ti jsou podle participantů velmi dobře informováni, a pokud nějakou informaci nevědí, vždy se ji snaží různými kanály zjistit a předat. Zde se opětovně objevuje značný význam přičítaný osobnímu kontaktu, který má

pro nositele dočasné ochrany „**verifikační**“ **smysl** a je součástí způsobu, kterým se vypořádávají s nejistým obsahem sdělení, který k nim přichází, zužuje množství interpretací, které se nabízí, a potvrzuje správnost vlastní interpretace.

Z vyhodnocení vzájemných vztahů mezi sledovanými proměnnými vyplývá, že:

- Jako problematická se ukazuje být **schopnost rozpoznat dobrý zdroj, který poskytuje přesné a pravdivé informace. Rozhodně tuto schopnost postrádají** tři pětiny dotázaných (60 %), které současně nemají k dispozici dostatek informací k životu v Česku, přibližně tři čtvrtiny dotázaných (76 %), které se necítí být začleněny do společnosti, a více než tři pětiny dotázaných (64 %), které nemají dostatečnou znalost češtiny. Respondenti, kteří rozhodně nedokážou rozpoznat dobrý zdroj, se současně obávají toho, že se pro nedostatek informací dostanou do potíží (68 %). Nalézáme je častěji mezi osobami s horším zdravotním stavem, v kategorii osob nad 60 let a nezaměstnanými.
- Šíření **zavádějících či přímo lživých informací** souvisí s tím, jak stát zvládá osoby s udělenou dočasnou ochranou v důležitých oblastech dostatečně kvalitně informovat. Téměř dvě pětiny dotázaných (39,1 %), které se nikdy nesetkaly s šířením zavádějících či lživých informací, se považují být za dobře státem informované (stát svou informační roli rozhodně zvládl).
- Dotázaní, kteří se setkávají **s nezáměrným, nechtěným šířením falešných informací, anebo záměrným šířením**, občas či častěji za nějaké informace někomu zaplatili, o něco málo častěji agentuře zajišťující cizincům pracovní či pobytové záležitosti.

2.8. Doporučení od osob s dočasnou ochranou směrem ke státní správě

Zařazení této kapitoly navazuje na snahu zapojit do výzkumu perspektivu samotných zkoumaných osob. V rámci kvalitativní části výzkumu jsme participantům poskytli prostor, aby sami nabídli a formulovali vlastní doporučení směrem ke státní správě či přímo Ministerstvu vnitra. Vystupuje z emické perspektivy, kterou je potřeba zapojit do případných konceptů, jak komunikovat s prostředím dočasné ochrany. Emický je takový popis, který vychází z kategorií a představ participantů, z jejich vlastního chápání a rozumění vlastní životní situaci a zakládá se na vnitřním pohledu – snaží se nahlížet na jevy z perspektivy těch, kterých se bezprostředně týkají. V následující kapitole zaznívají doporučení v podobě, jak jsme je zaznamenali v emické perspektivě.

Více informovat o možnostech nostrifikace

Držitelé dočasné ochrany by uvítali, kdyby stát více informoval o možnostech nostrifikace. Tyto informace jsou užitečné zejména těm participantům, kteří zde chtějí dlouhodoběji zůstat a najít si zde zaměstnání, které odpovídá jejich vzdělání. Podle interkulturních pracovníků, kteří jsou sami držiteli dočasné ochrany, mnoho jejich klientů o možnostech nostrifikace ani neví: „*Za mě by nebylo na škodu, kdyby ministerstvo více informovalo o možnostech nostrifikace. Vždyť spousta těch lidí ani neví, že tu ta možnost je. Vždyť je to přece i v zájmu českého státu, aby tu ti lidé pracovali a nepobírali zbytečně dávky, když pracovat chtějí a mohou.*“ Podle participantů by také bylo dobré informovat i tom, kolik průměrně nostrifikace stojí a zda je nějaká možnost získat uznání dosaženého vzdělání zdarma.

Větší informovanost o možnostech podnikání, podpora začínajících podnikatelů

Participantů uváděli, že stát málo využívá potenciál držitelů dočasné ochrany ke svému ekonomickému prospěchu, zejména málo využívá jejich potenciál k podnikání. Domnívají se, že je mezi nimi spousta šikovných a schopných lidí, kteří by mohli v Česku začít podnikat a uplatnit své nápady a schopnosti i mimo standardní pozice zaměstnance. Chybějí jim ale informace o tom, co pro to musí udělat a jaká jsou v České republice pravidla, která pro osoby s OSVČ platí (jak platit daně, jak je to s platbou sociálního a zdravotního pojištění, jak se registrovat apod.). Podle participantů by bylo v zájmu státu, aby podnikání osob s dočasnou ochranou více podporoval a informoval o něm. Větší zapojení osob s dočasnou ochranou do sektoru podnikání by podle participantů přispělo k tomu, že tyto osoby budou méně pracovat na sekundárním trhu práce (nižší prestiž, nízké mzdy, fluktuace, nulová možnost kariéry, častá období nezaměstnanosti, demotivace) či neformálním trhu práce (mimo kontrolu oficiálních institucí, šedá a černá ekonomika).

Vytvářet oficiální profily úřadů a institucí na Telegramu

Podle některých participantů by z hlediska informovanosti pomohlo, kdyby české úřady a instituce začaly používat sociální síť Telegram a vytvořily si na něm oficiální profily. Ty by podle participantů měly fungovat podobně jako oficiální profily na sociální síti Facebook (Meta). Dosah oficiálních informací by se díky podobným profilům na Telegramu ještě zvýšil, jelikož Telegram je podle jejich výpovědí mezi držiteli dočasné ochrany velmi populární. Podle některých participantů by to mohlo vést nejen k lepší informovanosti držitelů dočasné ochrany, ale také ke snížení počtu šířících se nepravdivých či nepřesných informací.

Uvádět na oficiálních stránkách (ideálně zdravotních pojišťoven) aktualizované seznamy lékařů, kteří nabírají nové pacienty

Nedostatek lékařů je problém, který trápí poměrně velký počet držitelů dočasné ochrany. Ti během rozhovorů uváděli, že sice od zdravotních pojišťoven dostali seznam lékařů, kteří nabírají nové pacienty, tyto seznamy však nebyly aktuální a většina lékařů, které obvolávali, nové pacienty nepřijímala, nebo odmítla přijmout držitele dočasné ochrany. Podle nich by pomohlo, kdyby byly na stránkách zdravotních pojišťoven nebo na jiných webech ministerstev k dispozici pravidelně aktualizované seznamy lékařů, kteří nové pacienty nabírají. Ideální by ještě bylo, aby seznamy byly dostupné např. podle krajů.

Větší informovanost o bezplatné nabídce kurzů českého jazyka, větší kapacity kurzů, více jazykových úrovní

Participant v rozhovorech poukazovali na skutečnost, že nemohou najít bezplatnou nabídku kurzů českého jazyka. V současné době je podle nich nabídka kurzů o poznání nižší, než tomu bylo např. před rokem či před rokem a půl. Přitom naučit se česky je podle participantů pro bezproblémové fungování v Česku základ: *„Je tu málo informací o kurzech češtiny. Hodně lidí má problém s komunikací, kvůli neznalosti jazyka. Kurzy češtiny by zlepšily vztah s lidmi, kteří tady chtějí zůstat. Já mám vzdělání, všechno, ale je těžké najít práci, když nemám dobrou znalost českého jazyka. Už to jsou dva roky a pořád pracuji v jiných oborech. Je to problém, protože lidé chtějí pracovat podle svého vzdělání a chybí jim jenom čeština na dobré úrovni.“* Participant by také uvítali větší nabídku jazykových úrovní, ne pouze základní jazykové kurzy.

Přesnější překlady informací a zjednodušení sdělení

V průběhu rozhovorů participant uváděli jako jedno z doporučení pro stát zapracovat na větší přesnosti překladu informací: *„Rozhodně doporučuji lepší překlad informací. Protože když to čtu v češtině, tak je mi to jasné, ale když to přečtu v ukrajinštině, ta informace může být zavádějící. Zvolit nějaký lepší překlad, když se ta informace poskytuje Ukrajincům, kteří nově přijeli.“* S přesnějším překladem informací souvisí také doporučení ohledně zjednodušení jazyka ve smyslu nepoužívání úředních a odborných termínů: *„Já bych státu doporučila používat ten prostý jazyk. Mě se zdá, že to je alfa a omega porozumění. I když to bude něco banálního typu: Pomůžeme Vám s papírama! Pak už třeba odkazovat na nějaké relevantnější zdroje, ale prostě stále tak, aby to bylo srozumitelné. Používat ten lidský jazyk, nikoli ten strojový a úřednický. To by bylo asi takové moje doporučení.“*

Vytvářet více videí, video návodů a podcastů

Dalším doporučením, které držitelé dočasné ochrany v rámci rozhovorů formulovali, bylo vytvářet více videí, video návodů a podcastů na nejrůznější témata, která držitelé dočasné ochrany řeší (např. jak prodloužit dočasnou ochranu). Podle nich by se mohlo jednat o efektivní předávání informací zejména těm držitelům dočasné ochrany, kteří nechtějí nebo nemohou číst informace na sociálních sítích nebo internetových stránkách. Díky názornému videu by navíc všichni diváci viděli, jak formuláře vypadají, jak se reálně vyplňují a co s nimi mají dělat dál. Videá by pak měla být umístována jak na sociální sítě, kde by je bylo možné sdílet, tak na oficiální webové stránky úřadů a institucí.

Vytvoření online chatu na vybraných stránkách oficiálních úřadů a institucí

Předposledním doporučením, které držitelé dočasné ochrany v rozhovorech uvedli, je vytvoření online chatu a jeho umístění na vybrané stránky oficiálních úřadů a institucí. Podle participantů by se mohlo jednat např. o stránky Ministerstva vnitra ČR, Úřadu práce ČR či pojišťoven. Fungovat by to mělo tak, že držitel dočasné ochrany napíše svůj dotaz do online chatu na webové stránce (v českém nebo v ukrajinském jazyce) a na druhé straně bude sedět odborník, který jeho dotaz ihned zodpoví, nebo ho nasměruje tam, kde jeho dotaz zodpoví. Podle participantů by se tak zrychlila komunikace mezi státní správou a držiteli dočasné ochrany. Informace by se předávaly rychleji a byla by zaručena jejich věrohodnost.

Vytvořit letáky/brožury na téma práva a povinnosti osob s dočasnou ochranou v České republice

Mnozí z participantů během rozhovorů uváděli, že potřebují být více informováni o svých právech a povinnostech v určitých oblastech, např. v oblasti zaměstnání (práva a povinnosti zaměstnance i zaměstnavatele) či v oblasti bydlení (práva a povinnosti pronajímatele i nájemce bytu). Uvítali by tak, kdyby stát vytvořil letáky či brožury, kde by bylo přehledně uvedeno, jaká mají jako držitelé dočasné ochrany práva a povinnosti. Letáky by mohly být vyrobeny ve více variantách právě podle jednotlivých tematických oblastí. Informace by měly být vedeny ideálně v českém i v ukrajinském jazyce.

3. Závěr

V závěru uvádíme významná zjištění seřazená podle jednotlivých bodů komunikačního modelu a zohledňující kvalitativní i kvantitativní část výzkumu.

Zdroj informací (komunikátor)

- **Spektrum využívaných informačních zdrojů je poměrně široké a je zřejmé, že nositelé dočasné ochrany využívají všechny obecné zdroje informací, které se jim nabízí.** Osoby s udělenou dočasnou ochranou kombinují jednotlivé zdroje a čerpají z nich současně.
- Více než devět desetin držitelů dočasné ochrany (93,2 %) využívá jako zdroj informací **internet – webové stránky**. Mezi **webovými stránkami jsou nejčastěji využívány webové stránky Ministerstva vnitra** – portál pro cizince, informace z nich čerpají téměř tři pětiny držitelů dočasné ochrany (57,3 %). Informace z **webových stránek jiných ministerstev a úřadů** (např. úřadu práce, finančního úřadu) čerpá více než třetina držitelů dočasné ochrany (34,5 %).
- Důležitým informačním zdrojem jsou **webové stránky ukrajinského velvyslanectví**, které navštěvuje bezmála třetina všech respondentů (33,1 %). Čtvrtina držitelů dočasné ochrany (25,3 %) se v případě, kdy se potřebuje dozvědět něco potřebného v souvislosti s jejich pobytem a životem v Česku, hledá informace na **webových stránkách neziskových organizací**.
- Dostupnost **internetu – webových stránek je vysoká (87,2 %)**. Zhoršený přístup k internetovým zdrojům obecně mají podle participantů senioři a zranitelné/ohrožené osoby, a to i v případě, že vlastní chytrý telefon. Často ho obdrželi až po příchodu do České republiky a umí s ním zacházet jen velmi omezeně, případně jim v tom brání nějaký handicap.
- Pokud se respondenti potřebují dozvědět něco potřebného v souvislosti s jejich pobytem v Česku, tak se na **internet – webové stránky obrací více ti z nich, kteří mají dostatečnou znalost češtiny a mají dostatek informací k životu, dobře se již v Česku vyznají. Neznalost jazyka a neorientace jsou překážkou pro vyšší využívání webových stránek institucí a úřadů**. Využívání internetu – webových stránek coby informačního zdroje klesá s věkem.
- Druhým nejčastěji uváděným zdrojem informací jsou **osoby z blízkého okolí**. Ty jsou zdrojem informací pro devět desetin držitelů dočasné ochrany (90 %). Mezi osoby z blízkého okolí nejčastěji patří **přátelé a známí – krajané** (58 %). Na **členy rodiny** se obrací více než polovina držitelů dočasné ochrany (50,7 %). Dalšími blízkými osobami jsou **přátelé a známí z řad Čechů** (31,4 %), třetina dotázaných (30,4 %) čerpá potřebné informace **i od dalších krajanů, kteří v Česku pobývají déle než oni sami. Současně platí, že jsou osoby z blízkého okolí považovány za dobře dostupný zdroj (89,8 %)**.
- Třetím nejčastějším zdrojem informací jsou pro osoby s dočasnou ochranou **sociální sítě a další nová média**. V rozhovorech participantů uváděli, že pro naprostou většinu osob s dočasnou ochranou je tento zdroj informací dobře dostupný, výjimkou jsou zejména senioři a zranitelné osoby. Ze **sociálních a dalších nových médií** informace potřebné pro život v Česku čerpá

necelest devět desetin držitelů dočasné ochrany (86,2 %). Mezi sociálními a dalšími novými médii je nejvyužívanějším zdrojem **Facebook (Meta)**, z něhož čerpají více než dvě třetiny dotázaných držitelů dočasné ochrany (68,6 %). Oblíbenou sociální sítí je také **Telegram**, ze kterého čerpá informace téměř polovina držitelů dočasné ochrany (47,6 %). Přibližně třetina dotázaných uvedla jako jeden z informačních zdrojů **YouTube (34,8 %), Viber (32 %), Instagram (30,3 %)**. **Sociální a další nová média jsou poměrně dostupná (72,3 %)**.

- Čtvrtým nejčastěji uváděným zdrojem informací byly **osoby z institucí a organizací**, u nichž informace získávají více než čtyři pětiny respondentů (84,2 %). Mezi osoby z institucí/organizací, od kterých informace získávají, patří nejčastěji **pracovníci KACPU, CPIC, pracovníci sociálních služeb, překladatelé a tlumočníci, zaměstnavatelé a pracovníci úřadu práce**. Necelá polovina držitelů dočasné ochrany (45 %) potřebné informace získává od pracovníků KACPU. Druhým nejčastějším informačním zdrojem jsou pracovníci CPIC (42,2 %). **Osoby z institucí/organizací jsou dobře dostupné (88,2 %)**. Podle participantů jsou dobře dostupné zejména ve velkých a větších městech, kde je organizací a institucí dostatek. **Nejčastěji jmenovanými organizacemi, od kterých držitelé dočasné ochrany čerpají nejvíce informací, které jim pomohly zorientovat se v jejich situaci, byly CPIC (42,4 %) a také KACPU (39,8 %)**.
- O něco méně často jsou využívány jako zdroj informací **tištěná a mluvená média** (63,2 %), nejčastěji jsou využívány **brožury, letáky a plakáty**, informace z nich čerpají téměř dvě pětiny dotázaných držitelů dočasné ochrany (39 %). **Tištěná a mluvená média byla ze všech zdrojů hodnocena jako nejhůře dostupná** – o jejich dostupnosti jsou přesvědčeny necelé tři pětiny dotázaných držitelů dočasné ochrany (58,1 %).
- Posledním informačním zdrojem jsou **informační telefonické linky, které využívají přibližně tři pětiny dotázaných** (60,4 %). Mezi telefonickými linkami je nejvyužívanější **linka ukrajinské ambasády**. Jejím prostřednictvím informace získává více než třetina držitelů dočasné ochrany (35,2 %). Více než čtvrtina dotázaných (26,4 %) získává informace prostřednictvím volání na **telefonickou linku Ministerstva vnitra**. Přibližně pětina držitelů dočasné ochrany (20,4 %) informace získává prostřednictvím telefonických linek **neziskových organizací**. Participantů často uváděli, že zejména v prvních týdnech a měsících se na linku ukrajinské ambasády a linku Ministerstva vnitra nedalo dovolat, jelikož linky byly pořád obsazené. Jazyková bariéra v podobě nedostatečné znalosti odradila řadu respondentů, aby se obrátili na telefonické informační linky MV. **Informační telefonické linky jsou proto hodnocené jako o něco málo hůře dostupné v porovnání s ostatními nejdostupnějšími zdroji (69,2 %)**. Televize a informační linky jsou více využívány jako zdroje v Čechách.
- Dotázaní držitelé dočasné ochrany **využívají především informace z ukrajinských zdrojů (90,7 %) a z českých zdrojů (75,7 %)**. Je pochopitelné, že osoby s udělenou dočasnou ochranou, jejichž **znalost českého jazyka je dostačující**, snadno se domluví, čerpají informace při řešení důležitých záležitostí **převážně z českých zdrojů (88 %)**. K českým zdrojům inklinují více respondenti s vyšší mírou začlenění do společnosti, lidé do věku 64 let a pokládající své zdraví za dobré.

- Pokud respondenti vyhledávají informace **prostřednictvím sociálních médií, které zřizují státní organizace, ministerstva, úřady**, jedná se častěji o respondenty, kteří se už v Česku vyznají a jsou více začleněni do společnosti. **Zřizovateli profilů sociálních médií, které dotázaní držitelé dočasné ochrany využívají jako zdroj informací, jsou především státní organizace, ministerstva a úřady (53,4 %), dále neziskové organizace (44 %) a jiné organizace, jednotlivci nebo skupiny (43,2 %).**
- **Dostupnost informačních zdrojů ovlivňují ukazatele (ne)úspěšné integrace** – dostatečná (dobrá) znalost češtiny a zorientovanost respondentů (vznají se, mají dostatek informací). S vyšší mírou začlenění do české společnosti se zvyšuje hodnocení dostupnosti informací na webových stránkách (91,8 %) a prostřednictvím informačních telefonických linek (75,5 %).

Obsah sdělení

- **Téměř dvěma pětina respondentů (39 %) informace o tom, jak v Česku fungovat, vést dobrý život, chybí.** Pokud zohledníme i ty, kteří pochybují, dospějeme k **údaji tří pětín osob s dočasnou ochranou (59,9 %), u nichž by bylo dobré informační deficit o fungování v Česku zacetit.**
- Hodnocení **dostatečnosti** informací se mění podle tří **různých období** – okamžiku příjezdu a těsně po něm, prvních šesti měsíců pobytu a současnosti. Z hlediska hodnocení dostatečnosti užitečných a kvalitních informací **v okamžiku příjezdu a těsně po něm** se ukazuje, že **za dostatečné informace pokládají přibližně tři pětiny osob** s udělenou dočasnou ochranou (57,8 %). Hodnocení informací jako dostatečných **v období prvních šesti měsíců pobytu za ČR** dosahuje již **více než dvou třetin (70,9 %)**. Pokud osoby s udělenou dočasnou ochranou obdržely **dostatek informací v okamžiku příjezdu, zejména však v průběhu prvních šesti měsíců, považují se být dobře informovanými** a uvádí, že se orientují a vyznají. Dostatek informací nabytých v průběhu prvních šesti měsíců se promítá i do vyšší míry začlenění do české společnosti.
- Oproti okamžiku příjezdu a těsně po něm pozorujeme v průběhu času zlepšení v hodnocení informovanosti. Významně během prvních šesti měsíců klesl i podíl osob s dočasnou ochranou, které nedisponují dostatkem užitečných a kvalitních informací. V současnosti se údaj o dostatečnosti informování za ČR výrazně nemění, **téměř tři čtvrtiny respondentů (72,2 %) mají k dispozici dostatek informací.** Podíl respondentů (za ČR) s nedostatkem informací klesá **pod hranici 10 %**. Téměř dvě pětiny respondentů, kterým „rozhodně“ **chybí informace**, se současně obávají, že se kvůli tomu následně **dostanou do potíží (38,5 %)**. Je patrné, že se **situace postupně začala zlepšovat**. Kromě nedostatku informací z oficiálních zdrojů dotázané trápila rovněž nepřehlednost a nejasnost informací, které k nim od pracovníků organizací a institucí směřovaly. Týkalo se to zejména častých změn kolem dočasné ochrany, kdy se lidé s dočasnou ochranou zpočátku velmi obtížně v situaci orientovali a často byli měnícími se informacemi zahlceni.

- Osoby s udělenou dočasnou ochranou **potřebují být informovány především o podmínkách a pravidlech pro ukončení dočasné ochrany**. V okamžiku tvorby dat více než tři pětiny dotázaných (61,1 %) reagovaly na současnou situaci a začaly intenzivněji řešit otázku jejich budoucího statusu. Více než čtvrtina respondentů by byla ráda informována obecně o podmínkách a pravidlech dočasné ochrany (28,3 %). Je zřejmé, že informování o dočasné ochraně patří z pochopitelných důvodů mezi nepřehlédnutelné a stálé výzvy. **V oblasti dočasné ochrany** potřebují být participanti nejčastěji informováni o tom, jak dlouho jim dočasná ochrana platí, kdy si ji mají znovu prodloužit, co všechno k prodloužení dočasné ochrany potřebují a kde, případně jak, si mohou prodloužení dočasné ochrany vyřídit. Dále potřebují být informováni o tom, kolikrát bude možné dočasnou ochranu prodloužit a co bude následovat poté, až statut dočasné ochrany skončí.
- Více než třetina dotázaných volá po informacích ohledně **možností pracovního uplatnění, hledání zaměstnání, podnikání (41,6 %), možností výuky českého jazyka (36,1 %), zajištění bydlení, zajištění bydlení (33,8 %) a práv a povinností v Česku včetně informací o zákonech (33,5 %)**. Reagují tak na základní potřeby, které patří do oblastí „systémového“ začleňování.
- V oblasti **pracovního uplatnění, hledání zaměstnání, podnikání** potřebují participanti získat informace o tom, kde (na jakých webových portálech či sociálních sítích) si mohou nalézt zaměstnání a zda mohou v České republice začít podnikat – co všechno k tomu potřebují, jak mají postupovat, s jakými úřady to mají řešit apod. Zároveň by potřebovali být lépe informováni o právech a povinnostech zaměstnavatelů i zaměstnanců. Participanti potřebují získávat informace zejména o bezplatné nabídce **kurzů českého jazyka**, o kapacitách jednotlivých kurzů a také o úrovních jednotlivých kurzů. Nabídka bezplatných kurzů českého jazyka je velmi omezená, a to jak kapacitně, tak z hlediska nabízené jazykové úrovně. V tématu **zajištění bydlení** držitelé dočasné ochrany potřebují informace o tom, kdo má nárok na ubytování zdarma, jaká kritéria pro nárok na ubytování zdarma musí splnit a jaké kroky mají podniknout. Během pobytu zjišťovali, kde nalézt nabídku nájemního bydlení, jak fungují městské byty a kde je najít, jaká je obvyklá výše nájmu v jednotlivých lokalitách či jaká jsou práva a povinnosti nájemců a pronajímatelů. V souvislosti s bydlením také vyhledávají informace o tom, kde levně sehnat vybavení do bytu, jak fungují zálohy za energie a další platby za služby. Téma **práv a povinností v Česku včetně informací o zákonech** zahrnuje potřeby být informován např. o bydlení (jaká jsou práva a povinnosti pronajímatelů a nájemců), pracovním trhu (jaká jsou práva a povinnosti zaměstnavatelů a zaměstnanců) a dávkovém systému, případně systému zdravotního pojištění. Podle participantů jsou legislativní odlišnosti v Česku v porovnání s Ukrajinou značné a často trvá dlouhou dobu, než se v českém systému zorientují. Pokud respondenti vybírali jednotlivá témata, o nichž potřebují být informováni, tak často současně označovali položky, které byly **tematicky blízké** (např. pokud požadovali informace o možnosti pracovního uplatnění, hledání zaměstnání, podnikání, tak současně žádali informace o podmínkách a pravidlech v zaměstnání, právech a povinnostech zaměstnance). Zájem o témata je plošný a nezaznamenali jsme rozdíly napříč různými kategoriemi respondentů. Pouze s **věkem mírně roste zájem o informování o sociálních dávkách a příspěvcích, nároku na dávky a také o zdravotní péči a zdravotním systému** (zejména nad 60 let věku).

Komunikační kanály

- **Přístup k internetu představuje překážku především pro starší osoby** s udělenou dočasnou ochranou. Zatímco ve věkové kategorii 18–64 let je přístup k internetu překážkou jen pro 3,1 % dotázaných, ve věkové kategorii 65 a více let je překážkou pro přibližně pětinu dotázaných (21,6 %).
- **Nejdůvěryhodnějšími informačními zdroji jsou osoby z institucí/organizací, osoby blízké a informační telefonické linky**, což koresponduje se zjištěními, že držitelé dočasné ochrany jsou rádi za osobní kontakt, upřednostňují doptávání se na informace v osobním kontaktu. Osoby z institucí a organizací a také informační a telefonické linky by zároveň měly být těmi zdroji, které nabídnou úplné a pravdivé informace, budou umět odpovědět na případné dotazy. Za **nejméně důvěryhodný zdroj** informací byla označena **tištěná a mluvená média**. **Hodnocení důvěryhodnost webových stránek** státních institucí a úřadů (MV a další) souvisí s tím, zdali mají respondenti dostatek informací k životu v Česku a zdali se považují za součást české společnosti (začleněné).
- **Nejčastějšími překážkami při vyhledávání informací jsou: jazyková bariéra, neznalost, na koho se obrátit o radu, neschopnost ověřit si spolehlivost zdroje a neznalost toho, kde informaci hledat.** V dotazníkovém šetření zmíněnou **jazykovou bariéru** označila více než polovina držitelů dočasné ochrany (52,6 %). To potvrzuje i důraz kladený na téma v kvalitativních rozhovorech. Nejčastěji se s jazykovou bariérou setkáme ve Středočeském kraji a Jihočeském kraji. Skutečnost, že **díky neznalosti jazyka respondent informaci vůbec nerozumí**, postihuje především osoby s neznalostí jazyka (42,1 %), dále ty, kteří mají nedostatek informací a nevyznají se (47,5 %), kteří se nepovažují být součástí společnosti (35,4 %), kteří patří k věkovým kategoriím nad 60 let a jejich zdraví je špatné (41,9 %). Druhým nejčastěji uváděným problémem bylo, že **respondenti netuší, na koho se obrátit o radu** (31,8 %). Nejvyšší zastoupení těch, kteří netuší, na koho se obrátit pro radu, nalezneme v Karlovarském kraji, v Libereckém kraji, kraji Vysočina a v Olomouckém kraji. Zmíněné bariéry jsou jinak poměrně rovnoměrně rozprostřeny napříč všemi kategoriemi a charakteristikami dotazovaných. Dále **respondenti neumí ověřit spolehlivost zdroje** (31,4 %) a **neví, kde informace hledat** (25,3 %).
- Téměř pětina respondentů (18,9 %) se v posledních dvou měsících setkala často a méně než třetina občas (30,2 %) **s neúplnou, povrchní informací**. Méně než desetina respondentů se v posledních dvou měsících setkala často (6,3 %) a necelá pětina občas (19,8 %) **s nepravdivou, falešnou informací**. Více než desetina dotázaných se v posledních dvou měsících setkala často (12,4 %) a více než čtvrtina občas (26,2 %) **se zastaralou, neaktuální informací**. **Se zastaralejšími a neaktuálními informacemi se o něco častěji setkávají respondenti z moravských krajů**. **Aktuální informace** lze podle respondentů získat ponejvíce **od neziskových organizací, integračních center a tlumočnicků**. Největší zárukou toho, že respondent neobdrží nepravdivou, falešnou informaci, je obrátit se na informační linku MV k dočasné ochraně. Pokud jsou informace čerpány **od neziskových organizací, bývají častěji úplné a míří více do hloubky**, nebývají povrchní. **Téměř tři čtvrtiny respondentů uvedly, že špatnou informaci, která jim způsobila komplikace, neobdržely vůbec nebo obdržely jen**

několikrát do roka (73,4 %). Necelé tři desetiny držitelů dočasné ochrany takovou informací obdrží jedenkrát za měsíc a častěji.

- **Špatnou informaci**, která poté dotázaným zkomplikovala život v Česku, získali dotázaní v souvislosti s **neochotou českých úředníků informace poskytnout** (nechtějí se bavit, s různou intenzitou – celkem 77,6 %) nebo tím, že **české úřady nedokáží informace dobře komunikovat** (s různou intenzitou – celkem 88,9 %). Neochota úředníků podle respondentů souvisí s tím, že úředníci odpověď neznají (47,3 %). Neexistuje žádný konkrétní zdroj, z něhož by se špatné informace šířily častěji ve srovnání s ostatními.
- **Více než polovina držitelů dočasné ochrany bez ohledu na to, kde žijí, informace poskytuje dalším lidem (55,7 %).**
- **Facebookovou stránku Naši Ukrajinci nezná méně než třetina dotázaných (30,9 %)**, významný podíl je i těch, kteří stránku sice znají, ale v posledních třech měsících ji nevyužili (15,4 %). Celkem tuto facebookovou stránku za posledního čtvrt roku nenavštívila téměř polovina držitelů dočasné ochrany (46,3 %). Na druhou stranu **jsou zde uživatelé, kteří stránku využívají jednou za měsíc a častěji – těch jsou téměř dvě pětiny ze všech dotázaných (36,5 %)**. Lidé, kteří navštívili facebookovou stránku **Naši Ukrajinci**, šíří častěji než ostatní informace směrem k dalším lidem a rovněž navštívili (opakovaně) některé z integračních center.
- **Více než třetina respondentů (36,9 %) uvedla, že sice zná linku MV k dočasné ochraně, ale nikdy na ni nevolala.** Z rozhovorů se dá usuzovat na vliv skutečnosti, že bylo obtížné se na ni dovolat (bývala obsazená). Informační telefonickou linku MV nikdy nevyužily, ať ji znají či nikoliv, téměř dvě třetiny respondentů (66,3 %). **Využila ji alespoň jednou téměř čtvrtina dotazovaných (24,1 %).** **Více než čtyři pětiny respondentů byly s linkou MV k dočasné ochraně spokojeny (84,5 %).** **Nespokojených respondentů je méně než desetina (6,4 %).** Respondenti, kteří se **považují být součástí české společnosti**, jsou začleněni, jsou **spokojenější s telefonickou linkou MV k dočasné ochraně (89 %)** a současně **jsou i šířiteli získaných informací k ostatním lidem (67,4 %).**
- **Alespoň jednou se na neziskovou organizaci o informace obrátila více než polovina respondentů z celé ČR (53,7 %).** **S kvalitou poskytnutých informací neziskovou organizací bylo napříč ČR spokojeno více než devět desetin držitelů dočasné ochrany (92,3 %).** **Napříč republikou jsme zaznamenali jen přibližně 2 % nespokojených respondentů (2,1 %).**
- **V rámci ČR požádalo integrační centrum o informaci alespoň jednou více než sedm desetin dotazovaných (71,3 %).** **S kvalitou poskytnutých informací integračními centry bylo napříč ČR spokojeno více než devět desetin držitelů dočasné ochrany (92,9 %).** **Napříč ČR jsme zaznamenali jen přibližně 2 % nespokojených respondentů (2,2 %).** Na **integrační centra** se častěji obrací respondenti, kteří využívají služby tlumočnicka (jednorázově i opakovaně). Respondenti kvalitu služeb integračních center dávají do souvislosti s tím, že poskytují především aktuální informace, disponují ochotnými „úředníky“ (kontrast vůči neochotě českých úředníků) a nabízí tlumočení, s nímž jsou klienti spokojeni.

- V rámci ČR využily **pomoci tlumočnicka alespoň jednou bezmála tři čtvrtiny dotázaných (74,9 %)**. Více než devět desetin respondentů (95,3 %) uvedlo, že bylo s pomocí tlumočnicka **spíše nebo rozhodně spokojeno**. Nespokojenost s pomocí tlumočnicka vyjádřilo 1,6 % dotazovaných napříč ČR.

Porozumění informacím

- **Špatná interpretace přijaté informace** je dominantní příčinou chybného dekódování. **Přibližně polovina (50,8 %) dotazovaných uvedla, že neporozumění pramení ze špatného vyložení si (interpretace) informace**. Na vině může být působící jazyková bariéra, problém překladů do ukrajinštiny či to, že informace jsou překládány příliš odborně s využíváním formálního úředního jazyka. Pokud je **překlad do ukrajinštiny špatný** (informace není dobře přeložena), **má více než čtvrtina dotázaných problém smyslu sdělení porozumět** (28,6 %). Participantů uváděli, že i když jsou schopni si informaci přečíst a přeložit, často už ale neporozumí jejímu obsahu a neví, jak mají reálně postupovat (např. při ověřování dokladu o ubytování). Nejistota ohledně správnosti interpretace se promítá do potřeby správnost si ověřovat, a to prostřednictvím osobního kontaktu (komunikace) s reprezentanty českého systému pomoci.
- **Méně často si špatně vyloží informace** osoby, které se obrátily s žádostí o informaci na některé **integrační centrum**. Přibližně každý druhý, který se obrátil vícekrát na IC (55,2 %), si poté přijímané informace nijak špatně nevyložil.
- Druhá nejčastější příčina špatného vyložení si informace byla, že respondenti nedokáží rozpoznat, jestli je informace důvěryhodná nebo pravdivá. **Téměř třetina dotázaných (30,6 %) má problém rozpoznat, zdali může informaci považovat za důvěryhodnou, pravdivou**. Proto nositelé dočasné ochrany vytváří řadu strategií, jak se s (ne)důvěryhodností vyrovnat, jak ověřují pravdivost informací, nebo to, zda informacím správně rozumí. Informace si především ověřují z oficiálních zdrojů, jelikož si uvědomují, že na sociálních sítích se mohou šířit desinterpretace. Pro ověření informací, případně pro ujištění se, že informacím rozumí správně, využívají nejčastěji návštěvu organizací a institucí, jako jsou KACPU, CPIC, OAMP či některé z neziskových organizací. Tato strategie je pochopitelná – **porozumět znamená včlenit informaci do reálného světa interakcí a porozumění zasadit do rámce běžné mezilidské komunikace**. **Toto může být příčinou neporozumění ze strany institucí, pro něž je přímá komunikace zatěžující, pořád se opakující, objasňující stále totéž, to, co je někde přece napsáno**. Zatímco pro osoby s dočasnou ochranou hraje osobní kontakt významnou roli při potvrzení si správnosti vlastní interpretace ve vztahu k dalším možným, ověření si, že můj výklad je mezi všemi konkurenčními ten správný. Osobní kontakt má stále velkou roli navzdory všem dalším alternativám, protože souvisí se sociálním významem jazyka, jeho komunikativní povahou a nutností potvrzování si vlastní interpretace.
- **Jako důležitá se tedy ukazuje být schopnost rozpoznání důvěryhodnosti/pravdivosti informace**. Problém neschopnosti rozpoznat důvěryhodnou informaci se částečně prolíná s tím, že přijatá informace bývá často či občas neúplná a povrchní (62,7 %). Přitom platí, že pochyby nad věrohodností informace se ukáží být oprávněné – často nebo občas se z nich vyklube ve více než dvou pětinach případů informace nepravdivá, falešná informace (41,8 %),

případně i informace zastaralá, neaktuální (56,6 %). Důsledky nelze přehlédnout. Téměř tři čtvrtiny z osob, které mají potíže rozpoznat důvěryhodnost/pravdivost informace (73,3 %), posléze čelí tomu, že jim „špatná“ informace přinesla komplikace v životě. Naštěstí se většina dotázaných (33,1 %) s tímto setká jen několikrát za rok, jiní ale častěji (40,2 %). Na neschopnosti rozpoznat důvěryhodnost informace se podepisuje skutečnost, že dotázaní nevědí, kde při svých pochybách informace hledat (38,6 %), netuší, na koho se obrátit o radu (47,6 %), a neumí si ověřit spolehlivost zdroje (51,9 %). Malým dílem k tomu přispívá skutečnost, že z perspektivy respondentů, kteří mají potíže s rozpoznáním důvěryhodnosti informací, úřady nedokážou informace dobře komunikovat (16,7 %), což nedůvěryhodnost o něco málo zvyšuje.

- Třetím nejčastějším důvodem chybné interpretace bylo, že držitelé dočasné ochrany se domnívají, že informací je příliš mnoho a jsou jimi zavaleni. **Přetíženost množstvím informací jako příčinu neporozumění uvedla přibližně čtvrtina dotázaných (25,2 %).** Přesycenost informacemi představovala problém zejména v prvních týdnech po příchodu do ČR. Proto se stává, že lidé nejsou schopni číst všechny informace podrobně, postupují selektivně, případně nedokáží nalézt mezi informacemi souvislosti, rozpoznat, co je důležité.
- S o něco menším rozdílem následují další tři uváděné příčiny špatného výkladu informací: **díky neznalosti jazyka informací respondenti informací vůbec nerozumí (22,3 %), potýkají se s obtížným pochopením toho, co je ve sděleních podstatné (21,3 %), nebo je informace obtížně srozumitelná, přestože český jazyk na základní úrovni ovládají (20,8 %).** Nesrozumitelnost některých informací (vůbec nerozumí) je statisticky významněji dána neznalostí jazyka. S neznalostí jazyka (nějak) souvisí i zdravotní stav, pokud je označován za horší, nesrozumitelnost narůstá. Respondentů, kteří nerozumí informacím díky jazykové bariéře, je v kategorii osob nad 65 let přibližně polovina (49,3 %). V Česku nadále pobývají lidé, kteří nerozumí vůbec česky, a to ani na té nejzákladnější úrovni. Jedná se zejména o seniory či o zranitelné osoby. Tito lidé mají problém jak se samotným vyhledáváním informací, tak také s porozuměním jejich obsahu.
- Existuje i řada dalších důvodů, proč dochází ke špatnému vyložení si (interpretaci) informace. Nejsou sice zastoupeny tak často jako příčiny výše uvedené, přesto je potřeba věnovat jim pozornost. Bývají přeloženy jen hlavní informace, details už ne; jsou jen v češtině; informace nejsou podávány v širších souvislostech; z důvodu špatného překladu jim nejde rozumět; informace přicházejí s časovým zpožděním; bývají rozporuplné, vzájemně si odporují. Pokud jsou informace podávány **bez širších souvislostí** (kontextualizace), častěji se respondentům zdají být rozporuplné a vzájemně si odporující (23,8 %). K informacím podávaným bez kontextu, bez souvislostí do určité míry přispívá skutečnost, že jsou podávány v nepřehledné a neatraktivní podobě (ve 26,7 %) – myšleno především vizuální a grafické zpracování.

Příjemce sdělení (komunikant)

- **Necelé dvě pětiny osob s dočasnou ochranou (37,8 %) napříč republikou se domnívají, že jejich znalost češtiny je dostačující a snadno se domluví.** Přesvědčeno je o tom 5,6 % dotázaných a spíše se domluví bezmála třetina dotázaných (32,2 %). **Svou znalost češtiny ani jako dostačující, ani jako nedostačující ohodnotila téměř třetina (32,1 %) držitelů dočasné ochrany.** Přibližně čtyři pětiny respondentů (79,2 %), kteří deklarují **dobrou znalost češtiny** („snadno se česky domluví“), současně uvádí, že mají k dispozici dostatek informací k životu v Česku („dobře se vyznají“). Více než dvě pětiny respondentů (44,8 %), kteří deklarují dobrou znalost češtiny („snadno se česky domluví“), současně uvádí, že se považují být součástí české společnosti, že se do ní začlenili.
- **Dobrá znalost češtiny stoupá s počtem českých přátel a známých** – zejména, pokud dotázaný vykazuje tři a více těchto přátel. Znalost českého jazyka stoupá v souvislosti se zaměstnaností respondenta – pokud je někde zaměstnán, dobrá znalost jazyka je častá (83,9 %), pokud je bez zaměstnání, tak dobrá znalost klesá na hodnotu 16,1 %. Na osvojování jazyka má vliv zdravotní stav – dobrá znalost u osob s dobrým zdravím činí 43,8 %, u osob se špatným zdravím klesá na 20,8 %. Zatímco dobrou znalost českého jazyka uvádí pouze 17,3 % respondentů pobývajících v Česku do 1 roku, tak v kategorii osob pobývajících 1 rok a déle již nalézáme 40,7 % dotázaných se znalostí jazyka umožňující se domluvit. Dobrá znalost češtiny klesá s věkem – v kategorii 65 a více let jí disponuje jen 14,9 % dotázaných ze všech osob s dobrou znalostí. S větším rozšířením neznalosti češtiny se setkáváme v krajích Jihomoravském a Plzeňském.
- **Dostatek informací k životu v Česku má více než polovina držitelů dočasné ochrany (56,4 %).** Těch, kteří se domnívají, že **nemají dostatek informací o životě v Česku**, je mezi držiteli dočasné ochrany **více než desetina (14,7 %)**. Více než polovina respondentů (53 %), kteří mají **dostatek informací k životu v Česku**, současně uvedlo dobrou znalost češtiny, domluví se. Přibližně dvě pětiny dotázaných (39,5 %), kteří mají dostatek informací, se pokládá za součást společnosti, za začleněné. Přesvědčení dostatečnosti informací **roste s počtem českých přátel a známých**, zejména pokud má člověk dva a více přátel. Přibližně tři čtvrtiny respondentů s dostatečnými informacemi (76,4 %) jsou zaměstnány, těší se také dobrému zdraví (70,8 %). Největší spokojenost s dostatkem informací nalézáme mezi osobami, které pobývají v Česku 24 měsíců a déle (63,1 %). Hodnocení dostatečnosti informací klesá s věkem respondentů. Jako dobrou ji hodnotí 29,1 % osob v rámci kategorie osob nad 65 let věku. Pokud mají respondenti **dostatek informací**, jsou přesvědčeni i o tom, že je stát zvládá dostatečně informovat a informace, které k nim dorazí, jsou aktuální.
- Mezi osobami s dočasnou ochranou napříč ČR **prevládají ti, kteří uvedli, že se necítí být součástí společnosti, spíše nebo rozhodně se nezačlenili.** Představují je **bezmála dvě pětiny respondentů (39,3 %)**. **Že se cítí být součástí české společnosti, začlenili se, uvedla o málo více než čtvrtina dotázaných (24,7 %)**. Osoby s dočasnou ochranou, které se považují být za součást společnosti, jsou přesvědčeny o tom, že informace o dočasné ochraně dostávají včas, že je stát zvládá dostatečně kvalitně informovat, a to o všech záležitostech života. Skutečnost, že se v meziosobních sítích přichozích objevují přátelé, známí, kolegové a spolupracovníci, má pozitivní dopad na hodnocení dostatečnosti a včasnosti informování. Zaměstnání se stává

rovněž místem, kde jsou informace získávány či ověřovány – prostřednictvím kolegů a spolupracovníků, kteří jsou buď Čechy nebo krajanů.

- Více než dvě třetiny respondentů považujících se za začleněné do společnosti (68,3 %) současně vykazují dobrou znalost češtiny a většina těchto začleněných (90,2 %) disponuje dostatkem informací k životu v Česku. **Dobře začlenění respondenti mají mezi Čechy 2 a více dobrých přátel.** Přibližně čtyři pětiny dotázaných začleněných do společnosti jsou zaměstnaní (80,7 %) a těší se dobrému zdraví (76,8 %). Pocit začlenění se do společnosti klesá s věkem, v tomto ohledu je zlomový věk 50 let, od kterého se přesvědčení o začlenění se snižuje. V rámci kategorie osob 65 a více let nalézáme pouze 6,7 % začleněných osob. Začlenění respondenti se ve srovnání s těmi, kteří nad svým začleněním pochybují či se považují za nezačleněné, méně obávají toho, že by se díky nedostatku informací mohli dostat do potíží. Respondentů s pocitem nezačlenění do společnosti je významně více v krajích mimo hl. m. Praha (42,7 %), zatímco v hl. m. Praha je nezačleněných o něco méně (29,2 %). Nižší míru integrace zaznamenáváme v Plzeňském a Jihomoravském kraji, ale i v Moravskoslezském a Jihočeském kraji.
- **Ohledně budoucích plánů na setrvání v ČR** největší podíl respondentů **zatím nemá jasno, nejsou rozhodnutí. Že nejsou rozhodnutí, zda chtějí zůstat nebo ne, uvedly více než dvě pětiny (41,6 %) dotázaných. Trvale se v ČR plánují usadit bezmála tři desetiny respondentů (29,3 %).** Dočasně, ale na delší dobu než jeden rok, podle všeho s ohledem na vývoj válečného konfliktu, plánuje zůstat v ČR necelá čtvrtina dotázaných (23,9 %). Na dobu kratší než jeden rok chce v ČR zůstat nejmenší podíl respondentů (5,2 %). **Plány držitelů dočasné ochrany do budoucna** jsou rovnoměrně rozložené napříč různými kategoriemi respondentů.
- Necelá polovina držitelů dočasné ochrany v celé ČR spíše nebo rozhodně **nemá obavy, že se pro nedostatek informací dostane do potíží (45,2 %).** **V obavách, že pro nedostatek informací poruší pravidla či zákon, žije bezmála čtvrtina držitelů dočasné ochrany v ČR (24,3 %).**
- **Téměř čtvrtina osob s dočasnou ochranou (22,8 %) uvedla, že žádného dobrého přítele mezi Čechy, na kterého se může obrátit, nemá.** Pětina dotázaných (20 %) má jednoho dobrého přítele, necelá čtvrtina (23,9 %) dva přátele a více než desetina držitelů dočasné ochrany (12,1 %) uvedla, že má tři přátele mezi Čechy, na které se mohou s důvěrou obracet.
- Z kvalitativního výzkumu byly sledovány dvě skupiny držitelů dočasné ochrany – první skupinu tvoří ti, kteří **informace dokáží samostatně vyhledávat** a nečiní jim přílišné problémy je vyhodnocovat a porozumět jim. Podle participantů mají tyto osoby několik společných znaků: (1) jedná se osoby ve věku přibližně od 18 let do 40 až 50 let, (2) orientují ve světě technologií, tudíž jim nedělá problémy shánět informace v online prostoru, (3) rychle se učí jazyky, čímž se snižuje jejich jazyková bariéra při komunikaci s majoritní společností, (4) často umí více jazyků než jenom ukrajinsky – nejčastěji rusky a anglicky, (5) mají více energie řešit každodenní starosti a (6) jsou ochotni pomáhat těm, kteří se v novém prostředí neumí příliš orientovat. Podle participantů hraje vliv také nejvyšší dosažené vzdělání (čím vyšší vzdělání, tím lépe se osoba v prostředí orientuje), z které části Ukrajiny osoba s dočasnou ochranou do České republiky přišla (lépe se orientují lidé z větších a velkých měst) a zaměstnání (nejlépe se orientují lidé, kteří pracovali ve státní správě, dále překladatelé a tlumočníci, učitelé, právníci, lékaři apod.).

- Kdo se naopak podle participantů **v prostředí orientuje hůře**, jsou obecně zranitelné osoby (zejména osoby starší 65 let, osoby se zdravotním postižením, osoby pečující o osoby se zdravotním postižením, matky s dětmi do 6 let věku). Pro tuto skupinu osob je podle participantů charakteristické, že se (1) špatně orientují ve světě nových technologií a často tyto technologie ani nemají k dispozici, čímž se jim stěžuje možnost vyhledávat informace online, (2) často se nechtějí učit nový jazyk a pokud se ho učit začnou, nejde jim to příliš rychle, (3) nehovoří žádnými dalšími jazyky, (4) nemají dostatek energie řešit každodenní starosti, (5) nemají vybudované širší sociální sítě, mohou trpět pocitem izolace, (6) mají strach ze změn a pociťují mnohem větší nejistotu ze života v nové zemi, (7) stydí se říct si o pomoc, případně nevědí, kam se pro pomoc obrátit a (8) častěji se u nich projevují příznaky traumatu, smutku apod. Informace přijímají nejčastěji pasivně, tedy tak, že je sami nevyhledávají, ale čekají, než se k nim dostanou z nějakého informačního kanálu. Kvůli jazykové bariéře mají navíc problémy informacím v jiném než v ukrajinském jazyce porozumět a následně tyto informace pochopit a reagovat na ně.
- Na základě výsledků kvantitativního výzkumu jsme v datech identifikovali **dvě kategorie respondentů, které reprezentují na jedné straně nositele dočasné ochrany, kteří se orientují bez problémů a dokážou nakládat s informacemi, a na straně druhé nositele ochrany, kteří se obtížně orientují a nedokážou s informacemi nakládat**. Z hlediska základních charakteristik tvoří kategorii s omezenou schopností orientovat se osoby ve věku nad 50 let, se špatnou znalostí češtiny, bez českých přátel či známých, většinou bez zaměstnání, žijící v menších rodinách, často pouze páry bez dětí, nebo přímo jednočlenné domácnosti. V kategorii s dobrou schopností orientace nalézáme osoby do 50 let, s dobrou znalostí češtiny, s českými přáteli a známými, se zaměstnáním, žijící v rodinách s dětmi a z velké části plánující usadit se v ČR trvale. Obě kategorie se výrazně liší ve strategiích získávání informací. Držitelé dočasné ochrany s dobrou schopností se orientovat do značné míry spoléhají na internet – a to ať už přímo na webové stránky nebo sociální média a patrně i díky lepším komunikačním schopnostem také na informační linky. Držitelé dočasné ochrany s omezenou schopností se spoléhají na své osobní sítě, především ve svém nejbližším okolí a do značné míry i na instituce. Kromě pracovníků KACPU a CPIC hrají ve strategiích získávání informací velkou roli i neziskové organizace.

Kontext porozumění informacím

- Stát ve všech sledovaných územních celcích podle přibližně čtyř pětín držitelů dočasné ochrany **zvládá v důležitých oblastech informovat nositele dočasné ochrany dostatečně kvalitně**. Za celou ČR uvedly téměř čtyři pětiny respondentů (79,4 %), že jsou dostatečně kvalitně informováni. Kolem 5 % dotázaných uvedlo, že stát nezvládá nositele dočasné ochrany v důležitých oblastech kvalitně informovat. **Informace týkající se dočasné ochrany doputují k nositelům dočasné ochrany včas**, jak uvedly více než čtyři pětiny respondentů (80,9 %). Respondenti lépe začlenění do společnosti současně uvádí, že **stát zvládá dostatečně kvalitně v důležitých oblastech** osoby s dočasnou ochranou informovat. Více než třetina osob rozhodně přesvědčených o tom, že stát zvládá kvalitně informovat v důležitých oblastech osoby s dočasnou ochranou, se považuje za začleněné do české společnosti (36,4 %). **Rozhodně včas**

dostávají informace o dočasné ochraně především osoby s udělenou dočasnou ochranou, které mají obecně dostatek informací (64,5 %) a považují se za součást společnosti (37 %).

- **Více než dvě třetiny dotázaných držitelů dočasné ochrany v rámci ČR uvedly (66,6 %), že dostávají od státu informace o všech záležitostech svého života, které potřebují.** Spokojenost s **hodnocením dostatečnosti informací o všech záležitostech života** roste s mírou integrace a s orientací/dostatek informací celkově.
- Mezi osoby, na které se držitelé dočasné ochrany obrací, když se potřebují někomu svěřit s důležitými tématy, patří **především členové nejbližší rodiny** (75,8 %). Dále se neváhají svěřit a hledat oporu **mezi přáteli, známými z řad krajanů** (60,7 %), **českými přáteli, známými** (35,2 %) **či dalšími příbuznými vyjma nejbližší rodiny** (32,9 %). V sociálních sítích se velmi málo objevují čeští sousedé. Dostatečnost informací ale vede k tomu, že se dotázaní **méně často obrací s důležitými tématy na nejbližší členy rodiny a další příbuzné**. Ukazuje se, že pokud lidé informace od státu postrádají, hledají odpovědi především v příbuzenských sítích.
- S **platbou za informace** se v České republice setkala více než desetina držitelů dočasné ochrany (11,6 %). Větší podíl těch, kteří za informace někdy zaplatili, zaznamenáváme v Praze (15,7 %). Nejčastěji respondenti zaplatili právníkovi (56,3 %), agentuře zajišťující cizincům pracovní či pobytové záležitosti (32,6 %) nebo krajanovi, který pobývá v Česku již déle (20,8 %). Průměrná výše výdajů za poskytnuté informace dosáhla v celé ČR 2 669 Kč. Medián, tedy střední hodnota výdajů za poskytnuté informace, dosahoval u držitelů dočasné ochrany v rámci celé ČR 1 500 Kč.

Informační (komunikační) šumy

- **Každý desátý dotázaný (10 %) napříč ČR uvedl, že se s šířením zavádějících nebo lživých informací setkává často, a další přibližně čtvrtina dotázaných (24,6 %) se se s nimi setkává občas.** Téměř dvě třetiny držitelů dočasné ochrany (65,4 %) odpověděly, že k tomu dochází jen zřídka kdy nebo nikdy.
- **S nezáměrným šířením nepravdivých informací se často setkává téměř desetina respondentů (8,3 %) a občas další více než pětina držitelů dočasné ochrany (20,4 %).** Pokud se takovéto informace šíří na sociálních sítích, ostatní uživatelé často komentují, zda je informace pravdivá či nepravdivá, snaží se ji korigovat formou komentářů. Mnohem déle však trvá odhalit (a následně uvést na pravou míru) nepravdivou informaci ve fyzickém prostoru.
- **Oproti nezáměrnému šíření je záměrné šíření nepravdivých informací méně časté. Často se s šířením dezinformací setkaly 4,3 % držitelů dočasné ochrany a více než desetina občas (11,4 %).**
- Výsledky hodnocení záměrného či nezáměrného šíření nepravdivých informací jsou podmíněny tím, do jaké míry jsou osoby s udělenou dočasnou ochranou schopny šířené nepravdivé informace detektovat, rozpoznat. Přitom **více než desetina respondentů (13,2 %) pravdivý či spolehlivý zdroj nepozná a nad rozpoznáním váhá i další více než čtvrtina dotázaných**

(27,6 %). To vytváří prostor pro šíření dezinformací. **Schopnost rozpoznat dobrý zdroj, který poskytuje přesné a pravdivé informace, rozhodně postrádají** tři pětiny dotázaných (60 %), které současně nemají k dispozici dostatek informací k životu v Česku, přibližně tři čtvrtiny dotázaných (76 %), které se necítí být začleněny do společnosti, a více než tři pětiny dotázaných (64 %), které nemají dostatečnou znalost češtiny. Respondenti, kteří rozhodně nedokážou rozpoznat dobrý zdroj, se současně obávají toho, že se pro nedostatek informací dostanou do potíží (68 %). Nalézáme je častěji mezi osobami s horším zdravotním stavem, v kategorii osob nad 60 let a nezaměstnanými. Dotázaní, kteří se setkávají **s nezáměrným, nechtěným šířením falešných informací, anebo záměrným šířením**, občas či častěji za nějaké informace někomu zaplatili, o něco málo častěji agentuře zajišťující cizincům pracovní či pobytové záležitosti.

- Šíření **zavádějících či přímo lživých informací** souvisí s tím, jak stát zvládá osoby s udělenou dočasnou ochranou v důležitých oblastech dostatečně kvalitně informovat. Téměř dvě pětiny dotázaných (39,1 %), které se nikdy nesetkaly s šířením zavádějících či lživých informací, se považují být za dobře státem informované (stát svou informační roli rozhodně zvládl).
- S tématem šíření zavádějících či nepravdivých informací souvisí také **téma ověřování informací**. Právě verifikace informací, nejlépe z oficiálních zdrojů, je podle participantů nejúčinnější prevencí proti podlehnutí dezinformacím. Z rozhovorů vyplynulo, že si participantů získané informace raději ověřují z oficiálních zdrojů. Pokud participant nemohou informaci ověřit na oficiálních webových stránkách, obrací se obvykle na pracovníky KACPU, CPIC, OAMP či pracovníky neziskových organizací. Právě ti jsou podle participantů velmi dobře informováni, a pokud nějakou informaci nevědí, vždy se jí snaží různými kanály zjistit a předat. Zde se opětovně objevuje značný význam přičítaný osobnímu kontaktu, který má pro nositele dočasné ochrany „**verifikační**“ **smysl** a je součástí způsobu, kterým se vypořádávají s nejistým obsahem sdělení, který k nim přichází, zužuje množství interpretací, které se nabízí, a potvrzuje správnost vlastní interpretace.

Seznam grafů, tabulek a obrázků

Seznam tabulek

Tabulka 1: Organizace, od nichž držitelé dočasné ochrany čerpali nejvíce informací (N = 999).....	20
Tabulka 2: Hodnocení důvěryhodnosti zdrojů informací	68
Tabulka 3: Hodnocení důvěryhodnosti webových stránek	68
Tabulka 4: Hodnocení důvěryhodnosti tištěných a mluvených médií	69
Tabulka 5: Hodnocení důvěryhodnosti sociálních a dalších nových médií	70
Tabulka 6: Hodnocení důvěryhodnosti telefonických linek.....	71
Tabulka 7: Hodnocení důvěryhodnosti osob z blízkého okolí.....	71
Tabulka 8: Hodnocení důvěryhodnosti osob z institucí/organizací	72
Tabulka 9: Sociodemografické profily dvou kategorií držitelů dočasné ochrany podle jejich schopnosti orientovat se a nakládat s informacemi	117
Tabulka 10: Odpovědi na vybrané otázky z dotazníkového šetření dvou kategorií držitelů dočasné ochrany podle jejich schopnosti orientovat se	119

Seznam grafů

Graf 1: Využívání informačních zdrojů k získání potřebných informací pro pobyt a život v Česku (N = 1 237)	8
Graf 2: Využívání internetu – webových stránek jako zdroje informací (N = 1 237)	10
Graf 3: Využívání tištěných a mluvených médií jako zdroje informací (N = 1 237)	12
Graf 4: Využívání sociálních a dalších nových médií jako zdroje informací (N = 1 237).....	13
Graf 5: Využívání telefonických linek jako zdroje informací (N = 1 237).....	15
Graf 6: Osoby z blízkého okolí jako zdroj informací (N = 1 237)	16
Graf 7: Osoby z institucí/organizací jako zdroj informací (N = 1 237).....	18
Graf 8: Hodnocení dostupnosti informačních zdrojů (N = 1 236).....	21
Graf 9: Využívání informačních zdrojů podle jazyka zdroje (N = 1 237)	24
Graf 10: Četnost vyhledávání důležitých informací (N = 1 230)	25
Graf 11: Využívání sociálních medií (Facebook/Meta, Twitter/sít X, Instagram, Telegram aj.) podle zřizovatele profilu (N = 1 237)	26
Graf 12: Chybějící informace o tom, jak v Česku fungovat, vést dobrý život (N = 1 237)	39
Graf 13: Dostatek užitečných a kvalitních informací podle období (N = 1 237)	41
Graf 14: Potřeba být informován o tématech, část 1 (N = 1 237)	45
Graf 15: Potřeba být informován o tématech, část 2 (N = 1 237)	46
Graf 16: Četnost obdržení uvedených informací v posledních dvou měsících (N = 1 237).....	62
Graf 17: Četnost obdržení špatné informace, která zkomplikuje život v Česku (N = 1 237)	64
Graf 18: Překážky při vyhledávání potřebných informací (N = 1 237)	66
Graf 19: Držitelé dočasné ochrany podle šíření získaných informací (N = 1 237).....	73
Graf 20: Četnost využívání facebookové stránky Naši Ukrajinci jako informačního zdroje v posledních třech měsících (N = 1 237).....	74
Graf 21: Využívání telefonické informační linky Ministerstva vnitra k dočasné ochraně (N = 1 237)	76
Graf 22: Spokojenost s informační linkou Ministerstva vnitra k dočasné ochraně (N = 297)	77
Graf 23: Žádost o informace u neziskové organizace (N = 1 237)	78

Graf 24: Spokojenost s kvalitou informací poskytnutých neziskovou organizací (N = 658)	79
Graf 25: Žádost o informace u některého z integračních center (N = 1 237)	80
Graf 26: Spokojenost s kvalitou informací poskytnutých integračními centry (N = 861).....	81
Graf 27: Využití pomoci tlumočnicka (N = 1 237)	82
Graf 28: Spokojenost s pomocí tlumočnicka (N = 902).....	83
Graf 29: Důvody, pro které držitelé dočasné ochrany nerozumí některým informacím (N = 1 237)	93
Graf 30: Gender respondentů (N = 1 236)	102
Graf 31: Respondenti podle krajů (N = 1 236)	102
Graf 32: Věk respondentů (N = 1 236)	103
Graf 33: Zaměstnání v současnosti, včetně zaměstnání na částečný úvazek (N = 1 237).....	104
Graf 34: Počet členů domácnosti (N = 1 237)	104
Graf 35: Hodnocení zdravotního stavu (N = 1 237).....	106
Graf 36: Velikost místa bydliště v rodné zemi (N = 1 237).....	107
Graf 37: Část Ukrajiny (N = 1 237)	108
Graf 38: Délka pobytu v Česku (N = 1 237)	109
Graf 39: Dostatečná znalost češtiny, snadno se domluví (N = 1 237).....	110
Graf 40: Dostatek informací k životu v Česku, dobře se vyznají (N = 1 237).....	111
Graf 41: Součást české společnosti, začlenili se (N = 1 237).....	112
Graf 42: Plány zůstat v Česku (N = 1 237)	113
Graf 43: Obavy, že se pro nedostatek informací dostanou do potíží (N = 1 237)	114
Graf 44: Počet dobrých přátel mezi Čechy (N = 1 237)	115
Graf 45: Zvládá stát dostatečně kvalitně v důležitých oblastech informovat držitele dočasné ochrany (N = 1 237)	127
Graf 46: Obdržení informací týkajících se dočasné ochrany včas (N = 1 237)	128
Graf 47: Informovanost ze strany státu o všech pro život potřebných záležitostech (N = 1 237)	130
Graf 48: Osoby, na které se držitelé dočasné ochrany obrazejí, pokud se potřebují někomu svěřit s důležitými tématy (N = 1 237)	133
Graf 49: Placení za poskytnutí informací (N = 1 237).....	134
Graf 50: Komu držitelé dočasné ochrany zaplatili za poskytnuté informace (N = 144)	135
Graf 51: Průměrná výše výdajů za poskytnuté informace (N = 99).....	136
Graf 52: Šíření zavádějících nebo lživých informací mezi držiteli dočasné ochrany (N = 1 237).....	144
Graf 53: Šíření nepravdivých informací mezi držiteli dočasné ochrany nezáměrně, nechtěně (N = 1 237)	145
Graf 54: Šíření falešných informací mezi držiteli dočasné ochrany záměrně, s cílem uvést v omyl (N = 1 237)	146
Graf 55: Rozpoznání dobrého zdroje, který poskytuje přesné a pravdivé informace (N = 1 237)	147

Seznam obrázků

Obrázek 1: Komunikační model	3
Obrázek 2: Zobrazení logiky výzkumu z hlediska integrace (smíšení) metod	5