

UNIVERZITA KARLOVA
FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ
Studia občanského sektoru

Alexandra Volkova

**Efektivita nestátních neziskových organizací v oblasti integrace a diskriminace
cizinců**

Diplomová práce

Vedoucí práce: Mgr. František Valeš

Praha 2021

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně a s použitím pramenů a literatury řádně citovaných a uvedených v seznamu literatury. Práci jsem nevyužil/a k získání jiného nebo stejného titulu.

Souhlasím s tím, že tato diplomová práce může být zveřejněna v elektronické knihovně FHS UK a může být využita i jako studijní text v plné verzi nebo její části.

V Praze dne 27. 12. 2020

Alexandra Volkova

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucímu své diplomové práce Mgr. Františkovi Valešovi za jeho vstřícný přístup, cenné rady, trpělivost a čas, který mi věnoval. Děkuji také všem, kteří mi svou radou a konzultacemi poskytli informace, jež jsem využila při psaní této práce. Také bych ráda poděkovala všem svým respondentům a dotazovaným, kteří se mnou spolupracovali.

Abstrakt:

Překládaná diplomová práce „Efektivita nestátních neziskových organizací v oblasti integrace a diskriminace cizinců“ se věnovala zjištění efektivity služeb nestátních neziskových organizací v otázkách integrace a diskriminace cizinců.

Hlavním cílem práce bylo během výzkumu najít odpovědi na několik otázek důležitých pro porozumění problematice. Jedním z cílů výzkumu bylo zjistit, odpovídá-li nabídka integračních služeb NNO deklarovaným potřebám uživatelů-cizinců. V práci bylo pojednáno o službách nabízených NNO, využívání těchto služeb cizinci, o relevanci podobných služeb a o tom, jak všestranně by mohly a měly takové organizace působit.

Byla zkoumána míra účasti a pomoci neziskových organizací v řešení otázek diskriminace a integrace. Bylo zjištěno, zdali klienti a zaměstnanci vybraných nestátních neziskových organizací považují služby těchto NNO za efektivní.

Přínosem práce jsou doporučení pro nestátní neziskové organizace, která by mohly zvýšit efektivitu a účelnost služeb v oblasti integrace a diskriminace cizinců. Doporučení vyházejí z provedených hloubkových rozhovorů s klienty a dotazníkového setření zaměstnanců NNO.

Abstract:

This thesis "Effectiveness of NGOs in the field of integration and discrimination against foreigners" is dedicated to the service efficiency of NGOs on issues of integration and discrimination against foreigners.

The main goal of the work is to find answers to questions important for understanding the issue during the research. Another aim of the research is to determine whether it conforms to offer integration services of NGOs declared needs of users-foreigners. The thesis deals with the services offered by NGOs, the use of these services by foreigners, the relevance of similar services and how versatile such organizations could and should operate.

It examined the rate of participation and assist NGOs in addressing discrimination and integration of foreigners and efficiency of their services.

The benefit of this work are recommendations for NGOs, which could increase the efficiency and effectiveness of services in the field of integration and discrimination against foreigners. The recommendation is based on in-depth interviews with clients and a questionnaire survey of NGO employees.

Rozsah práce:

156 629 znaků (včetně mezer) – 87 normostran

Klíčová slova:

Nestátní nezisková organizace, efektivita, integrace, diskriminace, cizinec, migrant

Keywords:

non-profit organization, efficiency, integration, discrimination, foreigner, migrant

Seznam zkratk

ČR – Česká republika

MVČR – Ministerstvo vnitra České republiky

EU – Evropská Unie

EHP – Evropský hospodářský prostor

NNO/NGO – nestatní neziskové organizace

OS – občanská společnost

OPS – obecně prospěšná společnost

ICPNO - mezinárodní klasifikace neziskových organizací

PR – Public Relations

Obsah

1	Úvod	9
2	Důležité pojmy a teoretické koncepty	12
2.1	Občanská společnost	12
2.1.1	Pojem občanská společnost	12
2.1.2	Organizovaná a neorganizovaná občanská společnost	14
2.1.3	Nestátní neziskové organizace, jejich funkce a role	16
2.2	Popis a vymezení nestátních neziskových organizací v České republice ve sféře integrace cizinců	23
2.2.1	Rozdělení nestátních neziskových organizací ve sféře služeb pro cizince 25	
2.2.2	Hlavní účel, role a služby nestátních neziskových organizací ve sféře integrační politiky	25
2.3	Základní pojmy pro porozumění problematik	31
2.3.1	Integrace	31
2.3.2	Diskriminace	33
2.3.3	Legální imigrant, cizinec	35
2.4	Efektivita práce	37
2.4.1	Co je efektivitou práce	37
2.4.2	Jak měřit efektivitu práce u nestátních neziskových organizací	38
3	Metodologie	43
3.1	Cíl práce a výzkumné otázky	44
3.2	Volba a popis vzorku	45
3.3	Techniky sběru dat a zpracování výsledků výzkumu	47
3.3.1	Analýza dokumentů a textů	48
3.3.2	Dotazníkové šetření	49
3.3.3	Hlubkový polostrukturovaný rozhovor	51
3.4	Kvalita výzkumu	54
3.5	Limity výzkumu	55
3.6	Etické aspekty výzkumu	56
4	Zjištění z hlubkových rozhovorů, dotazníků a analýzy dokumentů	57
4.1	Vyhodnocení analýzy dokumentů	57
4.2	Vyhodnocení rozhovorů s cizinci	61
4.3	Vyhodnocení dotazníků zaměstnanců nestátních neziskových organizací	69

5	Shrnutí a interpretace výsledků	72
6	Doporučení pro nestátní neziskové organizace	75
7	Závěr	77
8	Použitá literatura a zdroje	79
9	Seznam příloh	84
10	Seznam tabulek a grafů.....	113

1 Úvod

Soužití občanů České republiky s cizinci v současné době nepředstavuje pouze sociálněekonomický problém, který je spojený s trhem práce, ale i bezpečnostní riziko, které souvisí s hospodářskou kriminalitou, pašováním drog i lidí, zázemím pro rizikové aktivity i rizikové organizace.

Zkvalitňování a posilování procesu integrace cizinců, pocitu faktické sounáležitosti s českým prostředím a zmírňování sociálního vyloučení příslušníků cizineckých komunit pomůže zamezit bezpečnostním rizikům, která mohou v budoucnu nabývat na významu. Česká republika je obecně považována za uzavřenou společnost, a to jak z hlediska jazyka a životního stylu, tak i z hlediska ochoty přijímat cizince. Cizinci ze států východní Evropy patří k těm nejnežádanějším, což je vzhledem k historickému vývoji pochopitelné. Zároveň občané třetích zemí, a to konkrétně z Běloruska, Ukrajiny, Ruska a Kazachstánu, na území České republiky podle oficiálních statistik přibývají. Podle informací Českého statistického úřadu bylo v roce 2016 na území České republiky s pobytem delším než 12 měsíců 524 142 cizinců a v roce 2018 tento indikátor vzrostl na 564 345 cizinců.¹ Většinu, více než 58 % všech cizinců, tvoří cizinci ze třetích zemí (mimo Evropskou unii). Cizinci, kteří přijíždějí do České republiky, jsou většinou mladí lidé v produktivním věku od 30 do 39 let. V této věkové kategorii se nachází dokonce více než 26 %. Další silně zastoupenou skupinou jsou cizinci ve věku od 20 do 29 let, procentuálně tvoří více než 16 % z celkového počtu. Již v samotném věkovém rozpětí migrantů je možné nalézt odpověď na otázku, proč integrace cizinců v České republice zůstává problematickou otázkou. Věková skupina 30 až 39 let je podle psychologů nejméně integrovatelnou skupinou. Většinu přátel totiž člověk poznává během studia na střední a vysoké škole. V zaměstnání již není tak jednoduché najít mezi kolegy nové přátele. Většina cizinců ze států třetích zemí přijíždí na území České republiky bez znalosti českého jazyka, jejich konverzační schopnosti v českém jazyce jsou buď na nízké, nebo na velmi nízké úrovni.

Kurzy českého jazyka a pomoc při jednání s úřady (hlavně s odborem azylové a migrační politiky Ministerstva vnitra) patří k nejdůležitějším a k nejvyžadovanějším službám nestátních neziskových organizací ze strany cizinců.

¹ Český statistický úřad. Cizinci s pobytem nad 12 měsíců[online]. 2020[cit. 08.09.2020] Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/cizinci/cizinci-s-pobytem-nad-12-mesicu>

Nabízejí nestátní neziskové organizace takové služby? Jsou jejich služby pro potřeby cizinců dostatečné a efektivní? Na tyto otázky se pokusí zodpovědět předložená diplomová práce.

Integrace cizinců je zásadním nástrojem úspěšné migrační politiky. Jedná se o oboustranný proces, do kterého vstupují jak cizinci, tak majoritní společnost.

Integrace byla Evropskou radou pro uprchlíky a exil definována jako dynamický proces, který probíhá oběma směry, tzn. jak ve směru od cizinců k většinové společnosti, tak i ve směru od většinové společnosti k cizincům. Dále dle této organizace lze integraci definovat jak z hlediska času – od příjezdu do země až po úplné začlenění se do společnosti, tak i jejího obsahu – na poli kulturním, ekonomickém, politickém i sociálním.²

Nestátní neziskové organizace hrají významnou úlohu při prosazování integrace imigrantů. Tyto dobrovolné organizace jsou zapojeny do přijímání nově příchozích a pomáhají imigrantům nejrůznějším způsobem při začleňování do společnosti. Podporují imigranty, když se o svá práva hlásí u soudů, a poskytují jim právní pomoc v soudních sporech týkajících se rasové diskriminace. Organizují veřejné a politické kampaně zaměřené na konkrétní problémy imigrantů.

Tématem diplomové práce je zkoumání efektivity práce nestátních neziskových organizací (dále také NNO) v otázkách integrace a diskriminace cizinců. Pozornost bude věnována jak pohledu cizinců, jakožto uživatelů služeb neziskových organizací, tak i pohledu pracovníků, zaměstnanců NNO, jakožto poskytovatelů služeb. Podle zákona č. 326/1999 Sb. o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů je cizincem každá fyzická osoba, která není občanem ČR, a to včetně občanů EU, proto byl pro lepší porozumění problematice a vnímání efektivity při řešení otázek diskriminace a integrace okruh osob zahrnutých do zkoumání zúžen na cizince ze zemí východní Evropy (Bělorusko, Rusko, Ukrajina + Kazachstán), které mají povolení k dlouhodobému pobytu a legálně přebývají na území České republiky déle než jeden rok. V práci budou vyjmenovány sociální služby nabízené NNO, zhodnoceno využívání těchto služeb cizinci a relevance podobných služeb (mají-li nějaký přínos pro cizince) a navrženo, jak všestranně by mohly a měly takové organizace působit. Bude zkoumána míra účasti a pomoci neziskových organizací v řešení otázek diskriminace a integrace k získání odpovědi na otázku: „Je

² STOJAROVÁ, Věra. Modely integrace imigrantů a jejich projevy v české politice. Středoevropské politické studie. Central European Political Studies Review. 2004, 6(2-3). ISSN 1212-7817.

současná nabídka služeb a aktivit (například pomoc při vyhledávání zaměstnání, osobní asistence, výuky českého jazyka, poradenství, prevenci netolerance a rasismu) efektivní?“ Předpokládá se, že nabízené služby v rámci integrace cizinců v České republice nejsou příliš efektivní, a proto bude úkolem diplomové práce zjistit názor na efektivitu služeb nabízených neziskovým sektorem, a to jak zaměstnanců neziskového sektoru v této oblasti, tak i imigrantů. Součástí práce bude také seznam služeb, po kterých je ze strany cizinců největší poptávka, a ověření, zdali je stávajícími službami a aktivitami nabídka NNO pokryta.

Je potřeba uvést, že s procesem integrace jsou spojeny nejen neziskové organizace ale prostřednictvím řady ministerstev i stát. Konkrétně se jedná o Ministerstvo vnitra, Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, Ministerstvo práce a sociálních věcí, Ministerstvo průmyslu a obchodu a také Ministerstvo pro místní rozvoj. Úplný soupis ministerstev a dalších partnerů je možné najít na stránkách Ministerstva vnitra ČR v sekci informace pro cizince.

Teoretická vymezení slouží jako podklad pro empirickou část, která zahrnuje kvalitativní výzkum a výsledky výzkumného šetření.

2 Důležité pojmy a teoretické koncepty

2.1 Občanská společnost

2.1.1 Pojem občanská společnost

Pro pochopení celé práce, která popisuje efektivitu nestátních neziskových organizací vůči cizincům, je nezbytné definovat, co znamená pojem občanská společnost.

Vymezit tento pojem je velice komplikované, stejně jako najít určitou definici. Cílem této kapitoly je stanovit definici, která by nejlépe odpovídala stavu věcí i potřebám diplomové práce. Podstatným problémem je mnoho možných pohledů, jak k této problematice přistupovat.

Myšlenka občanské společnosti (dále také OS) vznikla původně jako filozofický koncept. V 17. století anglický filozof T. Hobbes ve svých dvou dílech *O občanech* a *Leviathan* nastínil nový zásadní koncept občanské společnosti, který vzniká při přechodu z přirozeného stavu obecného nepřátelství a strachu ze smrti k řádné kulturní společnosti, jejíž občané jsou disciplinováni mocí státu. Samotný člověk se rozhodujícím způsobem mění a stává se rozvinutou, holistickou a aktivní osobou.

Občanská společnost je bezpochyby zásadním bodem každé svobodné společnosti, kde je očekávána občanská participace. Občanské společnosti je věnována značná pozornost, což dokazuje i velký objem jak domácí odborné literatury, tak i zahraniční. O tom, že tento prostor je skutečně veliký, svědčí i fakt, že aktuální počet neziskových organizací v České republice čítá více než 135 tisíc subjektů³, které mají různou právní formu.

Termín občanská společnost se ve svém současném významu používá přibližně od druhé poloviny 18. století. Původně občanská společnost znamenala totéž co stát, zatímco dnes označuje protiklad státu. Teprve od 18. století se začal prosazovat nový význam občanské společnosti, v němž je kladen důraz na existenci sféry svobodného občanského života mimo rodinu a stát.⁴

³ Neziskovky.cz. Statistika počtu nestátních neziskových organizací podle údajů ČSU 2005 - 2020[online]. Český statistický úřad. 2020 [cit. 08.09.2020]Dostupné z: https://www.neziskovky.cz/data/Statistika%20po%20C4%8Dtu%20NNO_b%C5%99ezen2020txt17146.pdf.

⁴ SKOVAJSA, Marek, 2010. *Občanský sektor: organizovaná občanská společnost v České republice*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-681-0. s. 64.

Přestože je občanská společnost různými autory definována často velmi odlišně, spojuje v sobě snahu „artikulovat problematický vztah mezi soukromým a veřejným – individuálním a společenským zájmem, soukromými touhami a veřejnou potřebou...“⁵

Helmut Anheier a Lister Salamon představují čtyři koncepty, pomocí nichž charakterizují prostor mezi státem a trhem v různých zemích. První koncept označuje tento prostor jako charitativní, neziskový či dobrovolnický, kde jsou služby poskytovány znevýhodněným a veřejnosti. Druhým konceptem je sociální ekonomika, která dovoluje přerozdělovat zisk mezi své členy. Třetí koncept zdůrazňuje roli nevládních organizací ve smyslu jejich opozice vůči státu a trhu. Posledním konceptem je občanská společnost, která zahrnuje veškerou občanskou aktivitu a kritiku občanů vůči státu, trhu i neziskovým organizacím.⁶

Podle Karla Müllera by občanská společnost měla být v první řadě zárukou nezávislosti a měla by vytvářet ochranný val proti možné rozpínavosti státní moci. Vedle této ochranné funkce má dále občanská společnost ve vztahu ke státu funkci participační, legitimizační a integrační.⁷

Pro snadnější uchopení tohoto pojmu Skovajsa navrhuje převést různé definice autorů do podoby klasifikace tří pojetí občanské společnosti. Prvním je úzké neboli základní, které se vztahuje pouze na oblast mimo rodinu, trh a stát. Toto pojetí sám nazývá pojetím základním. Druhým je střední neboli nestátní, které zahrnuje trh spolu s celou oblastí mimo rodinu, stát a trh. Poslední je široké neboli všezahrnující pojetí, které pojímá jak sféru mimo rodinu, trh a stát, tak volný trh a demokratický stát.⁸

Jak už bylo uvedeno, definic občanské společnosti je mnoho. Dnes je možné se setkat i s dalšími širšími koncepty, které například sociologové Victor Pérez-Díaz a následně po něm Karel B. Müller z pohledu sociokulturního rozdělují do níže uvedených skupin:

⁵ SELIGMAN, A., 1995. *The idea of civil society / Adam B. Seligman*. ISBN 0691010811. s. 3.

⁶ DIZDAREVIČ in SKOVAJSA, Marek, 2010. *Občanský sektor: organizovaná občanská společnost v České republice*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-681-0. s. 9.

⁷ MÜLLER, Karel B., 2003. *Češi a občanská společnost: pojem, problémy, východiska*. Vyd. 2. Praha: Triton. Filosofická setkávání. ISBN 80-7254-387-3., s. 612–614.

⁸ SKOVAJSA, Marek, 2010. *Občanský sektor: organizovaná občanská společnost v České republice*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-681-0. s. 70–71.

- 1) Generalisté – označují za občanskou společnost celou společnost nebo politický systém v tom nejširším smyslu. Představitelem byl například filozof Ernest Gellner, jenž považoval pojem občanské společnosti za blízký pojmu demokracie.
- 2) Maximalisté – pokládají občanskou společnost za sféru mimo rodinu a stát. Do občanské společnosti tak zaražují i trh. Toto pojetí bylo blízké například politologovi Johnu Keanovi nebo Václavu Havlovi.⁹
- 3) Minimalisté – vnímají občanskou společnost jako sféru mimo stát, rodinu a trh, která zahrnuje organizované i neorganizované formy občanské aktivity. Představitelem je například filozof Jürgen Habermas¹⁰.

Co se týče stanovení rozsahu pojmu občanské společnosti – britský politolog Gordon White uvádí jednu z možných definic občanské společnosti: „Občanská společnost je přechodnou oblastí umístěnou mezi státem a rodinou, která obsahuje organizované skupiny či sdružení, které jsou oddělené od státu, těší se jisté míře autonomie ve vztahu k státu a jsou vytvořené dobrovolně členy společnosti s cílem ochraňovat nebo rozšiřovat svoje zájmy, hodnoty nebo identity.“¹¹

Tato definice se dotýká hlavně problematiky práce, a to v první řadě zvažování míry efektivity nestátních neziskových organizací v oblasti integrace cizinců. Myslím si, že tento pojem poskytne určitý základ pro další zkoumání této oblasti. Jelikož pomoc cizincům v jejich sociální integraci vyžaduje v první řadě dobrovolnou podporu, ochranu a pomoc ze strany členů společnosti, do které chtějí být integrováni.

2.1.2 Organizovaná a neorganizovaná občanská společnost

Občanská společnost, kterou chápeme jako prostor jednání a sdružování mezi rodinou, trhem a státem, zahrnuje řadu organizací. Kulturní, sportovní, vzdělávací, náboženské a duchovní organizace, odbory, hospodářské komory, humanitární organizace, ženské organizace, studentské a rodičovské organizace, etnické, národnostní a krajanské organizace, zařízení sociální péče, politická hnutí, zájmové spolky, jako filatelisté, včelaři,

⁹ KEANE, John, 1999. *Václav Havel: politická tragédie v šesti dějstvích*. 1. vyd. Praha: Volvox Globator, 428 s. ISBN 80-7207-308-7.

¹⁰ MÜLLER, Karel B., 2003. *Češi a občanská společnost: pojem, problémy, východiska*. Vyd. 2. Praha: Triton. Filosofická setkávání. ISBN 80-7254-387-3. s. 68–70.

¹¹ WHITE, Gordon. Civil society, democratization and development (I): clearing the analytical ground. *Democratization*, Vol 1 No 3, 1994. In: VAŠEČKA, Michal. *Občianska spoločnosť v teoretickej perspektíve*. In In: BÚTORA, Martin, MAJCHRÁK, Jozef, STREČANSKÝ, Boris (eds): *Keď ľahostajnosť nie je odpoveď. Príbeh občianskeho združovania na Slovensku po páde komunizmu*. Bratislava: Inštitút pre verejné otázky, 2004. s. 43, 21 s. Slovensko v pohybe. ISBN 80-88935-73-3.

myslivci, rybáři, zahrádkáři, hasiči, spolky, nadace, církve nebo muzea zřízené jako obecně prospěšné společnosti jsou jen některé z organizací patřících do občanské společnosti.

Kromě této organizované části má občanská společnost také část neorganizovanou, do které patří například veřejná shromáždění, demonstrace a samotní občané. Pro část občanské společnosti tvořenou organizacemi používáme označení občanský sektor nebo organizovaná občanská společnost.¹²

Vidíme, že podle Skovajsy občanská společnost a občanský sektor nejsou totéž, je to z toho důvodu, že občanská společnost zahrnuje nejen organizované části, jako například nadace, spolky atd., ale i části neorganizované, jako třeba neformální občanské aktivity a různá sdružení.

Jelikož v oblasti integrace cizinců se vyskytuje nejen pomoc při poskytování služeb nabízených organizovanou občanskou společností, ale má na to vliv i společenská nálada a její projev v podobě demonstrací nebo veřejných shromáždění.

Pro oblast organizované občanské společnosti se také používá řada jiných označení. Kromě občanského sektoru se můžeme setkat také s termíny třetí, dobrovolnický, neziskový nebo nezávislý sektor. Tyto termíny označují v podstatě ten stejný prostor, jen se zaměřují na jedno hledisko nebo jeho výsek. Jsou zde i termíny, které pojmenovávají odlišné, ale překrývající se oblasti, jako je například termín sociální ekonomika.¹³

Dále Skovajsa také představuje pohled na občanský sektor z „rozšířené politicko-právní perspektivy“, zdůrazňuje při tom, že rozdělení společnosti na sektory zůstane prakticky stejné, ale objeví se možnost definovat pozitivně sféru mezi státem, trhem a domácnostmi.

Mezi subjekty organizovaného občanského sektoru v České republice patří následující typy organizací: občanská sdružení, obecně prospěšné společnosti, nadace a nadační fondy. Někteří autoři do tohoto výčtu zahrnují i církve, jelikož nesou některé charakteristiky organizace občanského sektoru.¹⁴

Oblast neorganizované občanské společnosti je mnohem méně objasněna jak v české odborné literatuře, tak i v zahraniční. Do neorganizované občanské společnosti patří

¹² SKOVAJSA, Marek, 2010. *Občanský sektor: organizovaná občanská společnost v České republice*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-681-0.

¹³ SKOVAJSA, Marek, 2010. *Občanský sektor: organizovaná občanská společnost v České republice*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-681-0. s. 31.

¹⁴ DOHNALOVÁ, Marie, 2004. *Antropologie občanské společnosti*. Brno: Nauma, 157 s. ISBN 80-7204-339-0. s. 77–78.

například neformální podoby sdružení a občanské aktivity, které jsou prostředkem projevu vůle lidu. Podle Skovajsy to mohou být například neformální společenství a sítě, veřejná shromáždění a demonstrace a v neposlední řadě také samotní občané.¹⁵ Vymezit ji lze také jako organizované aktivity občanů, které nejsou spojeny se státními strukturami nebo nekomerčními organizacemi.

Neorganizované aktivity jsou již ze své podstaty velmi těžko zachytitelné a popsitelné. Jelikož jde často o velmi spontánní aktivity, které mají jednorázové a krátké trvání a jejich účastníci nejsou zpravidla členy nějakého občanského sdružení, je velmi těžké takovéto aktivity popsat a nějakým způsobem kategorizovat. Neorganizovaná složka občanské společnosti má jistě velký podíl na formování a rozkvětu občanské společnosti, avšak není příliš vědecky prozkoumána.

S neorganizovanou neboli neformální stránkou občanské společnosti je úzce spojeno neformální občanské jednání. U toho to typu jednání jde o činnost neorganizovaných jednotlivců usilujících o naplnění zájmů celé společnosti nebo nějaké skupiny, s výjimkou dosažení zisku. Je základem neorganizované součásti občanské společnosti. V tomto bodě se politicko-právní klasifikace liší od čistě ekonomického rozdělení sektorů, kde tato oblast není zahrnuta a které za neformální považuje pouze sektor domácností.¹⁶

Je důležité také upozornit na to, že občanská společnost je směs organizovaných a neorganizovaných aktivit občanů.

2.1.3 Nestátní neziskové organizace, jejich funkce a role

Tato kapitola nám přibližuje téma nestátní neziskové organizace. Pro zkoumání efektivity práce nestátních neziskových organizací v oblasti integrace cizinců je potřeba tento typ organizace vymezit a popsat.

Terminologie se různí nejen pro označení celého prostoru organizované občanské společnosti, ale také jejích organizačních jednotek. Běžně se mluví o neziskových, nevládních, nestátních neziskových, charitativních, dobrovolných nebo občanských organizacích a existují další termíny, jako např. sociální podnik.¹⁷

¹⁵ SKOVAJSA, Marek, 2010. *Občanský sektor: organizovaná občanská společnost v České republice*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-681-0., s. 30.

¹⁶ SKOVAJSA, Marek, 2010. *Občanský sektor: organizovaná občanská společnost v České republice*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-681-0. s. 34.

¹⁷ SKOVAJSA, Marek, 2010. *Občanský sektor: organizovaná občanská společnost v České republice*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-681-0.

Podle Skovajsy nejvhodnějším označením všech těchto organizací je občanská organizace, a dává přednost projevování souvislosti těchto organizací s občanstvím.

Mezi organizace občanské společnosti patří rozsáhlé spektrum organizací kulturních, sportovních, vzdělávacích, náboženských a duchovních, odbory, hospodářské komory, humanitární organizace, ženské organizace, studentské a rodičovské organizace, etnické, národnostní a krajanské organizace, zařízení sociální péče, politická hnutí, zajímavé spolky jako filatelisté, včelaři, myslivci, rybáři, zahrádkáři, hasiči a mnoho dalších.¹⁸

V České republice se ujala spíše užší definice „nestátní neziskové organizace“ (angl. non-profit nebo non-governmental organizations nebo NGO's), která zahrnuje pouze ty organizace, které jsou právními osobami soukromého práva a patří mezi formalizované struktury občanské společnosti. Podle této definice jsou za NNO považovány tyto právní formy soukromého práva: spolky a pobočné spolky, nadace a nadační fondy, účelová zařízení církví, obecně prospěšné společnosti (o.p.s. byly zrušeny novelou občanského zákoníku v roce 2014, zřízené obecně prospěšné společnosti před tímto datem stále fungují), ústavy, školské právní osoby.

Americký sociolog L. M. Salamon a německý sociolog H. K. Anheier nabídli pokrokový přístup k vymezení typických nestátních neziskových organizací. Je to pět znaků mezinárodně sdílené definice NNO, které musí subjekt splňovat: organizovanost, soukromý charakter a nezávislost na státu, zásada nerozdělování zisku, samosprávnost, dobrovolnost.

Organizovanost

Subjekt je do určité míry institucionalizovaný. Buď je formálně zřízen jako právní osoba, nebo se aspoň vyznačuje jasnou a stálou organizační strukturou. Jednorázová, neformální a dočasná shromáždění a skupiny nejsou organizacemi občanské společnosti, i když mohou patřit do neformální části občanské společnosti.

Soukromý charakter a nezávislost na státu

Subjekt není součástí státu ani není státem řízen. To ale neznamená, že nemůže od státu dostávat většinu prostředků k činnosti nebo že zástupci státu nemohou být členy jeho orgánů.

Zásada nerozdělování zisku

¹⁸ VAJDOVÁ, Tereza, 2005. *Česká občanská společnost 2004: po patnácti letech rozvoje: zpráva z projektu CIVICUS Civil Society Index pro Českou republiku*. Brno: Pro Nadaci rozvoje občanské společnosti a Fakultu humanitních studií Univerzity Karlovy vydalo Akademické nakladatelství CERM. ISBN 80-7204-379-x.

Subjekt nerozděluje zisk mezi členy, vlastníky nebo manažery. Posláním organizace není vytvářet a rozdělovat zisk. Subjekt může zisku dosahovat, ale musí ho použít pro naplňování vlastního poslání.

Samosprávnost

Subjekt je schopen se sám spravovat a má k tomu potřebné struktury. Není řízen jinou organizací.

Dobrovolnost

Subjekt vykonává činnost za spoluúčasti dobrovolníků. Může být podporován dobrovolnými dary, využívat práce dobrovolníků nebo dobrovolníci mohou působit v jeho řídicích orgánech.¹⁹

Zákon č. 89/2012 Sb., dále pak občanský zákoník definuje právnické osoby, které nebyly zřízeny nebo založeny za účelem podnikání a řadí se sem tyto organizace:

- spolky a pobočné spolky – dříve občanská sdružení a jejich organizační jednotky (podle zákona č. 83/1990 Sb., o sdružování občanů),
- obecně prospěšné společnosti – podle již zrušeného zákona č. 248/1995 Sb., o obecně prospěšných společnostech, již existující OPS podle něj stále fungují,
- účelová zařízení církví – zřizované církvemi a náboženskými společnostmi podle zákona č. 3/2002 Sb., o svobodě náboženského vyznání a postavení církví a náboženských společností v platném znění; dříve církevní právnické osoby,
- ústavy – podle občanského zákoníku,
- nadace a nadační fondy – dříve podle zákona č. 227/1997 Sb., o nadacích a nadačních fondech, dnes podle občanského zákoníku,
- evidované právnické osoby.

Rozhodujícími právními formami nestátních neziskových organizací v České republice jsou pak z hlediska jejich počtu a zaměření činnosti zapsané spolky a jejich organizační složky, ústavy, nadace a nadační fondy, obecně prospěšné společnosti, církve a náboženské společnosti – zejména jejich účelová zařízení.

Organizace neziskového sektoru mají specifickou organizační strukturu a rozmanitou formu a fungují ve zvláštních tržních podmínkách. Vyznačují se specifickými metodami při získávání potřebných finančních zdrojů a případný zisk je používán k rozvíjení veřejně prospěšné činnosti.

¹⁹ SKOVAJSA, Marek, 2010. *Občanský sektor: organizovaná občanská společnost v České republice*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-681-0. s. 39.

Strukturálně-operacionální definice nestátních neziskových organizací doplňuje členění NNO do několika typů podle jejich funkcí a typu činnosti. Pokud budeme hovořit o typu činnosti nestátních neziskových organizací, jsou to servisní NNO, advokační NNO, zájmové NNO a filantropické NNO.

Servisní – poskytují služby členům i nečlenům; tato skupina zahrnuje organizace působící v sociální, zdravotní nebo vzdělávací oblasti, stejně jako poskytovatele mnoha dalších služeb nejrůznějšího druhu.

Zájmové – nabízejí členům a klientům možnost přímé realizace vlastních zájmů, sebevyjádření a trávení volného času. Patří k nim zájmové kroužky, sportovní oddíly, umělecké spolky apod., někdy bývají považovány za subtyp servisních OOS.

Advokační – věnují se veřejné obhajobě (advocacy) zájmů, ať už vlastních členů nebo sympatizantů či jiné skupiny obyvatelstva, nebo zájmu obecného. Do této kategorie náleží odbory, lobbistické skupiny nebo organizace zaměřené na ochranu životního prostředí, práva různých sociálních skupin, práva zvířat apod.²⁰

Filantropické – podporují finančně i hmotně veřejně prospěšné aktivity. Typicky se jedná o nadace a nadační fondy.²¹

²⁰ SKOVAJSA, Marek, 2010. *Občanský sektor: organizovaná občanská společnost v České republice*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-681-0. s. 41.

²¹ Nadace Neziskovky.cz, 2016. O neziskových organizacích. Neziskovky.cz. [Online] 2016[cit. 20. 03.2020] Dostupné z: https://www.neziskovky.cz/clanky/511_692/fakta_typy-neziskovych-organizaci/

Typologie NNO v ČR dle typu činnosti		
Funkce	Hlavní činnost	Vnitřní struktura
Servisní	Sociální, zdravotní péče Vzdělávání a výzkum Humanitární pomoc a charita Kultura Rozvojová spolupráce a humanitární pomoc	Převážně nečlenské
Advokační	Ochrana životního prostředí Ochrana lidských práv Prosazování rovnosti a nediskriminace Ochrana práv menšin Ochrana zvířat Ochrana práv spotřebitelů Boj proti korupci apod. Kulturní aktivity	Členské i nečlenské
Zájmové	Sport Volný čas Včelaři, myslivci, zahrádkáři Komunitní spolky Další	Členské
Filantropické	Poskytující granty a dary	Převážně nečlenské

Tabulka č. 1

Zpracoval: Sekretariát RVNNO na základně usnesení vlády ČR č.608/2015

Vzhledem k hlavnímu účelu mé práce a k obsahu výzkumu v praktické části budu dávat přednost nestátním neziskovým organizacím s advokačním typem činnosti.

Dělení NNO existuje celá řada, důležité je připomenout, že NNO lze dělit z mnoha hledisek.

Většina nestátních neziskových organizací se neomezuje jen na poskytování příslušných služeb, ale usiluje o to, aby konečný uživatel těchto služeb nebyl pouhým uživatelem, ale aktivním spolupracovníkem, což je podstatný rozdíl ve srovnání s komerční podnikatelskou organizací.²²

Dalším rozdělením může být kritérium participace veřejné správy na chodu neziskových organizací. Toto dělení pak lze charakterizovat jako:

- Státní (vládní, veřejné) neziskové organizace se podílejí především na realizaci výkonu veřejné správy. Patří sem zejména příspěvkové organizace, organizační složky státu, kraje či obce. Nejsou založeny za účelem podnikání a k produkci zisku, který by mohl být rozdělen mezi jednotlivé členy organizace.²³
- Nestátní (nevládní, občanské, soukromé) neziskové organizace jsou založeny na principu sdružování osob žijících a spolupracujících v daném prostoru, které vytvářejí různé typy soukromých neziskových organizací, jejichž hlavním cílem je organizovat a vzájemně spolupracovat v určité oblasti zájmu. Mezi nestátní neziskové organizace patří spolky, obecně prospěšné společnosti, církve, náboženská sdružení, církevní právnické osoby, nadace, nadační fondy.²⁴

V roce 1996 byla vytvořena typologie organizací, která rozdělila nestátní organizace do 12 hlavních skupin. Mezinárodní klasifikace neziskových organizací (ICPNO) byla sestavena Salamonem a Anheierem v rámci výzkumu Johns Hopkins Comparative Nonprofit Sector Project. Tabulku mezinárodní klasifikace najdete v příloze č. 1 této diplomové práci.²⁵

Pokud budeme dělit NNO podle funkcí, které vykonávají ve společnosti, tak dá se říct, že NNO plní šest hlavních funkcí. Podle Pospíšila jsou to tyto funkce:

Poskytování služeb

Tato funkce je spjatá s ekonomikou, neboť neziskové organizace produkují a distribuují zboží a služby, které mohou být nějakým způsobem zaplacený přímo příjemci

²² RAKUŠANOVÁ, Petra, 2007. *Povaha občanské společnosti v České republice v kontextu střední Evropy*. Praha: Sociologický ústav AV ČR. Sociologické disertace. ISBN 978-80-7330-122-4.

²³ ŠKARABELOVÁ, Simona, 2005. *Definice neziskového sektoru* (Sborník příspěvků z internetové diskuse CVNS). Vyd. 1. Brno: CVNS, s. 27. ISBN 80-239-4057-0.

²⁴ ŠKARABELOVÁ, Simona, 2005. *Definice neziskového sektoru* (Sborník příspěvků z internetové diskuse CVNS). Vyd. 1. Brno: CVNS, s. 28. ISBN 80-239-4057-0.

²⁵ ANGELOVSKÁ, Olga, Pavol FRIČ a Rochdi GOULLI, 2009. *Revitalizace a konsolidace neziskového sektoru v ČR po roce 1989*. Praha: Agnes. ISBN 978-80-903696-7-2. str.278-282

nebo jiným veřejným nebo soukromým subjektem. Tyto služby se také prodávají na trhu. Mnohem důležitější než služby jsou pozitivní externality, které dělají užitek i ostatním nebo jsou spojeny s dalšími netržními užitky, např. se sociálním zabezpečením nebo demokratickou participací.

Advokační služby

Tato funkce se dělí do dvou podkategorií: veřejně-politická advokační činnost (aktivity, které jsou přímo orientované na politické procesy) a občanská advokační činnost (prosazování změn nepřímo prostřednictvím osvěty a vzděláváním veřejnosti).

Budování komunity

Budování komunity může úzce souviset s advokační funkcí. Komunitní funkce je často používána účelově k prosazení určitých zájmů nebo k obhajobě politiky. Vybudovanou komunitu tedy lze snadno využít k občanské nebo veřejně-politické advokační činnosti.

Expresivní funkce

Tuto funkci tvoří široký okruh aktivit zaměřených na vyjádření určitých postojů, tradic, kultur a subkultur.

Charitativní funkce

Tato funkce se zabývá redistribucí finančních zdrojů z bohatších skupin k těm méně bohatým.

Inovační funkce

Inovace je definována jako změna produkce bez ohledu na to, zda jde o nové služby, nové spotřebitele, nové postupy nebo nové organizační struktury. Inovace je změna, která musí představovat zavedení pozorovatelské diskontinuity ve struktuře služby.²⁶

Definice neziskových organizací se může stát od státu lišit, ale mají před sebou stejné cíle, účely, záměry a potřeby, které by měly být jasně a srozumitelně definovány. Mezi nejdůležitější cíle NNO patří snaha o vyplnění prostoru, o který se stát ani tržní subjekty nezajímají, nebo nemají na to dostatečnou kapacitu, dost času nebo, občas, i nápadů. Je podstatné dobře znát své zákazníky, jejich potřeby a možnosti. Proto je potřeba aby každá nezisková organizace byla schopna vytvořit strategické plány, pomocí kterých si vymezi své dlouhodobé cíle a pomocí kterých je možné v konečném důsledku také zkoumat efektivitu

²⁶ POSPÍŠIL, Miroslav, c2009. *Neziskové organizace a jejich funkce v demokratické společnosti*. Brno: Společnost pro studium neziskového sektoru. ISBN 978-80-904150.

dosažení těchto cílů. Právě efektivita práce a míra dosažených cílů organizací občanského sektoru je předmětem analýzy v praktické části mojí práce.

Existence neziskového sektoru je ve všech zemích světa úzce spjata s možností svobody sdružování. Svobodu sdružování je potřeba vnímat jako základní prvek pro existenci demokratického státu.

2.2 Popis a vymezení nestátních neziskových organizací v České republice ve sféře integrace cizinců

Pro Evropskou unii, která již více než půl století zažívá neustálý příliv nejen žadatelů o azyl z krizových oblastí světa, ale také přijímá značný počet pracovních migrantů a jejich rodin, se přítomnost státních příslušníků třetích zemí změnila z dočasného fenoménu na skutečnost každodenního života.

Evropská komise již klade důraz na spolupráci všech aktérů v integračním procesu a na nezastupitelnou roli nevládních neziskových organizací v oblasti migrace ve své publikaci *Social integration of immigrants: Contribution of local and regional authorities: „integration policies of Member States imply concerted action by governments, regional and local authorities, immigrant and non-governmental organizations, the social partners and civil society”*.²⁷

Publikace zdůrazňuje roli neziskového sektoru především v oblasti vzdělávání migrantů a přípravy na zaměstnání, příp. při rekvalifikacích a v prevenci vzniku sociálně patologických jevů mezi nelegálními přistěhovalci. Význam neziskových organizací spočívá v jejich úzkém zaměření pouze na práci s migranty, což jim umožňuje podávat klientům komplexní pomoc, dále v každodenním setkávání s cizinci, díky kterému je možná rychlá identifikace integračních strategií a efektivnější způsob komunikace s migranty. Zároveň jsou neziskové organizace díky neustálému setkávání s klienty schopny lépe poznat potřeby migrantů a realitu v praxi, což současně umožňuje dávat zpětnou vazbu vládě a podílet se tedy na utváření integrační politiky.²⁸

²⁷ BOSSWICK, Wolfgang and Friedrich HECKMANN. 2006. *Social Integration Of Immigrants: Contribution Of Local And Regional Authorities* [online]. Labour Market Mobility And Access To Social Rights For Migrants 2006: 47.

Dostupné z:

http://bancadati.italialavoro.it/bdds/download?fileName=C_21_Strumento_2814_documento_itemName_0_documento.pdf&uid=59d1b8e2-8f55-4dde-b4db-2d204c07e779

²⁸ RÁKOCZYOVÁ, Miroslava a Robert TRBOLA, 2009. *Sociální integrace přistěhovalců v České republice*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON). Studie. ISBN 978-80-7419-023-0.

Nestátní nebo také nevládní nezisková organizace (zkráceně NNO, v angličtině NGO) je dobrovolné seskupení lidí fungující nezávisle na státu/vládě, které vykonává obecně prospěšnou činnost v různých problematických oblastech (lidská práva, životní prostředí, humanitární pomoc atp.) a pokud vytváří nějaký zisk, tak ho vloží zpět na podporu organizace a jejího poslání.²⁹

V České republice existují dle zákona tyto typy NNO: spolky, obecně prospěšné společnosti, ústavy, nadace, nadační fondy a evidované právnické osoby.³⁰

Neziskové organizace zaměřené na práci s cizinci začaly v České republice vznikat po roce 1989. Významnější růst však nastal až v letech 1997 a 2001–2005, což je pravděpodobně způsobeno nárůstem trvale usazených cizinců v ČR, vstupem ČR do Evropské unie a rozvojem neziskového sektoru obecně.³¹

Neziskové organizace v České republice, které jsou nějakým způsobem zapojeny do problému integrace cizinců, se dají rozčlenit na organizace, které poskytují služby výhradně cizincům, dále na organizace, které poskytují služby nejenom cizincům a na ty, které poskytují služby pouze některým cizincům.

Mezi čtyři klíčové předpoklady integrace cizinců patří znalost českého jazyka, orientace ve společnosti, zaměstnání a vazby na majoritní společnost. A proto je většina služeb v neziskovém sektoru zaměřena právě na tyto čtyři oblasti. V České republice působí řada neziskových organizací, které poskytují bezplatně odbornou a kvalifikovanou pomoc a podporu cizincům při řešení jejich životních situací. Tato pomoc je financována státem, Evropskou unií, z darů fyzických a právnických osob a dalších zdrojů. Kontakty na nestátní neziskové organizace působící v oblasti integrace cizinců jsou představeny například na stránkách Ministerstva vnitra, oboru azylové a migrační politiky.³²

²⁹ Encyclopaedia Britannica. 2016. Nongovernmental organization. Encyclopaedia Britannica. [Online] 2016. [cit. 20.06.2020] Dostupné z: <http://www.britannica.com/topic/nongovernmentalorganization>.

³⁰ Nadace Neziskovky.cz, 2016. O neziskových organizacích. Neziskovky.cz. [Online] 2016 [cit. 20. 03.2020] Dostupné z : http://www.neziskovky.cz/clanky/511_538/fakta_neziskovky-v/.

³¹ PROUZOVÁ, Zuzana, Marie HLADKÁ, Martin KŘIVÁNEK, Ivan MALÝ, Miroslav POSPÍŠIL, Eliška PUDOVÁ a Vít ŠELEŠOVSKÝ. *Efektivita služeb poskytovaných nestátními neziskovými organizacemi v oblasti integrace cizinců*. 1. vyd. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2008, 154 s.

³² Přehled NNO MVČR OAMP [cit. 20. 03.2020] dostupné z: file:///C:/Users/HPpc/Downloads/Kontakty_NNO_aktualizace_24.10._2018.pdf

Dále na webových stránkách každé městské části Prahy jsou většinou představeny neziskové organizace působící v této lokalitě. Seznam neziskových organizací zaměřených na integraci a pomoc cizincům najdeme i na webových stránkách jednotlivých měst České republiky.

2.2.1 Rozdělení nestátních neziskových organizací ve sféře služeb pro cizince

Organizace se dají rozčlenit na organizace, které poskytují služby výhradně cizincům, dále na organizace, které poskytují služby nejenom cizincům a na ty, které poskytují služby pouze některým cizincům. První typ organizací je většinou ustaven jako občanské sdružení, které se zaměřuje na poskytování pomoci přímo migrantům. Pouze okrajově nabízí služby širší veřejnosti, ale i tyto služby mají přímý dopad na integraci. Zpravidla se jedná o osvětové konference či přednášky pro školy, úředníky či spolupracující organizace atp.

Organizace druhého typu pracují s několika cílovými skupinami, přičemž cizinci jsou pouze jednou z nich. Zaměřují se např. na národnostní menšiny všeobecně, na sociálně slabé občany či starší osoby. Obecně se nejčastěji zaměřují na prevenci sociální exkluze u ohrožených skupin.

Mezi organizace, které poskytují služby pouze některým cizincům, můžeme převážně zařadit občanská sdružení založená přímo cizinci a zaměřená pouze na jedno etnikum či skupinu určitých národností.³³

Dále bychom mohli organizace třídít dle jejich právní formy na občanská sdružení, což je podoba nejčastější, poté na církevní právnické osoby a nakonec na obecně prospěšné společnosti. Dle rozsahu působnosti bychom neziskové organizace rozdělili na organizace s lokálním dosahem služeb, s regionálním dosahem služeb a na celonárodní či mezinárodní organizace.³⁴

2.2.2 Hlavní účel, role a služby nestátních neziskových organizací ve sféře integrační politiky

Podle Kramera mají NNO čtyři základní role kromě role poskytovatele služeb (service provider role), identifikuje roli zlepšovací a advokační (improver and advocacy role),

³³ PROUZOVÁ, Zuzana, 2008. *Efektivita služeb poskytovaných nestátními neziskovými organizacemi v oblasti integrace cizinců: Výzkumná zpráva pro Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR*. 2008 ed. CENTRUM PRO VÝZKUM NEZISKOVÉHO SEKTORU BRNO.

³⁴ RÁKOCZYOVÁ, Miroslava a Robert TRBOLA, 2009. *Sociální integrace přistěhovalců v České republice*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON). Studie. ISBN 978-80-7419-023-0.

vizionářskou a roli průkopníka ve službách (vanguard role and service pioneer), roli strážce hodnot a roli dobrovolnictví (value guardian and volunteerism).³⁵

Nestátní neziskové organizace hrají významnou roli, zaplňují mezery v integračních iniciativách a politikách a zároveň poskytují služby migrantům a uprchlíkům. Právě tyto organizace jsou nezbytnými aktéry realizace integračního procesu v praxi. NNO mají dlouhodobou zkušenost s problematikou cizinců ze třetích zemí a mají přímý kontakt se zákazníky svých služeb, což dává nestátním neziskovým organizacím možnost být oceňované ze strany občanů a státu.

Integrace je globální flexibilní proces pronikající do mnoha oblastí. Integrace cizinců je podstatná pro zachování sociální soudržnosti a ekonomický rozvoj země, přímo podmiňuje úspěch imigrace – nelze na ni rezignovat. V České republice existuje řada neziskových organizací, které poskytují cizincům bezplatnou a odbornou pomoc při řešení jejich životních situací. Tuto pomoc financuje stát, Evropská unie, dary od fyzických a právnických osob a další zdroje.

Rozsah aktivit NNO zahrnuje legislativní, poradenské a vzdělávací aktivity, poskytování sociálních služeb pro cizince, ale také přímou pomoc, která může být náročná, jelikož nutí NNO jednat se složkami státní správy.³⁶ Nemůžeme zapomenout ani na to, že práce NNO, plnění jejich úkolů a dosahování jejich cílů je do značné míry ovlivněna státní politikou.

NNO zabývající se přímo integrací imigrantů nabízejí celou řadu programů a aktivit za účelem pomoci cizincům při jejich začlenění do společnosti. Pole působnosti NNO v oblasti integrace je velice široké. Na dosažení postavených cílů NNO se mohou podílet nejen zaměstnanci organizací, ale i dobrovolníci, jedná se nejen o občany České republiky, kteří ve svém volném čase pomáhají buď organizaci samotné při realizaci administrativních úkolů, nebo je jejich pomoc orientována přímo na cizince, a takovým způsobem se dobrovolníci podílejí na jejich začlenění do společnosti.

Robert Trbola ve své publikaci popisuje typologii služeb cizincům a jejich potenciální charakter. Podle něj se dá NNO ve sféře služeb pro cizince rozdělit na 10 základních skupin,

³⁵ POSPÍŠIL, Miroslav, c2009. *Neziskové organizace a jejich funkce v demokratické společnosti*. Brno: Společnost pro studium neziskového sektoru. ISBN 978-80-904150.

³⁶ MUHIČ DIZDAREVIČ, Selma, RYCHLÍK, Jan, ed., 2010. *Přínos a potenciál vědeckého výzkumu v oblasti migrace: kolektivní monografie*. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky. ISBN isbn978-80-254-8008-3., s. 89.

je to dělení podle toho, jaké služby organizace poskytuje. Jedna nestátní nezisková organizace, která byla zřízena za účelem pomoci cizincům, může poskytovat více než jednu službu z tohoto seznamu. Těmito skupinami jsou: poradenství, asistenční služby, sociální práce s klientem, podpora vzdělávání v oblasti trhu práce a rekvalifikační kurzy, jazykové vzdělávání přistěhovalců, podpora v bydlení a asistence při vybavování bytu, podpora volnočasových a multikulturních aktivit, charitativní a humanitární aktivity, podpora osvěty, občanských práv, lobbying a další aktivity zacílené na majoritní společnost.

Pokud budeme hovořit o poradenství v široké sféře integrace cizinců, tak tam jde v první řadě o poradenství v sociální oblasti, právní poradenství, psychologické poradenství a o poradenství v otázkách legalizace pobytu cizinců na území ČR. Pro každého cizince je migrační legislativa velmi složitá. Proto cizí občané, kteří potřebují migrační pomoc, obvykle hledají radu právníka v otázkách migrace, což pomáhá nejen předcházet potížím v budoucnosti, ale také řešit problémy, které již vznikly v souvislosti s nedodržováním migračních zákonů. Proto většina nestátních neziskových organizací pracujících s cizinci nabízí tento druh poradenství. Poradenství neziskovými organizacemi je považováno za jakési „minimum aktivit“ na podporu integrace cizinců. Téměř každá z nich poskytuje jeden nebo více typů poradenství, a to bez ohledu na financování závislém na projektech. Navíc tuto službu mohou využívat prakticky všichni klienti z řad migrantů bez ohledu na svůj pobytový status.³⁷

Asistenční služby jsou často komponentem poradenských služeb. Bohatou škálu asistenčních služeb mají například NNO, které jsou zaměřeny na pomoc při jednání s veřejnými institucemi v různých záležitostech. Asistenční služby mohou být zajišťovány například právníky a zaměstnanci organizace (pokud hovoříme o jednání s Ministerstvem vnitra) a také dobrovolníky. Dobrovolníci v oblasti integrace jsou nezbytnou složkou procesu. Omezená kapacita NNO není jediným důvodem k tomu, proč je určitý počet asistenčních služeb proveden dobrovolníky. Hlavním důvodem je prevence vzniku závislosti klientů na externí pomoci. Snaha motivovat klienta k samostatnosti a tím zvyšovat schopnost jeho sociální orientace vychází přímo ze základu koncepce sociální integrace.³⁸

³⁷ TRBOLA Robert, RAKOCZYOVÁ Miroslava (Eds.),2011. *Institucionální podmínky sociální integrace cizinců v ČR II, Role zaměstnání a vybraných institucí v procesu integrace*. ISBN 9788087474204.

³⁸ TRBOLA Robert, RAKOCZYOVÁ Miroslava (Eds.),2011. *Institucionální podmínky sociální integrace cizinců v ČR II, Role zaměstnání a vybraných institucí v procesu integrace*. ISBN 9788087474204.str. 94.

Podpora vzdělávání v oblasti trhu práce může být buď přímou, která může spočívat například v asistenci při jednání se zaměstnavateli nebo při aktivním vyhledávání a kontaktování se zaměstnavateli, a nepřímou, která spočívá ve zvyšování schopností a dovedností cizince. Zvýšit kompetence cizince lze pomocí kurzů českého jazyka, rozvoje počítačových kompetencí nebo rekvalifikačních služeb.

Jazykové vzdělávání přistěhovalců je další službou většiny NNO ve sféře integrace cizinců. Jazykové schopnosti jsou jedny ze základních v otázkách integrace. Jsou „mostem k porozumění“. Pro úplnou účast na životě v celé České republice cizinec potřebuje znalost českého jazyka. Možná na samém začátku svého života v cizí zemi cizincům pomohou přátelé, příbuzní nebo překladatelé, ale z dlouhodobého hlediska je v zájmu samotného cizince zvýšit si schopnosti v konverzaci. Nejenom pro lepší pochopení svého okolí, ale i pro přístup k volným místům a příležitostem na pracovním trhu.

U podpory bydlení a asistence při vybavování bytu jde o nejméně uspokojenou, ale zároveň o velmi důležitou oblast v otázkách integrace. S ohledem na finanční prostředky se podílejí NNO na této službě nepřímo. Hledání možností ubytování, pomoc při podpisu smlouvy, případně pomoc při stěhování nebo v drobných opravách bytu. Přímá pomoc je omezena na poskytování ubytovacích služeb v případě, že organizace realizují takto zaměřený projekt. V rámci této přímé podpory poskytují organizace především azylové bydlení pro přistěhovalce a s ním související komplex dalších sociálních služeb.³⁹

Pomocí multikulturních aktivit vytvářejí NNO prostor pro sblížení nejrozličnějších kultur, prostor pro poznávání zemí původu dalších účastníků těchto skupin a zejména prostor pro vzájemnou komunikaci. Přehled takových aktivit je velmi široký. Může to být spojeno i s tím, že skupiny cizinců pobývajících na území České republiky v sobě zahrnují velký počet věkových skupin. Proto je nezbytné přemýšlet například jak o dětech, chodících do českých školek, tak i o dětech chodících do školek a škol, ve kterých výuka probíhá v jejich mateřském jazyce. Je potřeba přemýšlet o lidech ve studentském věku, seniorech a nastávajících maminkách. Proto je okruh služeb nekonečně široký, ale zároveň jde ve většině případů o akce, na kterých se může podílet široká skupina cizinců bez ohledu na pobytový status, pohlaví a věk.

Charitativní a humanitární aktivity: tyto aktivity jsou doménou především charitativních organizací, které při jejich realizaci velmi často spolupracují s dalšími

³⁹ TRBOLA Robert, RAKOCZYOVÁ Miroslava (Eds.), 2011. *Institucionální podmínky sociální integrace cizinců v ČR II, Role zaměstnání a vybraných institucí v procesu integrace*. ISBN 9788087474204.. str. 96.

organizacemi, obzvláště jde-li o aktivity rozsáhlejšího charakteru působící na širší veřejnost. Některé z organizací jsou schopny nabízet materiální pomoc například formou stravenek, příspěvků na dopravu a cestovních lístků, popřípadě půjčkou menší hotovosti.⁴⁰ Určitý počet nestátních neziskových organizací nabízí tyto služby i cizincům, ale tyto aktivity mají charakter jednorázové pomoci s krátkodobým účinkem.

Podpora osvěty, občanských práv a lobbying: tyto aktivity nestátních neziskových organizací působících v oblasti integrace cizinců jsou další zajímavou složkou jejich fungování. Tyto aktivity mohou nabývat několika forem: demonstrační akce, informační kampaně, výzkumná a publikační činnost a velmi malý počet NNO je schopno formou lobbyingu přímo ovlivňovat tvorbu legislativních opatření na podporu sociální integrace přestěhovalců.⁴¹

Další aktivity zacílené na majoritní společnost: jak už bylo uvedeno výše, integrace je oboustranným procesem, jsou tedy určité nezbytné aktivity jak ze strany cizinců, tak i ze strany majoritní společnosti. Oslovováním majoritní společnosti se velmi často zvyšuje míra tolerance vůči odlišnostem, což v důsledku vede k vytváření konsenzu ve společném soužití různých etnik, obzvláště pak v oblasti společného života v menších lokalitách.⁴² Na druhou stranu důvěra v majoritu, stejně jako znalost jazyka majority je jedním ze základních předpokladů úspěšného procesu integrace cizinců do majoritní společnosti. Pro konsolidaci společnosti mají zvláštní význam potenciál a úroveň integrace jak samotných migrantů, tak i majoritní společnosti, sociální praktiky interakce mezi hostitelskou populací a správními orgány s migranty.

Sociální práce s klientem a poskytování sociálních služeb ze strany NNO v oblasti migrace a integrace cizinců je důležitým bodem v otázkách integrace přistěhovalců.

Jedním z cílů sociální práce s cizinci je informování jedinců a zvýšení informovanosti cílových skupin o sociálních službách na území České republiky. Mezinárodní federace sociálních pracovníků mluví o tom, že sociální pracovníci v rámci integračního procesu napomáhají, ale také usměrňují migraci obyvatelstva, dále se také snaží zachovat jejich

⁴⁰ TRBOLA Robert, RAKOCZYOVÁ Miroslava (Eds.),2011. *Institucionální podmínky sociální integrace cizinců v ČR II, Role zaměstnání a vybraných institucí v procesu integrace*. ISBN 9788087474204.. str. 9.

⁴¹ TRBOLA Robert, RAKOCZYOVÁ Miroslava (Eds.),2011. *Institucionální podmínky sociální integrace cizinců v ČR II, Role zaměstnání a vybraných institucí v procesu integrace*. ISBN 9788087474204.str. 9.

⁴² TRBOLA Robert, RAKOCZYOVÁ Miroslava (Eds.),2011. *Institucionální podmínky sociální integrace cizinců v ČR II, Role zaměstnání a vybraných institucí v procesu integrace*. ISBN 9788087474204.str. 98.

vlastní kulturní identitu. Zkušenosti sociálních pracovníků poukazují na to, že sociální programy nedávají přednost potřebám migrantů i přes to, že v hostitelských zemích jsou považováni za druhořadé občany a bývají obětmi rasismu.⁴³

Jednou z důležitých připomínek sociální práce je, aby sociální pracovníci, kteří jsou v oboru profesionálové, byli připraveni na setkání s odlišnými kulturami a uměli pozitivně zacházet s rozdíly, ale také hlavně nabízet účinnou pomoc, která usnadní začlenění migrantů v hostitelské zemi.⁴⁴

Sociální práce s klientem může být prováděna mnoha způsoby, těmi jsou například telefonická krizová intervence, průvodcovské, předčitatelské a tlumočnické služby a sociální poradenství, také osobní asistence a sestavování individuálních plánů sociální práce, avšak tyto způsoby provádění sociální práce s klientem jsou schopny nabídnout jen některé organizace s rozšířenou personální kapacitou a vyšším objemem finančních prostředků. Individuálním plánováním můžeme rozumět proces přemýšlení pracovníků organizací o jejich klientech a o tom, jak by jim mohly být užitečné. Jedná se o formu práce založenou na sledování klienta a jeho vývoje od vstupu do organizace až po vyčerpání služby. Tento proces pak umožňuje lépe hodnotit efekt poskytované služby, což je určitým vodítkem pro zlepšování služeb v rámci organizace a současně účinným nástrojem sociální integrace, protože zohledňuje konkrétní klientovy potřeby.⁴⁵

Obecně je cílem všech organizací, které mají veřejně prospěšný charakter, úsilí o změnu chování a jednání člověka včetně zlepšení kvality jeho života i změnu celé společnosti. Většina NNO se neomezuje jen na poskytování příslušných služeb, ale usiluje o to, aby konečný uživatel těchto služeb nebyl pouhým uživatelem, ale aktivním spolupracovníkem, což je podstatný rozdíl ve srovnání s komerční podnikatelskou organizací.⁴⁶ Dá se říct, že je to i hlavním účelem nestátních neziskových organizací v oblasti integrace cizinců. Motivace klienta k samostatnosti, sociální, právní a psychologická pomoc při integraci a zvyšování sociální orientace cizince.

⁴³ BRNULA, Peter, 2019. *Sociálna práca so žiadateľmi o azyl a azylantmi*. Prešov: Pavol Šidelský - Akcent print. ISBN 978-80-89295-10-4.s. 19.

⁴⁴ DOHNALOVÁ, Eva, 2012. *Úvod do sociální práce s migranty: problematika migrace a integrace v ES/EU a České republice*. Olomouc: Caritas - Vyšší odborná škola sociální Olomouc. ISBN isbn978-80-87623-02-2., s. 3.

⁴⁵ TRBOLA Robert, RAKOCZYOVA Miroslava (Eds.),2011. *Institucionální podmínky sociální integrace cizinců v ČR II, Role zaměstnání a vybraných institucí v procesu integrace*. ISBN 9788087474204.s. 96.

⁴⁶ DUBEN, Rostislav, 1996. *Neziskový sektor v ekonomice a společnosti*. Praha: Codex. ISBN 80-85963-191.

2.3 Základní pojmy pro porozumění problematik

Na začátku je vhodné si vysvětlit některé pojmy, které budou postupně v diplomové práci používány. Kromě jejich definic budou uvedeny i některé související teoretické koncepty, popřípadě i to, jakým způsobem pojem vznikal a z čeho vychází jeho současná definice.

2.3.1 Integrace

Integrace je pojem hodně široký, využívá se ve vícero vědních oborech, a proto je potřeba ho jasně specifikovat. Ve slovníku cizích slov je integrace definována jako scelení, ucelení či sjednocení.⁴⁷ Mluvíme-li však o tzv. sociální integraci či integraci menšin nebo cizinců, máme na mysli užší pojetí slova integrace.

K tomuto tématu se Uherek (2005) vyjadřuje takto: „*Pojmem integrace není jednoznačně určeno, jak toto včlenění bude vypadat, jak bude závazné a co by pro tuto integraci měl udělat integrovaný subjekt a co naopak společnost, která ho integruje. Na rozdíl od pojmu asimilace nebo akulturace, které deklarují kulturní přizpůsobení nebo kulturní splynutí, pojem integrace přizpůsobení chování a zvyků společnosti jednoznačně neimplikuje.*“⁴⁸

Pojem integrace je v této práci chápán jako komplexní oboustranný proces, při kterém jsou nově příchozí začleňováni do struktur hostitelské společnosti, a zároveň se majoritní společnost aktivně snaží vytvořit vhodné podmínky pro toto začlenění.⁴⁹ Integrace může trvat několik let a často trvá i poté, co cizinci získají státní občanství. Je to dlouhý a složitý proces, který spočívá nejen ve znalosti jazyka nebo legislativy, ale i v řadě znalostí zvyků a hodnot společnosti, jejích ideálů.

O procesu integrace Barša píše takto: „*Teorie integrace není morálně a politicky neutrální, neboť je postavena na odmítnutí segregace a vyloučení. Jejím hodnotovým jádrem jsou ideály svobody, rovnosti a solidarity*“⁵⁰

⁴⁷ PETRÁČKOVÁ, Věra, 2001. *Akademický slovník cizích slov*. Praha: Academia. 80-200-0607- 9.

⁴⁸ Portál pro kritickou diskuzi o migraci. Zdeněk Uherek [Online]. 2005 [cit. 24.10.2020]Dostupné z: <https://migraceonline.cz/cz/e-knihovna/integrace-cizincu-z-hlediska-emickeho-a-etickeho>

⁴⁹ ŠIŠKOVÁ, Tatjana, 2008. *Výchova k toleranci a proti rasismu*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367- 182-2.

⁵⁰ BARŠA, Pavel, 1999. *Politická teorie multikulturalismu*. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury. Politologická řada. ISBN 80-85959-47-X.

Integrací cizinců se rozumí proces postupného začleňování imigrantů do struktur a vazeb společnosti domácího obyvatelstva. Jedná se o komplexní jev, který je přirozeným důsledkem migrace a který má své politické, právní, ekonomické, sociální, kulturní, psychologické a náboženské aspekty.⁵¹ Integrace je oboustranným procesem, do kterého vstupují jak cizinci, tak i většinová společnost. Cílem integrační politiky je podporovat začlenění legálně pobývajících cizinců do většinové společnosti a zajistit přínosné společné soužití.⁵² Cílovou skupinou integrační politiky České republiky jsou občané třetích zemí, kteří přebývají na území ČR legálně. Cílovou skupinou pro integrační politiku mohou být také občané EU/EHP a Švýcarska v případě osobní kritické situace.

Sociální integrace je multidimenzionální proces. V odborné literatuře existují odlišná pojetí dimenzí integrace, pro tuto práci však budeme vycházet z pojetí Rákoczyové, které vymezují tyto čtyři dimenze integrace: strukturální, kulturní, interaktivní a identifikační.⁵³

Strukturální dimenze se týká integrace v ekonomické oblasti. Zásadní je zde začlenění migrantů na trh práce a také jejich způsob bydlení. Bydlení nízké kvality ve znevýhodněných lokalitách, popř. bezdomovectví mohou ve svém důsledku způsobit sociální exkluzi migrantů.⁵⁴ Pro úspěšnou integraci na dimenzi strukturální je neméně důležitý přístup migrantů ke vzdělání a ke stejným právům a povinnostem jako má majorita. Toto se odvíjí od pobytového a občanského statusu jedince, dle kterého se mění rozsah práv a povinností jedince.⁵⁵

Kulturní dimenze sociální integrace zahrnuje především nabývání znalostí o majoritní společnosti, její kultuře a porozumění typickým situacím ve společnosti, které přistěhovalci umožní přizpůsobit své vzorce chování v souladu s hodnotami většinové společnosti. Zároveň jde také o akceptaci odlišné kultury hostitelskou společností. Osvojení si kultury

⁵¹ Ministerstvo vnitra České republiky. Slovníček pojmu. [online]. [cit. 4.10.2020]
Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/migrace/clanek/slovnicek-pojmu.aspx>

⁵² Web státní správy o integraci cizinců. Integrační politika. Koncepce a Zprava.
[Online]. [cit. 4.10.2020]

Dostupné z: <https://www.cizinci.cz/web/cz/integracni-politika-koncepce-a-zprava>

⁵³ RÁKOCZYOVÁ, Miroslava a Robert TRBOLA, 2009. *Sociální integrace přistěhovalců v České republice*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON). Studie. ISBN 978-80-7419-023-0.

⁵⁴ RÁKOCZYOVÁ, Miroslava a Robert TRBOLA, 2009. *Sociální integrace přistěhovalců v České republice*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON). Studie. ISBN 978-80-7419-023-0. str.26-28

⁵⁵ RÁKOCZYOVÁ, Miroslava a Robert TRBOLA, 2009. *Sociální integrace přistěhovalců v České republice*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON). Studie. ISBN 978-80-7419-023-0.. str. 29

majority bez potlačení vlastní, tedy nabytí kulturních kompetencí obou kultur je výhodné jak pro jednotlivce, tak pro celou společnost.⁵⁶

Interaktivní dimenze integrace je značně podmíněna dimenzí kulturní. Jedná se o začlenění migrantů do sociálních sítí většinové společnosti (církve, zájmové organizace a spolky atd.) a navázání neformálních vztahů s majoritou (přátelství, partnerství apod.). Při nezdařilé interaktivní integraci se cizinci izolují do uzavřených skupin, které tvoří bariéru při kontaktu s domácí společností. Tento jev má pak vliv na poslední dimenzi sociální integrace – identifikační.⁵⁷ Identifikační dimenze je úzce spojena s identitou přistěhovalce a její proměnou s usazováním se v nové zemi.

Výsledkem úspěšného integračního procesu by měl být takový stupeň začlenění migrantů do společenského, ekonomického, právního, politického a kulturního systému většinové společnosti, kdy přistěhovalci zastávají ve společnosti podobné postavení jako členové společnosti majoritní.⁵⁸

2.3.2 Diskriminace

Diskriminací se obecně rozumí odlišné zacházení ve srovnatelných situacích bez rozumného odůvodnění. Nestačí se však diskriminovaným či diskriminovanou pouze cítit – diskriminace musí skutečně existovat jako jednání popsané a zakázané zákonem.

V právním jazyce se v případě diskriminace však nejedná o jakékoli odlišování či rozlišování, ale o rozlišování z určitých (zakázaných) důvodů, které má ve výsledku negativní dopad na určitou skupinu osob nebo na jedince do této skupiny patřícího. Nicméně, v dnešní době se výčet těchto důvodů dá společně označit jako vlastnost, jež jedinec není schopen změnit či ovlivnit, například pohlaví, rasa, zdravotní postižení, sexuální orientace apod.⁵⁹

Diskriminace přímá a nepřímá

⁵⁶ RÁKOCZYOVÁ, Miroslava a Robert TRBOLA, 2009. *Sociální integrace přistěhovalců v České republice*. Praha: Slon. ISBN 978-80-7419-023-0. str. 30-31

⁵⁷ RÁKOCZYOVÁ, Miroslava a Robert TRBOLA, 2009. *Sociální integrace přistěhovalců v České republice*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON). Studie. ISBN 978-80-7419-023-0. str. 32-33

⁵⁸ DRBOHLAV, Dušan, 2010. *Migrace a (i)migranti v Česku*. Praha: SLON. ISBN 978-80-7419-039-1.

⁵⁹ BOBEK, Michal, Pavla BOUČKOVÁ a Zdeněk KÜHN, ed., 2007. *Rovnost a diskriminace*. V Praze: C.H. Beck. Beckova edice ABC. ISBN 978-80-7179-584-1.

Přímou diskriminací je situace, kdy je s jedincem či skupinou na základě zakázaného diskriminačního důvodu a bez rozumného odůvodnění zacházeno méně příznivým způsobem, než by bylo zacházeno s jinými jedinci či skupinami ve srovnatelné situaci.

Příklady: číšník v restauraci odmítne obsloužit hosta z důvodu jeho příslušnosti k etnické skupině; na práci s vysokozdvížným vozíkem ve skladu odmítne zaměstnavatel ženu, která má potřebnou kvalifikaci, s odůvodněním, že ženy na tuto práci nepřijímá.

Nepřímá diskriminace je pro posuzování o poznání složitější než přímá diskriminace. Nepřímou diskriminací je jednání, při němž se s někým zachází méně příznivě na základě kritéria, které je zdánlivě neutrální.⁶⁰

Příkladem může být poskytnutí speciální odměny a dovolené zaměstnanci uzavírajícímu manželství. Toto pravidlo může negativně dopadat na homosexuálně orientované zaměstnance, jimž institut manželství není dostupný.

Za diskriminaci se považuje i obtěžování, sexuální obtěžování, pronásledování, pokyn k diskriminaci a navádění k diskriminaci. Důvody, které je možné označit jako diskriminační, nejsou libovolné. Antidiskriminační zákon hovoří o rase, etnickém původu, národnosti, pohlaví, sexuální orientaci, věku, zdravotním postižení, náboženském vyznání, víře a světovém názoru. Další zákony obsahují i jiné důvody, jako např. majetek, členství v odborových organizacích či v politických stranách a hnutích, rodinný stav atd.⁶¹

Zákaz diskriminačního chování podle antidiskriminačního zákona platí v zaměstnání, podnikání, vzdělávání, v sociální oblasti, zdravotní péči, poskytování zboží a služeb včetně bydlení, pokud jsou nabízeny veřejnosti a ve veřejné správě.

Diskriminaci však zakazují i jiné zákony. Obecný a nejširší zákaz diskriminace je obsažen v Listině základních práv a svobod.

⁶⁰ BOUČKOVÁ, Pavla, 2016. *Antidiskriminační zákon: komentář*. Vydání druhé. V Praze: C. H. Beck. Beckovy komentáře. ISBN 978-80-7400-618-0.

⁶¹ Ombudsman. Veřejný ochráníč práva [Online]. [cit. 4.10.2020]

Dostupné z: <https://www.ochrance.cz/diskriminace/pomoc-obetem-diskriminace/co-je-co-neni-diskriminace/>

2.3.3 Legální imigrant, cizinec

Slovníky definují cizince jako osobu, která nemá občanství daného státu, na kterém se nachází⁶² nebo jako osobu pocházející z jiné zemi a náležející tak k odlišné kultuře.⁶³

Do gesce Ministerstva vnitra v oblasti legální migrace spadá problematika přechodných pobytů nad 90 dnů a problematika trvalých pobytů, a s tím spojené procesy vydávání příslušných pobytových oprávnění.⁶⁴ Proces stěhování členů skupiny nějakých živých tvorů (lidí nebo živočichů) z jednoho místa do druhého je migrací, kterou pak rozlišujeme na emigraci a imigraci. Legální migrace v podobě přechodného pobytu nad 90 dnů je proces řízeného, státem kontrolovaného přistěhovalectví.

V současném měnicím se světě existuje mnoho globálních trendů, jež mají vliv na migraci a její vývoj. Patří mezi ně demografické tendence, ekonomické rozdíly mezi rozvojovými a rozvinutými zeměmi, liberalizace trhu vyžadující mobilnější pracovní síly či transnacionální sítě spojující všechny části světa.

Pokud budeme hovořit o významu slova imigrant, tak jeho synonymem je slovo přistěhovalec. Také je třeba ukázat, čím se liší emigrant a imigrant. Emigrantem je člověk, který opustil svou zemi, aby se usadil v jiné. Imigrant je také člověk, jenž opustil svou zemi, aby se usadil v jiné – jen úhel pohledu je zcela opačný. Pokud se někdo odstěhuje ze země A do země B, například stěhování studentů z Ruska do České republiky za účelem studia a následného přestěhování, tak z pohledu Ruské federace se jedná o emigranta a Česká republika ho označí za imigranta. Imigrant – cizinec přicházející do země za účelem pobytu dlouhodobějšího charakteru. Legální migrace obecně souvisí s pracovní migrací, v rámci které ČR prostřednictvím regulovaného přijímání cizinců uspokojuje potřeby domácího pracovního trhu. ČR může kontrolovat, v mezích evropského práva, pracovní migraci na svém území, včetně stanovení národních kvót. Dalšími typy legální migrace mohou být např. migrace za účelem studia nebo sloučení rodiny.

⁶² DOHNALOVÁ, Marie a Jaroslav MALINA, 2006. *Slovník antropologie občanské společnosti*. Brno: Akademické nakladatelství CERM. ISBN 80-7204-443-5.

⁶³ MATOUŠEK, Oldřich, 2003. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-549-0.

⁶⁴ Ministerstvo vnitra České republiky. Nelegální migrace v České republice. [online]. 2020. [cit. 4.2.10.2020] Dostupné z:

<https://www.mvcr.cz/migrace/clanek/nelegalni-migrace-v-ceske-republice.aspx>

Podle aktuálního znění zákona o pobytu cizinců na území České republiky se cizincem rozumí fyzická osoba, která není státním občanem České republiky, včetně občana Evropské unie. Cizinec pobývá na území přechodně.⁶⁵

Práva a povinnosti cizinců se liší dle druhu pobytu na tři základní kategorie:

1) Občané Evropské unie a jejich rodinní příslušníci

Občanem EU je každý, kdo je občanem členského státu EU. Občanství Unie však nenahrazuje, nýbrž doplňuje státní příslušnost členského státu. Občané EU zde pobývají buď na základě práva volného pohybu osob, nebo na základě zvláštního pobytového povolení. Rodinní příslušníci občana EU jsou ti cizinci, kteří jsou ve vztahu k občanovi EU v zákonem stanoveném rodinném či obdobném poměru. Rodinní příslušníci občana EU jsou především cizinci ze třetích zemí, tedy např. občané Ruska, Chorvatska či Spojených států amerických, anebo osoby bez státní příslušnosti. Skrze svou rodinnou vazbu se tedy tito cizinci ze třetích zemí dostávají do právního režimu občanů Evropské unie.

2) Cizinci ze třetích zemí

Cizinci ze třetích zemí jsou ty osoby, které nemají občanství ČR ani občanství EU (tedy nejsou občany žádného státu EU) ani občanství žádného ze států Evropského hospodářského prostoru (Lichtenštejnsko, Norsko, Island a Švýcarsko). Ne všichni cizinci, kteří nemají státní občanství členského státu EU, jsou skutečně řazeni do skupiny cizinců ze třetích zemí. Mnoho cizinců, kteří mají občanství třetích zemí, např. Ukrajiny, USA či Turecka, jsou totiž rodinnými příslušníky občanů EU, a cizinecké právo je tak řadí k občanům EU.

3) Žadatelé o mezinárodní ochranu

Každý, kdo je v zemi původu pronásledován, může po příchodu do České republiky požádat o mezinárodní ochranu, která je udělena buď formou azylu, nebo doplňkové ochrany.

Pro diplomovou práci je pojem cizinec vymezen určitými hranicemi, pro jasnější výsledky výzkumu je pojem cizinec omezen na oblast občanů ze zemí východní Evropy a Asie (Bělorusko, Rusko, Ukrajina + Kazachstán), kteří mají povolení k dlouhodobému pobytu a legálně přebývají na území České republiky více než rok.

⁶⁵*Cizinci, azyl: zákon o pobytu cizinců na území ČR, zákon o dočasné ochraně cizinců, vízový kodex, zákon o azylu, Ženevská úmluva, další předpisy a dokumenty : redakční uzávěrka ...*, [2018]-. Ostrava: Sagit. ÚZ. ISBN 978-80-7488-360-6.

2.4 Efektivita práce

Otázka efektivit práce stojí nejen před komerčními organizacemi, ale i před organizacemi občanského sektoru. Slovo „efektivnost“ má kořeny v latinském jazyce. Přeloženo z latiny, „efficientia“ znamená úspěch, výsledek jakékoli akce. Nejčastěji se toto slovo používá v ekonomickém kontextu. Žijeme ve věku rozvinutého kapitalismu, což znamená, že hlavním úkolem je vydělat. Historie nás učí, že největšího úspěchu při dosahování cílů nedosáhli ti, kdo měli nejvíce zdrojů, ale spíše ti, kteří věděli, jak je používat s nejvyšší účinností. Chcete-li však něco efektivně zvládnout, musíte pochopit povahu tohoto jevu. Dlouhodobým principem efektivní politiky je: „rozděl a ovládej“. V našem případě to znamená: Abychom lépe porozuměli něčemu, je třeba to rozdělit na části, které je snadnější vyhodnotit/měřit. Měření/hodnocení něčeho lze porovnat s podobnými objekty, identifikovat jejich vlastnosti a vzorce, interakce s vnějším prostředím a v důsledku toho spravovat a přijímat výhody.

2.4.1 Co je efektivitou práce

Pod pojmem efektivita práce se obecně rozumí ukazatel charakterizující jeho účinnost, návratnost každé jednotky použitého zdroje práce. Výsledkem práce jsou zboží, služby, množství výrobků, kvalita, náklady, přidaná hodnota. Zdroje mohou zahrnovat práci, kapitál, materiály, vybavení, energii, půdu, technologii, informace. Je vhodné rozlišovat dva aspekty chápání podstaty produktivity práce. Jedná se o produktivitu pracovní činnosti – poměr počtu vyrobených produktů a požadovaných nákladů na pracovní zdroje. Druhým aspektem je účinnost využívání zdrojů – poměr hospodářského výsledku činností a nákladů spojených se získáváním a využíváním zdrojů práce, tj. objemu produkce nebo poskytovaných služeb na jednotku nákladů práce. Rozlišuje se produktivita práce na úrovni společnosti, regionu, průmyslu, produktivitu práce v podniku a individuální produktivitu práce jednotlivého zaměstnance.

Jaké jsou způsoby, jak dosáhnout zvýšení produktivity/efektivit práce? Podle encyklopedií podpory zaměstnanosti se dá dosáhnout zvyšování produktivity práce v podniku následujícími metodami:

- Nahrazení práce kapitálem. Implementace této metody je prováděna technickým rezařizováním výroby, zaváděním nových efektivních zařízení a technologií.
- Intenzifikace práce. Tato metoda je implementována prostřednictvím aplikace řady administrativních opatření v podniku, jejichž cílem je urychlit výkon práce zaměstnanců podniku.

- Zvyšování efektivity organizace práce. Tato metoda zahrnuje identifikaci a odstranění všech faktorů vedoucích ke ztrátám výroby, stanovení nejracionálnějších způsobů, jak zvýšit efektivitu práce, jakož i vývoj optimálních metod pro organizaci výrobních procesů v podniku.⁶⁶

2.4.2 Jak měřit efektivitu práce u nestátních neziskových organizací

Efektivnost (účinnost), s jakou jsou výrobní faktory využívány ve výrobě, se označuje jako jejich produktivita. Úroveň produktivity je určena poměrem množství produkce k objemu užitých vstupů za určité období. Pro podnik je rozhodující celková produktivita, která vyjadřuje celkovou výslednou účinnost všech zdrojů; bere v úvahu spotřebu všech vstupů (práce, kapitálu, energie, surovin a materiálů), tedy spotřebu zvěcnělé i živé práce.⁶⁷

Ale jak měřit efektivitu u nestátních neziskových organizací? Poradny pro integraci mají za cíl pomáhat cizincům začlenit se do běžného života v české společnosti, najít si bydlení, práci nebo školu. Spektrum služeb, které neziskové organizace poskytují, je široké. Otázkou však zůstává, zda existuje soulad mezi nabízenými službami a poptávkou po službách ze strany migrantů. Zda tyto služby jsou schopny uspokojit potřeby legálních imigrantů a zda tyto služby splňují svůj účel, tedy jestli opravdu programy neziskových organizací pomáhají cizincům začlenit se do většinové společnosti. Z tohoto důvodu je nezbytné, aby organizace také nějakým způsobem zjišťovaly potřeby svých klientů a jejich názory na nabízené služby a dle toho upravovaly svou aktivitu.

Dle Trboly se jedná nejčastěji o metodu „face to face“, kdy se v průběhu práce s klientem pracovníci zajímají o jeho další potřeby. Dále je poptávka klientů zjišťována při terénní práci zaměstnanců, příp. se provádí analýza výsledků focus groups, v nichž participují klienti. V neposlední řadě je poptávka zjišťována v komunikaci s dalšími institucemi, které přicházejí do styku s cizinci, jako jsou úřady práce, cizinecká policie a další neziskové organizace.⁶⁸

⁶⁶ ILJASOV, E. P., 2005. *Enciklopedija Sodejstvija Trudoustrojstvu*. Výzkumná práce, MGTU im. Baumana Moskva[online].2005[cit. 20.06.2020]

Dostupné z:

http://www.sibstrin.ru/files/zhuravlev/Encyclopedia_Voll1.pdf

⁶⁷ SYNEK, Miloslav, 2011. *Manažerská ekonomika*. 5., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, Expert (Grada). ISBN 978-80-247-3494-1.

⁶⁸ TRBOLA Robert, RAKOCZYOVÁ Miroslava (Eds.), 2011. *Institucionální podmínky sociální integrace cizinců v ČR II, Role zaměstnání a vybraných institucí v procesu integrace*. ISBN 9788087474204.

Organizace občanské společnosti neusilují o maximalizaci zisku, ani nejsou závislé na státní moci, a mohou tedy poskytovat služby, které nejsou nabízeny soukromými firmami ani státem. Existuje mnoho sociálních potřeb, jejichž uspokojování soukromým firmám nepřináší zisk, například zajištěním bydlení a stravy pro bezdomovce nebo integrace přistěhovalců. Jiné sociální potřeby, jako je například vytvoření lepších životních podmínek pro specifické skupiny obyvatelstva, zase nemůže uspokojovat stát. OOS vyplňují mezery vznikající tam, kde nabídka firem nebo státu nedokáže uspokojit všechny požadavky obyvatelstva. Tím výrazně přispívají k rozvoji občanské společnosti.⁶⁹

Problematika efektivnosti u neziskových organizací je velmi složitá. U neziskové organizace není hlavním cílem dosažení zisku, ale spíše kvalita dosažených cílů. Při interpretaci výsledků hodnocení efektivnosti neziskové organizace je třeba vždy mít na mysli jejich specifika v porovnání s komerční společností. Dle Pitry lze výkonnosti podniku definovat jako „výsledek organizované činnosti konkrétních lidí, kteří spojili své síly a prostředky k dosažení jasně definovaných cílů“.⁷⁰

Složitost měření efektivnosti u nestátních neziskových organizací často vede k tomu, že se tento problém v praxi dostává do pozadí. Hlavním důvodem bývá, že tyto organizace nejsou hnány existenčními problémy, které souvisejí s nutností vykázat zisk potřebný pro život organizace.

Je nezisková organizace efektivní? Nezisková organizace je efektivní, pokud dobře naplňuje své poslání. Tedy pokud úspěšně pomáhá cizincům v integrování do většinové společnosti.

Frumkin a Andre-Clarková poukazují na to, že efektivnost může být jedním z komponentů úspěchu neziskové organizace, ale nikdy se nestane univerzální formulí pro dlouhodobý úspěch. Podle nich je nejdůležitější prací pro neziskové organizace vysvětlit organizační strategii definovanou jako jedinečný mix činností a hodnot, které neziskovou organizaci odlišují od jiných.⁷¹ Většina neziskových organizací dosahuje úspěchu v měření výsledků své práce sledováním těch, komu je podpora určena, což je krok správným směrem. Ale abychom mohli změřit tento výsledek přesně, potřebujeme více než pouze sledovat

⁶⁹ SKOVAJSA, Marek, 2010. *Občanský sektor: organizovaná občanská společnost v České republice*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-681-0. s. 226.

⁷⁰ PITRA, Zbyněk, 2001. *Zvyšování podnikatelské výkonnosti firmy*. Praha: Ekopress. ISBN 80-86119-64-5.

⁷¹ FRUMKIN, P., ANDRE-CLARK, A. (2000) When Missions, Markets, and Politics Collide: Values and Strategy in the Nonprofit Human Services. In: *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 2000, roč. 29, č. 1. Supplement, s. 141–163.

příjemce pomoci. Klíčem k měření opravdových výsledků je tzv. „kontrafaktuál“, neboli to, co by se příjemcům stalo, kdyby program neexistoval po dobu, kdy jím byli podporováni. Přesné měření výsledků je v podstatě celé o nacházení dobrých kontrafaktualů.⁷² Wydick a Evans, autoři publikace „Is My NGO Have a Positive Impact?“, navrhli tři metody pro sledování efektivity nabízených programů neziskových organizací.

První metoda „Před a po“ je srovnáváním údajů o příjemcích před začátkem a po skončení programu. Metoda „Před a Po“ předpokládá, že pokud by program nabízený neziskovou organizací neexistoval, tak uživatelé, v případě našeho výzkumu cizinci, by zůstali ve stejné situaci jako před jeho začátkem. Každopádně tato metoda má svoje mínusy. Nedokáže rozpoznat změny, které by se staly tak jako tak, bez ohledu na přítomnost programu od těch, kteří v životě uživatelů programu – cizinců, byly tímto programem zapříčiněny. Tato situace před začátkem je v tomto případě předpokládaným kontrafaktuálem.

Druhou metodou měření efektivity práce neziskových organizací je metoda s názvem „Příjemci a Nepříjemci“. Podstatou metody je srovnání uživatelů programu s těmi, kteří z programu nebenefitují. V tomto případě podmínky nepřijemců představují kontrafaktuál pro příjemce.

Obě metody mají svoje nedostatky, ale jejich kombinace přináší podstatně spolehlivější výsledky, a proto z kombinace těchto dvou metod vychází třetí metoda „Rozdíly v Rozdílech“, která se spočívá v porovnávání rozdílů mezi před a po pro příjemce a rozdílů mezi před a po pro nepřijemce. [cit. 20.06.2020]

V otázkách měření efektivity práce nestátních neziskových organizací můžeme také vycházet z výzkumné zprávy z roku 2008, jejíž hlavní řešitelkou byla Zuzana Prouzová. Autorka ve své práci upozorňuje na další dva způsoby možnosti měření efektivity práce NNO.

Mluví o faktorech efektivity podle teoretického konceptu doktorky Streckové. Podle její teorie používáme v neziskovém sektoru určitá pomocná kritéria efektivity, která mají

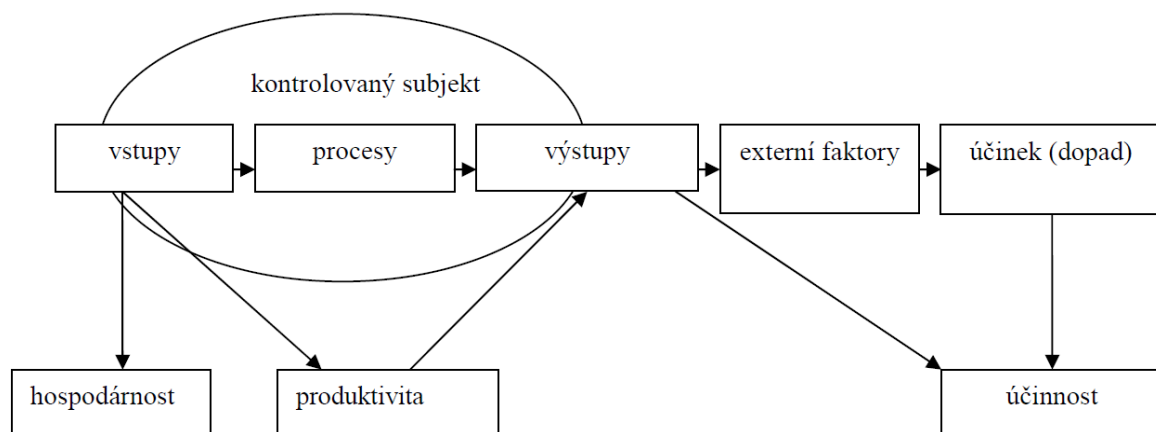
⁷² EVANS David and WYDICK Bruce, *Is My NGO Having a Positive Impact?* [online]. 2016 [cit. 22.07.2020]

Dostupné z:

<https://blogs.worldbank.org/impactevaluations/my-ngo-having-positive-impact>

velký význam při posuzování efektivity konkrétních organizací v praxi. Pomocí těchto kritérií se dají objevit slabé a silné stránky organizace, které mohou ovlivňovat efektivnost. Dělíme je na vnitřní a vnější, přičemž vnější jsou dány okolním prostředím a organizace je sama nemůže přímo ovlivnit. Proto nebudeme na tomto místě tyto faktory zmiňovat a budeme je považovat za faktory dané, samotnou organizací neovlivnitelné. Vhodnější pro zkoumání organizací jsou vnitřní faktory efektivity, které lze také použít jako vodítko při hodnocení efektivity produkovaných služeb.⁷³ Jako vnitřní faktory efektivity autorka uvádí: věda a technika, struktura veškerých činností, uplatnění všech forem dělby práce, kvalifikace pracovníků, iniciativa pracovníků, systém řízení.

V dalším teoretickém vymezení efektivity NNO se autorka opírá na vymezenou koncepci kontroly efektivity Juraje Němce, níže je uvedena tabulka číslo 2 této diplomové práce, která popisuje model pro hodnocení efektivity NNO.



Tabulka č. 2

Zdroj: MEDVEĎ, J., NEMEC, J., ORVISKÁ, M., ZIMKOVÁ, E. *Verejné financie*. 1. vyd. SPRINT, Bratislava: 2005. 462 s. ISBN 80-89085-32-2 (s. 255).

Model je dobře využitelný pro hodnocení efektivity NNO z pohledu poskytovatele finančních prostředků, pokud bylo stejné nebo podobné schéma použito také pro přípravu hodnoceného projektu. NNO by měly při plánování projektu stanovit ověřitelné ukazatele dosažení celkových cílů, účelu a výsledků, které poté vytvářejí základ pro měření efektivity a účelnosti projektu. Musí přitom být stanoveny základní ukazatele:

⁷³ Publikováno v STRECKOVÁ – MALÝ: *Veřejná ekonomie pro školu i praxi*. 1. vyd. Praha: Computer Press 1998 v PROUZOVÁ, Zuzana, Marie HLADKÁ, Martin KŘIVÁNEK, Ivan MALÝ, Miroslav POSPÍŠIL, Eliška PUDOVÁ a Vít ŠELEŠOVSKÝ. *Efektivita služeb poskytovaných nestátními neziskovými organizacemi v oblasti integrace cizinců*. 1. vyd. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2008. 154 s. první.

- vstupů, které se nejčastěji vztahují k rozpočtu projektu,
- výstupů, které se vztahují k aktivitám a měří se ve fyzických nebo peněžních jednotkách,
- účinku (dopadu), který se vztahuje k přímým, okamžitým výsledkům, které projekt přinesl, účinnosti, která se vztahuje k následkům (dopadům) projektu, a které překračují rámec bezprostředního účinku na přímé příjemce podpory.

Dopady jsou dále rozlišovány na:

- specifické dopady nastávající po určité časové prodlevě a související přímo s realizací projektu,
- celkové dopady, což jsou celkové účinky ovlivňující širší populaci.⁷⁴

Efektivitu poskytovaných služeb v rámci integrační politiky cizinců také ovlivňuje personální kapacita organizace. Ve většině případů je tým organizace tvořen sociálními pracovníky, právníky, pedagogy a ekonomem, příp. také psychologem, tlumočnickem či překladatelem, koordinátorem projektů, manažerem komunitních center, koordinátorem dobrovolníků atp. Organizace občanské společnosti musí být kvalitně řízeny, aby mohly náležitě plnit své poslání a obstály v konkurenci s jinými organizačními formami a také s jinými OOS.

⁷⁴ MEDVEĎ, J., NEMEC, J., ORVISKÁ, M., ZIMKOVÁ, E., 2005. *Verejné financie*. 1. vyd. Bratislava: SPRINT. 462 s. ISBN 80-89085-32-2 (s. 255) v PROUZOVÁ, Zuzana, Marie HLADKÁ, Martin KŘIVÁNEK, Ivan MALÝ, Miroslav POSPÍŠIL, Eliška PUDOVÁ a Vít ŠELEŠOVSKÝ. *Efektivita služeb poskytovaných nestátními neziskovými organizacemi v oblasti integrace cizinců*. 1. vyd. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2008. 154 s. první.

3 Metodologie

V této kapitole jsou představeny základní metody, které byly při empirickém výzkumu použity, tj. analýza dokumentů, dotazníkové šetření (pomocí anket) a polostrukturované rozhovory, resp. rozhovory pomocí návodu. Forma dotazníku původně nebyla plánována, ale nouzový stav a mimořádná opatření spojená s epidemiologickou situací si vynutily použití dalšího zdroje informací pro výzkum. Většina zaměstnanců odmítala osobní setkání, tudíž neměla autorka možnost rozhovory se zaměstnanci realizovat. Nakonec byl sběr dat proveden formou dotazníků. Forma dotazníků vedla k tomu, že místo plánovaných 10 až 12 rozhovorů se zaměstnanci neziskových organizací, bylo získáno pouze pět vyplněných dotazníků od zaměstnanců. Dle názoru autorky i vedoucího diplomové práce těmito omezeními práce na kvalitě neztratila a výsledky výzkumu lze považovat za relevantní.

U cizinců však byla použita metoda polostrukturovaného rozhovoru, respektive rozhovoru pomocí návodu. Respondenti z okruhu cizinců byli ochotni se sejít v klidné atmosféře kaváren. Pro zvýšení kvality výzkumu a předejití možného zkreslení odpovědí respondentů, byly rozhovory vedeny v jejich mateřském jazyce. Důvody tohoto rozhodnutí a jeho výsledky budou popsány níže.

Samotné empirické části předchází část teoretická, v níž jsou s odkazem na odbornou literaturu definovány a široce rozvedeny základní pojmy a jevy, o nichž tato práce pojednává, to znamená občanská společnost a neziskové organizace, popis a vymezení nestátních neziskových organizací v oblasti integrace cizinců, jejich efektivita v otázkách integrace cizinců a základní pojmy pro porozumění problematik.

Na základě studia relevantních dokumentů, polostrukturovaných a neformálních rozhovorů a uskutečnění dotazníkového šetření se autorka snažila proniknout do činnosti neziskových organizací, prozkoumat základní informace o tom, jaké množství imigrantů se obrací na nestátní neziskové organizace, přehled NO v oblasti integrace cizinců. V neposlední řadě je také uveden přehled jimi nabízených služeb a zkoumána míra spokojenosti klientů se službami NO. Zkoumán byl rovněž vliv těchto neziskových organizací na proces integrace cizinců.

V další části výzkumu jsou srovnávány jednotlivé výpovědi ze dvou předem vybraných skupin: zaměstnanci organizace, která je zodpovědná za integrační řízení, a s imigranty, kteří procesem integrace prošli, anebo procházejí v tuto chvíli.

3.1 Cíl práce a výzkumné otázky

Podle názoru autorky v oblasti integrace cizinců by nestátní neziskové organizace mohly odvádět vyšší penzum práce, protože cizinci nemají pocit dostatečné podpory od neziskového sektoru a zároveň NO nemají dostatečnou nabídku služeb pro uspokojování potřeb cizinců a jejich uspokojování není vždy kvalitní a efektivní.

Záměrem autorky je provést výzkum nezávislý, byť je částečně ovlivněna svojí osobní zkušeností, a navrhnout řešení některých problémů v oblasti integrace cizinců.

Během výzkumu budou hledány odpovědi na několik otázek důležitých pro zpracování diplomové práce. Jednou z hlavních otázek a jedním z cílů výzkumu bude zjistit, odpovídá-li nabídka integračních služeb NNO deklarovaným potřebám uživatelů-cizinců. Odpověď by měla popsat, jestli nabídka služeb, kterou mají nestátní neziskové organizace v oblasti integrace cizinců, je dostatečná pro uspokojování jejich potřeb. Dále bude zkoumáno, lze-li integrační služby poskytované NNO považovat za efektivní.

Jak bylo popsáno výše, předpokládá se, že nabízené služby v rámci integrace cizinců v České republice nejsou příliš efektivní, a proto je úkolem zjistit názor na efektivitu služeb nabízených neziskovým sektorem. Význam tohoto termínu a skutečná míra efektivity bude zjišťována jak u zaměstnanců neziskových organizací, tak i ze strany cizinců, kteří služeb NO využívali, a proto jsou schopni svůj názor podložit vlastní zkušeností.

Dále bude zjišťováno, po kterých službách je ze strany cizinců největší poptávka a zda je stávajícími službami a aktivitami NNO pokryta.

Průzkum by měl dát odpověď na to, které služby, podle názoru cizinců, jsou nezbytné pro jejich integraci. Předpokladem je, že většina cizinců má vysokou poptávku po právnických službách a pomoci v otázkách prodloužení nebo obnovení legálního pobytu na území České republiky.

A nakonec bude zjišťováno, jaké množství imigrantů se obrací na NNO a jestli vůbec potřebují pomoc nestátní neziskové organizace a zdali mají cizinci pocit, že jsou náležitě integrováni a jak přesně pojmu „integrovat se“ rozumějí. Dále bude zkoumáno, zdali cítí potřebu integrace do většinové společnosti, a pokud ano, využívají-li k tomu pomoc a služby nestátních neziskových organizací.

Výsledky výzkumu bude obtížné zobecnit na celou populaci. Podle Hendla se kvalitativní data vyznačují kontextualitou výzkumu, která se váže k místu, času, situaci a zkoumaným osobám.⁷⁵

3.2 Volba a popis vzorku

Výzkum byl realizován v Praze, protože je to město, ve kterém autorka práce žije, ale zároveň je to město, ve kterém pobývá nejvíce cizinců a funguje nejvíce NNO pracujících s cizinci⁷⁶. Do výzkumu byly vybrány organizace, které se specializují na práci s cizinci a které zastávají významné místo na poli integrace a pomoci migrantům nebo se v této oblasti již pohybují dlouho.

Při práci s výzkumným vzorkem nebyly brány v úvahu takové proměnné jako pohlaví a věk, a výzkumné vzorky nebyly rozděleny na podskupiny. Například u cizinců nebylo rozhodující, kolik let celkem cizinec žije v České republice, ale důležité bylo, aby délka jejich pobytu byla více než jeden rok. Na vzorku zaměstnanců neziskových organizací nebylo nastaveno žádné časové omezení doby působení ve službách pro cizince. Dotazovaní pracovali v NO v rozmezí od několika měsíců až do několika let. Znamená to, že ve výzkumu se zúčastnili i lidé, kteří se věnují dobrovolnictví dlouhodobě.

U **hloubkového rozhovoru** bylo přihlíženo k samotnému problému, to znamená, že se průzkum zaměřoval na cizince, kteří využívali služeb nestátních neziskových organizací. Cílem nebylo seskupit soubor určitých jedinců, ale dojít k tomu bodu, ve kterém data nebudou přinášet nic nového, a vzorek bude nasycen. Vzorek byl utvářen průběžně. Jak bylo uvedeno výše, byla vydefinována určitá kritéria:

1. Cizinec pochází ze země východní Evropy (Bělorusko, Rusko, Ukrajina + Kazachstán).
2. Cizinec má povolení k dlouhodobému pobytu.
3. Cizinec pobývá na území České republiky legálně více než jeden rok.
4. Cizinec má povědomí o službách NNO pro cizince a byl klientem těchto NNO.

Respondenti byli vybráni metodou „sněhové koule“, která je určena k získávání nových případů na základě procesu postupného nominování dalších osob již známými

⁷⁵ HENDL, Jan, 2016. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0982-9.

⁷⁶ Web státní správy o integraci cizinců. Integrovaná politika. Koncepce a Zprava. [Online]. [cit. 24.8.2020]

případy.⁷⁷ Prostřednictvím prvního kontaktu byla získána další skupina kontaktů na dotazované, kteří následně kontaktovali své kamarády či známé.

Celkem bylo realizováno osm rozhovorů s respondenty, kteří přesně zapadali do předem stanovených kritérií. Počet rozhovorů byl omezen na osm z několika důvodů. Prvním důvodem bylo, že odpovědi respondentů byly více méně podobné, a tak bylo od dalších rozhovorů upuštěno, protože další data nepřinášela nic nového. Nicméně by se dalo ve výzkumu pokračovat, ale časový tlak a pandemická situace si vynutily omezení výzkumného vzorku na osm osob.

Co se týče **dotazníkového šetření**, tam byl výběr vzorku odlišný. Respektive výběr organizací neziskového sektoru byl zcela jasný už na začátku zpracování diplomové práce. Vzhledem k tomu, že všichni respondenti byli z hlavního města Prahy, byly dotazníky zaslány do každé neziskové organizace, která se zabývá otázkami integrace cizinců a má svoji pobočku v hlavním městě ČR. Výzkumný vzorek byl pro lepší porozumění problému vymezen těmito kritérii:

1. Organizace nabízející své služby v hlavním městě Praha.
2. Organizace, které nabízejí své služby v oblasti integrace cizinců.

Vzhledem k tomu, že zvoleným způsobem sběru dat byl dotazník a počet neziskových organizací je kolem 20⁷⁸, podařilo se oslovit všechny organizace v Praze. Úplný seznam neziskových organizací, kterým byl odeslán dotazník, je uveden v příloze číslo 2 diplomové práce. Při zpracování seznamu neziskových organizací byl využit adresář vybraných nestátních neziskových organizací (NNO) působících v oblasti integrace cizinců⁷⁹, jež jsou uvedeny na stránkách MVČR, v části služby pro cizince. Důvodem k takovému vyberu zdroje je, že pro cizince, kteří přicházejí do ČR, je nejvíce důvěryhodný „oficiální“ seznam zveřejněný státem, resp. tedy ministerstvem.

Jelikož nebylo možné zajistit, aby dotazník vyplňovaly pouze osoby, u kterých by byla přesně vymezena délka trvání pracovního poměru, pohlaví a věk, dotazníky vyplňovaly

⁷⁷ MIOVSKÝ, Michal, ed., 2003. *Příručka k provádění výběru metodou sněhové koule: snowball sampling*. Praha: Úřad vlády České republiky. Metodika (Úřad vlády České republiky). ISBN 80-86734-08-0., s. 19.

⁷⁸ Data byla získána na portálu MVČR v pododdílu azylové a migrační politiky. [Online]. 2020 [cit. 24.8.2020] Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/sluzby-pro-verejnost-informace-pro-cizince-informace-pro-cizince.aspx>

⁷⁹ Ministerstvo vnitra České republiky. [Online]. 2020 [cit. 24.8.2020] Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/potrebuji-pomoci-nebo-poradit-jste-v-nouzi-nevite-jak-vyresit-svou-situaci.aspx>

osoby, které mají zkušenosti v otázkách integrace. Nebylo rozhodující, jak dlouhé a jak intenzivní jejich zkušenosti jsou.

V tabulce je uvedeno složení dotazovaných podle věku a pohlaví, kteří se na tomto výzkumu podíleli a vyjádřili své pocity a popsali své zkušenosti. V tabulce číslo 3 jsou data k dotazníkovému šetření zaměstnanců a v tabulce číslo 4 najdete informace k polostrukturovaným rozhovorům s cizinci.

	Muži	Ženy
Dotazováno celkem	1	4
Věk	32	19, 20, 25, 30

Tabulka č. 3

Dotazníkové šetření zaměstnanců NNO

	Muži	Ženy
Dotazováno celkem	2	6
Věk	25, 31	18, 25, 27, 29, 31, 40

Tabulka č. 4

Polostrukturované rozhovory s cizinci

Z tabulek je vidět, s kolika cizinci byly provedeny rozhovory a kolik zaměstnanců odpovědělo na dotazník s otevřenými otázkami. Je patrné, že v obou případech většinu odpovědí poskytly osoby ženského pohlaví ve věkovém rozpětí 25–31 let (v případě zaměstnanců je rovný podíl mezi věkem 18–24 a 25–31).

Pokud jde o délku povolání, tři zaměstnanci z pěti se věnují dobrovolnictví dlouhodobě, to znamená déle než 2 roky, další dva v rozmezí 6 měsíců až 1,5 roku.

U cizinců se doba pobytu na území České republiky liší následovně: dva z osmi cizinců žijí na území České republiky jeden až čtyři roky, šest cizinců z osmi 5 až 10 let.

3.3 Techniky sběru dat a zpracování výsledků výzkumu

Mezi nejčastější techniky sběru dat patří:

- dotazník,
- rozhovor – narativní, volný, polostrukturovaný, strukturovaný,
- pozorování – zúčastněné, nezúčastněné, skryté,

- studium a analýza dokumentů – kvantitativní, kvalitativní, sekundární.⁸⁰

Aby výsledky analýzy byly použitelné, je potřeba kombinovat data nasbíraná z různých zdrojů, proto bylo v práci použito několik metod sběru dat.

Jednou z metod byla analýza dokumentů, kde byla pozornost věnována několika důležitým aspektům integrace cizinců a spolupráci cizinců v otázkách spolupráce s neziskovými organizacemi. Důležité rovněž bylo zjištění informací týkajících se množství imigrantů obracejících se k zaměstnancům neziskových organizací, přehledu těchto neziskových organizací a shrnutí jimi nabízených služeb. Dále byly prostudovány výzkumné, diplomové a bakalářské práce na podobná témata.

Další použitou metodou byl hloubkový rozhovor, jehož prostřednictvím byly od členů daného prostředí získány informace týkající se jejich názoru na danou problematiku, tzn. integraci cizinců na území České republiky. Rozhovory byly provedeny s imigranty, kteří procesem integrace prošli, či v tuto chvíli procházejí. K tomuto účelu byl využit polostrukturovaný rozhovor, který vychází z předem připraveného seznamu témat a otázek.⁸¹

Poslední použitou metodou sběru dat byl dotazník, který byl rozeslán zaměstnancům neziskových organizací v Praze. Kontakt s pracovníky organizací byl realizován prostřednictvím e-mailu. Jedná se o organizace zabývající se integrací cizinců v České republice.

3.3.1 Analýza dokumentů a textů

Kvalitativní analýza dokumentů je metoda, která umožňuje systematický rozbor a hodnocení vybraného dokumentu z hlediska jeho vnitřních i vnějších znaků.⁸² Při využití této metody lze analyzovat obsahové i materiální aspekty dokumentů.

Pro triangulaci a bohatost dat byla provedena analýza dostupných dokumentů souvisejících se zkoumanou problematikou, dále bylo důležité porozumět pojmu efektivita

⁸⁰ VOJTÍŠEK, Petr, 2012. *Výzkumné metody: Metody a techniky výzkumu a jejich aplikace v absolventských pracích vyšších odborných škol*. Praha: Vyšší odborná škola sociálně právní, s. 22.

⁸¹ ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ, 2014. *Kvalitativní výzkumu, v pedagogických vědách*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0644-6.

⁸² BOWEN, Glen A. Document Analysis as a Qualitative Research Method. *Qualitative Research Journal* [online]. 2009, roč. 9, č. 2, s. 27–28 [cit. 2018-05-27]. DOI: 10.3316/QRJ0902027. ISSN 1448-0980. [cit. 24.8.2020] Dostupné z: <http://ezproxy.muni.cz/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,cookie,uid&db=sih&AN=47652758&lang=cs&site=eds-live&scope=site>

a provést stručnou analýzu měření efektivity i pomocí různých objektivních indikátorů. Například efektivita se dá měřit počtem obslužených klientů za jednotku ceny apod. V diplomové práci bude představena efektivita z hlediska klientů a zaměstnanců NNO, tedy spokojenost se službami nestátních neziskových organizací zabývajících se otázkami integrace cizinců.

U analýzy šlo především o obsahovou analýzu dokumentu, pozornost tedy byla věnována pouze těm úryvkům práce a pouze těm informacím, které obsahují údaje důležité pro diplomovou práci.

Ještě před analýzou byl krátce popsán postup, jak a proč bude tato analýza probíhat. Nejprve byl stručně definován účel analýzy dokumentů a vyhodnocena data, která jsou pro potřeby diplomové práce zajímavá. Během analýzy bylo průběžně kontrolováno dodržování kritérií pro hodnocení obsahu.

Jako důležité byly označeny následující body: zjištění přehledu NNO v oblasti integrace cizinců a rozsah jimi nabízených služeb, role NNO v integrační politice cizinců a statistické údaje potřebné pro vyhodnocování provedených rozhovorů a dotazníkového šetření, spokojenost klientů se službami NNO. Dále byly předmětem zájmu kvalifikační práce na podobná témata vztahující se k analýze termínů integrace, efektivita a oblast spolupráce cizinců a zaměstnanců nestátních neziskových organizací.

3.3.2 Dotazníkové šetření

Dotazníky jsou obecně nejčastějším užívaným nástrojem sběru dat při zpracování kvalifikačních prací ve vysokoškolském prostředí. Výsledky dotazníků se dají velice snadno statisticky zpracovat, a přinášejí tak rychlou zpětnou vazbu.⁸³

Mezi nevýhody dotazníku patří malá návratnost. Dotazník klade vysoké nároky na ochotu dotazovaného, je snadné „přeskočit“ otázky nebo neodpovědět vůbec, ale zároveň je to vysoce efektivní technika, která může postihnout velký počet jedinců při relativně malých nákladech.⁸⁴

Úvod dotazníku sestaveného pro potřeby předložené diplomové práce obsahuje oslovení respondenta, představení a stručný popis cílů výzkumu. Dále dotazník obsahuje prohlášení o mlčenlivosti a poděkování za spolupráci. Spolu s dotazníkem byl odeslán i

⁸³ MAREŠ, Jiří, 2006. *Manuál pro tvůrce a uživatele studentského posuzování výuky*. Praha: Karolinum.

⁸⁴ DISMAN, Miroslav. 2000. *Jak se vyrábí sociologická znalost: Příručka pro uživatele*. 3. vyd. Praha: Karolinum.

průvodní dopis, který vysvětlil účel výzkumu, jeho užitečnost pro respondenty, vysvětlil, jakým způsobem byl respondent vybrán a jak je zajištěna jeho anonymita. Vzor dotazníku, který byl odeslán e-mailem zaměstnancům neziskových organizací, je uveden v příloze číslo 3 diplomové práce.

Původním záměrem bylo provedení polostrukturovaných rozhovorů se zaměstnanci NO. Zjišťován byl názor respondentů na otázky integrace cizinců, zdali považují nabízené služby NNO, ve které pracují, za dostatečné a zdali jsou vůbec cizinci ochotni jejich služby využívat. Rozhovory by měly být prováděny v příjemném prostředí pro dotazované na místech vybraných respondenty. Původně bylo plánováno provádět rozhovory přímo v kancelářích neziskových organizací, v prostředí, které znají zaměstnanci i klienti, ale na základě předcházejících zkušeností z prováděných rozhovorů se zaměstnanci neziskových organizací v rámci studia bylo jako vhodnější místo setkání zvoleno neutrální prostředí, kde jsou zaměstnanci NNO schopni vést klidnější a otevřenější rozhovory.

Nakonec však musela být realizace výzkumu přizpůsobena neklidné situaci spojené s koronavirovou pandemií. Dlouhou dobu nebylo možné organizovat osobní schůzky vůbec, ale i po uvolnění opatření nebyli zaměstnanci ochotni setkat se osobně, proto bylo rozhodnuto upřednostnit dotazníkové šetření, aby bylo vůbec možné výzkum ve stanoveném čase uskutečnit.

Zvažovány byly i varianty on-line schůzek se zaměstnanci prostřednictvím MS Teams nebo přes ZOOM, avšak k rozhovoru pomocí těchto nástrojů byl ochoten přistoupit pouze jeden zaměstnanec z pěti. Kombinace čtyř dotazníků a jednoho on-line rozhovoru neumožňuje položit doplňující otázky v dotazníkovém šetření, a není tudíž možné vyvodit optimální závěry. Zvolená metoda přinesla určité ztráty pro výzkumné šetření. Kromě nízké návratnosti se vyskytly i další problémy. Například bylo velice obtížné kontrolovat, zdali dotazník vyplňuje ta správná osoba, která vyhovuje kritériím určujícím výzkumný vzorek (viz kapitola *Volba a popis vzorku*). Dále bylo potřeba do určité míry počítat s tím, že odpovědi nebudou srovnatelné jak mezi sebou, tak i s odpověďmi respondentů u polostrukturovaných rozhovorů. Například odpovědi na otázku *Jsou podle vašeho názoru nabízené služby efektivní?* by byly nejspíš stejné jak při vyplnění dotazníků, tak i provedení rozhovorů, ale odpovědi na takovou otázku jako např. *Uved'te, prosím, jak pojmu efektivnost rozumíte*, by byly u dotazníků zřejmě stručnější a jednodušší.

Naopak výhodou bylo to, že díky dotazníkovému šetření nakonec byly informace pro provádění výzkumu k dispozici, což se na začátku výzkumu nezdálo reálné. Vyplnění

dotazníků ve srovnání s rozhovory nebylo pro zaměstnance časově náročné a distribuce dotazníků byla snadná a rychlá.

Odpovědi zaměstnanců neziskového sektoru přinesly jasnější pohled na specifické otázky spojené s výkonem profesní činnosti v NNO, jelikož autorka práce udělala maximum proto, aby odpovědi dotazovaných šly do hloubky problému, a aby dotazníky splnily svůj účel.

Jak již bylo uvedeno výše, celkem bylo odesláno 20 dotazníků, avšak zpátky se vrátilo pouze pět. Může to být spojeno s vysokou pracovní vyčerpávaností zaměstnanců NNO, anebo i s neochotou spolupracovat na výzkumu o efektivitě jejich práce. Po třech dnech od zaslání dotazníků obdrželi dotazovaní i krátké upomínky. Bohužel k navýšení návratnosti nedošlo. Všechny obdržené dotazníky jsou uvedeny v přílohách číslo 4 až 8 diplomové práce. Nejsou však uvedeny názvy organizací, ve kterých konkrétní zaměstnanci pracují. Stejně jako u rozhovorů byly tyto informace určeny pouze pro výzkumníka. Bylo důležité, aby byl výzkum proveden ve vztahu k celé oblasti NO spolupracující na integraci cizinců, a ne pouze na jedné konkrétní organizaci.

Vzhledem k tomu, že data jsou relativně strohá, a především hodně strukturovaná otázkami v dotaznících, sesbíraný materiál byl zpracován metodou kódování podle předem vytvořených kódů. Po provedení a analýze rozhovorů byly vytvořeny určité kódy, poté, vzhledem k tomu, že v obou výzkumných metodách byly hledány odpovědi na stejné téma, byly použity vytvořené kódy i k analýze dotazníků (anket).

V dotazníkovém šetření byly otázky rozděleny do několika okruhů:

- kdo jsou klienti NNO, ve které zaměstnanec pracuje,
- názor dotazovaného na dostatečnost nabízených služeb pro cizince,
- přehled a míra poptávky služeb,
- pohledu zaměstnance na efektivitu služeb a porozumění tomuto pojmu.

3.3.3 Hlubkový polostrukturovaný rozhovor

Mezi hlavní typy hlubkového rozhovoru řadíme rozhovor polostrukturovaný a rozhovor nestrukturovaný – označovaný také jako narativní. Polostrukturovaný rozhovor je založený na předem vytvořeném scénáři obsahujícím zkoumaná témata a jednotlivé otázky.⁸⁵

⁸⁵ ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ, 2014. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 2. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0644-6.

Pro diplomovou práci byl polostrukturovaný rozhovor ideální metodou zkoumání osobních pocitů cizinců v otázkách jejich integrace a možného pocitu diskriminace. Proto byl nastaven okruh, kterého se měl rozhovor držet, ale zároveň dávat možnost respondentům více mluvit o svých dojmech.

Polostrukturovaný rozhovor je nejrozšířenější metodou interview, potřebuje náročnější technickou přípravu. Některé okruhy jsou ponechány na tazateli, včetně znění a pořadí otázek, ale můžeme vyžadovat po tazateli dodržení a znění otázek. U polostrukturovaného rozhovoru je vhodné upřesnit a vysvětlit odpovědi dotazovaného. Na otázky se mohou nabalovat různé doplňující otázky a témata, které tazateli připadaly vhodné a rozšiřující původní zadání. Doplňující otázky přinášejí navazující informace, které pomáhají lépe pochopit problém, jenž nás zajímá.⁸⁶

Polostrukturované rozhovory, respektive rozhovory pomocí návodu byly provedeny s cílem získat široké spektrum informací o zkoumaném problému. Realizovány byly rozhovory, které měly předem dány soubor témat a s tím i spojený soubor otázek. K formulaci jednotlivých otázek docházelo v průběhu rozhovoru v závislosti na kontextu. Pro výzkumníka bylo důležité, aby průběh konverzace byl přirozený a aby otázky organicky zapadaly do příběhu, aniž by to narušilo průběh monologu cizinců. Při pokládání dotazů se počítalo s tím, že některé dotazy, které se v danou chvíli jevily jako nevhodné, mohou být vynechány, a naopak jiné přidány.

Polostrukturované rozhovory jsou flexibilnější a volnější než strukturované, ale jsou organizovanější a systematictější než nestrukturované rozhovory.⁸⁷ Seznam otázek v sobě spojil základní otázky, které byly směřovány k ústřednímu tématu výzkumu, a zjišťovací otázky, jejichž cílem bylo získat od respondenta více informací v reakci na specifickou otázku. Otázky byly formulovány jasným způsobem, kterému respondenti rozuměli.

Všechny rozhovory byly provedeny v klidné atmosféře, výběr místa byl vždy ponechán na respondentovi. Zohledňovány byly rovněž časové možnosti dotazovaného.

⁸⁶ Policie České republiky [online]. Vyd. 2. Praha: Policejní prezidium České republiky, [Online] 2010 [cit. 24.8.2020] Dostupné z: <http://www.policie.cz/clanek/o-nas-policieceske-republiky-policie-ceske-republiky.aspx>

⁸⁷ WILDEMUTH, Barbara M. a Yan ZHANG. Unstructured Interviews. WILDEMUTH, Barbara M. *Applications of social research methods to questions in information and library science*. Westport, CT: Libraries Unlimited, 2009, 222–231. ISBN 9781591585039.

Na začátku rozhovoru se tazatelka představila a vysvětlila cíle a úkoly výzkumu. Dále byly položeny úvodní otázky, které pomohly navázat kontakt s respondentem. Poté respondenti odpovídali na snadné, bezproblémové a zajímavé otázky, za kterými následovaly dotazy nejtěžší a nejdůležitější pro výzkum. Na závěr byly položeny jednodušší otázky, které ale byly pro výzkum rovněž důležité. Na konci interview byly spolu s respondentem shrnuty určité výsledky rozhovoru, a následovalo poděkování respondentovi za jeho čas a pomoc.

Zajímavost a užitečnost provedených rozhovorů lze spatřit v tom, že všechny rozhovory byly provedeny v ruském jazyce, respektive v mateřském jazyce respondentů výzkumného šetření, což však nebylo původním záměrem.

Po provedení první části rozhovoru s prvním z osmi respondentů bylo cítit určité napětí, respondent nemohl vyjádřit to, co si myslí, protože byl nucen vybírat slova, která v normálním životě nepoužívá. Navíc byl rozhovor vedený v češtině pro respondenta unavující, nezajímavý a bylo vidět, že jediné, na co respondent čeká, je konec rozhovoru. Proto byla po několika minutách respondentovi nabídnuta možnost pokračovat v ruském jazyce. Díky tomu, že mateřským jazykem autorky práce je ruština, bylo možné rozhovor upravit a vést tak, aby byl pro respondenta přijatelnější a zajímavější. Rozhovor byl díky odstranění jazykové bariéry veden v přátelské atmosféře. Otázky, které byly na začátku pokládány v češtině, bylo potřeba položit opakovaně, odpovědi měly následně nejen odlišnou emocionální náladu, ale i obsah samotné odpovědi byl změněn. Odpovědi byly úplnější a umožnily položit další, navazující otázky.

Realizace rozhovorů v mateřském jazyce respondentů byla velkou výhodou, a proto lze výzkum považovat za přínosný a nový. Respondenti díky možnosti vyjadřovat se ve svém mateřském jazyce necítili žádné bariéry a autorku práce brali jako „jednou z nich“.

Respondentům byly položeny otevřené otázky, jejichž přehled je uveden v příloze číslo 9 diplomové práce. Rozhovory byly anonymní, nahrávány na diktafon a následně přepsány.

Sesbíraný materiál byl poté zpracován dle Švaříčka a Šed'ové (2014) metodou otevřeného kódování. Po provedení rozhovorů bylo důležité všechny rozhovory přepsat doslovně. Byla použita metoda kódování „papír a tužka“ (rozhovory jsou vytištěny a výzkumník ručně wpisuje kódy do textu), jelikož k tomu určený software nebyl k dispozici a práce ve Wordu nebyla v daném okamžiku vhodná.

Při kódování je text rozdělen na významové jednotky (slovo, věta atp.), kterým jsou přidělena jména – kódy. Tyto kódy jsou pak seskupeny dle podobnosti či souvislosti a jsou z nich na základě významu vytvořeny kategorie. Na výsledky otevřeného kódování navazuje technika „vyložení karet“,⁸⁸ to znamená, že mezi vytvořenými kategoriemi byly hledány vztahy a spojení a tyto sloučeny do určitého schématu.

U polostrukturovaného rozhovoru, stejně jak u dotazníkového šetření, byly otázky rozděleny do několika okruhů:

- úvodní otázky,
- pomoc nestátních neziskových organizací při řešení cizincových problémů (jak v otázkách integrace, tak i v otázkách diskriminace),
- hodnocení pomoci NNO při řešení problémů z hlediska času a efektivity,
- znalosti cizince o přehledu služeb neziskových organizací,
- zkušenost cizince s projevy diskriminace na území ČR a pocit dostatečné integrace.

V průběhu zpracovávání materiálů z rozhovorů se objevila potřeba položit další doplňující dotazy, na které byli respondenti dodatečně dotázáni, což přineslo zajímavé výsledky vypovídající o celkovém vztahu cizinců k práci NNO a o tom, komu dají spíše přednost: představitelům komerčních firem (popřípadě advokátům, psychologům a sociálním pracovníkům) nebo zaměstnancům NNO. Výsledky a některé odpovědi budou uvedeny v další části diplomové práce.

V konečném výsledku byl výzkum proveden tímto postupem: v práci byla použita metoda kvalitativního výzkumu, rozhovory probíhaly formou polostrukturovaného rozhovoru s předem určeným okruhem otázek. Přepsané rozhovory byly zkoumány metodou otevřeného kódování s vytvořením určitých frází/slov/kódů. Kódování bylo provedeno metodou „papír a tužka“ a respondenti byli vybráni metodou „sněhové koule“.

3.4 Kvalita výzkumu

Velmi obecně lze říci, že se dnes metodologové kloní k názoru, že kvalitu v kvalitativním výzkumu zaručují dvě věci: zaprvé pečlivá práce v průběhu výzkumu

⁸⁸ ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ, 2014. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 2. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0644-6.

a zadruhé korektní podoba výsledné výzkumné zprávy. Stále platí, že bez dodržování určitých pravidel se z vědy stává spekulativní fikce.⁸⁹

Během výzkumu bylo realizováno několik kroků, které byly důležité pro pravdivost, potvrditelnost a důvěryhodnost výzkumného šetření. Pro zvýšení důvěryhodnosti se jednalo o využití různých zdrojů informací. Polostrukturované rozhovory byly provedeny v mateřském jazyce respondentů, což vedlo k většímu emočnímu sblížení a důvěryhodnosti mezi tazatelem a respondentem. Všechny rozhovory byly provedeny v klidné atmosféře, ve které se respondent cítil spokojeně a jistě. Dotazníkové šetření bylo realizováno s dodržováním etických aspektů.

Pro zvýšení potvrditelnosti výzkumu bylo ve výsledcích uvedeno dostatečné množství informací, aby bylo možné udělat si představu o proběhlém výzkumu. Pro zvýšení důvěryhodnosti je v textu o výsledcích výzkumu a v kapitole o analýze rozhovoru a dotazníkového šetření uvedeno i mnoho přímých citací, které odkazují na zdroje, ze kterých práce vychází.

3.5 Limity výzkumu

Během výzkumu se projevilo několik limitů, které jsou v něm obsaženy. Prvním limitem je prudký rozvoj, který v současné době v dané oblasti probíhá. Dalším limitem práce je malý soubor respondentů a dotazovaných v dotazníkovém šetření. Omezený vzorek výzkumu vždy má za výsledek nemožnost získané poznatky zobecnit. Další limit upozornil na to, že výzkum zachycuje pouze pohled výzkumníka, dotazovaných a respondentů v momentě sběru dat.

Vzhledem k povaze výzkumu je nutné brát zřetel na fakt, že není primárně zaměřen na reprezentativnost dat s cílem vztáhnout získané poznatky na širší populaci, například cizinců na území České republiky. Zároveň je potřeba počítat s tím, že vzhledem ke slabé standardizaci dat provedený výzkum nedosahuje vysoké reliability.

Jisté riziko rovněž spočívá ve zkreslení informací prostřednictvím manipulativních otázek. Jak už bylo popsáno výše, výzkum byl zahájen s určitou mírou nedůvěry k nestátním neziskovým organizacím vzhledem k osobní zkušenosti autorky se spoluprací s NNO. Při realizaci výzkumného šetření se však snažila maximálně uplatnit veškeré teoretické znalosti, nabyté při studiu, a praktické zkušenosti, získané během realizace výzkumu předcházejícího zpracovávání diplomové práce. Polostrukturovaný rozhovor i dotazníkové šetření však

⁸⁹ ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ, 2014. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 2. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0644-6. s. 480.

nemohou být zcela objektivní, protože již samotný výběr otázek představuje jistou míru objektivní restrikce zkoumané reality.

Každý výzkumník by měl mít povědomí o limitech výzkumu a neustále si je připomínat, aby se vyvaroval případného zkreslení ze své strany a dokázal se dívat na zkoumaný problém s odstupem.

3.6 Etické aspekty výzkumu

Provedený výzkum kladl velké nároky na etické aspekty, protože při jeho realizaci došlo z pozice výzkumníka ke kontaktu s citlivými údaji. Fakticky se dá říci, že byly odhaleny některé citlivé aspekty pocitu diskriminace a nedostatečné integrace respondentů, proto byla během výzkumu dodržována základní etická pravidla výzkumu, o kterých v českém pedagogickém kontextu hovoří Průcha a Švaříček (2009). Jednalo se o pravidla důvěrnosti a anonymity, informovaného souhlasu a zpřístupnění výsledků účastníkům výzkumu.⁹⁰

Všichni účastníci byli před zahájením výzkumu seznámeni s jeho účelem a průběhem. Cíle ani okolnosti výzkumu nebyly před účastníky zatajeny. U rozhovorů byl dotazovaný s cíli a okolnostmi seznámen vždy před zahájením rozhovoru. V dotazníkovém šetření byl každý dotazník doplněn průvodním dopisem, ve kterém bylo vše řádně vysvětleno. Respondenti se rozhodli k dobrovolnému udělení souhlasu ohledně svojí účasti ve výzkumu a souhlasu ke zpracování jimi poskytnutých dat. Souhlas byl vysloven ústně a současně, stejně jako rozhovor, zaznamenan v diktafonu.

Účastníkům rozhovoru byla dána příležitost, aby se uvolnili a vysvětlili své pocity. Dá se říci, že díky vedení rozhovorů v mateřském jazyce respondentů, byl s respondenty navázán osobní vztah.

Data získaná v průběhu výzkumu byla archivována. Veškerá data byla přístupná pouze tazatelce. Účastníci byli seznámeni s tím, že v případě problémů s realizací výzkumu mohou být jimi poskytnutá data přístupná i vedoucímu diplomové práce. Uložená data budou po zdárném obhájení diplomové práce zničena.

⁹⁰ PRŮCHA, J., ŠVAŘÍČEK, R. Etický kodex české pedagogické vědy a výzkumu. *Pedagogická orientace*, 19(2), [online]. 2009 [cit. 02.07.2020]

Dostupné z:

https://www.researchgate.net/profile/Roman_Svaricek/publication/266405533_Etický_kodex_česke_pedagogicke_vedy_a_vyzkumu/links/5474601e0cf29afed60f7acc/Etický-kodex-ceske-pedagogicke-vedy-a-vyzkumu.pdf

Veškerá zveřejněná data, uvedená v následující kapitole, jsou plně anonymizována tak, aby se zachovalo soukromí účastníků výzkumu.

4 Zjištění z hloubkových rozhovorů, dotazníků a analýzy dokumentů

Po realizaci interview byly všechny rozhovory přepsány a zkoumány metodou otevřeného kódování. Data byla přečtena opakovaně, do přepsaných rozhovorů a vytvořených kódů nebyly projektovány vlastní předpoklady autorky práce. Jako kódy byly použity krátké fráze, které vyjadřují znak charakterizující určité skupiny textových dat, předmětem zájmu byly kódy, které vzešly z dat, a ne pouze teoretické kódy. Kódy byly následně seskupeny do určitých kategorií. Tyto kategorie byly opěrnými body k vytvoření analytického příběhu. Vzhledem k tomu, že u zaměstnanců a klientů NNO se lišily jak otázky, tak i metoda výzkumu, zjištění budou popsána ve dvou odlišných kapitolách ve snaze najít společné řešení v kapitole výsledky výzkumu a doporučení. Výsledky dotazníkového šetření byly zkoumány pomocí kódů z rozhovorů pro porovnatelnost dat, ale vzhledem k tomu, že některé otázky se lišily, byly výsledky dotazníkového šetření doplněny i o další vyskytující se kódy. Většina témat v rozhovorech a dotaznících je identická a díky tomu máme možnost výsledky porovnávat a zjistit, zda existuje shoda v názorech klientů a zaměstnanců nestátních neziskových organizací.

4.1 Vyhodnocení analýzy dokumentů

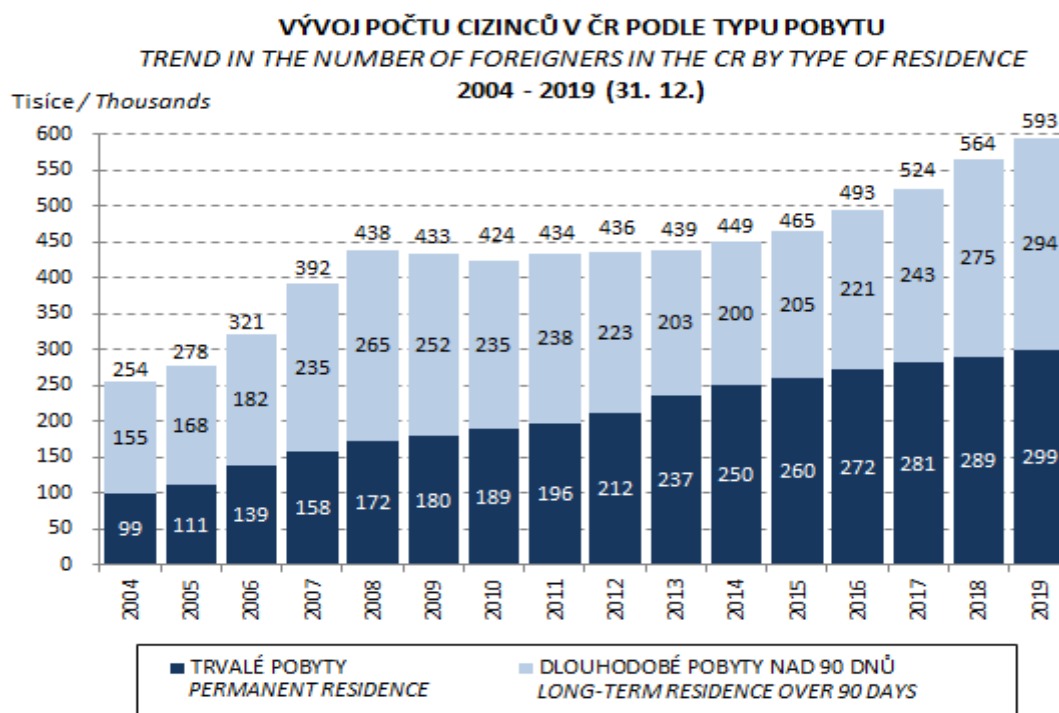
Analýza dokumentů byla provedena za účelem triangulace a bohatosti dat s cílem vytvořit teoretické předpoklady pro výzkum. Téměř všechny výsledky této analýzy lze najít v teoretické části diplomové práce. Byly zkoumány důležité pojmy pro porozumění problematice integrace a diskriminace, představen seznam neziskových organizací spolupracujících s cizinci a také byla provedena analýza možných indikátorů zkoumání efektivity u nestátních neziskových organizací.

Dále budou uvedeny statistické údaje týkající se tématu diplomové práce, které nebyly zahrnuty do teoretické části.

Za účelem porozumění problematice integrace a počtu migrantů, kteří by teoreticky mohli být do integračního procesu zapojeni, bylo potřeba prozkoumat určitou kvantitativní charakteristiku tohoto jevu.

Počet cizinců na území České republiky roste každý rok, problematika integrace upoutává rok od roku pozornost většiny společnosti. Níže, v grafu číslo 1, je uveden vývoj počtů cizinců v ČR v letech 2004–2019. Údaje byly poskytnuty Ředitelstvím služby cizinecké policie MV ČR.

Počty cizinců ze třetích zemí legálně pobývajících v České republice dlouhodobě stoupají, od roku 2004 se téměř zdvojnásobily a k mírnému poklesu (o 0,2 %) jejich počtu došlo až ve druhé polovině roku 2009 v souvislosti s dopady hospodářské krize.⁹¹



92

Graf č. 1

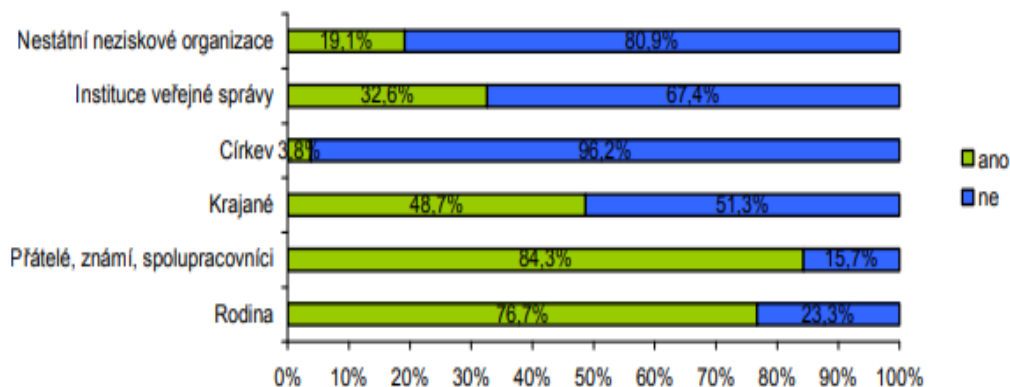
Zdroj: Ředitelství služby cizinecké policie MV ČR, 2019. Vývoj počtu cizinců v ČR. In: *Český statistický úřad* [online]. Praha: ČSÚ [cit. 2020-12-07]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/cizinci/cizinci-pocet-cizincu>

⁹¹ MVČR, 2015. Analýza aktuální situace v oblasti integrace cizinců na území České republiky. *Výzkumná zpráva*. 2015(1), 40, s. 1.

⁹² Ředitelství služby cizinecké policie MV ČR, 2019. Vývoj počtu cizinců v ČR. In: *Český statistický úřad* [online]. Praha: ČSÚ [cit. 07.12.2020]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/cizinci/cizinci-pocet-cizincu>

S vývojem počtu cizinců jde ruku v ruce i navýšení počtu klientů nestátních neziskových organizací působících v oblasti integrace cizinců. Upozorňují na to také dotazovaní zaměstnanci.

Po prostudování výzkumné zprávy pro Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR⁹³ můžeme vidět, že většina cizinců, když potřebuje vyřešit obtížnou situaci, se v první řadě obrací na přátele a známé. Na otázku odpovědělo 236 respondentů, výsledky můžeme vidět v grafu číslo 2.



Graf č. 2

zdroj: PROUZOVÁ, Zuzana, Marie HLADKÁ, Martin KŘIVÁNEK, Ivan MALÝ, Miroslav POSPÍŠIL, Eliška PUDOVÁ a Vít ŠELEŠOVSKÝ. *Efektivita služeb poskytovaných nestátními neziskovými organizacemi v oblasti integrace cizinců*. 1. vyd. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2008. 154 s. první.

Na grafu č. 2 je vidět, že v roce 2008 bylo pouze 19 % cizinců ochotno řešit složitou situaci s pomocí zaměstnanců NNO. Dané výsledky lze potvrdit i odpověďmi cizinců, se kterými byly provedeny hloubkové rozhovory. Respondenti dávají přednost přátelům a rodině jako pomocníkům v řešení problémů, na NNO se obracejí až po krátké konzultaci s rodinou nebo uvědomění, že nemohou vyřešit problém svými silami.

Přehled organizací zabývajících se migranty je k dispozici na stránkách www.cizinci.cz a na stránkách Ministerstva vnitra České republiky.

Dalším bodem pro zkoumání byly možné překážky při integraci, kterým musí cizinci čelit. „Mezi nejčastější překážky v práci a podnikání cizinci s trvalým či přechodným

⁹³ PROUZOVÁ, Zuzana, Marie HLADKÁ, Martin KŘIVÁNEK, Ivan MALÝ, Miroslav POSPÍŠIL, Eliška PUDOVÁ a Vít ŠELEŠOVSKÝ. *Efektivita služeb poskytovaných nestátními neziskovými organizacemi v oblasti integrace cizinců*. 1. vyd. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2008, 154 s.

pobytem řadili neznalost české legislativy a daňového systému, přebujelou administrativu a neznalost českého jazyka – tři oblasti, v nichž se projevuje jejich informační deficit.“⁹⁴

Ministerstvo práce a sociálních věcí uvádí, že nejčastější překážkou u cizinců je jazyková bariéra, se kterou se zpočátku setkává téměř každý cizinec na území ČR.

Dalším problémem je skutečnost, že cizinci vstupující do České republiky ve většině případů nemají dostatek informací o cílové zemi, což může způsobit řadu problémů při zorientování se ve společnosti a při vyřizování alespoň základních záležitostí spojených se životem v zemi. Mezi další problémy může patřit nízká motivovanost k začlenění na pracovním trhu a neschopnost cizinců doložit kvalifikaci získanou v zemi svého původu.⁹⁵

„Tyto a další problémy se snaží řešit nestátní neziskové organizace, jejichž posláním je poskytování pomoci uprchlíkům a dalším kategoriím cizinců. Tato pomoc spočívá v bezplatném právním, sociálním a psychologickém poradenství, v realizaci volnočasových a vzdělávacích programů a v komplexní sociálněprávní asistenci dlouhodobě usazeným cizincům a uznaným azylantům v namáhavém procesu integrace do majoritní společnosti.“⁹⁶

Další překážkou pro cizince může být špatná informovanost migrantů o možnosti bezplatné pomoci a existenci nestátních neziskových organizací. Jako velký problém se ukazuje také nerovnoměrné rozmístění neziskových organizací. Imigranti, kteří žijí v menších městech, by museli dojíždět, což si nemohou dovolit, nebo na to nemají dostatek času.

Posledním bodem pro zkoumání byl přehled nabízených NNO služeb pro cizince. V roce 2019 Ministerstvo vnitra České republiky podpořilo 17 projektů nestátních neziskových organizací v rámci dotačního titulu „Integrace cizinců“.⁹⁷ Nabídka služeb se

⁹⁴ MVČR, 2015. Analýza aktuální situace v oblasti integrace cizinců na území České republiky. *Výzkumná zpráva*. [online]. 2015(1) [cit. 07. 11.2020].

Dostupné z:

[file:///C:/Users/saleseu/Documents/st%C3%A1hnute%20dokumenty/Anal%C3%BD_za_aktu%C3%A1ln%C3%AD_situace_v_oblasti_integrace_cizinc%C5%AF%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/saleseu/Documents/st%C3%A1hnute%20dokumenty/Anal%C3%BD_za_aktu%C3%A1ln%C3%AD_situace_v_oblasti_integrace_cizinc%C5%AF%20(2).pdf) s. 28.

⁹⁵ Ministerstvo práce a sociálních věcí. 2008. *Analýza přístupu imigrantek a imigrantů ke vzdělávání a na trh práce v České republice*. Tisková zpráva. Praha, s. 30.

⁹⁶ MVČR, 2015. Analýza aktuální situace v oblasti integrace cizinců na území České republiky. *Výzkumná zpráva*. [online]. 2015(1) [cit. 07. 11.2020].

Dostupné z:

[file:///C:/Users/saleseu/Documents/st%C3%A1hnute%20dokumenty/Anal%C3%BD_za_aktu%C3%A1ln%C3%AD_situace_v_oblasti_integrace_cizinc%C5%AF%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/saleseu/Documents/st%C3%A1hnute%20dokumenty/Anal%C3%BD_za_aktu%C3%A1ln%C3%AD_situace_v_oblasti_integrace_cizinc%C5%AF%20(2).pdf) s. 28., str. 32

⁹⁷ MVČR 2020[online] [cit.07.12.2020]. Dostupnéz:

<https://www.mvcr.cz/docDetail.aspx?docid=22103125&docType=ART&chnum=1>

rozšiřuje každý rok. Nejčastěji využívanými službami jsou právní služby, sociální poradenství a jazykové kurzy.

Jednodušší přehled služeb by vypadal takto: sociální a právní poradenství, příp. psychologické poradenství, asistenční služby a doprovody, jazykové vzdělávání, jiné vzdělávací semináře a kurzy, kulturní aktivity a dobrovolnická činnost, která se různí dle potřeby. Konkrétní výčet služeb by zaplnil několik stran. Služby, které NNO nabízejí, se váží k hlavním oblastem integrace – k ekonomické soběstačnosti migranta, znalosti českého jazyka, orientaci v české společnosti a také k rozvoji vzájemných vztahů s majoritní společností.⁹⁸

4.2 Vyhodnocení rozhovorů s cizinci

Kategorie byly vytvořeny cestou seskupení kódů, v této kapitole budou kategorie představeny v návaznosti na výzkumné otázky.

Kategorie vzniklé z realizovaných rozhovorů s klienty neziskových organizací jsou tyto:

- otázky legalizace pobytu,
- uspokojená poptávka,
- efektivita = efekt?
- odborník,
- potřebujete pomoc?

Ze vzniklých kategorií byly odstraněny údaje o délce a druhu pobytu na území ČR, každý respondent využíval služeb NNO, a právě toto bylo kritériem pro účast ve výzkumu.

Odpovědi respondentů bylo možné jednoduše porovnávat. Téměř všechny byly stejné a nesly podobný emocionální podtón.

Otázky legalizace pobytu

Každý cizinec pobývající na území České republiky musí řešit problémy spojené s legalizací svého pobytu. Během výzkumu bylo důležité zjistit, řešení, kterých problémů přivedlo klienty z řad cizinců do neziskové organizace. Někteří klienti při hledání řešení své obtížné situace využili pomoc několika organizací, ale podstata jejich otázky byla stejná.

⁹⁸ KINGHAMOVÁ, Karin, 2016. *Sociálně pedagogické systémy podpory cizinců žijících v České republice*. Praha. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze. Vedoucí práce PhDr. Karolína Burešová, Ph.D., s. 48.

Využívání právních služeb. Po této kategorii služeb je největší poptávka v širokém spektru nabízené pomoci.

Většinou otázky spojené s legalizací pobytu a prodloužení povolení k dlouhodobému pobytu potřebují ke svému řešení pomoc zkušeného právníka. Ne každý cizinec má finanční prostředky na to, aby si mohl zaplatit konzultaci u advokáta, který je odborníkem v otázkách legalizace pobytu cizinců. Podle ceníku služeb advokátů vstupní konzultace stojí 1500 až 2500 českých korun za hodinu nebo za 1 úkon⁹⁹. Však u otázek prodloužení pobytu v ČR nebo změně jeho účelu cena má často povahu nikoli ceny za konzultaci, ale zálohy na právní služby, která běžně činí 5 000 až 20 000 korun. U vybraných advokátních kanceláří tato služba má cenu od 9 990 korun.¹⁰⁰

Proto je poptávka po právních službách vysoká a je většinou jedinou službou, kterou cizinci potřebují. Je potřeba upozornit na to, že výsledky výzkumu se vztahují na úzký, autorkou ohraničený vzorek.

Uspokojená poptávka

Tato kategorie velmi úzce souvisí s předcházejícím tématem, ale bylo rozhodnuto ji uvést samostatně.

Zajímavé bylo zjistit, zdali cizinci mají přehled o nabízených službách a o tom, že se mohou obrátit na neziskovou organizaci s téměř jakoukoliv otázkou. Velké množství služeb ale zůstává bez zájmu ze strany respondentů. Otázky byly položeny osmi klientům, zda shledávají v nabídce služeb NNO pracujících s cizinci nějaké mezery, jestli něco v nabídce organizací chybí. Na tuto otázku odpověděli všichni záporně, to znamená, že v nabídce služeb NNO nic nechybí.

Při zjišťování názorů klientů organizace na to, zdali je nabídka služeb pro ně dostačující a zdali mají ze svojí strany pocit uspokojené poptávky, zazněly takové odpovědi, které velmi jasně ukázaly postoj cizinců jak k přehledu služeb, tak i k rozmanitosti poptávky ze svojí strany. „... *kromě právních služeb od takových organizací nepotřebuji nic...*“, „*podle mého názoru ano (odpovídá-li nabídka potřebám cizinců). Stejně tam využívám pouze právní služby.*“ Toto jsou názory několika respondentů, kteří věděli i o jiných

⁹⁹ Právní služby. Ceník[Online]. 2020 [cit. 07. 11.2020]. Dostupné z: <https://advokationline.eu/ceny/>

¹⁰⁰ Právní služby. Ceník[Online]. 2020 [cit. 07. 11.2020]. Dostupné z: <https://azlegal.cz/pravni-sluzby/prodlouzeni-povoleni-k-pobytu-nebo-zmena-ucelu-pobytu/>

nabízených službách, objevili se však i respondenti, kteří o dalších možnostech před zahájením rozhovoru nevěděli.

„Tazatel: Víte o tom, že kromě právní pomoci nabízejí NNO i další služby? Například kurzy českého jazyka, pomoc při vyhledávání bydlení a práce, festivaly, závody, tábory atd.?”

Respondent 1: Myslel/a jsem, že takové organizace nabízejí pouze právní pomoc.“

.....

„Tazatel: Takže, tebe zajímají pouze právní služby, pokud to chápu správně?”

Respondent 3: Ano, ano určitě

Tazatel: a víš o tom, že to není jediný druh služeb? Nabízejí třeba kurzy českého jazyka, nebo psychologickou pomoc...

Respondent 3: Nevím...a k čemu mi to je? Pro psychologickou pomoc radši za psychologem a pro kurzy češtiny za učitelem...

Tazatel: Pomáhají v hledání práci, bydlení...

Respondent 3: Ok...ale nějak mi to neoslovuje...Já prostě potřebuji pomoc s cizineckou policií nic víc.“

Reálný zájem o jiné, než právní služby je dominantou mezi odpovědi respondentů. Klienty NNO neznali a neměli zájem jiné služby využít.

„Tazatel: Máš nějaký přehled o službách neziskových organizací, které pomáhají cizincům?”

Respondent 4: Přehled...vím, že jsou tam právní služby a nějaké další, ale té mne vůbec nezajímají...“

.....

„Tazatel: Pořme promluvit o nabídce služeb NNO, je podle tvého názoru dostačující?”

Respondent 7: Myslím si, že ano...vůbec nechápu k čemu tam ty další, jestli pro cizince právní služby jsou nejdůležitější. Jako pokud už jedeš do cizího státu, tak aspoň najít pro sebe byt nebo práci můžeš, ne? Jinak proč vůbec sem jedeš? Ale advokáti... cena za jejich pomoc je celá má výplata skoro...Neziskové organizace sice advokáti nejsou, ale pomáhají...“

.....

„Tazatel: Chtěla bych s tebou ještě pohovořit o nabídce služeb NNO. Je dostačující pro cizince, co myslíš?

Respondent 8: Pokud nabízí právní služby, tak už je dostačující... Jiné služby skoro nikdo nevyužívá. Jako pokud budeme mluvit upřímně, tak bylo by lepší, kdyby pracovali na zkvalitnění svých právních služeb, než na rozšíření nabídky na další a další služby... Nechápu, proč jim to nikdo neřekne.

Tazatel: Takže nabízené tebe právní služby byly neefektivní? Nesplnili tvé očekávání?

Respondent 8: Proč ne? Splnili, určitě, byli efektivní... ale nejsou to profesionálové, ne?“

Poté, co byly respondentům popsány některé služby, a bylo vysvětleno, jak jsou velké možnosti NNO, byl ze strany klientů udělán zajímavý závěr naší diskuze: *„Pokud budu mít opravdové problémy nebo budu potřebovat psychologickou pomoc nebo kurzy českého jazyka, tak radši zaplatím peníze doktorovi nebo advokátovi, než někomu, kdo svoji práci dělá jen tak, za málo, jako za málo peněz myslím... nemyslím si, že by to byl nějaký profesionál jako... přijde mi to divné... myslím si, že každý, kdo tam (NNO) půjde, počítá s tím, že **může potřebovat profesionála, kterému bude muset zaplatit.**“*

Efektivita = efekt?

Tento kód byl vytvořen po sloučení dvou pro výzkum velmi důležitých otázek. Okruh odpovědí respondentů byl široký, bylo rozhodnuto sloučit několik skupin frází do jednoho kódu. V představeném výzkumu jedno bez druhého nemá smysl, proto bylo rozhodnuto na několik kategorií nahlížet jako na jeden kód. Jde o to, co si klienti NNO představují pod pojmem efektivnost a o to, jestli lze v jejich případě mluvit o efektivitě jim nabízených služeb.

Efektivita v pojetí cizince byla téměř stejná: „služba měla smysl, splnila svůj účel“, u zaměstnanců budeme pozorovat ještě další kritéria, například „účinnost za časový úsek“.

Co se týče otázky efektivnosti, sedm z osmi respondentů považuje službu NNO za efektivní. Na otázku: byla podle vašeho názoru práce zaměstnanců v řešení tvé situaci efektivní, byly uslyšeny tyto odpovědi:

Respondent 1: „Ano, byla. Moje otázka byla vyřešena. Stačilo tam přijít par krát.“

*Respondent 2: „Pomohli mně, tak asi to bylo efektivní, **vždyť za odborníky jsem pak nemusela**, takže určitě ano, efektivní to bylo...“*

Respondent 3: „Asi ano... vyřešili a hlavně zadarmo“,

Respondent 5: „... mohlo to být lepší, nemuselo řešení tak dlouho trvat, ale vzhledem k tomu, že to nejsou profesionálové, a problém byl vyřešen, tak určitě to беру za efektivní...“

Respondent 6: „Ano, bylo to vyřešeno“

Respondent 7: „No...jak vidíš, ještě jsem v ČR, takže ve výsledku ano, bylo“

.....

Tazatel: Takže nabízené tebe právní služby byly neefektivní? Nesplnili tvé očekávání?

Respondent 8: Proč ne? Splnili, určitě, byli efektivní...ale nejsou to profesionálové, ne?“

Jeden názor byl odlišný od ostatních, respondent nebere služby NNO jako efektivní, však po položení doplňujících otázek bylo zjištěno, že zaměstnanci v řešení problému cizinci pomohly, ale trvalo to díl, než klient očekával.

„Tazatel: Byla podle tvého názoru práce zaměstnanců v řešení tvé situaci efektivní?

Respondent 4: nebyla. Jako trvalo to fakt dlouho. Sice...můj problém vyřešily.

Tazatel: tak v čem ta neefektivita podle tvého názoru spočívala?

Respondent 4: moje otázka byla vyřešena, ale já v tuto chvíli už byl zpátky doma, vyhoštěn.

Jako v tu chvíli mne už vůbec neslo o to, jestli nějaké řešení mají nebo ne...ale měli ho, tady nic proti nemůžu říct...“

Sedm z osmi respondentů berou práce zaměstnanců jako efektivní. Ukazují na to, že jejich otázky byly vyřešeny. Však je vidět, že cizinci nabízeny služby nepovazují za odborné a zaměstnanci za profesionály.

Celou dobu zkoumání efektivity práce zaměstnanců NNO ze strany klientů se ozývalo téma profesionalizace: odborník, profesionál atd., jejich jakoby rozdílné postavení oproti zaměstnancům NNO. Proto je v další kapitole popsána kategorie „odborník“.

Odborník

Původním cílem výzkumníka nebylo zjistit, jak cizinci pomoc ze strany NNO vidí, přesto se několikrát objevilo téma odbornosti a profesionalizace a bylo by chybou je vynechat. Tato kategorie se vyskytla téměř u každého dotazovaného, a zajímavé je i to, že

pouze po položení doplňujících a rozšiřujících otázek se podařilo dostat se do hloubky problému vnímání zaměstnanců neziskových organizací.

Respondent 2: „, Pomohli mně, tak asi to bylo efektivní, vždyť za odborníky jsem pak nemusela, takže určitě ano, efektivní to bylo...práce opravdového advokáta by stála spoustu peněz, tak si myslím, že služba byla provedena skvěle“

Respondent 5: „No, víte, kdyby to byl odborník, tak bych musela platit“, přičemž úroveň profesionalizace nebyla brána z pohledu nejvyššího dosaženého vzdělání nebo délky praxe a pracovního poměru, ale pouze podle toho, jestli to byla placená služba, či nikoliv.

Respondent 1: Moc velkou důvěru v nich (zaměstnanců NNO) jsem nemněla, nic jsem neplatila, ale nakonec to dopadlo dobře. Moc dobře.

Tazatel: Pro tebe placena práce by byla více důvěryhodnější?

Respondent 1: Ano...možná, že to vypadá blbě, ale když něco platiš, tak můžeš něco chtít, jako nějakou garanci splnění služby. A tady nemůžeš prostě říct něco jako: já vám platím peníze, tak tu práce udělejte dobře. Žádné garance. Ale nakonec s výsledkem jsem spokojena.“

Respondent 3: „placeny profesionální advokát a jeho práce by vyšla na spoustu peněz na rozdíl od poradců NNO“

.....

Respondent 6: „,Provedení služby mi vyhovovalo. Jako chápeš, profesionální advokát to nebyl, ale zároveň i peníze žádné nechtěl. Je to dobře.

Tazatel: Mohl by třeba mít hodně zkušenosti v otázkách legalizace pobytu...proč ho porovnáváš s advokátem přímo?

Respondent 6: Dobře, třeba mel zkušenosti, tak proč je dával jen tak, zadarmo? Mně pomohli, nic nechci říct...ale profesionál jen tak pomáhat nebude...teda myslím to tak...“

.....

Respondent 7: „...Ale advokáti, cena za jejich pomoc je celá má výplata skoro...Neziskové organizace sice advokáti nejsou, ale pomáhají...“

.....

Respondent 8: „,Proč ne? Splnili, určitě, byli efektivní...ale nejsou to profesionálové, ne?“

Tazatel: Proč si tak myslíš?

Respondent 8: profesionální advokát je vždy placen za svoji práci“

Lze učinit závěr, že cizinci (je důležité pamatovat, že výsledky výzkumu platí pouze pro výzkumníkem vybraný vzorek) nemají důvěru k práci zaměstnanců NNO i přes to, že provedená služba byla efektivní. Důvodem toho je, že práce byla provedena zadarmo.

Potřebujete pomoc?

Integrace, diskriminace, tradice jsou kódy, které bylo možné identifikovat ve všech přepsaných rozhovorech.

Jelikož byla diplomová práce zaměřena i na otázky integrace a diskriminace cizinců, bylo důležité pro úplnost výzkumu položit i otázky týkající se tohoto okruhu témat.

S diskriminací se potkal každý respondent, žádný z nich však diskriminaci neřešil a rozhodli se nad tím prostě „nepřemýšlet“:

„Respondent 2: No určitě diskriminace byla. Často, ale ne na pracovišti, a ne ve škole, to ne, tam jsou lidi chytrí, chápeš? Ale jen tak, v obchodě třeba... jako bych za všechny problémy, které Česká republika kvůli Sovětskému svazu měla, mohla já... blbost, jsou blbí, proto je tam ta diskriminace, a řešit ji rozhodně nevidím důvod...“

Klienti NNO nevyžívaly pomoc nestátních neziskových organizací v otázkách diskriminace. Všechny osm respondentů v diskriminaci, i s tím, že s ní potkávají, nevidí problém, a proto nevidí potřebu pomoci někoho to řešit.

„Respondent 2: Nepotřebuji nějakou organizaci, aby řešila tady moji diskriminace, řešit to nemám ani chuť, ani čas, není to problém, to už je styl života tady.“

„Respondent 3: Řešit diskriminace pomoci NNO...to rozhodne ne, protože nevidím smysl diskriminace řešit. Dokud existují lidi, které nejsou schopny odlišit činy vlády od činy lidí, bude diskriminace existovat. Pro mne to není problém, abych ho nějak řešila.“

„Respondent 5: Jako vyřešit svoji diskriminace můžu i sama, to vůbec není problém, abych pro jeho řešení měla vyhledávat pomoc u neziskových organizací.“

„Respondent 7: Diskriminace pro mne není žádným problémem. Potkal jsem s ní. Ale řeším to velmi jednoduše. Prostě, odházím.“

Pokud budeme hovořit o integračním procesu respondentů, dá se říci, že tento proces není dokončen. Ani jeden respondent nemá pocit, že je integrovaný. Přičemž cizinci

projevují zájem o integraci do většinové společnosti, avšak odkládají provedení určitých činností, které jsou pro integraci potřeba. Níže je uveden úryvek z rozhovoru s jedním z respondentů:

Tazatel: Cítíš se integrovaným do české společnosti?

Respondent 4: Spíše ne, ano, znám český jazyk, pracuji v české firmě, což je také integrace, ale je to všechno... neznám svátky, tradice... znám kapra i bramborový salát, pokaždé musím koukat do kalendáře, když je státní svátek, abych pochopil, kvůli čemu to je, chtělo by to asi víc... aspoň české kamarády, nevím...

Tazatel: A chceš to nějak změnit? Přemýšlel jsi o tom?

Respondent 4: Jo, jo, změnit to chci, ale nechce se mi proto hledat nové kamarády nebo něco tak... zatím to nechám tak, jak to je, pak uvidím. Ruská komunita je pro mě teď dostačující... “

Však respondenti upozorňují na to, že v procesu integrace vidí pomoc neziskových organizací.

„Tazatel: myslíš, že nakonec OON pomáhají k integraci cizinců?

Respondent 3: Ano, pomáhají. Zaleží na tom kdo jakou pomo potřebuje. Já potřebovala právní – pomohly. Někdo jiný potřebuje poradit s prací nebo tak...Je to také integrace, ne?„

.....

„Tazatel: Jak myslíš, pomáhají NNO v procesu integrace? Pomohly ti?

Respondent 6: Já NNO pro integraci nepotřebuji, ale dospělejší lide asi ano, aby mohly tady najít kamarády a tak...Ale pokud budeme hovořit o tom, v jaké věci mně pomohly, tak určitě v mém procesu integrace zahrály velkou roli.“

.....

„Tazatel: Pokud budeme hovořit o procesu integrace a role NNO v tomto procesu, co o tom myslíš?

Respondent 8: Nejsem integrovaná...možná jsem v procesu, ale pokud by mě NNO nepomohly, tak žádná integrace by nebyla potřeba. Nemá-li pomoc NNO hlavní roli v procesu integrace?“

Respondenti nemají dokončeny proces integrace, ale vidí určitou souvislost mezi pomocí nestátních neziskových organizací a začínajícího procesu integrování do většinové společnosti.

4.3 Vyhodnocení dotazníků zaměstnanců nestátních neziskových organizací

Jak už bylo popsáno výše, dotazníky byly zkoumány pomocí předem vytvořených kódů, které byly vyzorovány v rozhovorech jako dominanty celého interview. Nicméně i dotazníky přispěly k určitým neočekávaným odpovědím, proto byly k předem stanoveným kódům přidány další kategorie, které induktivně vznikly z dat.

Kategorie vzniklé z provedených dotazníků se zaměstnanci neziskových organizací jsou tyto:

- uspokojená poptávka,
- efektivita = efekt?
- bariéry,
- finance = pomoc.

Uspokojená poptávka

Zjistit, zdali nabídka služeb neziskových organizací je pro uspokojování potřeb cizinců dostatečná, bylo jedním z cílů diplomové práce. Všechny pět dotazovaných na tuto otázku odpovědělo „ANO“.

Je však vidět, že největší poptávka se vyskytuje v oblasti právních služeb, u všech dotazníků jsou právní služby vyznačeny jako služby, po kterých je největší poptávka ze strany uživatelů-cizinců. Nejmenší poptávka je po navazování kontaktů s jinými cizinci a nabídce volnočasových aktivit.

V dotaznících nejsou zachyceny informace o tom, na základě čeho nestátní nezisková organizace nabídku služeb formulovala. Byla tato otázka uznána za relevantní až po provedení rozhovoru s klienty NNO. Odpověď by pomohla lépe porozumět problematice uspokojené poptávky služeb ze strany cizinců.

Efektivita=efekt?

Na začátku výzkumu bylo předpokládáno, že zaměstnanci neziskových organizací považují svoji práci za efektivní a nabízené služby přínosné pro své uživatele, jinak by samotná činnost mohla ztratit smysl.

Výsledky z analýzy dat vzešlých z dotazníkového šetření byly však jiné. Čtyři z pěti zaměstnanců neocenují služby nabízené jejich organizací jako efektivní. Odpovědi na otázku „Jsou nabízené služby efektivní?“ se u zaměstnanců liší od odpovědí cizinců. Přičemž v pochopení pojmu „efektivita“ nebyly zjištěny rozhodující rozdíly. Stejně jako u respondentů, vidíme tady „splnění účelu“, „to, že poskytovaná služba splní svůj účel a klientovi je poskytnuta rada či pomoc, kterou požaduje“, „účinnost za časový úsek“, „klient vy výsledku má odpovědi na své otázky“. Jeden z pěti dotazníků však obsahoval odpověď: „Odpověď je dlouhá a složitá, nemohu to shrnout tady“.

Vzhledem k tomu, že obě skupiny účastníků výzkumu pojmu „efektivita“ rozumějí více méně stejně, zcela opačné výsledky překvapují ještě víc.

Je zajímavým zjištěním, že cizinci služby nepovazují za profesionální/odborné, ale přitom je vnímají jako efektivní, zatímco zaměstnanci nestátních neziskových organizací se považují za profesionály, ovšem své služby vnímají jako neefektivní. Bylo by možné učinit velmi opatrný závěr, že cizinci, kteří služeb nestátních neziskových organizací využívají, a zaměstnanci těchto organizací kladou jiné nároky na práci a chod organizace, a vidí výsledky této práce jinak. V kapitole „shrnutí a interpretace výsledků“ jsou popsány možné důvody tak odlišných názorů na otázku efektivity služeb nestátních neziskových organizací u zaměstnanců a klientů.

Bariéry

Tato kategorie byla vytvořena na bázi kódů vzniklých ze zjištění pomoci dotazníkového šetření. Zaměstnancům byla položena otázka, která měla za cíl zjistit, zdali zaměstnanci při plnění svých úkolů spojených s posláním neziskové organizace, ve které pracují, pocítují nějaké bariéry. Zda jsou tyto bariéry vytvořeny cizinci anebo příčiny bariér nezávisí na zaměstnancích ani na klientech. Tři dotazovaní zaměstnanci z pěti na otázku „Pocítujete nějaké bariéry při práci s cizinci?“ zvolili odpověď „NE“, další dva zaměstnanci odpověděli „ANO“ a doplnili k tomu následující argumenty:

Dotazovaný 2: „*Nemáme dostatečně prostředků a možností, abychom mohli problémy klientů vyřešit rychle a profesionálně. Klientům to nevyhovuje.*“

Dotazovaný 4: „*Jazykové, jsou i cizinci, kteří zde žijí 20 let a stále nejsou schopni se domluvit česky. Lenost, klienti jsou líní dojíždět na kurzy ČJ a celkově sami říkají, že celý den prospí a nemají co dělat.*“

Finance = pomoc

Už na začátku výzkumu byl vzat v úvahu názor, že by mohla efektivita služeb nestátních neziskových organizací, to znamená účinnost a rychlost, souviset s mírou financování NNO. Proto byla taková otázka položena zaměstnancům neziskových organizací, kteří se zabývají otázkami integrace cizinců.

Všech pět dotazovaných na otázku „Pozorujete nějakou souvislost mezi efektivitou nabízených služeb a mírou financování nestátní neziskové organizace“, odpovědělo „ANO“.

Níže je přepsáno několik odpovědí zaměstnanců, které vysvětlují jejich názor:

Dotazovaný 1: *„Neexistuje možnost dlouhodobého plánování z důvodu chybějící koncepce financování sociálních služeb, z důvodu špatného a nejistého financování prostřednictvím dotací dochází k fluktuaci odborníků, není možné jim zajistit určitou pracovní i finanční jistotu.“*

Dotazovaný 3: *„Kontinuita projektů + možností financování.“*

Vzhledem k tomu, že u dotazníků nelze položit takzvané doplňující otázky, nebo vysvětlit, co respondent očekává v odpovědi, nedalo se předpokládat, jak dotazovaní otázku pojmu. Čtyři dotazovaní z pěti pojali moji otázku jako obrat peněz, jinak řečeno: pokud by organizace disponovala vyššími finančními prostředky, dalo by se mluvit o navýšení efektivity služeb této organizace?

Jeden z pěti dotazovaných však pojmal otázku míry financování jako „míru byrokracie“ a upozorňuje na to, že vzhledem k tomu, jak jsou momentálně nastaveny principy byrokracie (vyplňování vzkazů, formulářů a jejich zavádění do systému za účelem získávání finančních prostředků z Evropské unie), oblast neziskových organizací postrádá ve větší míře svou efektivitu a čas na práci s klientem: *„Tři čtvrtiny času strávím šílenou byrokracií, která je ‚ujetá‘. Ztrácím čas na práci s klientem. Jsou to zápisy do systému, pracovní výkazy, vyplňování formulářů (kterých je kvanta!) kvůli požadavkům EU, kvůli grantům a dotacím... Obrovská ztráta času a tím celý smysl NNO ztrácí na významu a efektivitě.“* (Dotazovaný 4).

Neziskové organizace nabízejí širokou paletu služeb a aktivit pro cizince. Organizace nabízí služby, které zasahují do všech oblastí života jejich klienta a napomáhají tak procesu integrace. Mezi služby, které neziskové organizace nabízejí, patří: právní pomoc a sociální poradenství, psychologická pomoc, vzdělávací kurzy, kulturní aktivity a asistenční služba. Služby, které NNO nabízejí, se váží k hlavním oblastem integrace – k ekonomické soběstačnosti migranta, znalosti českého jazyka, orientaci v české společnosti a rozvoji vzájemných vztahů s majoritní společností.

5 Shrnutí a interpretace výsledků

Dle kategorií vzniklých z rozhovorů a dotazníků vidíme, že většina témat mezi sebou úzce souvisí, vzájemně se formují, rozvíjejí se a ovlivňují. Hlavní otázky práce, jak je uspokojena poptávka cizinců po službách nestátních neziskových organizací a efektivita těchto služeb byly projednány jak s cizinci, tak i se zaměstnanci NNO. Na začátku výzkumu byly stanoveny výzkumné otázky. V této kapitole budou hledány odpovědi pro uzavření výzkumu. Odpovědi na otázky bude následovat doporučení pro nestátní neziskové organizace.

Odpovídá nabídka integračních služeb NNO deklarovaným potřebám uživatelů-cizinců?

Nestátní neziskové organizace se snaží rozšiřovat oblast svých služeb pro cizince tak, aby byly schopny zasáhnout a pomoci cizincům ve všech oblastech jejich života. Nabízená paleta služeb v pomoci integrace cizinců je opravdu široká.

Všichni dotazovaní zaměstnanci uvedli ve svých dotaznících, že berou nabídku služeb NNO, ve které jsou zaměstnání, jako dostačující a odpovídající potřebám klientů. Služby, které NNO nabízejí, mají vliv na všechny oblasti integrace cizinců: právníckou, ekonomickou, kulturní a sociální.

Cizinci jsou s nabídkou služeb spokojeni a nepotřebují její rozšíření. Klienti vědí o tom, že zaměstnanci mohou pomoci s vyřizováním důležitých záležitostí spojených s přestěhováním a životem v České republice. Ke spokojenosti s nabídkou ze strany cizinců může docházet i z toho důvodu, že většina klientů má potřebu pouze v právnických službách, v poradenství v oblasti legalizace a prodloužení pobytu.

Závěrem lze konstatovat, že pokud budeme hovořit o nabídce služeb v návaznosti na výše popsané překážky migrantů při integraci, kterým musí cizinci čelit, tak dá se říct, že nabídka integračních služeb NNO odpovídá deklarovaným potřebám svých klientů.

Lze v případě integračních služeb poskytovaných NNO mluvit o efektivitě?

Otázka efektivitativy služeb ve sféře nestátních neziskových organizací je velmi složitá, hlavní otázkou je způsob, kterým se dá tato efektivita zjistit, vymezit hranice mezi tím, co je a co není efektivní.

Dotazovaní zaměstnanci i cizinci u pojmu „efektivita“ představují velmi podobný význam, proto ve výzkumu efektivita byla pojata jako určité heslo, které doprovázelo každý rozhovor a dotazník: „služba splnila účel“, nebo „úspěch“.

Při detekci efektivity služeb se objevil zajímavý jev. Pracovníci jakožto poskytovatelé těchto služeb s efektivitou své práce nebyli spokojeni. Ze strany klientů byl náhled na tuto situaci odlišný. Klienti berou nabízené služby jako efektivní, jsou spokojeni s výsledkem řešení svých problémů a berou tento výsledek za „úspěšný“. S čím to může být spojeno?

Zde je několik odpovědí:

- počet případů:

Cizinec oceňuje a vyhodnocuje efektivitu práce pouze ve svém případě. Efektivním nebo neefektivním může být řešení pouze jednoho případu. Pokud byl případ vyřešen, byla služba efektivní. U zaměstnanců je to jinak. Zaměstnanec v rámci denních činností řeší za rok stovky takových případů a vidí, kolik otázek bylo vyřešeno, a kolik ne.

- nároky na splnění:

Jak už bylo uvedeno výše, cizinec ve většině případů neřeší, za jak dlouho bude jeho problém vyřešen a jakou cestou, jde mu pouze o výsledek. Zaměstnanci se ve svých odpovědích odvolávají k problémům omezení času, finančních prostředků a rostoucí míry byrokracie. V jejich zájmu je vyřešit konkrétní problém za co nejkratší časový úsek a s co nejmenším vynaložením finančních prostředků.

- okruh problémů:

Další možnou příčinou rozlišných názorů na efektivitu práce nestátních neziskových organizací v oblasti integrace cizinců je okruh problémů, které zaměstnanci museli řešit. Všichni respondenti potřebovali od NNO pouze právní služby. Cizince, jako klienta organizace, v první řadě zajímá efektivita jím využitých služeb.

Zaměstnanci, na rozdíl od klientů, nahlíží na efektivitu široké palety služeb jako na celek, to znamená, že neúspěšnost například v ekonomické integraci nebo u psychologické pomoci může zastínit úspěchy v jiných oblastech.

Po kterých službách je ze strany cizinců největší poptávka a je stávajícími službami a aktivitami NNO pokryta?

Pokud se budeme ve výsledcích výzkumu opírat o výzkumný vzorek této diplomové práce, dá se říct, že poptávka po službách je stávajícími službami a aktivitami nestátních neziskových organizací pokryta. Všichni respondenti upozorňují na to, že nejdůležitějšími jsou pro ně právní služby a asistence při komunikaci s úřady. Někteří z respondentů o širokou nabídku služeb nestátních neziskových organizací nemají zájem. Dále také mají obavy z toho, že bezplatná služba nemůže být kvalitní, proto ve většině případů podvědomě neberou zaměstnance neziskových organizací jako odborníky

Zaměstnanci organizací ukazují na to, že právní poradenství je jako první v přehledu služeb a tuto službu potřebuje nejvíc cizinců.

Jak už bylo popsáno výše, spokojenost s nabídkou může být také spojena s nedostatečnou informovaností cizinců o velkém rozsahu služeb NNO. Při omezené poptávce nenahlížíjí na úplné spektrum služeb.

Nakonec se dá říct, že největší poptávka ze strany cizinců je po právnických službách a tady je poptávka stávajícími službami a aktivitami NNO pokryta.

Potřebují migranti pomoc nestátní neziskové organizace?

Rozvoj systému nestátních neziskových organizací jako sociálního partnera vládních orgánů a obchodních struktur je jedním z neúčinnějších mechanismů pro udržení rovnováhy v otázkách zastupování zájmů všech sociálních vrstev a skupin. Podporuje stabilní a progresivní vývoj společnosti.

U rozhovorů 100 % respondentů na otázku, která se týkala potřeby existence NNO odpověděli „ANO“. Služeb NNO využívá značný počet cizinců. Rostoucí poptávka a neustálé rozšiřování nabídky služeb ze strany neziskových organizací přesvědčují o tom, že migranti v procesu integrace do většinových společností potřebují, mimo jiné, i pomoc NNO. Ukázalo se také, že cizinci se do organizace vrací opakovaně. Většina respondentů by pomoc organizací doporučila i ostatním cizincům.

6 Doporučení pro nestátní neziskové organizace

Provedený výzkum neobjevil téměř žádný nedostatek v rozsahu služeb nabízených NNO. Cizinci jako klienti organizací i zaměstnanci těchto organizací upozorňují na to, že nabídka je široká a dostačující.

Nicméně problém spočívá v něčem jiném. Nejčastějším důvodem, proč cizinec nevyužil jiné služby kromě právní, je to, že ji nepotřeboval a nehledal. Avšak druhým nejčastějším důvodem je, že neznal žádnou NNO, která by mu službu poskytla. Objevil se i prostý fakt, že služby využívají jinde. Neznalost toho, kdo a kdy by mohl pomoci v řešení obtížných situací nebo neschopnost najít někoho, kdo by jim dokázal poradit při zabezpečování svých potřeb, je důvodem, proč cizinci nečerpají služby od nestátních neziskových organizací.

Řešením by bylo posílit u cizinců povědomí o nestátních neziskových organizacích. Je potřeba, aby cizinci o nabízených službách věděli a uvědomovali si, že služby mohou kdykoliv využít. Důležité je informovat cizince nejen o existenci NNO, ale i o široké paletě jimi nabízených služeb, navázat např. kontakty s vysokými školami, na kterých studuje nejvíc cizinců. Dále je možné spolupracovat s podnikateli, kteří cizince zaměstnávají, pořádat přednášky a semináře o přehledu služeb a o možnostech organizace v integraci cizinců. Dá se říct, že např. v Praze jsou skupiny cizinců úzce propojeny mezi sebou. Migranti, kteří procesem integrace neprošli, nebo právě procházejí, se navzájem potkávají v barech, restauracích a kavárnách pro cizince, kterých je na území České republiky velké množství. Cizinci vyhledávají skupinu lidí přibližně stejné věkové kategorie, proto spolupracovat s cizinci a předat jim potřebnou informaci není tak složité, jak by se na první pohled mohlo zdát. Stačí jen navázat kontakty s majiteli kin, restaurací a obchodů pro cizince. Vzhledem k tomu, že v těžké životní situaci se cizinec nejdříve obrací na rodinu nebo známé, je vhodné zkontaktovat a navázat bližší spolupráci s komunitami a sdruženími cizinců a národnostních menšin. Někteří migranti potřebují pomoc v tlumočení nebo právní poradenství přímo na městských úřadech a na pracovištích MVČR. Před několika lety byla jednou neziskovou organizací realizována právní a tlumočnická pomoc cizincům u přepážek v odděleních azylové a migrační politiky, o tuto službu byl mezi migranty velký zájem, bylo by proto vhodné v takové spolupráci mezi úřady, NNO a cizinci pokračovat.

Je potřeba posílit lidské i finanční zdroje organizace v oblasti komunikace, PR a marketingu. V rámci PR by bylo vhodné speciální zaměření na vysvětlení profesionality. Zjištění o vnímání cizinců neplacené práci zaměstnanců NNO jako neprofesionální ukazuje, že je potřeba s tím pracovat.

Je také důležité získávat zpětnou vazbu od klientů. Ve většině případů v oblasti služeb neziskových organizací nefunguje tradiční tržní systém výměny služeb na peníze, protože plátce (ten, kdo financuje chod organizace) se liší od příjemce (klienta) služby. Díky zjišťování zpětné vazby od klientů by organizace mohla zajistit, že nabídka odpovídá poptávce.

Zjišťování spokojenosti uživatelů by pomohlo posoudit účelnost některých aktivit, reakce na zavádění nových funkcí nebo služeb, zjistit efektivitu a úspěšnost svých služeb a nakonec mít podklady pro rozhodování ve věcech dalšího rozvoje a rozšíření služeb a okruhu klientů. Je to nezbytné také pro zlepšení v oblasti komunikace mezi klienty a zaměstnanci. V každém případě je nezbytné dostupnost integračních nástrojů odvozovat od skutečných potřeb jak cizinců, tak aktérů přicházejících s nimi do bezprostředního kontaktu. Využívání metody evaluaci v praxi NNO, a to na komplexní bázi zahrnující zpětné vazby od klientů by bylo velice vhodné, pokud jde o neprávní služby, způsob jejich prezentace a vysvětlení pro klienty, jakož i důvodů, proč je NNO vůbec nabízejí.

Dále budou popsány vlastní doporučení výzkumníka nad rámec zjištění z výzkumu, jde o subjektivní návrhy a doporučení, ke kterým výzkumník dospěl právě pro vyhodnocování výzkumu.

Bylo by dobré rozšířit okruh zaměstnanců a také dobrovolníků o samotné cizince. Každý národ má svoji mentalitu a je občas poměrně složité vysvětlit člověku jiné národnosti a v pro něho cizím jazyce podstatu jeho problémů a cestu k jeho řešení. Zaměstnanec, který by mohl promluvit s cizincem v jeho mateřském jazyce a vysvětlil mu postup a obsah spolupráce, by vyvolal v klientovi důvěru v organizaci a ochotu spolupracovat i nadále.

Dalším doporučením je rozšíření možností při provádění konzultace. Například poskytovat konzultace on-line nebo telefonicky. Pokud by migrant věděl, že s otázkami týkajícími se jeho integrace se může obrátit na telefonickou linku organizace, rád by toho využil. Dále by bylo vhodné rozvíjet sociální síť organizace. Žijeme v digitální době a je potřeba se této skutečnosti přizpůsobit.

Pořádání večírků, kulturních a sportovních akcí pro cizince a občany České republiky by také mohlo vést jak k urychlení integračních procesů u cizinců, tak i k posílení přijetí

menšinové společnosti ze strany majority. Proto v pořádání takových akcí sledujeme přínos jak pro cizince, tak i pro občany ČR. Při vzájemném sblížování cizinců s většinovou společností lze prezentovat nestátní neziskové organizace pro případ budoucí potřeby ze strany cizinců.

Dalším doporučením je zjišťování pracovní spokojenosti zaměstnanců. Spokojenost zaměstnanců se odráží v jejich chování na pracovišti a v celkovém chodu a klimatu organizace. Pro kvalitní služby jsou potřeba kvalitní zdroje, a to i ty lidské.

7 Závěr

Integrace cizinců do většinové společnosti je důležitým jevem pro fungování státu. Integrační proces je tradičně sférou činnosti státu, který je odpovědný za realizaci integrační politiky. V poslední době se dá hovořit o významné roli nestátních organizací v oblasti integračních služeb. Zkvalitňování a posilování procesu integrace cizinců zmírňuje sociálně-ekonomické a bezpečnostní problémy. Integrace cizinců je zásadním nástrojem úspěšné migrační politiky. Jedná se o oboustranný proces, do kterého vstupují jak cizinci, tak majoritní společnost.

Diplomová práce se věnovala zjištění efektivity služeb nestátních neziskových organizací v otázkách integrace a diskriminace cizinců. Hlavním cílem práce bylo během výzkumu najít odpovědi na několik otázek důležitých pro porozumění problematice.

Empirické části předchází část teoretická, která zakotvuje výzkumné šetření v již potvrzených poznatcích. Popisuje pojmy, jako jsou integrace a diskriminace a také role a funkce neziskových organizací v integračním procesu.

Jednou z hlavních otázek a jedním z cílů výzkumu bylo zjistit, odpovídá-li nabídka integračních služeb NNO deklarovaným potřebám uživatelů-cizinců.

Dále byl vytvořen přehled těchto služeb a provedena analýza vlastních názorů na efektivitu a otázky integrace jak ze strany cizinců, jako klientů, tak i ze strany zaměstnanců NNO. Jelikož podle zákona č. 326/1999 Sb. o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů je cizincem každá fyzická osoba, která není občanem ČR, a to včetně občanů EU, bylo nutné přesně vymezit obě skupiny dotazovaných respondentů, aby výsledky terénního výzkumu mohly být považovány za relevantní a přínosné.

Proto pro lepší zkoumání problematiky diskriminace a integrace a efektivitu bylo rozhodnuto o zúžení výzkumného vzorku podle předem určených kritérií.

V práci bylo pojednáno o službách nabízených NNO, využívání těchto služeb cizinci, o relevanci podobných služeb (mají-li nějaký přínos pro cizince) a o tom, jak všestranně by mohly a měly takové organizace působit. Byla zkoumána míra účasti a pomoci neziskových organizací v řešení otázek diskriminace a integrace pro odpověď na otázku „Je současná nabídka služeb a aktivit (například pomoc při vyhledávání zaměstnání, osobní asistence, výuka českého jazyka, poradenství, prevence netolerance a rasismu) efektivní?“

Největší význam v rámci svého výzkumu přikládám dotazníkovému šetření a realizaci polostrukturovaných rozhovorů, pomocí nichž byla zjištěna převážná část relevantních informací. Kromě otázek, které zjišťovaly míru spokojenosti klientů s činností NNO a zkušenosti zaměstnanců, jsem do dotazníku a plánů rozhovorů zařadila otázky zaměřující se na efektivitu, přehled služeb a spokojenost se službami. Pro doplnění jsem v práci použila poznatky z analýzy dokumentů získaných z praxe. Informace získané z výše zmíněných rozhovorů jsem se snažila konfrontovat s poznatky publikovanými v odborné literatuře, výzkumech, článcích a analýzách zabývajících se integrační tematikou.

Provedený výzkum ukázal spokojenost s prací nestátních neziskových organizací ze strany cizinců. Respondentům vyhovoval nejen postup, ale i široká paleta realizovaných služeb i přes to, že většinou cizinci využívají právní služby a z rozhovorů vyplývá skutečnost, že nepovažují práci zaměstnance NNO za práci odborníka, ale spíše pomocníka.

Ze strany zaměstnanců je vidět nespokojenost s efektivitou nabízených služeb, které by mohly být spojeny s vysokými nároky na výsledky práce a velkým porovnávacím vzorkem. Zatímco cizinci mluví pouze o jednom (svém) případě, zaměstnanci odkazují na efektivitu v porovnání všech nabízených služeb širokému okruhu klientů.

Domnívám se, že diplomová práce naplnila svůj prvotní záměr. S výsledkem práce jsem spokojená. Na otázky, na které jsem se ptala sama sebe na začátku výzkumu, byly dány odpovědi. Samotný výzkum přinesl i další otázky, a znamená to i podklady pro další možné výzkumy. Položením těchto otázek se můžeme ponořit do hloubky problému a rozšířit jeho hranice.

Věřím, že každý správný výzkum by měl položit další otázky a přinést ochotu a potenciál k dalším pracím a výzkumům. Problematika migrace a integrace je dynamická a v současné době velice aktuální. Dochází k prudkým změnám, které bude velmi zajímavé zkoumat v budoucnu.

8 Použitá literatura a zdroje

Literatura:

ANGELOVSKÁ, Olga, Pavol FRÍČ a Rochdi GOULLI, 2009. *Revitalizace a konsolidace neziskového sektoru v ČR po roce 1989*. Praha: Agnes. ISBN 978-80-903696-7-2.

BARŠA, Pavel, 1999. *Politická teorie multikulturalismu*. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury. Politologická řada. ISBN 80-85959-47-X.

BOBEK, Michal, Pavla BOUČKOVÁ a Zdeněk KÜHN, ed., 2007. *Rovnost a diskriminace*. V Praze: C.H. Beck. Beckova edice ABC. ISBN 978-80-7179-584-1.

BOUČKOVÁ, Pavla, 2016. *Antidiskriminační zákon: komentář*. Vydání druhé. V Praze: C. H. Beck. Beckovy komentáře. ISBN 978-80-7400-618-0.

BOWEN, Glen A. Document Analysis as a Qualitative Research Method. *Qualitative Research Journal* [online]. 2009, roč. 9, č. 2, s. 27–28 DOI: 10.3316/QRJ0902027. ISSN 1448-0980. [cit. 24. 8. 2020]

Dostupné z:

<http://ezproxy.muni.cz/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,cookie,uid&db=sih&AN=47652758&lang=cs&site=eds-live&scope=site>

BOSSWICK, Wolfgang and Friedrich HECKMANN. 2006. Social Integration Of Immigrants: Contribution Of Local And Regional Authorities [online]. *Labour Market Mobility And Access To Social Rights For Migrants 2006*: 47.

Dostupné z:

http://bancadati.italialavoro.it/bdds/download?fileName=C_21_Strumento_2814_documenti_itemName_0_documento.pdf&uid=59d1b8e2-8f55-4dde-b4db-2d204c07e779

BRNULA, Peter, 2019. *Sociální práce so žiadateľmi o azyl a azylantmi*. Prešov: Pavol Šidelský - Akcent print. ISBN 978-80-89295-10-4.

DIZDAREVIČ in SKOVAJSA, Marek, 2010. *Občanský sektor: organizovaná občanská společnost v České republice*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-681-0.

DOHNALOVÁ, Eva, 2012. *Úvod do sociální práce s migranty: problematika migrace a integrace v ES/EU a České republice*. Olomouc: Caritas - Vyšší odborná škola sociální Olomouc. ISBN isbn978-80-87623-02-2.

DOHNALOVÁ, Marie, 2004. *Antropologie občanské společnosti*. Brno: Nauma, 157 s. ISBN 80-7204-339-0.

DOHNALOVÁ, Marie a Jaroslav MALINA, 2006. *Slovník antropologie občanské společnosti*. Brno: Akademické nakladatelství CERM. ISBN 80-7204-443-5.

DRBOHLAV, Dušan, 2010. *Migrace a (i)migranti v Česku*. Praha: SLON. ISBN 978-80-7419-039- 1.

DUBEN, Rostislav, 1996. *Neziskový sektor v ekonomice a společnosti*. Praha: Codex. ISBN 80-85963-19-1.

EVANS David and WYDICK Bruce, *Is My NGO Having a Positive Impact?* [online]. 2016 [cit. 22.07.2020]

Dostupné z:

<https://blogs.worldbank.org/impactevaluations/my-ngo-having-positive-impact>

FRUMKIN, P., ANDRE-CLARK, A. When Missions, Markets, and Politics Collide: Values and Strategy in the Nonprofit Human Services. In: *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, [online]. 2000, roč. 29, č. 1.

Dostupné z:

<https://doi.org/10.1177/0899764000291S007>

HENDL, Jan, 2016. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0982-9.

ILJASOV, E. P., 2005. *Enciklopedija Sodejstvija Trudoustrojstvu*. Výzkumná práce, MGTU im. Baumana Moskva[online].2005[cit. 20.06.2020]

Dostupné z:

http://www.sibstrin.ru/files/zhuravlev/Encyclopedia_Vol1.pdf

KEANE, John, 1999. *Václav Havel: politická tragédie v šesti dějstvích*. 1. vyd. Praha: Volvox Globator, 428 s. ISBN 80-7207-308-7.

KINGHAMOVÁ, Karin, 2016. *Sociálně pedagogické systémy podpory cizinců žijících v České republice*. Praha. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze. Vedoucí práce PhDr. Karolína Burešová, Ph.D.,

MATOUŠEK, Oldřich, 2003. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-549-0.

MEDVEĎ, J., NEMEC, J., ORVISKÁ, M., ZIMKOVÁ, E., 2005. *Verejné financie*. 1. vyd. Bratislava: SPRINT. 462 s. ISBN 80-89085-32-2 (s. 255) in PROUZOVÁ, Zuzana, Marie HLADKÁ, Martin KŘIVÁNEK, Ivan MALÝ, Miroslav POSPÍŠIL, Eliška PUDOVÁ a Vít ŠELEŠOVSKÝ. *Efektivita služeb poskytovaných nestátními neziskovými organizacemi v oblasti integrace cizinců*. 1. vyd. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2008. 154 s. první.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. 2008. *Analýza přístupu imigrantek a imigrantů ke vzdělávání a na trh práce v České republice*. Tisková zpráva. Praha [online].

Dostupné z:

https://www.esfcr.cz/files/clanky/5735/Publikace_AnalyzaImigranti.pdf

MIOVSKÝ, Michal, ed., 2003. *Příručka k provádění výběru metodou sněhové koule: snowball sampling*. Praha: Úřad vlády České republiky. Metodika (Úřad vlády České republiky). ISBN 80-86734-08-0.

MÜLLER, Karel B., 2003. *Češi a občanská společnost: pojem, problémy, východiska*. Vyd. 2. Praha: Triton. Filosofická setkávání. ISBN 80-7254-387-3.

MUHIČ DIZDAREVIČ, Selma, RYCHLÍK, Jan, ed., 2010. *Přínos a potenciál vědeckého výzkumu v oblasti migrace: kolektivní monografie*. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky. ISBN isbn978-80-254-8008-3.

MVČR, 2015. Analýza aktuální situace v oblasti integrace cizinců na území České republiky. *Výzkumná zpráva*. [online]. 2015(1) [cit. 07. 11.2020].

Dostupné z:

[file:///C:/Users/saleseu/Documents/st%C3%A1hnute%20dokumenty/Anal%C3%BD za aktu%C3%A1ln%C3%AD situace v oblasti integrace cizinc%C5%AF%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/saleseu/Documents/st%C3%A1hnute%20dokumenty/Anal%C3%BD za aktu%C3%A1ln%C3%AD situace v oblasti integrace cizinc%C5%AF%20(2).pdf)

PETRÁČKOVÁ, Věra a Jiří KRAUS, 1995. *Akademický slovník cizích slov*. Praha: Academia. ISBN 80-200-0497-1.

PITRA, Zbyněk, 2001. *Zvyšování podnikatelské výkonnosti firmy*. Praha: Ekopress. ISBN 80-86119-64-5.

POSPÍŠIL, Miroslav, c2009. *Neziskové organizace a jejich funkce v demokratické společnosti*. Brno: Společnost pro studium neziskového sektoru. ISBN 978-80-904150.

PROUZOVÁ, Zuzana, Marie HLADKÁ, Martin KŘIVÁNEK, Ivan MALÝ, Miroslav POSPÍŠIL, Eliška PUDOVÁ a Vít ŠELEŠOVSKÝ. *Efektivita služeb poskytovaných nestátními neziskovými organizacemi v oblasti integrace cizinců*. 1. vyd. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2008

PRŮHA, J., ŠVARŤÍČEK, R. Etický kodex české pedagogické vědy a výzkumu. *Pedagogická orientace*, 19(2), [online]. 2009 [cit. 02.07.2020]

Dostupné z:

https://www.researchgate.net/profile/Roman_Svaricek/publication/266405533_Etick_y_kodex_ceske_pedagogicke_vedy_a_vyzkumu/links/5474601e0cf29afed60f7acc/Etický-kodex-ceske-pedagogicke-vedy-a-vyzkumu.pdf

RÁKOCZYOVÁ, Miroslava a Robert TRBOLA, 2009. *Sociální integrace přistěhovalců v České republice*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON). Studie. ISBN 978-80-7419-023-0.

RAKUŠANOVÁ, Petra, 2007. *Povaha občanské společnosti v České republice v kontextu střední Evropy*. Praha: Sociologický ústav AV ČR. Sociologické disertace. ISBN isbn978-80-7330-122-4.

STOJAROVÁ, Věra. Modely integrace imigrantů a jejich projevy v české politice. *Středoevropské politické studie*. Central European Political Studies Review. 2004, 6(2-3). ISSN 1212-7817.

SKOVAJSA, Marek, 2010. *Občanský sektor: organizovaná občanská společnost v České republice*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-681-0.

SELIGMAN, A., 1995. *The idea of civil society / Adam B. Seligman*. ISBN 0691010811.

SYNEK, Miloslav, 2011. *Manažerská ekonomika*. 5., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, Expert (Grada). ISBN 978-80-247-3494-1.

ŠIŠKOVÁ, Tatjana, 2008. *Výchova k toleranci a proti rasismu*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-182-2.

ŠKARABELOVÁ, Simona, 2005. *Definice neziskového sektoru* (Sborník příspěvků z internetové diskuse CVNS). Vyd. 1. Brno: CVNS, s. 27. ISBN 80-239-4057-0.

ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ, 2014. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 2. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0644-6.

VAJDOVÁ, Tereza, 2005. *Česká občanská společnost 2004: po patnácti letech rozvoje: zpráva z projektu CIVICUS Civil Society Index pro Českou republiku*. Brno: Pro Nadaci rozvoje občanské společnosti a Fakultu humanitních studií Univerzity Karlovy vydalo Akademické nakladatelství CERM. ISBN 80-7204-379-x.

VOJTÍŠEK, Petr, 2012. *Výzkumné metody: Metody a techniky výzkumu a jejich aplikace v absolventských pracích vyšších odborných škol*. Praha: Vyšší odborná škola sociálně právní,

WHITE, Gordon. Civil society, democratization and development (I): clearing the analytical ground. Democratization, Vol 1 No 3, 1994. In: VAŠEČKA, Michal. Občianska spoločnosť v teoretickej perspektíve. In In: BÚTORA, Martin, MAJCHRÁK, Jozef, STREČANSKÝ, Boris (eds): *Keď ľahostajnosť nie je odpoveď. Príbeh občianskeho združovania na Slovensku po páde komunizmu*. Bratislava: Inštitút pre verejné otázky, 2004. s. 43, 21 s. Slovensko v pohybe. ISBN 80-88935-73-3.

WILDEMUTH, Barbara M. a Yan ZHANG. Unstructured Interviews. WILDEMUTH, Barbara M. *Applications of social research methods to questions in information and library science*. Westport, CT: Libraries Unlimited, 2009, 222–231. ISBN 9781591585039.

Webové stránky:

Policie České republiky [online]. Vyd. 2. Praha: Policejní prezidium České republiky, [Online] 2010 [cit. 24.8.2020] Dostupné z: <http://www.policie.cz/clanek/o-nas-policieceske-republiky-policie-ceske-republiky.aspx>

Nadace Neziskovky.cz, 2016. O neziskových organizacích. Neziskovky.cz. [Online] 2016 [cit. 20.03.2020] Dostupné z : http://www.neziskovky.cz/clanky/511_538/fakta_neziskovky-v/.

Ředitelství služby cizinecké policie MV ČR, 2019. Vývoj počtu cizinců v ČR. In: *Český statistický úřad* [online]. Praha: ČSÚ [cit. 20.03.2020]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/cizinci/cizinci-pocet-cizincu>

Ministerstvo vnitra České republiky. Slovníček pojmu. [online]. 2020. [cit. 4.10.2020] Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/migrace/clanek/slovnicek-pojmu.aspx>

Ministerstvo vnitra České republiky. Nelegální migrace v České republice. [online]. 2020. [cit. 4.10.2020] Dostupné z:

<https://www.mvcr.cz/migrace/clanek/nelegalni-migrace-v-ceske-republice.aspx>

Český statistický úřad. Cizinci s pobytem nad 12 měsíců[online]. [cit. 4.10.2020]
Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/cizinci/cizinci-s-pobytem-nad-12-mesicu>

Encyclopaedia Britannica. 2016. Nongovernmental organization. Encyclopaedia Britannica. [Online] 2016. [cit. 20.06.2020] Dostupné z: <http://www.britannica.com/topic/nongovernmentalorganization>.

Web státní správy o integraci cizinců. Integrovaná politika. Koncepce a Zpráva. [Online]. [cit. 24.8.2020]

Dostupné z: <https://www.cizinci.cz/web/cz/integracni-politika-koncepce-a-zprava>

Právní služby. Ceník[Online]. 2020 [cit.07.11.2020]. Dostupné z: <https://advokationline.eu/ceny/>

Ombudsman. Veřejný ochránce prav[Online]. [cit. 24.8.2020]
Dostupné z: <https://www.ochrance.cz/diskriminace/pomoc-obetem-diskriminace/co-je-co-neni-diskriminace/>

Portál pro kritickou diskuzi o migraci. Zdeněk Uherek [Online]. 2005 [cit. 24.10.2020]
Dostupné z: <https://migraceonline.cz/cz/e-knihovna/integrace-cizincu-z-hlediska-emickeho-a-etickeho>

Zákony a podzákoné akty:

Cizinci, azyl: zákon o pobytu cizinců na území ČR, zákon o dočasné ochraně cizinců, vízový kodex, zákon o azylu, Ženevská úmluva, další předpisy a dokumenty: redakční uzávěrka, [2018]-. Ostrava: Sagit. ÚZ.: ISBN 978-80-7488-360-6.

9 Seznam příloh

Příloha č. 1: Mezinárodní klasifikace neziskových organizací (ICNPO)

Příloha č. 2: Seznam kontaktovaných neziskových organizací

Příloha č. 3: Vzor dotazníku, který byl odeslán e-mailem zaměstnancům neziskových organizací

Příloha č. 4 až 8 : Obdržené dotazníky od zaměstnanců NNO

Příloha č. 9: Seznám otázek pro polostrukturovaný rozhovor s cizinci

Příloha č. 1 Mezinárodní klasifikace neziskových organizací (ICNPO)

Název oblasti		Název podoblasti
1	Kultura, sport a volný čas	Kultura a umění Sport Rekreační činnosti
2	Vzdělávání a výzkum	Základní vzdělávání Vyšší vzdělávání Ostatní vzdělávání Výzkum
3	Zdraví	Nemocnice a rehabilitace Zařízení s pečovatelskou službou Duševní zdraví a krizová intervence Ostatní zdravotní služby
4	Sociální služby	Sociální služby Pomoc při katastrofách a nenadálých situacích Finanční a materiální výpomoc
5	Životní prostředí	Životní prostředí Ochrana zvířat
6	Rozvoj a bydlení	Hospodářský, sociální a komunitní rozvoj Bydlení Zaměstnanost a příprava na zaměstnanost
7	Právo, prosazování zájmů a politika	Prosazování a obhajování zájmů Právo a právní služby Politické organizace
8	Filantropie a dobrovolnictví	Grantující nadace Ostatní filantropie a dobrovolnictví
9	Mezinárodní aktivity	Mezinárodní aktivity
10	Náboženství	Círky a náboženské společnosti
11	Obchodní a profesní sdružení, svazy	Obchodní sdružení Profesní sdružení Odbory
12	Činnosti jinde neuvedené	Činnosti jinde neuvedené

Zdroj: Angelovská, Frič, Gdoulli, 2009, s. 278 – 282

Příloha č. 2. Seznam kontaktovaných neziskových organizací.

1. ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN
Sabinova 3, 130 00 Praha 3
web: www.obcanskeporadny.cz
2. ARCIDIECÉZNÍ CHARITA PRAHA - Středisko migrace - Poradna pro a
migranty a uprchlíky Londýnská 44, 120 00 Praha 2
web: <http://praha.charita.cz>
3. CENTRUM PRO INTEGRACI CIZINCŮ
Pernerova 32/10, 186 00 Praha 8
web: www.cicpraha.org
4. Člověk v tísni o.p.s.
Adresa: Šafaříkova 635/24, 120 00 Praha 2
web: www.clovekvtisni.cz
5. FARNÍ CHARITA PRAHA 14 KYJE - Podpora cizinců na území městské část
Praha 14
Bobkova 34, 198 00 Praha 14
web: <http://praha14.charita.cz>
6. CHARITA ČESKÁ REPUBLIKA
Vladislavova 12, 110 00 Praha 1
web: www.charita.cz
7. IOM – MEZINÁRODNÍ ORGANIZACE PRO MIGRACI
Argentinská 38, 170 00 Praha 7
web: www.iom.cz
8. In IUSTITIA
Adresa: Poradna Justýna v Praze: Eliášova 28, 160 00 Praha 6
web: www.in-ius.cz
9. In Báze o.s.
Adresa: Legerova 50, 120 00 Praha 2
web: www.inbaze.cz
10. KOMUNITNÍ CENTRUM INBÁZE
Legerova 357/50, 120 00 Praha 2
web: www.inbaze.cz

11. KONSORCIUM NEVLÁDNÍCH ORGANIZACÍ PRACUJÍCÍCH S MIGRANTY

Baranova 1026/33, 130 00 Praha 3 -Žižkov

web: www.migracnikonsorciem.cz

12. LA STRADA ČESKÁ REPUBLIKA, O.P.S

P. O. Box 305, 111 21 Praha 1

web: www.strada.cz

13. META o.p.s. - Sdružení pro příležitosti mladých migrantů

Ječná 17, 120 00 Praha 2

web: www.meta-ops.cz, www.inkluzivniskola.cz

14. MULTIKULTURNÍ CENTRUM PRAHA

Náplavní 1, 120 00 Praha 2

web: www.mkc.cz

15. ORGANIZACE PRO POMOC UPRCHLÍKŮM (OPU)

Kovářská 4, 190 00 Praha 9

web: www.opu.cz

16. PORADNA PRO OBČANSTVÍ/OBČANSKÁ A LIDSKÁ PRÁVA, Z. S.

U Kanálky 1559/5, 120 00 Praha 2

web: <https://poradna-prava.cz>

17. PORADNA PRO INTEGRACI (PPI PRAHA)

Opletalova 921/6, 110 00 Praha 1

web: www.p-p-i.cz

18. SDRUŽENÍ PRO INTEGRACI A MIGRACI (SIMI)

Baranova 33, 130 00 Praha 3

web: www.migrace.com

19. Integrované centrum Praha

Žitná 1574/51, 110 00 Nové Město

Web: info@icpraha.com

Příloha č. 3: Vzor dotazníku, který byl odeslán e-mailem zaměstnancům neziskových organizací

Dotazník k diplomové práci na téma

Efektivita nestátních neziskových organizací v otázkách integrace cizinců.

Dobrý den, studuji na katedře studií občanské společnosti Karlové univerzity v Praze. Prosím Vás tímto o vyplnění tohoto dotazníku, který bude součástí mé diplomové práce. Děkuji Vám za Vaši ochotu a čas. Alexandra Volkova

Cíl: pokusit se najít odpověď na otázku „Jestli současná nabídka služeb pro cizince poskytovaný NNO je efektivní“.

Mlčenlivost: Všechny Vámi poskytnuté informace budou uchovány s plnou ochranou důvěrnosti dle platných zákonů ČR. Je zaručena ochrana důvěrnosti Vašich osobních dat. Pro výzkumné a vědecké účely budou Vaše osobní údaje a Vámi poskytnuté informace zpracovány pouze bez identifikačních údajů (anonymní data). Vaší odpovědi nebudou spojovat s konkrétní organizací.

- ❖ V jaké organizaci pracujete a jak dlouho?

- ❖ Jaké služby a aktivity nabízí Vaše organizace klientům/cizincům?

- ❖ Kdo jsou vaši klienti? Máte nějaké omezení?
 - a) Cizinci bez omezení
 - b) Omezení dle národností
 - c) Jiná omezení (*poprosím taková omezení označit, pokud je to možné*)

- ❖ Nabízíte něco i pro širší (českou) veřejnost?
 - a) Ano
 - b) Ne

- ❖ Co je náplní Vaší práce?

- ❖ Odkdy působí Vaše NNO v oblasti integrace cizinců?

- ❖ Odpovídá-li, podle Vašeho názoru, nabídka integračních služeb Vaší NNO deklarovaným potřebám uživatelů – cizinců? To znamená, jestli je nabídka dostatečná pro uspokojování potřeb Vašich zákazníků?
 - a) Ano
 - b) Ne

Pokud v této otázce Vaši odpovědi je „ne“, popište prosím z jakého důvodu, podle vašeho názoru, není nabídka dostatečnou pro uspokojování potřeb vašich zákazníků.

- ❖ Jsou podle Vašeho názoru nabízené služby efektivní?
 - a) Ano
 - b) Ne
- ❖ Uveďte, prosím, co pod pojmem efektivnost rozumíte?

- ❖ Po kterých službách je ze strany cizinců největší poptávka?
 - a) Právní služby
 - b) Sociální služby
 - c) Psychologická pomoc
 - d) Volnočasové aktivity
 - e) Jazykové kurzy
 - f) Navazování kontaktu s českou společností
 - g) Navazování kontaktu s jinými cizinci
 - h) Jiná služba (*poprosím takovou službu označit, pokud je to možné*)

- ❖ Nejmenší?
 - a) Právní služby
 - b) Sociální služby
 - c) Psychologická pomoc
 - d) Volnočasové aktivity
 - e) Jazykové kurzy

- f) Navazování kontaktu s českou společností
- g) Navazování kontaktu s jinými cizinci
- h) Jiná služba (*poprosím takovou službu označit, pokud je to možné*)

❖ Jaké množství imigrantů se obrací do organizace, ve které jste zaměstnancem?

❖ Jak myslíte, potřebují cizinci pomoc nestátních neziskových organizací?

- a) Ano
- b) Ne

❖ Jsou-li cizinci, které přiházejí do vaší organizace opakovaně a znovu žádají o službu?

- a) Ano
- b) Ne

❖ Pociťujete nějaké bariery při práci s cizinci?

- a) Ano
- b) Ne

Pokud v této otázce Vaši odpovědi je „ANO“, popište prosím jaké.

❖ Provádíte ve své organizaci zjišťování potřeb cizinců? A pokud Existují-li konkrétní služby/aktivity, po kterých je ze strany vašich uživatelů poptávka, ale vaše organizace je nenabízí? Případně jaké?

❖ Máte v plánu v budoucnosti zavádět nějaké nové služby?

- a) Ano
- b) Ne

Pokud v této otázce Vaši odpovědi je „ANO“, popište prosím jaké.

❖ Z jakého důvodu tyto služby neposkytujete?

❖ Souvisí-li, podle Vašeho názoru, efektivita nabízených služeb s mírou financování NNO?

a) Ano

b) Ne

U této otázky žádám Vás o vysvětlení Vaše odpovědi, pokud je to možné

❖ Měli by mít podle Vás NNO větší pravomoci zasahovat do procesu tvorby politiky integrace?

a) Ano

b) Ne

Příloha č. 4. Dotazník číslo 1

Dotazník k diplomové práci na téma

EFEKTIVITA NESTÁTNÍCH NEZISKOVÝCH ORGANIZACÍ V OTÁZKÁCH INTEGRACE CIZINCŮ

Dobrý den, studuji na katedře studií občanské společnosti Karlové univerzity v Praze. Prosim Vás tímto o vyplnění tohoto dotazníku, který bude součástí mé diplomové práce. Děkuji Vám za Váš čas a ochotu. Alexandra Volkova

Cíl: pokusit se najít odpověď na otázku „Jestli současná nabídka služeb pro cizince poskytovaných NNO je efektivní“.

Mlčenlivost: Všechny Vámi poskytnuté informace budou uchovány s plnou ochranou důvěrnosti dle platných zákonů ČR. Je zaručena ochrana důvěrnosti Vašich osobních dat. Pro výzkumné a vědecké účely budou Vaše osobní údaje a Vámi poskytnuté informace zpracovány pouze bez identifikačních údajů (anonymní data). Vaše odpovědi nebudu spojovat s konkrétní organizací.

- ❖ V jaké organizaci pracujete a jak dlouho?

- ❖ Jaké služby a aktivity nabízí Vaše organizace klientům/cizincům?

Odborné sociální poradenství

Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi

- ❖ Kdo jsou vaši klienti? Máte nějaké omezení?

- a) Cizinci bez omezení
- b) Omezení dle národností
- c) **Jiná omezení** (poprosím taková omezení označit, pokud je to možné)

Mezi naše klienty patří osoby s povolením k trvalému pobytu, s povolením k dlouhodobému pobytu, osoby s vízem k pobytu nad 90 dnů a osoby s azylem či doplňkovou ochranou, dále pak osoby s občanstvím jiného členského státu EU, rodinní příslušníci občanů EU, občané ČR zahraničního původu (např. s odlišným mateřským jazykem).

- ❖ Nabízíte něco i pro širší (českou) veřejnost?

a) Ano

b) Ne

❖ Co je náplní Vaší práce?

vedení a řízení organizace

❖ Odkdy působí Vaše NNO v oblasti integrace cizinců?

❖ Odpovídá-li, podle Vašeho názoru, nabídka integračních služeb Vaší NNO deklarovaným potřebám uživatelů – cizinců? To znamená, jestli je nabídka dostatečná pro uspokojování potřeb Vašich klientů/zájemců o služby?

a) Ano

b) Ne

Pokud je v této otázce Vaše odpověď „ne“, popište prosím, z jakého důvodu, podle vašeho názoru, není nabídka dostatečnou pro uspokojování potřeb vašich klientů/zájemců o službu.

❖ Jsou podle Vašeho názoru nabízené služby efektivní?

a) Ano

b) Ne

❖ Uvedte, prosím, co pod pojmem efektivnost rozumíte?

~~to, že poskytovaná služba splní svůj účel a klientovi je poskytnuta rada či pomoc, kterou požaduje~~

❖ Po kterých službách je ze strany cizinců největší poptávka?

a) Právní služby

b) Sociální služby

c) Psychologická pomoc

d) Volnočasové aktivity

e) Jazykové kurzy

f) Navazování kontaktu s českou společností

- g) Navazování kontaktu s jinými cizinci
- h) **Jiná služba** (*poprosím takovou službu označit, pokud je to možné*)
Poradenství v oblasti daní a živnostenských oprávnění

❖ Nejmenší?

- a) Právní služby
- b) Sociální služby
- c) Psychologická pomoc
- d) Volnočasové aktivity
- e) Jazykové kurzy
- f) Navazování kontaktu s českou společností
- g) **Navazování kontaktu s jinými cizinci**
- h) Jiná služba (*poprosím takovou službu označit, pokud je to možné*)

❖ Jaké množství imigrantů se obrací do organizace, ve které jste zaměstnancem?

Ročně v průměru kolem 2 500 až 3 000 cizinců

❖ Myslíte, že potřebují cizinci pomoc nestátních neziskových organizací?

- a) **Ano**
- b) Ne

❖ Máte klienty - cizince, kteří přicházejí do vaší organizace opakovaně a znovu žádají o službu?

- a) **Ano**
- b) Ne

❖ Pocitujete nějaké bariéry při práci s cizinci?

- a) Ano
- b) **Ne**

Pokud je v této otázce Vaší odpovědí „ANO“, popište prosím, jaké.

❖ Provádíte ve své organizaci zjišťování potřeb cizinců? A pokud ano, existují konkrétní služby/aktivity, po kterých je ze strany vašich uživatelů poptávka, ale vaše organizace je nenabízí? Případně jaké?

- ❖ Zjišťování potřeb neprovádíme, jsou známé obecně

- ❖ Máte v plánu v budoucnosti zavádět nějaké nové služby?

a) Ano

b) Ne

Pokud je v této otázce Vaší odpovědi „ANO“, popište prosím, jaké.

- ❖ Z jakého důvodu tyto služby neposkytujete?

- ❖ Souvisí, podle Vašeho názoru, efektivita nabízených služeb s mírou financování NNO?

a) Ano

b) Ne

U této otázky žádám Vás o vysvětlení Vaší odpovědi, pokud je to možné.

Neexistuje možnost dlouhodobého plánování z důvodu chybějící koncepce financování sociálních služeb, z důvodu špatného a nejistého financování prostřednictvím dotací dochází k fluktuaci odborníků, není možné jim zajistit určitou pracovní i finanční jistotu

- ❖ Měly by mít podle Vás NNO větší pravomoci zasahovat do procesu tvorby politiky integrace?

a) Ano

b) Ne

Příloha č. 5. Dotazník číslo 2

Dotazník k diplomové práci na téma

EFEKTIVITA NESTÁTNÍCH NEZISKOVÝCH ORGANIZACÍ V OTÁZKÁCH INTEGRACE CIZINCŮ

Dobrý den, studuji na katedře studií občanské společnosti Karlové univerzity v Praze. Prosim Vás tímto o vyplnění tohoto dotazníku, který bude součástí mé diplomové práce. Děkuji Vám za Vaši ochotu a čas. Alexandra Volkova

Cíl: pokusit se najít odpověď na otázku „Jestli současná nabídka služeb pro cizince poskytovaný NNO je efektivní“.

Mlčenlivost: Všechny Vámi poskytnuté informace budou uchovány s plnou ochranou důvěrnosti dle platných zákonů ČR. Je zaručena ochrana důvěrnosti Vašich osobních dat. Pro výzkumné a vědecké účely budou Vaše osobní údaje a Vámi poskytnuté informace zpracovány pouze bez identifikačních údajů (anonymní data). Vaši odpovědi nebudu spojovat s konkrétní organizací.

- ❖ V jaké organizaci pracujete a jak dlouho?

██████████

- ❖ Jaké služby a aktivity nabízí Vaše organizace klientům/cizincům?

Sociální, právní, jazykové kurzy, psychologické poradenství

- ❖ Kdo jsou vaši klienti? Máte nějaké omezení?

a) **Cizinci bez omezení**

b) Omezení dle národností

c) Jiná omezení (*poprosím taková omezení označit, pokud je to možné*)

- ❖ Nabízíte něco i pro širší (českou) veřejnost?

a) Ano

b) Ne

- ❖ Co je náplní Vaší práce?

koordinátor projektů v oblasti právního poradenství

- ❖ Odkdy působí Vaše NNO v oblasti integrace cizinců?

- ██████████
- ❖ Odpovídá-li, podle Vašeho názoru, nabídka integračních služeb Vaší NNO deklarovaným potřebám uživatelů – cizinců? To znamená, jestli je nabídka dostatečná pro uspokojování potřeb Vašich zákazníků?

a) **Ano**

b) Ne

Pokud v této otázce Vaši odpovědi je „ne“, popište prosím z jakého důvodu, podle vašeho názoru, není nabídka dostatečnou pro uspokojování potřeb vašich zákazníků.

- ❖ Jsou podle Vašeho názoru nabízené služby efektivní?

a) Ano

b) **Ne**

- ❖ Uveďte, prosím, co pod pojmem efektivnost rozumíte?

Klient, vy výsledku má odpovědi na své otázky

- ❖ Po kterých službách je ze strany cizinců největší poptávka?

a) **Právní služby**

b) Sociální služby

c) Psychologická pomoc

d) Volnočasové aktivity

e) Jazykové kurzy

f) Navazování kontaktu s českou společností

g) Navazování kontaktu s jinými cizinci

h) Jiná služba (*poprosím takovou službu označit, pokud je to možné*)

- ❖ Nejmenší?

a) Právní služby

b) Sociální služby

c) Psychologická pomoc

d) Volnočasové aktivity

- e) Jazykové kurzy
- f) Navazování kontaktu s českou společností

g) Navazování kontaktu s jinými cizinci

- h) Jiná služba (*poprosím takovou službu označit, pokud je to možné*)

- ❖ Jaké množství imigrantů se obrací do organizace, ve které jste zaměstnancem?

počet neustále roste. cca 1000-1500

- ❖ Jak myslíte, potřebují cizinci pomoc nestátních neziskových organizací?

a) Ano

b) Ne

- ❖ Jsou-li cizinci, které přiházejí do vaší organizace opakovaně a znovu žádají o službu?

a) Ano

b) Ne

- ❖ Pocitujete nějaké bariery při práci s cizinci?

a) Ano

b) Ne

Pokud v této otázce Vaši odpověď je „ANO“, popište prosím jaké.

Nemáme dostatečně prostředků a možností, abychom mohli problémy klientů vyřešit rychle a profesionálně. Klientům to nevyhovuje

- ❖ Provádíte ve své organizaci zjišťování potřeb cizinců? A pokud Existují-li konkrétní služby/aktivity, po kterých je ze strany vašich uživatelů poptávka, ale vaše organizace je nenabízí? Případně jaké?

Ne

- ❖ Máte v plánu v budoucnosti zavádět nějaké nové služby?

a) Ano

b) Ne

Pokud v této otázce Vaši odpověď je „ANO“, popište prosím jaké.

❖ Z jakého důvodu tyto služby neposkytujete?

❖ Souvisí-li, podle Vašeho názoru, efektivita nabízených služeb s mírou financování NNO?

a) **Ano**

b) Ne

U této otázky žádám Vás o vysvětlení Vaše odpovědi, pokud je to možné

❖ Měli by mít podle Vás NNO větší pravomoci zasahovat do procesu tvorby politiky integrace?

a) Ano

b) **Ne**

Příloha č. 6. Dotazník číslo 3

Dotazník k diplomové práci na téma

EFEKTIVITA NESTÁTNÍCH NEZISKOVÝCH ORGANIZACÍ V OTÁZKÁCH INTEGRACE CIZINCŮ

Dobrý den, studuji na katedře studií občanské společnosti Karlové univerzity v Praze. Proším Vás tímto o vyplnění tohoto dotazníku, který bude součástí mé diplomové práce. Děkuji Vám za Váš čas a ochotu. Alexandra Volkova

Cíl: pokusit se najít odpověď na otázku „Jestli současná nabídka služeb pro cizince poskytovaných NNO je efektivní“.

Mlčenlivost: Všechny Vámi poskytnuté informace budou uchovány s plnou ochranou důvěrnosti dle platných zákonů ČR. Je zaručena ochrana důvěrnosti Vašich osobních dat. Pro výzkumné a vědecké účely budou Vaše osobní údaje a Vámi poskytnuté informace zpracovány pouze bez identifikačních údajů (anonymní data). Vaše odpovědi nebudu spojovat s konkrétní organizací.

- ❖ V jaké organizaci pracujete a jak dlouho?

██████████

- ❖ Jaké služby a aktivity nabízí Vaše organizace klientům/cizincům?

Sociální, právní, psychologické poradenství, kurzy ČJ, interkulturní práce, různé aktivity a kluby pro děti, podpora a spolupráce se školami/školkami/pedagogy, volnočasové aktivity (komunitní centrum), potravinová banka, různé workshopy, exkurze a akce v oblasti občanské angažovanosti v ČR

- ❖ Kdo jsou vaši klienti? Máte nějaké omezení?

- a) **Cizinci bez omezení**
- b) Omezení dle národností
- c) Jiná omezení (*poprosím taková omezení označit, pokud je to možné*)

- ❖ Nabízíte něco i pro širší (českou) veřejnost?

- a) **Ano**
- b) Ne

❖ Co je náplní Vaší práce?

Koordinátorka interkulturních pracovníků + koordinátorka aktivit v oblasti občanské angažovanosti

❖ Odkdy působí Vaše NNO v oblasti integrace cizinců?

Od roku ■■■■

❖ Odpovídá-li, podle Vašeho názoru, nabídka integračních služeb Vaší NNO deklarovaným potřebám uživatelů – cizinců? To znamená, jestli je nabídka dostatečná pro uspokojování potřeb Vašich klientů/zájemců o služby?

a) **Ano**

b) Ne

Pokud je v této otázce Vaše odpověď „ne“, popište prosím, z jakého důvodu, podle vašeho názoru, není nabídka dostatečnou pro uspokojování potřeb vašich klientů/zájemců o službu.

❖ Jsou podle Vašeho názoru nabízené služby efektivní?

a) Ano

b) **Ne**

❖ Uveďte, prosím, co pod pojmem efektivnost rozumíte?

Odpověď je dlouhá a složitá, nemohu to shrnout tady.

❖ Po kterých službách je ze strany cizinců největší poptávka?

a) Právní služby

b) Sociální služby

c) Psychologická pomoc

d) Volnočasové aktivity

e) Jazykové kurzy

f) Navazování kontaktu s českou společností

g) Navazování kontaktu s jinými cizinci

h) Jiná služba (poprosím takovou službu označit, pokud je to možné) - interkulturní práce

❖ Nejmenší?

- a) Právní služby
- b) Sociální služby
- c) Psychologická pomoc
- d) Volnočasové aktivity
- e) Jazykové kurzy
- f) Navazování kontaktu s českou společností
- g) Navazování kontaktu s jinými cizinci
- h) Jiná služba (poprosím takovou službu označit, pokud je to možné)

❖ Jaké množství imigrantů se obrací do organizace, ve které jste zaměstnancem?

❖ Myslíte, že potřebují cizinci pomoc nestátních neziskových organizací?

- a) **Ano**
- b) Ne

❖ Máte klienty - cizince, kteří přicházejí do vaší organizace opakovaně a znovu žádají o službu?

- a) **Ano**
- b) Ne

❖ Pocítujete nějaké bariéry při práci s cizinci?

- a) Ano
- b) **Ne**

Pokud je v této otázce Vaší odpovědí „ANO“, popište prosím, jaké.

❖ Provádíte ve své organizaci zjišťování potřeb cizinců? A pokud ano, existují konkrétní služby/aktivity, po kterých je ze strany vašich uživatelů poptávka, ale vaše organizace je nenabízí? Případně jaké?

Ano. Ano několik, spíš komerčního charakteru (založení SRO, atd.)

❖ Máte v plánu v budoucnosti zavádět nějaké nové služby?

a) Ano

b) **Ne**

Pokud je v této otázce Vaší odpovědí „ANO“, popište prosím, jaké.

❖ Z jakého důvodu tyto služby neposkytujete?

❖ Souvisí, podle Vašeho názoru, efektivita nabízených služeb s mírou financování NNO?

a) **Ano**

b) Ne

U této otázky žádám Vás o vysvětlení Vaší odpovědi, pokud je to možné.

Kontinuita projektů + možností financování

❖ Měly by mít podle Vás NNO větší pravomoci zasahovat do procesu tvorby politiky integrace?

a) **Ano**

b) Ne

Příloha č. 7. Dotazník číslo 4

Dotazník k diplomové práci na téma

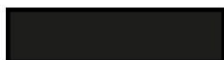
EFEKTIVITA NESTÁTNÍCH NEZISKOVÝCH ORGANIZACÍ V OTÁZKÁCH INTEGRACE CIZINCŮ

Dobrý den, studuji na katedře studií občanské společnosti Karlové univerzity v Praze. Prosim Vás tímto o vyplnění tohoto dotazníku, který bude součástí mé diplomové práce. Děkuji Vám za Váš čas a ochotu. Alexandra Volkova

Cíl: pokusit se najít odpověď na otázku „Jestli současná nabídka služeb pro cizince poskytovaných NNO je efektivní“.

Mlčenlivost: Všechny Vámi poskytnuté informace budou uchovány s plnou ochranou důvěrnosti dle platných zákonů ČR. Je zaručena ochrana důvěrnosti Vašich osobních dat. Pro výzkumné a vědecké účely budou Vaše osobní údaje a Vámi poskytnuté informace zpracovány pouze bez identifikačních údajů (anonymní data). Vaše odpovědi nebudou spojovat s konkrétní organizací.

- ❖ V jaké organizaci pracujete a jak dlouho?



- ❖ Jaké služby a aktivity nabízí Vaše organizace klientům/cizincům?

Sociální, právní poradenství, psychologická pomoc,

rekvalifikační kurzy, kurzy ČJ

nostrifikace diplomů, proplácení potravinářského nebo řidičského průkazů, ...

doprovod na úřady, ...

vše zdarma

- ❖ Kdo jsou vaši klienti? Máte nějaké omezení?

- a) Cizinci bez omezení A
- b) Omezení dle národností
- c) Jiná omezení (*poprosím taková omezení označit, pokud je to možné*)

❖ Nabízíte něco i pro širší (českou) veřejnost?

a) Ne B

❖ Co je náplní Vaší práce?

organizace kurzů ČJ a rekvalifikačních kurzů, doprovody, integrace na trh práce

❖ Odkdy působí Vaše NNO v oblasti integrace cizinců?



❖ Odpovídá-li, podle Vašeho názoru, nabídka integračních služeb Vaší NNO deklarovaným potřebám uživatelů – cizinců? To znamená, jestli je nabídka dostatečná pro uspokojování potřeb Vašich klientů/zájemců o služby?

a) Ano A

Pokud je v této otázce Vaše odpověď „ne“, popište prosím, z jakého důvodu, podle vašeho názoru, není nabídka dostatečnou pro uspokojování potřeb vašich klientů/zájemců o službu.

❖ Jsou podle Vašeho názoru nabízené služby efektivní?

a) Ne B

❖ Uveďte, prosím, co pod pojmem efektivnost rozumíte?

účinnost za časový úsek

❖ Po kterých službách je ze strany cizinců největší poptávka?

a) Právní služby A

b) Sociální služby

c) Psychologická pomoc

d) Volnočasové aktivity

e) Jazykové kurzy

f) Navazování kontaktu s českou společností

- g) Navazování kontaktu s jinými cizinci
- h) Jiná služba (*poprosím takovou službu označit, pokud je to možné*)

❖ Nejmenší?

- a) Právní služby
- b) Sociální služby
- c) Psychologická pomoc
- d) Volnočasové aktivity
- e) Jazykové kurzy
- f) Navazování kontaktu s českou společností F
- g) Navazování kontaktu s jinými cizinci
- h) Jiná služba (*poprosím takovou službu označit, pokud je to možné*)

❖ Jaké množství imigrantů se obrací do organizace, ve které jste zaměstnancem?

Netuším, ale mnoho

❖ Myslíte, že potřebují cizinci pomoc nestátních neziskových organizací?

- a) Ano A

❖ Máte klienty - cizince, kteří přicházejí do vaší organizace opakovaně a znovu žádají o službu?

- a) Ano A

❖ Pociťujete nějaké bariéry při práci s cizinci?

- a) Ano A

Pokud je v této otázce Vaší odpovědí „ANO“, popište prosím, jaké.

Jazykové, jsou i cizinci, kteří zde žijí 20 let a stále nejsou schopni se domluvit česky. Lenost, klienti jsou líní dojíždět na kurzy ČJ a celkově sami říkají, že celý den prospí a nemají co dělat.

- ❖ Provádíte ve své organizaci zjišťování potřeb cizinců? A pokud ano, existují konkrétní služby/aktivity, po kterých je ze strany vašich uživatelů poptávka, ale vaše organizace je nenabízí? Případně jaké?

Myslím, že nabízíme vše.

- ❖ Máte v plánu v budoucnosti zavádět nějaké nové služby?

a) Ano A

Pokud je v této otázce Vaší odpovědí „ANO“, popište prosím, jaké.

Tohle není na mém zvažení, po každém skončení programu začíná další nový.

- ❖ Z jakého důvodu tyto služby neposkytujete?

Zrovna tento program neběží.

- ❖ Souvisí, podle Vašeho názoru, efektivita nabízených služeb s mírou financování NNO?

a) Ano A

U této otázky žádám Vás o vysvětlení Vaší odpovědi, pokud je to možné.

¾ času strávím šílenou byrokracií, která je „tjetá“. Ztrácím čas na práci s klientem. Jsou to zápisy do systému, pracovní výkazy, vyplňování formulářů (kterých je kvanta!) kvůli požadavkům EU kvůli grantům a dotacím... Obrovská ztráta času a tím celý smysl NNO ztrácí na významu a efektivitě.

- ❖ Měly by mít podle Vás NNO větší pravomoci zasahovat do procesu tvorby politiky integrace?

a) Ano A

Příloha č. 8. Dotazník číslo 5

Dotazník k diplomové práci na téma

EFEKTIVITA NESTÁTNÍCH NEZISKOVÝCH ORGANIZACÍ V OTÁZKÁCH INTEGRACE CIZINCŮ

Dobrý den, studuji na katedře studií občanské společnosti Karlové univerzity v Praze. Prosím Vás tímto o vyplnění tohoto dotazníku, který bude součástí mé diplomové práce. Děkuji Vám za Vaši ochotu a čas. Alexandra Volkova

Cíl: pokusit se najít odpověď na otázku „Jestli současná nabídka služeb pro cizince poskytovaný NNO je efektivní“.

Mlčenlivost: Všechny Vámi poskytnuté informace budou uchovány s plnou ochranou důvěrnosti dle platných zákonů ČR. Je zaručena ochrana důvěrnosti Vašich osobních dat. Pro výzkumné a vědecké účely budou Vaše osobní údaje a Vámi poskytnuté informace zpracovány pouze bez identifikačních údajů (anonymní data). Vaši odpovědi nebudu spojovat s konkrétní organizací.

❖ V jaké organizaci pracujete a jak dlouho?

████████████████████

❖ Jaké služby a aktivity nabízí Vaše organizace klientům/cizincům?

Přijetí, kurzy českého jazyka, psychologická,
sociální pomoc

❖ Kdo jsou vaši klienti? Máte nějaké omezení?

- a) Cizinci bez omezení
- b) Omezení dle národností
- c) Jiná omezení (poprosím taková omezení označit, pokud je to možné)

❖ Nabízíte něco i pro širší (českou) veřejnost?

- a) Ano
- b) Ne

❖ Co je náplní Vaší práce?

asistent sociálního oddělení

❖ Odkdy působí Vaše NNO v oblasti integrace cizinců?

████████████████████

❖ Odpovídá-li, podle Vašeho názoru, nabídka integračních služeb Vaší NNO deklarovaným potřebám uživatelů – cizinců? To znamená, jestli je nabídka dostatečná pro uspokojování potřeb Vašich zákazníků?

- a) Ano
- b) Ne

Pokud v této otázce Vaši odpovědi je „ne“, popište prosím z jakého důvodu, podle vašeho názoru, není nabídka dostatečnou pro uspokojování potřeb vašich zákazníků.

❖ Jsou podle Vašeho názoru nabízené služby efektivní?

- a) Ano
- b) Ne

❖ Uvedte, prosím, co pod pojmem efektivnost rozumíte?

účinnost

❖ Po kterých službách je ze strany cizinců největší poptávka?

- a) Právní služby
- b) Sociální služby
- c) Psychologická pomoc
- d) Volnočasové aktivity
- e) Jazykové kurzy
- f) Navazování kontaktu s českou společností
- g) Navazování kontaktu s jinými cizinci
- h) Jiná služba (*poprosím takovou službu označit, pokud je to možné*)

❖ Nejmenší?

- a) Právní služby
- b) Sociální služby

- c) Psychologická pomoc
- d) Volnočasové aktivity
- e) Jazykové kurzy
- f) Navazování kontaktu s českou společností
- g) Navazování kontaktu s jinými cizinci
- h) Jiná služba (*poprosím takovou službu označit, pokud je to možné*)

❖ Jaké množství imigrantů se obrací do organizace, ve které jste zaměstnancem?

~~500-700~~ 500-700 (počet klientů roste)

❖ Jak myslíte, potřebují cizinci pomoc nestátních neziskových organizací?

- a) Ano
- b) Ne

❖ Jsou-li cizinci, které přicházejí do vaší organizace opakovaně a znovu žádají o službu?

- a) Ano
- b) Ne

❖ Pociťujete nějaké bariery při práci s cizinci?

- a) Ano
- b) Ne

Pokud v této otázce Vaši odpovědi je „ANO“, popište prosím jaké.

❖ Provádíte ve své organizaci zjišťování potřeb cizinců? A pokud Existují-li konkrétní služby/aktivity, po kterých je ze strany vašich uživatelů poptávka, ale vaše organizace je nenabízí? Případně jaké?

NE

❖ Máte v plánu v budoucnosti zavádět nějaké nové služby?

- a) Ano
- b) Ne

Pokud v této otázce Vaši odpovědi je „ANO“, popište prosím jaké.

❖ Z jakého důvodu tyto služby neposkytujete?

❖ Souvisí-li, podle Vašeho názoru, efektivita nabízených služeb s mírou financování

NNO?

a) Ano

b) Ne

U této otázky žádám Vás o vysvětlení Vaše odpovědi, pokud je to možné

čím více peněz organizace získá, tím efektivější bude

❖ Měli by mít podle Vás NNO větší pravomoci zasahovat do procesu tvorby politiky integrace?

a) Ano

b) Ne

Příloha č. 9. Seznám otázek/ scénář pro polostrukturovaný rozhovor s cizinci

- ✚ Kolik je Vám let?
- ✚ Z jaké zemi pocházíte, z jakého jste etnika?
- ✚ Jak dlouho žijete v České republice?
- ✚ Jaký pobytový status máte na území České republiky?
- ✚ Setkali-li jste v ČR s nějakým problémem k řešení kterého byla potřeba pomoc nějakého centra pro integrace cizinců?
- ✚ Pokud ano? Co to byl za problém? Jaká to byla organizace (odpověď zveřejňovat nebudu, pro práce není podstatné, jaká přesně to organizace byla, ale pro mne je to důležitá informace. Potřebuji, aby většina cizinců využívala služeb různých organizací). Proč ona? Jak jste se o ni dozvěděl/a? Proč Vás napadlo obrátit se právě do NNO a ne za přáteli, známými nebo za advokátem (v případě problému spojených s pobytem)?
- ✚ Pomohla organizace v řešení vašeho problémů?

NE → Proč?

Jak jste nakonec ten problém vyřešil/a?

Myslete, že byl to problém všech organizací NO nebo konkrétně té, do které jste se obrátil/a?

Doporučíte pomoc NNO svým kamarádům?

ANO → Jak dlouho řešení tohoto problémů trvalo?

Jste spokojen/a s výsledkem práce NNO?

Myslíte si, že organizace udělala všechno správně a všechno včas pro řešení vašeho problému, nebo jste, myslíte, že by mohla organizace udělat něco jinak, dat pozor na něco?

Nakonec byla ta spolupráce efektivní? Co tady pod slovem efektivnost rozumíte?

Doporučíte pomoc NNO svým kamarádům?

Vzhledem k tomu, že do výzkumu vstupuji na základě vlastní zkušenosti, předpokládám, že většina cizinců obrací na NNO za účelem právního poradenství v otázkách legálního pobytu na území České republiky, proto předpokládám, že bude nezbytné položit další otázku:

- ✚ Víte o tom, že kromě právní pomoci nabízejí NNO i další služby? Například kurzy českého jazyka, pomoc při vyhledávání bydlení a práce, festivaly, závody, tábory atd.
- ✚ Mate potřebu v NNO případně chyby Vám nějaký druh služeb?
- ✚ Pomáhají podle vašeho názoru NNO v procesu Vaší integrace?
- ✚ Cítíte se integrovaným do společnosti?
- ✚ Zažil/a jste projev diskriminace na území ČR?
- ✚ Mate kamarády, které také využívali služeb neziskových organizací?

10 Seznam tabulek a grafů

Seznam tabulek:

Tabulka č. 1: Typologie NNO v ČR dle typu činnosti

Tabulka č. 2: Model pro hodnocení efektivnosti NNO

Tabulka č. 3: Výzkumný vzorek dotazníkového šetření zaměstnanců NNO

Tabulka č. 4: Výzkumný vzorek polostrukturovaných rozhovorů s cizinci

Seznam grafů:

Graf č. 1: Vývoj počtu cizinců v ČR podle typu pobytu.

Graf č. 2: Na koho cizinci se obracejí, když potřebují vyřešit obtížnou situaci.