

## **Téma: Vnímání sociální dávky (příspěvku na péči) jejím příjemcem**

Mým informantem bude žena (kterou znám) s velkou zkušeností v této oblasti. Starala se totiž o svou matku trpící Alzheimerovou chorobou. Žádala o tento příspěvek a prošla všemi potřebnými kroky k jeho získání. Proto mi snad bude moci sdělit svůj vlastní názor na tuto sociální dávku. Doufám, že její zkušenosti mi pomohou najít odpověď na mé výzkumné otázky.

Použiji polostrukturovaný rozhovor, protože je méně striktní a dá mi možnost se doptávat na další informace prostřednictvím doplňujících otázek.

### **Na co se chci ptát? Co chci zjistit?**

Pocity informantky při přemýšlení o podání žádosti o tuto dávku i její pocity během tohoto procesu a po jeho skončení

Důvody pro podání žádosti o dávku

Vnímání sociálních dávek obecně, co reprezentují

Vnímání lidí pobírajících tyto dávky, poté i konkrétně příspěvek na péči

Samotný proces žádání o tuto dávku, jeho průběh, co je potřeba udělat, jeho složitost, časovou náročnost, instituce do toho zapojené

Správnost nastavení této dávky, peněžní výše, férovost, struktura, kritéria pro přiznání příspěvku

Přesné využití samotné dávky

Vnímání zneužívání dávek, je to podle informantky problém nebo ne?

### **Jak má rozhovor přispět ke zodpovězení výzkumné otázky?**

Rozhovor by mi měl poskytnout odpovědi na výše uvedené oblasti, otázky a poskytnout celkový obrázek o vnímání této sociální dávky mou informantkou. Odpovědi pocházející od člověka s bohatými zkušenostmi s předmětem zkoumání (tedy s příspěvkem na péči) budou mít velkou autentickou hodnotu. Bude možné komplexně zodpovědět, jak je tato sociální dávka vnímána. Možná rozhovor upozorní na oblasti, kterým by se měla věnovat větší pozornost, které by měly být zkoumané a které by se měli třeba nějakým způsobem změnit.

### **Formulace otázek**

Chtěl bych použít otevřené otázky, po kterých se budu moci ještě doptávat doplňujícími otázkami na věci, které mě zaujmou nebo které informantka nezmínila.

### Kroky rozhovoru

- a) Přivítání, krátká interakce a vysvětlení na úvod
- b) Podepsání informovaného souhlasu informantkou
- c) Kladení otázek, doplňující otázky
- d) Ukončení rozhovoru
- e) Rozprava s informantkou po rozhovoru
- f) Rozloučení s informantkou

### Struktura rozhovoru a otázek

a) Jelikož informantku znám, krátce si s ní promluvíme o neformálních věcech. Poté ji vysvětlím, proč rozhovor dělám, do jakého předmětu atd. Abych trochu uvolnil napětí a oba jsme se rozmluvili.

b) Poté ji zrekapituluji podmínky z informovaného souhlasu a dám jí ho k podpisu.

c) Začnu se ptát na otázky:

1) Jak vnímáš sociální dávky obecně? Co pro tebe představují? Jak se díváš na lidi, co je využívají/čerpají?

2) Jak to vnímáš u příspěvku na péči? V něčem třeba jinak než u ostatních dávek?

3) Proč si požádala o příspěvek na péči? Jaké byly tvoje důvody?

4) Jaké si při tom měla pocity? Jak vůči sobě, tak i třeba okolí?

5) Mohla bys mi popsat proces žádání o tento příspěvek? Co to všechno zahrnovalo? Jak to postupně probíhalo? (tady může následovat spousta doplňujících otázek, pokud informantka některé věci nezmíní – např. kolik času celkově to zabralo, vyskytly se nějaké problémy, jak se chovali úředníci atd.)

6) Jaká je role institucí v tomto procesu? Jak se chovali? Byla nápomocná nebo ne?

7) Na základě svých zkušeností, myslíš si, že je tato dávka správně nastavena? Např. co se týče její finanční výše, férovosti, kritérií pro získání. (na něco může být už zodpovězeno u předešlých otázek)

**Okomentoval(a): [EH1]:** Tato otázka (a obecně tento typ otázky) je určitě lepší dát až k závěru. Spousta lidí vnímá dávky jako něco, co je zneužíváno, resp. užíváno lidmi, kteří jsou na tom svým přičiněním špatně. Objevuje se i to, že člověka překvapí, že by třeba podpora v nezaměstnanosti byla taky dávka, protože se to neslučuje s jeho obecným viděním problematiky dávek. Tj. kdybyste tu otázku položil rovnou, hodně (a zbytečně) byste si omezil pole, ve kterém vaše informantka bude odpovídat.

**Okomentoval(a): [EH2R1]:** Dobrá vstupní (a velmi velmi otevřená) otázka může být: Můžeš mi prosím vyprávět, jak ses dostala k tomu, že pobíráš příspěvek na péči?

**Okomentoval(a): [EH3]:** Tady předpokládáme znalost jiných dávek, tj. nemusí to fungovat, ale nakonec proč ne...

**Okomentoval(a): [EH4]:** Z nějakého důvodu dáváte k číslu vždy dvě, resp. více otázek k sobě. Rozumím tomu tak, že je to nějaký tematický trs, což je v pořádku. U rozhovoru bude pak potřeba ohlídat, abyste vždy kladl jen jednu. U dvou pak člověk neví, na co má odpovídat, odpoví rovnou na obě dvě a výtěžnost je pak nižší...

**Okomentoval(a): [EH5]:** Občas bývá problém s vyplácením - třeba že nechodí pravidelně apod.

**Okomentoval(a): [EH6]:** Hodně obecná otázka - asi bych se zeptala ne na „instituce“ a na jejich „roli“, ale: S jakými úřady jsi přišla do kontaktu? Jaké to tam bylo?

8) Jak si tuto dávku přesně využívala? Doplnující: Hlavně na nákup určitých pomůcek, nebo na zajištění pečovatelské služby, stačila na pokrytí těchto výdajů?

9) Jaký je tvůj názor na zneužívání dávek? Doplnující: Je to problém nebo ne? Není to využíváno pouze některými politiky? Měly by se kvůli strachu ze zneužívání dávek, tyto dávky poskytovat méně nebo měli by se měnit kritéria pro jejich získání?

10) Někaká **spekulativní otázka**, co vyplyne z diskuse. Dala by se použít kdyžtak i tato: Myslíš si, že se finanční výše příspěvku na péči v následujících 10 letech opět zvýší? (jeho zvýšení bylo nedávno schváleno vládou)

11) Je podle tebe něco důležitého, na co jsem se nezeptal?

Poznámka: Ke každé otázce se ještě můžu na něco doptat, zvláště pokud mě něco, co informantka řekne, zaujme. To poté můžu více rozvést dalšími doplňujícími otázkami.

**d)** Ukončím rozhovor, poděkuji jí za to, že s ním souhlasila a našla si na něj čas.

**e)** Pohovoříme si o tom samotném rozhovoru. Jaký z toho máme pocit atd.

**f)** Vypnu nahrávací zařízení, rozloučím se s informantkou. Ta může odejít a já si ještě např. zapíšu na papír nebo do počítače nějaké poznámky.

**Okomentoval(a): [EH7]:** Spekulativní otázka může vypadat i tak, že řeknete: Mohla by ses na chvíli zamyslet a představit si, jaké by to bylo, kdyby ta dávka neexistovala?

**Okomentoval(a): [EH8]:** Celkově oceňuji důkladné přemýšlení a hezky sestavený návod k rozhovoru, který má logickou strukturu a vhodnou dramaturgii. Vhodně formulované - otevřené - jsou i otázky.

Poláčková Klára

### Návod k rozhovoru

Téma: **Vnímání příspěvku na bydlení jejím příjemcem**

Cílem výzkumu je porozumět tomu, jak je příspěvek na bydlení vnímán jeho příjemci.

#### Výzkumné otázky:

Má příspěvek na bydlení opravdu pozitivní vliv na životní úroveň příjemce?

Jak je složitý proces pro získání příspěvku na bydlení pro jeho příjemce? Proč je příspěvek na bydlení pro příjemce důležitý?

**Okomentoval(a): [EH9]:** Na tuto otázku Vám rozhovory neodpoví. Bylo by potřeba nějaké kvanti- šetření.

**Okomentoval(a): [EH10]:** Alternativa: jak vypadá proces získání příspěvku na bydlení z perspektivy jeho příjemce?

**Okomentoval(a): [EH11]:** Tady se mi zdá, že odpověď asi známe? Aby mohl bydlet?

#### Úvod:

Rozhovoru se budou účastnit příjemci příspěvku na bydlení, tudíž jejich socioekonomická situace není nijak nadprůměrná. Proto považuji za důležité tomu přizpůsobit atmosféru, ve které se bude rozhovor konat. Zvolím nějaké příjemné a klidné místo (např. park či kavárna), které nebude pro respondenta příliš nepřírozené (proto bych nevolila například luxusní restauraci), aby se necítil nijak méněcenně. Svůj oděv tomu také přizpůsobím a zvolím něco slušného, ale zároveň všedního.

K respondentovi se budu chovat mile a vstřícně. Přivítám ho, představím se a poděkuji mu, že přijal účast v mém výzkumu a věnuje mi svůj čas. Znovu mu představím téma výzkumu a cíl, smysl a obsah našeho rozhovoru. Proberu s ním informovaný souhlas a zopakuji mu, že rozhovor bude nahráván. Respondenta ujistím, že kdykoliv může svou účast ve výzkumu ukončit. Na konec se zeptám, zda všemu rozumí nebo má nějaké dotazy či nejasnosti. Klíčem k úspěchu je vzájemná důvěra, proto se během celého procesu musí respondent cítit příjemně a bezpečně.

#### Počáteční otázky (snaha o vybudování vzájemného vztahu):

- Jak se máte?
- Jaká byla cesta?
- Pracujete či jste student?
- Čím se živíte? / Co studujete?

#### Hlavní otázky:

- Jak dlouho pobíráte příspěvek na bydlení?
- Co Vás přivedlo do situace, kdy jste musel o příspěvek zažádat?
- Kolik Vám v té době bylo let?
- Jaký je váš měsíční příjem a kolik platíte nájemné?
- Co všechno musí člověk udělat pro to, aby mu byl příspěvek přiznán, a jak dlouho tento proces trvá?
- Myslíte, že Vám příspěvek výrazně finančně pomáhá nebo je jeho výše nedostatečná?
- Cítíte se kvůli pobírání příspěvku např. méněcenně?
- Zvládli byste platit nájemné, kdyby Vám byl příspěvek teď odebrán?

**Okomentoval(a): [EH12]:** Na formulaci otázek je potřeba ještě zapracovat, stejně jako na jejich počtu. Tohle by byl spíš krátký rozhovor...

**Okomentoval(a): [EH13]:** Určitě bych doplnila otázku, jak přišel na to, že o něj může žádat.

**Okomentoval(a): [EH14]:** Proč ne, ale ta odpověď d Vás moc neposune.

**Okomentoval(a): [EH15]:** Tady jsem upřímně zvědavá, jestli Vám informant odpoví - lidi bývají na tyto info hákliví...

**Okomentoval(a): [EH16]:** Lépe: Jak u Vás vypadal proces žádání o dávku?

**Okomentoval(a): [EH17]:** Toto je uzavřená otázka - určitě bych ji reformulovala, resp. na ni udělala nájezd/obkroužení jinými otázkami: např. Váhala jste, jestli o příspěvek žádat? Znáte někoho dalšího, kdo dávku pobírá? Apod.

**Okomentoval(a): [EH18]:** Opět: otevřít! Jak by to vypadalo, kdyby ten příspěvek najednou nebyl?

Poláčková Klára

Otázky na konec:

- Je zde ještě něco, co byste rád řekl?

Závěr:

Respondentovi poděkuji a vyjádřím mu vděčnost za jeho ochotu a spolupráci.

Poláčková Klára

Návod k rozhovoru na výzkumné téma Vnímání sociálních dávek

Cílem výzkumu je udělat přehled a porozumět tomu, jak lidé vnímají pobírání sociálních dávek. Zda jsou rozdíly ve vnímání pokud se jedná o různé druhy dávek.

Výzkumné otázky:

Pokládají se lidé pobírající dávky za méněcenné?

Mají sociální dávky vliv na to, zda jsou jejich příjemci šťastní? Jak

moc jsou lidé pobírající dávky motivováni k práci?

Má pobírání sociálních dávek vliv na psychiku, je to možná příčina vzniku závislosti?

Úvod:

Nejdůležitější věcí při rozhovoru na toto téma je udělat dobrý první dojem, aby se respondent cítil komfortně a chtěl odpovídat. Proto bych začala výběrem nějakého vhodného místa, například klidnou útulnou kavárnou, kam respondenta pozveme na nápoj a zákusek. Druhý bod, který je dle mého velmi důležitý, je přijít na schůzku vhodně oblečený, tedy ne příliš formálně, spíše ležerně.

Zpočátku respondenta přivítáme a poděkujeme mu za to, že si na nás udělal čas. Na úvod je důležité se respondentovi představit, zopakovat téma výzkumu a za jakým účelem rozhovor dělám (následné zpracování seminární práce). Vysvětlíme také, že rozhovor má právo v jakékoli části ukončit bez udání důvodu. V neposlední řadě připomenout, že rozhovor bude nahráván. Popřípadě jestli se před začátkem chce respondent na něco zeptat.

Otázky na začátek rozhovoru:

- Jak se máte?
- Jste nervózní? Vyspala jste se dobře?
- Jak se Vám na dané místo jelo? Máte to daleko?
- Čím ráda/rád trávíte volný čas?
- Pracujete, popřípadě studujete?
  - Povězte mi něco o své práci, studiu. Kde pracujete, studujete?
- Máte svou rodinu?

Zkušenosti se žádáním o dávky

Poláčková Klára

- Žádal/la jste někdy o sociální dávky?
- Šel jste sám/sama?
- Jak to probíhalo?
- Jaké bylo prostředí/lidé?
  - Byli k vám zaměstnanci přívětiví nebo spíše nepřijemní?

**Okomentoval(a): [EH19]:** Navazující by měla být: „a jaké?“ (pak se jde věnovat každé dávce samostatně) „jaký byl výsledek?“

**Okomentoval(a): [EH20]:** Sice uzavřená, ale moc hezká otázka. Myslím, že bude provokovat k tomu, aby informant mluvil třeba o tom, s kým se radil...

**Okomentoval(a): [EH21R20]:** Případně jde formulovat samostatná otázka i na toto: jak/kde sbíral info o tom, jak se žádá...

Pocity žadatele o dávky

- Jaké byly Vaše pocity po příchodu na úřad/při podávání žádosti?
- Jak se cítíte ohledně pobírání sociálních dávek?
  - Pozorujete vliv na svou psychiku?
  - Cítíte se vyloučený/ná ze společnosti?
  - Začala jste s nějakým návykem např. kouření, pití alkoholu?
  - Pociťovali jste emoce, stud nebo zklamání, beznaděj nebo něco jiného?

**Okomentoval(a): [EH22]:** Vždycky si udělám cvičení, jestli bych na takovou otázku uměla odpovědět. Na tuhle by mi to šlo spíš těžko, i když bych se snažila být dobrá informantka a něco ze sebe dostat. Asi by to na mě bylo dost obecné. Lepší by to asi bylo u ptaní se na konkrétní dávku.

**Okomentoval(a): [EH23]:** Nevím, co bych odpověděla. Nevím, jestli budete chtít odlišit tu situaci (např. nemoc, nezaměstnanost) od dávky - jsou to trochu jiné věci. Když beru rodičák, necítím se nijak zvláštně, ale nepracovat může být docela velká věc.

**Okomentoval(a): [EH24]:** Alternativa: Vědí vaši známí o tom, že dávku pobíráte? Jak se o tom bavíte? Jaké to pro vás je, když o tom mluvíte? Atd.

**Okomentoval(a): [EH25R24]:** Děláte na to téma vtípy třeba?

**Okomentoval(a): [EH26]:** Vůbec nerozumím, jakou má tato otázka logiku, proč zde je.

**Okomentoval(a): [EH27]:** Tady bych se spíš odrazila od toho, jak mi ten člověk odpoví na tu hlavní otázku, a pak se doptávala: když jste mi odpovídala, tak jsem tam možná zaznamenala nějaké zklamání - zaznamenala jsem to správně? Mohla byste mi k tomu říct něco víc?

**Okomentoval(a): [EH28]:** To jsou dvě různé věci v jedné otázce - rozdělte, prosím.

Využívání dávek

- Jak jste se dostal/a k tomu, že pobíráte dávky? "
- Jaké dávky pobíráte?
- Přijdou Vám dávky dostatečné, popř. spravedlivé?

-> Pokud respondent pracuje (zjistili jsme na začátku)

- Vnímáte svou práci pozitivně? Přijde Vám, že má smysl pracovat? Jste motivován chodit do práce?

-> Pokud práci respondent nemá:

- Hledáte si práci? Chtěl byste práci?
- Zvládáte zajistit rodinu?
  - Komunikujete dostatečně o tomto tématu?
- Cítíte se být na dávkách závislý/á?

Stigma a podpora blízkých

- Připadá Vám, že lidé pobírající sociální dávky jsou stigmatizováni?
  - Jak to vnímáte Vy? Jak to podle Vás vnímají ostatní?

**Okomentoval(a): [EH29]:** Alt. Jak byste popsal lidi, kteří pobírají sociální dávky?

Poláčková Klára

- Svěřil/a jste se s tím, že pobíráte dávky svým blízkým, přátelům atd.?
  - Jak reagovali?
  - Podpořili Vás?
- Má někdo z Vašich blízkých také zkušenost s pobíráním sociálních dávek?
  - Jak na to pohlíží? Jak to vnímá?
- Myslíte si, že lidé, kteří by měli nárok na dávky, o ně nezažádají z obavy ze stigmatizace?

**Okomentoval(a): [EH30]:** Nahradila bych neutrálním slovem „mluvila jste...?“. Svěřuju se ve chvíli, kdy mi je těžko nebo když jsem něco špatného udělala, tj. nevkládejte to tam sami, ale čekejte, co řekne druhá strana...

Veřejné mínění

- Myslíte si, že média ovlivňují (negativně/popř. pozitivně) veřejné mínění o lidech pobírajících sociální dávky?
  - Popřípadě zda by podle Vás bylo na jedince pobírající dávky nahlíženo jinak, kdyby média neprezentovala tolik negativních případů, např. zneužívání dávek?
- Co si myslíte například o charitách atd., máte s tím nějakou zkušenost?
- Dalo by se podle Vás nějak změnit veřejné mínění o dávkách?
- Jak podle Vás systém dávek funguje? Bylo by dobré něco změnit?

Na závěr

- Napadá Vás něco, co byste ještě chtěl/a zmínit?
- Co Vám přinesla zkušenost pobírání sociálních dávek?
- Máte nějaké dotazy Vy na mě?

Nakonec je důležité poděkovat za spolupráci a připomenout, že se na Vás respondent může kdykoliv obrátit s dalšími dotazy.

**Okomentoval(a): [EH31]:** S jakými třeba? Ať si zbytečně nenaběhnete...



Poláčková Klára

Scénář rozhovoru na téma Výzkum vnímání příjmu sociální dávky (příspěvku na bydlení) jejím příjemcem

Úvod:

Dobrý den, jmenuji se Zlata Škarabelová. Jsem studentkou politologie na Fakultě sociálních věd Univerzity Karlovy. Dnes bych s vámi ráda probrala téma příspěvku na bydlení v rámci seminární práce do předmětu kvalitativní výzkum. Děkuji, že jste si našel/a čas pro tento rozhovor. Před začátkem bych ráda podotkla, že tento rozhovor může trvat přibližně 30 minut a bude nahráván. Máte-li nějaké dotazy nebo obavy, neváhejte se zeptat.

Začneme?

Icebreaker: Jak jste vnímal/a nedávnou energetickou krizi a zvýšení cen energií?

Hlavní část:

- Požádal/a jste někdy o příspěvek na bydlení?
- Pokud ano, cítili jste se u toho nepohodlně?
- o Měli jste nějaké obavy nebo překážky při rozhodování o žádosti o tuto dávku?
- o Jaké byly vaše pocity, když jste poprvé uvažovali o tomto příspěvku?
- o Jak byste zhodnotili složitost podání žádosti? Zvládl/a jste to sám nebo jste musel požádat o pomoc?

4.1. Pokud vám někdo pomáhal, na koho jste se obrátil/a?

Závěr:

Děkuji vám za váš čas a otevřenost při tomto rozhovoru. Předtím, než se rozloučíme, bych ještě ráda položila jednu poslední otázku:

Je něco, na co jsem se nezeptala a vy to považujete za důležité? Jak byste to shrnul/a?

Vaše názory jsou pro mou práci velmi cenné.

Ještě jednou děkuji a přeji vám příjemný zbytek dne.

Poláčková Klára

## Návod k rozhovoru (dávky)

Vypracoval: Kristián Sušer

1. Představte se prosím
2. Jak zvládáte vyžít v dnešní nelehké době?
3. Kdy jste poprvé začal\*a uvažovat o pobírání některé sociální dávky?
4. O kterou sociální dávku se jednalo?
5. Jak jste se o ní dozvěděl\*a?
6. Jaké kroky jste podnikl\*a jako první pro vyřízení žádosti?
7. Měl\*a jste před začátkem celého procesu někoho, na koho jste se mohl\*a obrátit?
8. Jak jste se cítil\*a při vyřizovacím procesu?
9. Kolik celkového času Vám proces zabral?
10. Jak dlouhou o žádosti Vám peníze dorazili?
11. Kolik byla celková výše podpory?
12. Pomohla Vám ve vaší situaci v dostatečné míře?
13. Co byly největší potíže při vyřizování? (pokud nějaké byly)
14. Co by Vám nejvíce pomohlo, kdyby se změnilo při žádosti o dávky?
15. Začal se někdo z Vašeho okolí dívat jinak, když zjistil, že pobíráte dávky?
16. Myslíte si, že by dávky měli být větší? Proč?
17. Jaký je Váš pohled na systém dávek v ČR, jestli nějaký máte?
18. Co byste poradil\*a někomu, kdo bude o dávku žádat?
19. Budete muset o dávku žádat znovu?
20. Vzkázal\*a byste něco na závěr?

Poláčková Klára

Na začátek lehčí a obecnější otázky: **Jak vnímáte možnost čerpání sociální dávky?** Tato otázka nám na začátek ukáže, jak asi bude tazatel k celkovému tématu postaven a pomalu ho rozmluví.

**Jaký příspěvek přesně čerpáte?** Zde nám respondent vysvětlí, o jaký příspěvek se v jeho případě jedná. Můžeme navázat otázkou, **jestli se orientuje v byrokratickém procesu** žádání o příspěvek a jaký byl jeho zážitek při žádání. Zde se respondent může hodně rozpovídat a do podrobnosti popsat jakým zážitkem tento proces byl. Když bude mít pocit že posloucháme a zajímáme se, může začít sdílet i negativní zážitky. Po těchto úvodních otázkách se můžeme pomalu začít ptát na osobnější otázky.

Můžeme se zeptat na to, **jak respondent dávku využívá**, jestli si ji dává do celkového rozpočtu, nebo jestli ji má stranou a využívá ji pouze na výdaj spojený s dávkou. Dále se můžeme zeptat na **vnímání jeho okolí**, jestli o tom mluví a jestli ano, co mu na to okolí říká. V tento moment by se měl respondent již cítit dostatečně rozpovídaně a tak přichází čas na otázku **ohledně jeho vlastních emocí**. Cítí stud a odsouzení? Vnímá to jako běžnou záležitost? Cítí se zmatený a proces mu přišel nepřehledný? Bojí se budoucího neúspěchu? Tady bude mít respondent velký prostor mluvit o svých pocitech a osobních zkušenostech.

Podle toho, jak se bude rozhovor vyvíjet se vždy dá otázka ubrat či přidat. Je možné se doptávat a nechávat respondenta mluvit, jak bude potřeba. Proto je nejlepší polostrukturovaný rozhovor.

Chceme zjistit příběh respondenta a jeho zážitek a pocity spojené s pobíráním sociální dávky.

Poláčková Klára

Koho se budeme ptát? – někoho, kdo pobírá nějaký druh sociální dávky, má tedy nějakou bohatou zkušenost se sociálními dávkami. Celkově chci zjistit jejich názor na sociální dávky/jejich vnímání sociálních dávek a jejich zkušenost ohledně sociálních dávek

Sběr dat: Polostrukturovaný rozhovor – předem připravené otázky/osnova, ale zároveň jistá volnost – větší volnost pro vyjádření subjektivních názorů toho dotazovaného – což nás zajímá, nějaká jeho osobní názor, zkušenost – možnost se doptat či se snažit rozvést jeho odpověď, jeho pocity

Místo rozhovoru: Klidnější místo, které zaručí respondentovi komfort a zároveň kvalitní zvuk nahrávky. Dobře vybrané místo může pomoci s náladou respondenta od které se se může vyvíjet průběh rozhovoru. Hlavně aby se respondent necítil jako u výslechu.

Kroky rozhovoru

- A) Seznámení s respondentem (představení)
- B) Informace o respondentovi, představení co budeme zjišťovat - nějaké krátké přiblížení rozhovoru
- C) Obeznamení s délkou rozhovoru a podepsání informovaného souhlasu jestli tak ještě nebylo učiněno
- D) Začátek rozhovoru – rozehrávací otázky
- E) Hlavní otázky
- F) Ukončení rozhovoru
- G) Rozprava s respondentem po rozhovoru – Dotázání jestli vše proběhlo v pořádku, jak se při rozhovoru cítil atd., možnost dotázání – jestli jsem se na něco nezeptal, co on ještě považuje za důležité
- H) Oficiální ukončení, rozloučení a poděkování

Poláčková Klára

Rozhovor:

- 1) Seznámení s respondentem – představení: Jméno, věk, bydliště, zaměstnání
- 2) Myslíte si, že je důležité poskytovat sociální dávky? Proč ANO/Proč NE?
- 3) Jaké sociální dávky pobíráte nebo jste pobíral/a?
- 4) Jaké zkušenosti máte se žádáním o sociální dávku?
- 5) Co všechno je potřeba vyplnit při žádání si o sociální dávku?(papírování)
- 6) Věděl/a jste jak na samotné žádání o samotnou sociální dávku, nebo jste požádal/a někoho známého/zkušeného?
- 7) Jaké byly vaše pocity při samotném žádání o sociální dávku, pocítil/a jste strach z zamítnutí žádosti, nebo stud z možného odsouzení veřejnosti nebo strach z případné závisti? Zkrátka vše co se vám honilo hlavou?
- 8) S jakým přístupem úředníků jste se setkal/a?
- 9) Popište prosím celkovou časovou náročnost celého procesu.
- 10) Co vás vedlo k zažádání o sociální dávku? Popřípadě potýkali jste se s nějakým ekonomickým problémem? Například nemožností zabezpečení rodiny?
- 11) Na co sociální dávku využíváte?
- 12) Přejde vám výše sociální dávky dostatečná a spravedlivá?
- 13) Zkusíte prosím shrnout jak je pro vás ta sociální dávka důležitá? Jak se vám změnil život po pobírání sociálních dávek pokud se změnil a nebo jak by se změnil kdybyste přestali pobírat sociální dávku? Zkrátka co to pro vás znamená?
- 14) Snaha o získání nějakých doplňujících informací, které nebyly dotázány, zkrátka nějaké jeho osobní zkušenosti. Je něco na co jsem se nezeptal a Vy to považujete za důležité? Dodal byste rád něco?
- 15) Ukončení rozhovoru



Neformální diskuse o jeho pocitech z rozhovoru.



Oficiální ukončení, vypnutí nahrávání, rozloučení a poděkování

Poláčková Klára

## Vnímání sociálních dávek příjemcem

Michal Ručka

### Kvalitativní výzkum – LS 2024

Připravit si všechny materiály k výzkumu, formulovat výzkumné otázky, problémy, rozhlédnout se po respondentech.

Teoretické formulování výzkumných otázek – např.

Kdy si příjemci sociálních dávek uvědomí, že potřebují pomoc? Jaký pocit v příjemcích vzbudí pojem sociální dávka?

Jak příjemci vnímají sociální dávky? Jak vnímají příjemci sociální systém? Jak příjemci vnímají svoje socioekonomické postavení?

Jak příjemci nahlíží na jiné příjemce sociálních dávek?

#### **Příprava samotného rozhovoru.**

Co konkrétně chceme zjistit - v tomto případě chceme hlavně zjistit, jak příjemci nahlíží sami na sebe, co si myslí o celém sociálním systému, zda je dle nich spravedlivý či nikoliv. Co pojem sociální dávka vzbuzuje u nich a při představě příjmu u jiných. Jestli mají pocit, že sociální systém je spravedlivý. Zjistit jejich vztah k pomoci, zda ji vnímají jako slabost či nutnou pomoc. Jak se změnil jejich vztah k sociálním dávkám.

Otázky budou vesměs otevřené, pokud však by byla možnost jen vybrat odpověď(ano/ne), tak bude následovat nějaká doplňující otázka. Cílem v tomto dotazníku není ptát se primárně přímo(jen někdy), aby se zabránilo podbíživým otázkám, ale ptát se spíše nepřímo.

#### **Samotný rozhovor.**

Ujistit respondenta o jeho právech, informovat jej o samotném výzkumu a získat jeho souhlas. Zajistit si nahrávací zařízení, tužku a papír, tvářit se příjemně.

#### **Otázky –**

- 1) Máte pocit, že sociální dávka Vám pomohla?
- 2) Proč si to myslíte?
- 3) Co by se muselo stát, aby to změnilo Váš názor?
- 4) Kdy jste si uvědomil/a, že potřebujete příspěvek?
- 5) Jaká řešení jste hledal/a
- 6) Jak jste na tuto dávku přišel/a
- 7) Jak jste o ní požádal/a?
- 8) Uvažoval/a jste i o jiných formách pomoci?
- 9) Jak dlouho jste se rozmýšlel/a, zda o dávku požádat?

Poláčková Klára

10) Proč?

11) Jak jste se cítil/a, když jste se pevně rozhodl/a, že o dávku požádáte?

12) Je dle Vás tato dávka od státu vůči svým občanům v nouzi důstojná?

13) Změnilo Vám přijetí sociální dávky pohled na sociální systém?

14) Proč?

15) Bylo něco, co Vás od přijetí této dávky odrazovalo?

16) Kdyby někdo byl ve stejné situaci jako Vy a ptal se Vás, zda byste doporučili žádat o dávku, co byste odpověděli?

17) Jak se cítíte teď, když už jste dávku dostala? Jaké máte z pomoci pocity?

18) Myslíte, že současný systém myslí na lidi v nouzi?

19) Chcete k tomu na závěr ještě něco dodat?

Následně poděkovat respondentovi za čas a za odpovědi.

Poláčková Klára

## **Návrh rozhovoru: Vnímání sociálních dávek jejím příjemcem**

### Úvod:

- Přivítání účastníka a představení se.
- Vysvětlení účelu rozhovoru a důraz na dobrovolnost účasti a možnost neodpovídat na jakékoli otázky.
- Informování účastníka o ochraně osobních údajů a anonymitě odpovědí.
- Ujistění, že všechny poskytnuté informace budou použity pouze pro výzkumné účely.
- Zkratka úvod bude patřit informovanému souhlasu

### Icebreakers

1. Můžete mi prosím říct něco o sobě? ( s tím souvisí, že bych se mohl účastníka zeptat, co zapříčinilo, že se stal příjemcem sociálních dávek)
2. Jak dlouho jste příjemcem sociálních dávek?

### Hlavní část rozhovoru:

1. Které sociální dávky momentálně přijímáte? (např. příspěvek na bydlení, rodičovský příspěvek, příspěvek na péči...)
2. Jaký dopad mají tyto dávky na Váš každodenní život?
3. Cítíte se při přijímání těchto dávek stigmatizován/a nebo naopak podporován/a společností?
4. Jak hodnotíte proces žádosti o tyto dávky? Narazil/a jste na nějaké překážky?
5. Jak byste změnil/a systém sociálních dávek, pokud byste měl/a možnost?
6. Jaké jsou podle Vás největší předsudky společnosti vůči lidem přijímajícím sociální dávky?
7. Jak sociální dávky ovlivňují Vaše rozhodnutí o zaměstnání?
8. Máte nějaké zkušenosti nebo příběhy, které byste chtěl/a sdílet o tom, jak sociální dávky ovlivnily Váš život?

### Závěrečná část:



Poláčková Klára

1. Jaké jsou Vaše budoucí plány nebo co byste si přál/a změnit ve Vaší současné situaci?
2. Je něco, co byste chtěl/a sdělit lidem, kteří nikdy sociální dávky nepřijímali nebo kteří o nich mají zkreslené představy?
3. Chtěl/a byste k tématu něco dodat?

Ukončení rozhovoru:

- Poděkování účastníku za jeho čas a příspěvek k výzkumu.
- Informování o dalších krocích výzkumu a jak budou informace použity.
- Nabídka kontaktu na výzkumníka pro případné další dotazy nebo obavy.
- Ujistění, že účastník může kdykoliv požádat o odstranění svých údajů ( svého rozhovoru) z výzkumu

## Návod k rozhovoru

### Délka - 45 minut

Otázky jsou určeny uprchlíkům z Ukrajiny, kteří pobírají dávky

### Na co se chci ptát? Co chci zjistit?

Hlavní otázky a informace požadované v tomto rozhovoru jsou zaměřeny na pochopení:

- Osobní dopad sociálních dávek na životy příjemců, jejich potřeba a význam
- Snadnost přístupu a účinnost procesu získávání těchto dávek
- Problémy nebo překážky, kterým čelí příjemci v procesu
- Pociťovaná adekvátnost a spravedlnost dávek

### Jak mají rozhovory přispět ke zodpovězení výzkumné otázky?

Tento rozhovor má za cíl prohloubit porozumění aspektům zkušeností uprchlíků z Ukrajiny, kteří pobírají dávky. Prostřednictvím zkoumání jejich osobních příběhů, problémů a návrhů je rozhovor zaměřen na identifikaci těch aspektů, které kvantitativní výzkum může přehlédnout.

### Struktura rozhovoru

Představení, krátký popis výzkumu a proč je to důležité, co chci tímto výzkumem dosáhnout (dobrý účel)

### Seznámení

- 1 - Mohli byste se představit? Jaké je vaše jméno?
- 2 - Jak dlouho jste v České republice? Přijeli jste sem sami? Nebo s vámi přijel někdo další?
- 3 - Líbí se vám zde?

### úvod icebreakers, otázky snazší, zahřívací

- 4 - Popište, jak vypadá váš běžný den?
- 5 - Můžete prosím povědět něco o vaší cestě a o tom, jak jste žádali o dávku?
- 6 - A kde jste se dozvěděli, že ji můžete dostat? Hledali jste informace o ní úmyslně, nebo vám o tom někdo jen řekl?
- 7 - Můžete popsat své první pocity, když jste zjistili, že máte právo na tuto dávku?
- 8 - Proč?
- 9 - pomáhal vám někdo s získáním dávky?
- 10 - Jak jste vnímali sociální dávky obecně před získáním dávky?

Okomentoval(a): [EH32]: Dvě otázky zároveň - rozdělit.

Okomentoval(a): [EH33]: Možná bych se zeptala i na očekávání.

11 - Po získaných zkušenostech, jak důležité podle vás jsou sociální výhody ve společnosti?

12 - Jaké podle vás existují omyly mezi lidmi o sociálních dávkách a jejich příjemcích?

### hlavní

13 - Můžete mi říct o procesu, kterým jste prošli, abyste získali dávku? Jaké kroky byly podniknuty?

14 - A s jakými obtížemi jste se setkali při podávání žádosti o dávku?

15 - Dobře, a teď jste mi vyprávěli o vašem běžném dni teď, jak sociální výhody ovlivnily váš každodenní život? Změnilo se něco?

16 - Cítíte se teď klidnější?

17 - Kdybyste měli možnost, jaké změny nebo vylepšení byste navrhli?

18 - a co si myslíte o výši dávek? Chtěli byste ji nějak přezkoumat?

19 - a kolik peněz potřebujete pro pohodlný život?

20 - jak plánujete svůj měsíční rozpočet?

### k závěru, kdy opadá pozornost, otázky zajímavější

21 - Cítili jste se někdy nepříjemně nebo možná báli, když jste dostávali první dávku?

22 - Jak hodnotíte pochopení a podporu uprchlíků ze strany místního obyvatelstva v otázkách získávání sociálních dávek?

23 - souhlasíte s tím, že získání dávky je důležitým krokem k integraci do společnosti, nebo je to slepá cesta, která nikam nevede?

24 - Jak balancujete mezi potřebou získat dávky a touhou po dlouhodobé stabilitě?

25 - Můžete vyprávět o případu, kdy sociální výhody výrazně změnily život někoho ve vašem okolí?

26 - A existuje opačný příklad?

27 - Kdybyste měli možnost, co byste chtěli říci politikům o sociálních výhodách?

28 - Je něco důležitého, o čem jsme nemluvili, ale co podle vás je důležité pro pochopení pohledu příjemců sociálních dávek? Jak byste tento bod shrnuli?

**Poděkování** respondentovi za věnovaný čas a vyjádřené názory, zdůraznit hodnotu jeho zkušeností pro výzkum a potenciální zlepšení v politice sociálních výhod, je to významný příspěvek k tomu, aby se systém stal inkluzivnějším a efektivnějším

**Okomentoval(a): [EH34]:** Oceňuju detailnost návodu. Zároveň tam tolik nevidím strukturu - zdá se mi to hodně přeskakující... Uměl/a byste mi to zařadit do nějakých clusterů?  
Jinak otázky jsou fajn, jen je potřeba, aby byly maximálně konkrétní a informant si pod nimi uměl něco představit...