

**Česká zemědělská univerzita v Praze**

**Provozně ekonomická fakulta**

**Katedra humanitních věd**



**Diplomová práce**

**Možnosti dobrovolnictví v nevládních organizacích  
působících v sociální oblasti se zaměřením na integraci  
cizinců**

**Bohdan Koucký**

© 2016 ČZU v Praze

# ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Provozně ekonomická fakulta

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Bc. Bohdan Koucký

Veřejná správa a regionální rozvoj

Název práce

**Možnosti dobrovolnictví v nevládních organizacích působících v sociální oblasti se zaměřením na integraci cizinců**

Název anglicky

**Volunteering options in non-governmental organisations active in the social field, with a focus on integration of foreigners**

---

### Cíle práce

Cílem práce je vyhodnocení efektivity dobrovolnických programů na integraci cizinců žijících krátkodobě na území ČR.

Teoretická část práce se bude zabývat:

1. Statusy cizince v české společnosti
2. Teoretickým ukotvením dobrovolnictví v ČR a jeho formami
3. Sociálními službami a dalšími návaznými službami zaměřenými na integraci cizinců.

Výzkumná část má stanoveny tři dílčí cíle:

1. Zjistit názor společnosti na dobrovolnictví v sociální oblasti
2. Analýza sociálních služeb a akreditovaných a neakreditovaných dobrovolnických programů zaměřených na začleňování cizinců v Královéhradeckém kraji
3. Vyhodnocení efektivity vynaložené dobrovolnické práce ve vztahu k míře integrace cizinců krátkodobě pobývajících v Královéhradeckém kraji

### Metodika

Bude použita kombinovaná výzkumná strategie, která bude kombinovat metodu dotazování a to techniku dotazníků a polostrukturovaných rozhovorů s metodou sekundární analýzy dat ČSÚ a MVČR.

**Doporučený rozsah práce**

60 – 80 stran

**Klíčová slova**

dobrovolnictví, azylant, integrace cizinců, evaluace sociálních programů

---

**Doporučené zdroje informací**

- DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost : příručka pro uživatele*. Praha: Karolinum, 1998. ISBN 80-7184-141-2.
- Habermas, Jürgen. Strukturální přeměna veřejnosti: zkoumání jedné kategorie občanské společnosti. Překlad Alena Bakešová a Josef Velek. Vyd. 1. Praha: Filosofia, 2000. 418 s. Morální a politická filosofie; sv. 8. ISBN 80-7007-134-6.
- Habermas, Jürgen. Theorie des kommunikativen Handelns. 1. Aufl. Frankfurt am Main: Suhrkamp, 1995, ©1981. 2 sv. Suhrkamp-Taschenbuch Wissenschaft; 1175. ISBN 3-518-28775-3.
- HLOUŠEK, J. *Plánování sociálních služeb ve venkovském území*. Hradec Králové: Občanské poradenské středisko, 2008. ISBN 978-80-86701-12-7.
- KUBÁTOVÁ, H. – UNIVERZITA PALACKÉHO. FILOZOFICKÁ FAKULTA. *Životní svět a sociální světy*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008. ISBN 978-80-244-2150-6.
- MÁLKOVÁ, G. – BRUMOVSKÁ, T. *Mentoring : výchova k profesionálnímu dobrovolnictví*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-772-5.
- POSPÍŠILOVÁ, T. – FRIČ, P. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: Hestia, 2010. ISBN 978-80-903696-8-9.
- Smutek M., *Evaluace sociálních programů*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2005 – 132 s. ISBN 80-7041-811-7
- ŠIKLOVÁ, J. – KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese : [psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese]*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-181-6.
- 

**Předběžný termín obhajoby**

2015/16 LS – PEF

**Vedoucí práce**

Ing. Pavla Varvažovská

**Garantující pracoviště**

Katedra humanitních věd

Elektronicky schváleno dne 9. 11. 2015

**doc. PhDr. Michal Lošťák, Ph.D.**

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 11. 11. 2015

**Ing. Martin Pelikán, Ph.D.**

Děkan

V Praze dne 25. 03. 2016

---

### **Čestné prohlášení**

Prohlašuji, že svou diplomovou práci "Možnosti dobrovolnictví v nevládních organizacích působících v sociální oblasti se zaměřením na integraci cizinců" jsem vypracoval samostatně pod vedením vedoucího diplomové práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu použitých zdrojů na konci práce. Jako autor uvedené diplomové práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušil autorská práva třetích osob.

V Praze dne 20. 3. 2016

---

### **Poděkování**

Rád bych touto cestou poděkoval Diecézní katolické charitě, Občanskému poradenskému středisku, spolkům HELP a KURO za poskytnutá data a zejména vedoucí mé práce ing. Pavle Varvažovské za trpělivost a velmi přínosné rady a náměty, bez kterých by tato diplomová práce nevznikla.

# **Možnosti dobrovolnictví v nevládních organizacích působících v sociální oblasti se zaměřením na integraci cizinců**

## **Souhrn**

Koucký Bohdan. *Možnosti dobrovolnictví v nevládních organizacích působících v sociální oblasti se zaměřením na integraci cizinců*. Praha: Provozně ekonomická fakulta České zemědělské univerzity v Praze, 2016. 63 s. Diplomová práce.

Diplomová práce se zaměřuje na dobrovolnické programy realizované v nevládních organizacích působících v sociální oblasti se zaměřením na integraci cizinců. Hlavním cílem práce je vyhodnocení efektivity dobrovolnických programů zaměřených na integraci cizinců žijících krátkodobě na území ČR. Práce se člení na teoretickou a praktickou část. Cílem teoretické části je teoreticky uchopit dobrovolnictví v České republice v jeho podstatě a formách, dále popsat statusy cizince v české společnosti a popsat sociální služby zaměřené na integraci cizinců.

Výzkumná část se pak zabývá názory společnosti na dobrovolnictví v sociální oblasti, analýzou sociálních služeb a akreditovaných a neakreditovaných dobrovolnických programů zaměřených na začleňování cizinců v Královéhradeckém kraji a hodnocením efektivity dobrovolnických programů zaměřených na integraci cizinců krátkodobě pobývajících v Královéhradeckém kraji.

Výsledkem práce je návrh na zlepšení efektivity integrace cizinců prostřednictvím sociálních služeb, a to zejména služeb odborné sociálního poradenství a sociální rehabilitace doplněné o akreditovaný dobrovolnický program.

## **Klíčová slova**

dobrovolnictví, azylant, integrace cizinců, evaluace sociálních programů

# **Volunteering in non-governmental organizations working in the social sector, focusing on tight integration of foreigners**

## **Summary**

Koucky Bohdan. *Volunteering in non-governmental organizations working in the social sector, focusing on tight integration of foreigners*. Prague: Faculty of Economics of the Czech Agricultural University in Prague, 2016. pages 63. Diploma thesis.

Thesis focuses on the voluntary programs implemented in non-governmental organizations working in the social sector, focusing on the integration of foreigners. The main objective is to evaluate the effectiveness of voluntary programs aimed at the integration of foreigners living in the Czech Republic in the short term. The work is divided into theoretical and practical part. The objective is theorizing volunteering in the Czech Republic in its essence and forms, to describe the status of foreigners in Czech society and describe social services aimed at integrating foreigners. The survey deals with the society's points of views on volunteering in the social sector, social services and analysis of accredited and non-accredited volunteer programs aimed at integrating foreigners in the Hradec Kralove region and evaluation of the effectiveness of voluntary programs focused on integration of foreigners in the short term residing in the Hradec Kralove region. The result is a proposal to improve the efficiency of integration of immigrants through social services, especially social services professional counseling and social rehabilitation accompanied by an accredited volunteer program.

## **Keywords**

Volunteering, refugee, immigrant integration, evaluation of social programs

# Obsah

1	Úvod.....	10
2	Cíl práce a metodika .....	12
2.1	Cíl teoretické části .....	12
2.2	Cíl praktické části .....	12
2.2.1	Transformace dílčích cílů.....	12
2.3	Metodika.....	14
2.3.1	Výzkumná strategie.....	14
2.3.2	Zvolená výzkumná metoda a technika.....	15
2.3.3	Etická a instrumentální rizika zvolené výzkumné metody a techniky.....	16
3	Teoretická východiska .....	17
3.1	Migrace z pohledu vybraných teorií.....	17
3.2	Integrace cizinců v ČR .....	20
3.3	Sociální služby zaměřené na práci s cizinci .....	21
3.4	Dobrovolnictví a dobrovolnické programy .....	25
3.4.1	Dobrovolnictví .....	25
3.4.2	Dobrovolnické programy .....	27
3.5	Evaluační sociálních programů.....	27
3.5.1	Základní přístupy k evaluaci sociálních programů .....	27
3.5.2	Efektivita .....	28
3.6	Shrnutí teoretických východisek .....	29
4	Vlastní práce .....	30
4.1	Popis prostředí .....	30
4.1.1	Migrace v rámci Evropské unie .....	31
4.1.2	Migrace v rámci České republiky .....	32
4.2	Sociální status cizinců žijících v ČR .....	34
4.2.1	Podmínky pobytu cizinců v ČR .....	34
4.2.2	Mezinárodní ochrana.....	35
4.2.3	Azylanti .....	36
4.2.4	Doplňková ochrana .....	37
4.2.5	Nelegální pobyt .....	37
4.3	Terénní výzkum.....	38



4.3.1	Charakteristika výzkumného souboru.....	38
4.3.2	Průběh výzkumu.....	40
4.4	Výsledky a diskuse.....	41
4.4.1	Výsledky kvantitativního výzkumu.....	41
4.4.2	Vyhodnocení obsahové analýzy.....	48
4.4.3	Vyhodnocení polostrukturovaných rozhovorů.....	50
4.5	Zhodnocení výsledků a diskuse.....	55
5	Závěr.....	57
	Seznam použité literatury a ostatních zdrojů.....	59
	Internetové zdroje.....	61
	Přílohy.....	63
	Příloha A – přepis rozhovoru.....	A
	Příloha B – vzor dotazníku.....	B
	Příloha C – Ukázka dokumentů pro obsahovou analýzu.....	C

## Seznam tabulek a grafů

Tabulka 1: Transformace dílčích cílů .....	13
Graf č. 1 – Podíl cizinců na obyvatelstvu ve vybraných evropských státech k 1. 1. 2014..	32
Graf č. 2 – Vývoj počtu cizinců v ČR podle typu pobytu v letech 1993-2014.....	34
Graf č. 3 – Vývoj počtu žadatelů o mezinárodní ochranu v ČR v letech 1998-2014.....	36
Graf č. 4 – Počty udělených azylů ve letech 1998 - 2014 .....	37
Graf č. 5 – Nelegální migrace cizinců v letech 2008-2014 .....	38
Tabulka 2: Kódování informantů.....	39
Tabulka 3: Zdroj dokumentů pro analýzu.....	39
Graf č. 6 – Respondenti podle rodu .....	42
Graf č. 7 – Respondenti podle věku.....	42
Graf č. 8 – Respondenti podle vzdělání .....	43
Graf č. 9 – Respondenti podle bydliště.....	44
Graf č. 10 – Respondenti podle sociálního statusu .....	44
Tabulka č. 4 – Respondenti podle vztahu k víře.....	45
Graf č. 11 – Respondenti podle náboženské příslušnosti .....	45
Tabulka č. 5 – Přehledová tabulka statistických ukazatelů .....	46
Tabulka č. 6 – Postoj k udělování azylu uprchlíkům z válečných oblastí .....	47
Tabulka č. 7 – Postoj k udělování azylu uprchlíkům z válečných oblastí ve vztahu k víře	47
Tabulka č. 8 – Postoj k udělování azylu uprchlíkům z válečných oblastí ve vztahu k sociálnímu statusu.....	47
Tabulka č. 9 – Potenciál dobrovolnictví ve vztahu k víře .....	48

## **Seznam použitých zkratk:**

ČR - Česká republika

ČSFR - Česká a Slovenská federativní republika

ČSSR - Československá socialistická republika

DC1 - dílčí cíl 1

DC2 - dílčí cíl 2

DC3 - dílčí cíl 3

EU - Evropská unie

MPSV - Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky

MZV - Ministerstvo zahraničních věcí České republiky

MVČR – Ministerstvo vnitra České republiky

ČSSÚ – Český statistický úřad

OSVČ - osoba samostatně výdělečně činná

SOU - střední odborné učiliště

UN OIM – International organization for migration.

# 1 Úvod

Politika států může přispívat k vytváření prostředí, které oceňuje rozmanitost jako hodnotu po kulturní i ekonomické stránce a podpořit tak soudržnost ve společnosti.

Integrovanou součástí této politiky je schopnost vypořádat se s negativními důsledky globalizace, jakými jsou nerovnoměrné rozdělování hospodářských, sociálních a kulturních statků uvnitř i mezi společenstvími a marginalizace a sociální vyloučení určitých skupin uvnitř společnosti, mezi něž imigranti a problém imigrace patří. Tyto problémy společnost řeší řadou nástrojů sociální politiky.

V posledních dvou letech jsme svědky nárůstu migrantů ze zemí zmínaných válkami, zejména Sýrie, Afgánistán, a také z řady států Afriky. Problematika soužití více národnostních, kulturních a jazykových skupin a jednom území k moderní Evropě patří, a pokud chce být Česká republika její součástí, musí s fenoménem migrace umět pracovat. Nejde totiž jen o reakci na migrační vlnu. Svobodný pohyb osob a tedy i vnitřní migrace v rámci EU je jedním z pilířů, na kterých je unie postavena. Podpora procesu integrace cizinců do naší společnosti by tedy měly být funkční bez ohledu na mediálně vděčnou migrační vlnu.

Výzkumy zaměřené na problematiku cizinců v ČR jsou zpravidla zaměřeny na konkrétní oblasti života či integraci (Drbohlav: Děti imigrantů v českých školách, Černík: Klientský systém, Gabal: Přístup k vzdělávání a na trh práce, Uherek: Analýza Státního integračního programu) a celostní přístup je spíše výjimkou (Gabal: Analýza postavení cizinců dlouhodobě žijících v ČR a návrh optimalizačních kroků/Studie pro MPSV, www.mpsv.cz, říjen 2004). Problematika integrace prostřednictvím dobrovolnických programů pak není zpracována v žádné dostupné publikované studii. Sám se problematikou integrace cizinců zabývám ve své praxi už více, než 20 let a to jak prakticky, tak na akademické půdě. Z tohoto důvodu vycházím nejen z dostupných publikovaných zdrojů, ale také ze svých bohatých zkušeností a také ze své diplomové práce, kterou jsem vypracoval při studiu sociální práce na Univerzitě Hradec Králové.

Diplomová práce je rozdělena do dvou částí: teoretické a praktické. Teoretická část obsahuje přehled řešené problematiky. Popisuje migraci a integraci jak v Evropské unii, tak na území České republiky. Dále je zde samostatná kapitola věnovaná sociálním službám a dobrovolnickým programům.

Praktická část se zabývá empirickým výzkumným šetřením - surveyem. **Hlavním cílem práce** je vyhodnocení efektivity dobrovolnických programů zaměřených na integraci cizinců žijících krátkodobě na území ČR. Práce se člení na teoretickou a praktickou část. Cílem teoretické části je teoreticky uchopit dobrovolnictví v České republice v jeho podstatě a formách, dále popsat statusy cizince v české společnosti a popsat sociální služby zaměřené na integraci cizinců. Hlavní cíl práce je v praktické části dále členěn na tři dílčí výzkumné cíle, kterými jsou zjistit názor společnosti na dobrovolnictví v oblasti integrace cizinců, analyzovat sociální služby a akreditované a neakreditované dobrovolnické programy zaměřených na začleňování cizinců v Královéhradeckém kraji a třetím dílčím cílem je vyhodnocení efektivity dobrovolnických programů zaměřených na integraci cizinců krátkodobě pobývajících v Královéhradeckém kraji

Pro survey byla zvolena kombinovaná výzkumná strategie, která kombinuje metodu dotazování a to techniku dotazníků a polostrukturovaných rozhovorů s metodou analýzy dokumentů.

## 2 Cíl práce a metodika

Cílem diplomové práce je vyhodnocení efektivity dobrovolnických programů na integraci cizinců žijících krátkodobě na území ČR.

### 2.1 Cíl teoretické části

Teoretická část práce se zabývá přehledem řešené problematiky, a to ve všech bodech hlavního cíle práce. Z tohoto důvodu se hlavní cíl práce v teoretické části člení na tři dílčí cíle:

Dílčí cíl 1: Popsat statusy cizinců v české společnosti

Dílčí cíl 2: Popsat dobrovolnictví v České republice a jeho formy, dále popsát přístupy k evaluaci a efektivitě, a to prostřednictvím vybraných teorií

Dílčí cíl 3: Popsat sociální služby a další návazné služby zaměřené na integraci cizinců v České republice.

### 2.2 Cíl praktické části

Hlavní cíl diplomové práce byl v praktické části rozpracován do 3 dílčích cílů.

**Dílčí cíl 1:** Zjistit názor společnosti na dobrovolnictví v sociální oblasti.

V rámci tohoto dílčího cíle bude zjišťováno, zda jsou občané ochotni přispívat k integraci cizinců vlastní aktivitou, jaké jsou jejich základní postoje a hodnoty ve vztahu k integraci cizinců na území Královéhradeckého kraje.

**Dílčí cíl 2:** Analýza sociálních služeb a akreditovaných a neakreditovaných dobrovolnických programů zaměřených na začleňování cizinců v Královéhradeckém kraji.

**Dílčí cíl 3:** Vyhodnocení efektivity dobrovolnických programů zaměřených na integraci cizinců krátkodobě pobývajících v Královéhradeckém kraji.

V tomto dílčím cíli došlo v průběhu realizace výzkumu po dohodě s vedoucí práce ke zpřesnění formulace.

#### 2.2.1 Transformace dílčích cílů

Dílčí cíle byly rozpracovány na tazatelské otázky a rozděleny podle jednotlivých druhů informačních zdrojů do transformační tabulky.

Tabulka 1: Transformace dílčích cílů

Dílčí cíle	Výkumná metoda/technika	Zdroj informace	Kritérium	Tazatelské otázky
1. Zjistit názor společnosti na dobrovolnictví v sociální oblasti	1.1 Dotazování – dotazník	Nespecifikovaná veřejnost	Postoje k žadatelům o azyl a imigrantům. Kapacita pro dobrovolnictví. Postoje k dobrovolnictví v sociální oblasti.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pohlaví</li> <li>2. Stupeň ukončeného vzdělání</li> <li>3. Bydliště</li> <li>4. Sociální status</li> <li>5. Jste věřící (duchovně založený)? Pokud ano, jste členem:     křesťanské katolické církve     křesťanské protestantské (evangelické) církve     křesťanské pravoslavné církve     islámské církve     jiné církve     nejsem členem žádné církve</li> <li>6. Jaké jsou Vaše nejvyšší životní hodnoty?</li> <li>7. Domníváte se, že by žadatelé o azyl pocházející z oblastí postižených válkou či katastrofou by měly v ČR dostat azyl?</li> <li>8. Kdo by měl výše uvedeným azylantům pomáhat?</li> <li>7. Kolik hodin týdně byste mohl (kdybyste chtěl) věnovat bezplatné činnosti pro integraci?</li> </ol>
	1.2 Dotazování – polostrukturovaný rozhovor	Dobrovolníci Pracovníci v NNO Pracovníci v azylových zařízeních	Postoje k cílové skupině Hodnoty ve vztahu k pomáhání Motivace k pomáhání Důvěra	<p>V jaké pracujete organizaci? Na jaké pracovní pozici? Jakou formou pracujete s cílovou skupinou? Vzpomenete si na období, kdy jste začínal, co Vás motivovalo pracovat s touto cílovou skupinou? Změnil se váš pohled o té doby na cílovou skupinu? Řekl by jste o sobě, že jste duchovně založený či snad věřící? Jak Vás vaše víra ovlivňuje při vaší práci? Dokážete vyjmenovat 3 své hodnoty, které uplatňujete při své práci?</p>

2. Analýza sociálních služeb a akreditovaných a neakreditovaných dobrovolnických programů zaměřených na začleňování cizinců v Královéhradeckém kraji	2. 1 Analýza dokumentů	Zdroj: registr poskytovatelů sociálních služeb. registr akreditovaných dobrovolnických programů	Registrované sociální služby Akreditované dobrovolnické programy	
3. Vyhodnocení efektivity dobrovolnických programů zaměřených na integraci cizinců krátkodobě pobývajících v Královéhradeckém kraji	3.1 Dotazování – polostrukturovaný rozhovor	Dobrovolníci Pracovníci v NNO Pracovníci v azylových zařízeních	Reflexe efektivity single-system	Jakým způsobem přispíváte k integraci cizinců? Domníváte, že se Vám to daří ? Domníváte se, že systém integrace v České republice je efektivní? - jestliže ano – tak v jakém místě ( či fázi ) - jestliže ne , tak co by jste změnil

*Zdroj: autor*

## 2.3 Metodika

### 2.3.1 Výzkumná strategie

Pro praktickou část byla zvolena kombinovaná výzkumná strategie. Díky tomuto přístupu bylo možné využít výhody kvantitativní a kvalitativní strategie. Kvalitativní strategie je pro vhodnější pro práci omezeným počtem jedinců. Hendl uvádí, že kvalitativní výzkum je na jedné straně pojímán jako „doplňk kvantitativních výzkumných strategií“ a na druhé jako „protipól nebo vyhraněná výzkumná pozice ve vztahu k jednotné, na přírodovědných základech založené vědě.“ Podle něj je obtížné kvalitativní výzkum definovat pro „rozmanitost přístupů a metod, které se pod tímto názvem skrývají.“ (Hendl, 2005, s. 51), obdobně uvádí pojetí kvantitativního a kvalitativního Disman (DISMAN, 2000, s. 290-293)

Hendl uvádí základní charakteristiky kvalitativního výzkumu:

- delší a intenzivní kontakt s terénem nebo situací (tyto situace jsou banální, každodenní)
- snaha o získání integrovaného pohledu na předmět studie



- použití relativně málo standardizovaných metod získávání dat
- hlavním nástrojem je sám výzkumník (typy dat: terénní poznámky z pozorování a rozhovorů, fotografie, videozáznamy, deníky, osobní komentáře, poznámky, úřední dokumenty atd.)
- snaha o izolování určitých témat, projevů a datových konfigurací
- hlavním úkolem je objasnit, jak se lidé v daném prostředí a situaci dobírají pochopení toho, co se děje, proč jednají určitým způsobem a jak organizují své všednodenní aktivity a interakce
- induktivní analýza a interpretace dat

„Kvalitativní výzkumník nesestavuje ze získaných dat skládku, jejíž konečný tvar zná, spíše konstruuje obraz, který získává kontury v průběhu sběru a poznávání jeho částí“.  
(Hendl, 2005, s. 51)

V kvantitativním zkoumání bývá obvyklé, že si výzkumník vytvoří statistickou hypotézu, kterou následně potvrzují, či vyvrací. Vzhledem k tomu, že v současné době není dostatek publikovaných dat, která by umožňovala v předmětu mého zkoumání vytvářet spolehlivé hypotézy, byla použita varianta explorativního kvantitativního výzkumu, který formulaci hypotéz nepředpokládá.

### **2.3.2 Zvolená výzkumná metoda a technika**

Zvolenou metodou pro DC1 a DC3 je dotazování. V rámci této metody byla použita hlavní výzkumná technika dotazník a doplňková technika polostrukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami, neboť otevřené otázky umožňují, aby se informant rozhovořil a poskytl informace o jevech a vztazích v mnohem širší míře, než tak může učinit dotazník s převážně uzavřenými otázkami. Tato technika se užívá v případě, že je nutné budovat vztah důvěry u informanta. Pružnost sondování v kontextu situace je omezenější než v jiných typech rozhovorů. (Hendl, 2005, s. 52) Tento typ rozhovoru se používá, když je nutné minimalizovat variaci otázek kladených dotazovanému. Redukuje se tak pravděpodobnost, že se data získaná v jednotlivých rozhovorech budou výrazně strukturně lišit.

Pro DC2 byla zvolena metoda kvalitativní analýzy dokumentů. Tato metoda umožňuje pochopit zkoumanou skutečnost i z relativně malého množství dokumentů.

### **2.3.3 Etická a instrumentální rizika zvolené výzkumné metody a techniky**

V praktické části byly použity 3 výzkumné techniky – dotazník, rozhovor a analýza dokumentů.

Dotazník je nástroj zkoumání velkých výzkumných souborů statistickými metodami. Velkým metodologickým rizikem je nevhodná formulace otázek (dotazovaný nemusí otázku chápat stejně, jako tazatel), přičemž není prostor na další upřesňování. To je nevýhoda zvláště u otevřených otázek týkající se názorů a postojů či hodnot. Toto riziko bylo minimalizováno ověřením v předvýzkumu na souboru 7 respondentů. Tento předvýzkum v sobě zahrnoval zpětnou vazbu od respondentů, jak otázkám porozuměli. Následně byla provedena drobná korekce otázek.

Kvalitativní rozhovor dokáže odhalit jinými technikami obtížně zjistitelné vztahy a vazby. Tato přednost je však také velkým omezením. Z rozhovorů lze získat představu o životním světě zkoumaných subjektů, ale závěry lze jen těžko zobecňovat. Z tohoto důvodu vztahují všechny zjištěné závěry pouze ke zkoumaným subjektům, resp. ke komunitě, ze které pocházejí. Riziko vyplývající z uzavřenosti komunity se nakonec ve výsledku ukázalo, jako nepodstatné. Dalším rizikem je vazba na prostředí, ve kterém rozhovory probíhají, což bylo řešeno tak, že bylo ponecháno na respondentech, aby si zvolili prostředí, které jim vyhovuje (převažovalo pracoviště).

U analýzy dokumentů je největším rizikem kvalita a dostupnost těchto dokumentů. Toto riziko se nakonec ukázalo jako velmi významné, neboť oproti předpokladům se mi nepodařilo získat data týkající se činnosti dobrovolníků v oblasti práce s cizinci. Taková data ani ministerstvo vnitra ČR ani statistický úřad nesledují. Nakonec bylo nutné volit dostupné dokumenty konkrétních poskytovatelů sociálních služeb, přičemž relevantní data obsahovaly pouze v omezené míře.

### 3 Teoretická východiska

Teoretická část práce přináší přehled řešené problematiky a to ve všech bodech cíle práce, proto se zaměřuje na popis fenoménu migrace z pohledu vybraných teorií. Teoretické koncepty migrace a jejich příčiny jsem už dříve zpracoval ve své předchozí diplomové práci, v této práci jsou pak doplněny o fenomén dobrovolnictví, efektivity a evaluace.

#### 3.1 Migrace z pohledu vybraných teorií

Migrací je označován proces prostorového přemísťování osob přes hranice, spojený se změnou místa bydliště na dobu kratší či delší, případně natrvalo. Podle směru migrace se rozeznává emigrace (vystěhovávání) a imigrace (přistěhovávání). Ve vztahu ke konkrétní oblasti (zdrojové či cílové) se jedná o dva toky pohybu. Je nutné rozlišovat mezi migrací a ostatními formami prostorového pohybu, které vedou pouze k dočasné změně bydliště - dojíždka, vyjíždka, cestování.

Rozlišujeme migraci vnitrostátní, ale také mezistátní. Pokud jedinec opustí stát je označován za emigranta, jedná se o emigraci. Imigrant je osoba, která vstupuje do země. Hromadný vstup je pak imigrace.

Mezinárodní migraci se také říká vnější migrace a rozumíme jí trvalý, dlouhodobý či krátkodobý proces přesunu jednotlivců či skupin lidí v prostoru přes hranice země. Podle definice OSN je migrantem každý člověk, který překročí mezinárodně uznávané hranice a zůstává v jiné zemi déle než rok. (KOUCKÝ, 2014)

Pro migraci je velmi významná teorie tahu a tlaku, tedy **push – pull model**. Jedinec či skupina si musí rozdělit motivy, jež je nutí opustit daný region, jedná se o negativní „tlak“. Mohou to být například násilné stěhování, špatné ekonomické, politické podmínky, atd. A na pozitivní motivy, tedy to, co jedince „táhne“ do nové oblasti. Rozhodnutí, zda zůstat na daném území nebo ho opustit hodnotí jedinec pomocí termínů risku a zisku. Migrant se většinou rozhoduje podle nesprávných informací a značný vliv má nátlak rodiny a přátel (LAWLESS, 1996).

Abychom mohli pochopit příčiny migrace, je nutné využít poznatky řady oborů, zejména sociologie, politologie či antropologie. Příčinami migrace se zabývá celá řada migračních teorií a konceptů. Jednou z teorií, která se snaží tyto procesy analyzovat, je teorie migračních sítí, jejímž představitelem je Light. Ten na migrační síť pohlíží prostřednictvím systémové teorie. Migrační síť je systém, který redukuje ekonomické

investice do samotného aktu migrace, nebo jako na migrační strategii jedinců či skupin, týkající se jak ekonomických, tak i dalších interakcí, ale také jako na systém sociálních vztahů, který oblivňuje postmigrační chování (LIGHT in UHEREK, 2008).

Už v roce 1901 formulovala Sarah E. Simonsová tzv. **asimilační zákony**, v nichž je akcentován význam hodnot a ideálů pro tvorbu jednotného národního celku. V těchto zákonech se tvrdí, že „čím větší je množství kontaktních bodů mezi rasami, tím je rychlejší asimilace a naopak“. (SIMONS 1901, in UHEREK 2008, s. 79) Také se v nich můžeme dočíst, že čím jsou si kultury bližší, tím větší budou vzájemné kontakty mezi cizineckou komunitou a majoritou. A samozřejmě, čím je vědomí rasové odlišnosti větší, tím větší bude rezistence vůči asimilaci. Těmito koncepty se inspirovala chicagská škola, přicházející s **konceptem akulturace**, akcentující především význam kulturní homogenizace. Stoupenci chicagské školy formulovali několik možných stádií akulturace:

- a) akceptace – proces akulturace vyústí v přijetí nových kulturních vzorců a hodnot;
- b) adaptace – v procesu akulturace jsou cizí prvky kombinovány s prvky původními, takže vzniká jakási nová „mozaika“
- c) kontra-akulturace – negativní odezva, odmítnutí cizí kultury.

Emory S. Bogardus dokonce uvažoval s ohledem na utváření mocenských vztahů o tzv. slepé akulturaci, kdy dvě kulturně diferencované skupiny žijí vedle sebe a vzájemně na sebe jen jaksi mimoděk působí. Jinou variantou je podle Bogarduse vynucená akulturace, kdy jedna skupina (obvykle majorita) druhé vnutí své hodnoty a normy násilím. Zcela opačným typem je pak demokratická akulturace, spočívající ve vědomém přejímání hodnot jedné kultury od druhé. Základem však je, že se obě kultury vzájemně respektují a oceňují. (BOGARDUS 1949, in UHEREK 2008). Transfer kulturních hodnot může být neprůchodný jak kvůli neochotě cizí kulturní hodnoty přijímat, tak se o ně dělit. Podle Devereuxe a Loeba může být důvodem také to, že nové hodnoty narušují dosavadní sociální strukturu migrantské skupiny a ta je tudíž musí logicky odmítnout (DEVEREUX, LOEB 1943, in UHEREK 2008). Tuto myšlenku dále rozvíjel také Melford E. Spiro, který pracuje s pojmem „**sociální mobilita**“. Předpokladem k funkční sociální mobilitě je právě osvojení si symbolů a významů cizí kultury, na druhou stranu to však znamená, že etnické skupině, kterou touto účelovou akulturací prochází, hrozí ztráta koheze a solidarity (SPIRO 1955, IN UHEREK 2008). Ke konci 20. století tyto přístupy nahradil dnes obecně proklamovaný **multikulturalismus**. Autoři v čele s T. H. Eriksenem pracují s představou

dlouhodobých kulturních kontaktů různonárodních skupin, aniž by mezi nimi nutně docházelo k asimilačním procesům. Multikulturní model předpokládá, že se členy migračních skupin se jejich postavení ve společnosti cílové země vyjednává a teprve na základě závěrů těchto jednání jsou jim buď připsovány, nebo odebrány atributy kolektivní sounáležitosti.(ERIKSEN, 2012)

Jiný pohled na problematiku integrace cizineckých komunit poskytuje **teorie důvěry**. Důvěru můžeme definovat jako způsob, jak se vypořádat s nejistotou, kterou přinese budoucnost. Pokud důvěřujeme, zároveň přijímáme jistou důvěryhodnost v podobě závazků a odpovědného jednání u sebe i u druhé strany. Onen předpoklad důvěry, odvíjející se od chování druhých, označuje Durkheim ve své teorii racionální volby za předpoklad všech smluv a ujednání (DURKHEIM, 2004). Důvěru považoval za něco, co se rozvíjí prostřednictvím vzájemných interakcí a za konstrukci stál především kalkul pravděpodobnosti, jak se druhá strana zachová. Důvěra tak byla v podstatě omezena na otázku pouhého odhadu rizika. Toto pojetí však bylo pozdějšími autory revidováno. Důvěra byla nově vnímána jako samozřejmá víra, zakotvená sociálně a podporována normami. Důvěra v nás vyvolává určitý pocit spolehlivosti osob a věcí. Giddens tomu říká „ontologické bezpečí“ (GIDDENS, 1999), které je předpokladem osobní integrity a zdravého mentálního i osobnostního vývoje. Giddens však zároveň poukazuje na fakt, že na důvěře závisí také životaschopnost abstraktních systémů, jako např. trh, nástroje legitimní moci, věda apod. Ve společnosti se můžeme setkat s různými formami důvěry. Např. podle Zuckera existují tři typy důvěry:

- a) typově založená důvěra - spojená s osobnostními charakteristikami, etnicitou apod.
  - b) procesuálně založená důvěra – spojená se zkušenostmi, získanými v různých interakcích, zejména v procesech „výměny“ (např. dar a oplácení daru).
  - c) institucionálně založená důvěra – spojená s vírou v instituce, zákony, normy.
- (ZUCKER, 1986)

Právě posledně zmíněný typ důvěry je v poslední době silně oslabován. Způsobují to informace o určitém selhávání konkrétních institutů, např. korupce a šedá ekonomika, nízká politická kultura, příliš silná regulace ze strany státu, pomalé a nejednotné rozhodování soudů, rizikovost bankovních produktů, neúčelné vynakládání daní, porušování lidských práv úřady aj. Samotní občané nepocítí ují důvěru, resp. sebedůvěru ve zvládání společenských změn, a ani nevěří, že mají moc něco změnit či ovlivnit. K

posilování institucionálně založené důvěry přispívá chování jedinců, kteří působí v tzv. přístupových bodech společnosti. Jsou to místa, kde dochází ke kontaktu mezi laiky (občany) a představiteli abstraktního systému (např. státu). Jedná se např. o politiky, úředníky, ale také učitele, lékaře pošťáky apod., ti všichni jsou reprezentanti společnosti a měli by prokazovat svůj morální kredit a profesionalitu, neboť na základě setkání s nimi si lidé utvářejí představu o celém systému. Špatná zkušenost, nabytá právě v těchto „přístupových bodech“ pak vede k rezignaci, či přímo odmítání se systému podřídit.

### **3.2 Integrace cizinců v ČR**

Integrace je komplexní proces začleňování nově příchozích do struktur hostitelské společnosti a oboustranný proces přizpůsobování, což vyžaduje aktivní přístup všech zúčastněných. „Integrace je takový způsob adaptace, kdy migranti uznávají, že poznání a přijetí kultury hostitelské země je pro ně důležité, avšak současně si chtějí udržet i svou vlastní kulturu. Integrovaní migranti mají pak dvojí kulturní identitu, tj. jednak svou původní a jednak nově získanou“ (PRUCHA, 2004, s. 199).

Integrace je i zároveň klíčovou podmínkou pro zachování stability a sociální soudržnosti hostitelské společnosti a pro ekonomický rozvoj. Nedostatečná integrace může vést k některým závažným problémům, a to nejen pro majoritu, ale i pro společnost jako celek. Takové komunikativní jednání je pak podle Habermase výsledkem uvažování racionálního člověka, je tedy výsledkem rozumu. „Rozum stojí na vrcholu pevnosti, kterou představuje komunikativní jednání a životní svět a brání ji před kolonizací, kterou připravuje byrokracie vedená instrumentálním rozumem“ (HABERMAS, 1995, s. 159 vl. překlad).

„Proces integrace zasahuje všechny sféry života. Nemá velkou naději na dlouhodobý úspěch, nestane-li se komplexním, tedy nepodaří-li se přistěhovalce integrovat nejen do sféry trhu práce, ale také do společenského, kulturního a politického života většinové společnosti.“ (ŠIŠKOVÁ, 2008, s. 77)

V období posledních několika let zaznamenala Česká republika v oblasti imigrace a integrace cizinců významné změny, a to jak s ohledem na charakter a složení imigrantů, tak s ohledem na integrační potřeby cizinců.

Česká republika se stala primárně imigrační zemí. Cílová skupina integrace cizinců k 31. prosinci 2009 činila 295 603 státních příslušníků třetích zemí. Jejich podíl na celkovém obyvatelstvu České republiky dosáhl 2,8%. Počty cizinců ze třetích zemí legálně

pobývajících v České republice přibývá. Jejich počty se od roku 2004 téměř zdvojnásobily. V dlouhodobém horizontu lze očekávat, že s hospodářským růstem a obnovenou poptávkou po zahraničních pracovnících, budou počty cizinců pobývajících na území České republiky opět narůstat.

Pokud hovoříme o integraci cizinců u nás, bude se týkat právě cizinců z třetích zemí, a to legálně a dlouhodobě pobývajících na území ČR. Z hlediska věkové struktury mezi cizinci ze třetích zemí jednoznačně dominují dospělé osoby v produktivním věku od 19 do 55 let (což představuje přes 81 % z celkového počtu cizinců z třetích zemí u nás). Na rozdíl od věkové struktury obyvatelstva České republiky je mezi cizinci podíl osob v post produktivním věku (nad 65 let) výrazně nižší, jejich počet nedosahuje ani 2 % (jedná se o 5 421 osob).

Do současné doby se u nás podařilo dosáhnout pokroku v řadě oblastí souvisejících s integrací cizinců, integrační opatření přispěla ke zlepšení postavení cizinců i vzájemných vztahů. K řešení nicméně stále zůstává i nově vystává celá řada problémů. Jako hlavní lze například uvést:

- znalost českého jazyka a přístup ke vzdělání
- informovanost cizinců a orientace ve společnosti
- přístup cizinců ke zdravotní péči
- přístup na trh práce
- vzájemné soužití mezi komunitami
- koordinace realizace politiky integrace
- integrace na regionální a lokální úrovni
- nevládní organizace a občanská sdružení
- financování integrace v České republice

Předpokladem pro úspěšnou integraci, je především znalost českého jazyka, ekonomická soběstačnost, orientace ve společnosti a vzájemné vztahy mezi cizincem a majoritní společností.

### **3.3 Sociální služby zaměřené na práci s cizinci**

Sociální služby jsou bezprostředně spojené s pojmem sociální práce. Přestože se jedná o poměrně nový fenomén, získala od poloviny 20. století velmi mnoho pozornosti a také

často nereálných očekávání. Jedná se tedy o velmi účinný nástroj, který pomáhá „odhalovat, vysvětlovat, zmírňovat a řešit sociální problémy (např. chudoby, zanedbání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti).“ (MATOUŠEK, 2001, s. 10). V tomto kontextu můžeme hovořit o naplňování společenské solidarity. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. (tamtéž). Sociální práci nelze zúžit jen na mechanistický přístup zaměřený na manipulaci s jednotlivci. Podstatou této profese je existující vztah mezi poskytovatele a příjemce služby. O jiných (nepomáhajících) profesích se sociální práce liší především tím „že v této profesi je hlavním nástrojem pracovníka jeho osobnost.“ (ŠIKLOVÁ-KOPŘIVA, 2006, s. 14).

Z hlediska sociálních situací, ve kterých se cizinci a žadatelé o azyl nacházejí, lze vyčlenit skupinu, jež může být řešena prostřednictvím sociálních služeb. Jedná se o situace:

- ztráta bydlení
- nedostatek prostředků k zabezpečení základních potřeb
- ztráta zaměstnání
- ztráta dokladů
- sociální vyloučení z důvodu neznalosti vlastních práv a povinností
- sociální vyloučení z důvodu národnosti, jazyka, náboženství.

Sociální služby komplexně upravuje zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, který v §3 definuje sociální službu jako „činnosti zajišťující pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení,“.

Zákon dále definuje sociální začleňování jako proces, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené dosáhnou příležitostí a možností, které jim pomohou se plně zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný.<sup>1</sup>

Zákon dělí sociální služby na služby sociální péče, sociální prevence a sociální poradenství. Pokud se budeme dívat na sociální služby optikou předchozího odstavce, můžeme ze zákonem definovaných služeb vybrat ty, jež jsou určeny k řešení výše zmíněných sociálních situací. Jedná se především o službu sociálního poradenství podle §37 zákona o sociálních službách a dále o službu sociální rehabilitace dle § 70.

---

<sup>1</sup> §3, písm e) zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách



Sociální poradenství se dělí jednak na základní sociální poradenství a jednak na odborné sociální poradenství. Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace a bývá základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb<sup>2</sup>. Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob ve vyjmenovaných odborných poradnách.<sup>3</sup>

V rámci odborného sociálního poradenství se zprostředkovává kontakt se společenským prostředím, realizují se sociálně terapeutické činnosti, a poskytuje se pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Poradenství pro cizince a azylyanty pak poskytují zejména občanské poradny.

Druhou míněnou službou je služba sociální rehabilitace, kterou zákon definuje jako soubor specifických činností směřujících k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob, a to rozvojem jejich specifických schopností a dovedností, posilováním návyků a nácvikem výkonu běžných, pro samostatný život nezbytných činností alternativním způsobem využívajícím zachovaných schopností, potenciálů a kompetencí.<sup>4</sup>

Při poskytování sociální rehabilitace se realizuje zejména zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Další povinnost uložená krajům se týká celkového zjišťování potřeby poskytování sociálních služeb osobám nebo skupinám osob na svém území<sup>5</sup>. Není sice dán rozsah ani frekvence zjišťování, ale ty by měly vyplývat z dynamiky změn v sociální struktuře obyvatel v území. Z tohoto vyplývá, že by obec měla mít seznam osob, kteří jsou ohroženi sociální exkluzí, znát sociální situaci těchto osob a mít připravené postupy pro řešení jednotlivých případů. (HLOUŠEK, 2008, s. 35)

Jedním z oněch reprezentantů společnosti v přístupových bodech může být také sociální pracovník. Matoušek se domnívá, že úkolem sociálního pracovníka je provádět takové intervence, jejichž cílem je „zvýšit předvídatelnosti jednání členů odlišné subkultury a snížit tak úroveň pocíťovaného rizika“ (MATOUŠEK, 2001, s. 267) Ono pocíťované riziko se odvíjí od předpokladu, že cizinecká komunita se jako jiná subkultura liší ve svých

---

<sup>2</sup> §37 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách

<sup>3</sup> tamtéž

<sup>4</sup> §70 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách

<sup>5</sup> §94 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

představách od majoritní společnosti v tom, jak dosahovat vlastní vize spokojeného a důstojného života. Sociální pracovník se tak nachází v nezávidění hodné situaci a řeší často řadu dilemat. Není výjimkou, že při řešení problémů s menšinami zvolí přístup založený na „kombinaci distance od odlišné subkultury s donucením jejich nositelů k žádoucímu jednání“ (MATOUŠEK, 2001, s. 268).

Kubátová vysvětluje, že životní způsob prostupuje veškerým naším jednáním. Na rozdíl od charakteru a dalších složek psychické struktury osobnosti však nevychází ze samotného individua, nýbrž ze společnosti. Jedná se tedy spíše o sdílený hodnotový systém, na základě kterého preferujeme jedno počínání před druhým. Zároveň je životní způsob výkladovým systémem, který legitimizuje naše jednání, retrospektivně konstruuje biografii a prospektivně utváří smysl života (KUBÁTOVÁ 2008).

Sociální pracovník zaujímající pozici „despoty“, manipuluje s lidmi, a to buď zjevně, nebo skrytě. Přestože je ve svém úsilí úspěšný a příslušník menšiny se z donucení přizpůsobí, přesto je jeho chování doprovázeno silnou nedůvěrou k sociálnímu pracovníkovi. V případě zjevné manipulace jsou zjevné i projevy nedůvěry, které pak musí být znovu potlačovány dalším donucováním, v případě skryté manipulace se dostavuje znechucení a rezignace. Takto vyvolaná nedůvěra se sice jeví jako latentní, ale může se znovu projevit v delším časovém horizontu a působit větší potíže. Zcela opačný je přístup „spojence“, kdy se sociální pracovník snaží dosáhnout většího porozumění mezi menšinovou subkulturou a majoritou. Přestože se však věnuje osvětě (o příslušnících subkultury se obvykle málo skutečně ví a víc se staví na předsudcích) a přesvědčuje majoritu o tom, že nejsou důvody k obavám, tyto pokusy o sblížení často selhávají. Paradoxně je totiž tento přístup odmítán ze strany menšiny, protože nezapadá do jejich hodnotového systému a sociální pracovník je pak vnímán jako „slaboch“, který nedokáže odolat tlaků shora. Mnohem efektivnější se proto jeví přístup „vůdce“, který je také založen na porozumění menšině, má však schopnosti posílit vyjednávací pozice menšiny, v níž si díky tomu získává značný vliv. Přispívají k tomu samozřejmě také osobnostní předpoklady takového sociálního pracovníka, jakým je např. sklon k dominanci. Nahrávat mu může také situace v samotné komunitě, založené strukturně na nerovnoprávnosti svých členů, a přirozené tendenci spoléhat na silné jedince, kteří mají lepší přístup k informacím. S pomocí vůdce si může menšina na jedné straně vydobýt respekt ostatních a redukovat pocity nejistoty vůči majoritě, na druhé však může slepě přijímat zvyklosti, které jí nejsou vlastní. Připoutání

členů menšinové komunity k vůdci narůstá, namísto aby byly posilovány jejich kompetence. Místo „vůdce“ pak sociální pracovník plní spíše roli „spasitele“, na němž jsou členové komunity naprosto závislí. Čtvrtou možností je přístup „experta“, který se snaží hloubkovou analýzou přijít na příčiny problémů a na jejím základě stanovit nejlepší postup. Obvykle si udržuje určitou distanci od subkultury a snaží se ji spíše pozorovat, protože předpokládá, že zárukou účinnosti jeho intervence je právě zachování vlastní nestrannosti. Otázkou zůstává, zda na základě svých poznatků dokáže upustit od záměrů, které původně při vstupu do komunity měl, a vybrat skutečně nestranně nejvhodnější řešení problémů. Můžeme se také ptát, nakolik je volba řešení ovlivněna politickou objednávkou, ekonomickými tlaky či jinými, neméně významnými vlivy.

### **3.4 Dobrovolnictví a dobrovolnické programy**

#### **3.4.1 Dobrovolnictví**

Dobrovolnictví jakožto fenomén provází organizovanou společnost od jejího vzniku. Vychází z principu solidarity a reciprocity. Zprvu v rámci kmene či rodiny, později, od středověku, se rozšiřuje na členy širší, zejména náboženské, komunity. Taková forma pomoci se vyznačuje především spontánností, samozřejmostí a neočekáváním vděku ani odměny. Podle Pospíšilové a Friče je dobrovolnictví společenskou institucí, která se stává reflektovaným fenoménem doby jak na straně samotných dobrovolníků, tak na straně institucí veřejné správy i široké veřejnosti. (POSPÍŠILOVÁ-FRIČ, 2009, s. 29)

V současné literatuře existuje několik definic pojmu dobrovolnictví, ale rozdíly mezi nimi jsou dány nikoliv odlišným přístupem, ale mírou specifičnosti. Podle Dekkera a Halmana lze v publikovaných definicích nalézt tři shodné prvky: „dobrovolnictví je nepovinné, neplacené a je ve prospěch druhých.“ (DEKKER in FRIČ, 2010, s. 10). S ohledem na výše uvedené bylo pro vymezení dobrovolnictví zvolena Pennerova definice: „Dobrovolnictví je dlouhodobé, plánované a svobodně zvolené prosociální chování ve prospěch cizích druhých osob, které se odehrává v kontextu organizace“ (PENNER in FRIČ, 2010, s. 10). Penner zdůrazňuje to, že dobrovolnictví není vykonáváno pro osobu blízkou (kde je vždy přítomen prvek reciprocity), ale pro organizační kontext, kdy dochází k vytvoření vztahu s cizími lidmi. Tímto se dobrovolnictví liší od jiných forem prosociálního chování.

Podle Tošnera a Sozanské vychází dobrovolnictví historicky ze dvou modelů. Vývojově starším je evropský komunitní model. V rámci tohoto modelu se dobrovolníci spontánně setkávají na základě společných zájmů v přirozeném prostředí (například církev, sportovní nebo dětská organizace). V současnosti se z takových komunit stávají dobrovolnická centra, která se specializují na určitou činnost nebo věkovou skupinu. Charakteristickým rysem tohoto modelu je, že členové těchto skupin se dobře znají a udržují přátelské vztahy. Na formulaci motivací k tomuto typu dobrovolnictví má dle Wilsona velký vliv prostředí, ve kterém se dobrovolník pohybuje. „Významné jsou zejména přebírané vzorce chování v rámci rodiny, a bez významu nejsou ani hodnoty institucí, ve kterých se dobrovolník pohybuje, jako je škola či zaměstnavatel.“ (WILSON, 2012, vl. překlad)

Druhý, vývojově mladší model, má svůj původ v USA a Tošner ho nazývá manažerský. V tomto modelu s dobrovolníky pracují profesionálně vedená dobrovolnická centra, která nabízejí dobrovolnictví v mnoha oborech lidské činnosti. V České republice se setkáváme s oběma modely (TOŠNER, 2002, s. 38-40). V moderní historii po roce 1989 se začala objevovat řada komunitních formálních i neformálních uskupení na bázi vzájemnosti. V posledních 15 letech, zejména ve velkých městech se spíše uplatňuje model manažerský. Tento model vyhovuje současnému pojetí sociálních služeb, které se od roku 2002 strukturují a profesionalizují, ale také odosobňují. Podle Matouška se dobrovolníci ve službách využívají, protože do sociálních služeb přinášejí nadšení a neformálnost v bezprostředním kontaktu s klientem, přinášejí osobní přístup. Dobrovolníci pracují v řadě oblastí sociální práce a s celou širokou škálou cílových skupin – na linkách důvěry, v domovech pro seniory, zařízeních sociální péče, nemocnicích, v programech péče o děti a mládež (MATOUŠEK, 2001). Dobrovolnictví v sociálních službách výrazně zlepšuje naplňování základní potřeby uživatelů, které se týkají kontaktu s lidmi. Pro samotné organizace (poskytovatele služeb) je velikým přínosem dobrovolnictví jiný pohled a jiná životní zkušenost. Dobrovolníci uplatňují individuální přístup a přispívají ke zkvalitňování sociálních služeb. Nejvíce se to projevuje právě v případech, kdy se mezi uživateli služeb a pracovníky, resp. dobrovolníky vytváří dlouhodobější vztah. Klient očekává, že ten, kdo mu pomáhá, o něj projeví také osobní zájem (ŠIKLOVÁ-KOPŘIVA, 2006, s. 14). Programy založené na vztahu dobrovolníka a mentorovaného jsou v České republice realizované od počátku 90. let a jsou založené na „blízkém, individuálním, mezigeneračním vztahu staršího, zkušenějšího mentora, který má zájem předat své

zkušenosti a vědomosti mladšímu, méně zkušenému chráněnci (mentee)“ (MÁLKOVÁ, G. -- BRUMOVSKÁ, 2010, s. 11).

Největším smyslem dobrovolnictví je pomáhat a angažovat se v oblastech, které není možné zabezpečit profesionálními pracovníky. Na druhou stranu dobrovolnictví by v žádném případě nemělo nahrazovat práci sociálních pracovníků, ale mělo by ji účelně a efektivně doplňovat. (ČERNÁ, 2011)

### **3.4.2 Dobrovolnické programy**

Oproti Tošnerovi a Sozanské dělí Frič modely dobrovolnictví podle míry organizovanosti dobrovolnické činnosti na formální a neformální (FRIČ, 2001). Neformální dobrovolnictví se vyznačuje nízkou mírou formalizace vztahů organizátorů s dobrovolníkem. Organizace využívající dobrovolníky často nemají žádné aktivní strategie pro získávání, přípravu či hodnocení dobrovolníků, vztahy jsou často individualizované, založené na důvěře a spontaneitě, zkušenosti a slušnosti. Naproti tomu formální model dobrovolnictví je typický pro organizace, které využívají dobrovolníky ve větší míře. Pro tento model je signifikantní deklarace vlastních hodnot a cílů (etické kodexy), písemná smlouva, formalizované vztahy v hierarchické struktuře (vyčlenění samostatné pozice koordinátora dobrovolníků), symboly (průkazy dobrovolníka, oceňování nejúspěšnějších dobrovolníků apod.) a vytváření nástrojů pro dlouhodobou udržitelnost získaných dobrovolníků. Z tohoto pohledu bychom mohli formální model dobrovolnictví ztotožnit s pojmem dobrovolnický program. V souladu s potřebami praxe byl v dubnu 2002 přijat zákon č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě, který v §2, odst. 1, písm. a)-c) upravuje podmínky dobrovolnické služby zejména ve vztahu k zahraniční (humanitární program) a ve vztahu k sociálním a zdravotnickým službám.

## **3.5 Evaluace sociálních programů**

### **3.5.1 Základní přístupy k evaluaci sociálních programů**

Samotný pojem evaluace je často užíván v souvislosti s řadou různých kontextů a okolností a nedá se o něm říci, že by měl ve vědecké komunitě nějakou ustálenou podobu. Wienbach

popisuje dva hlavní směry evaluace. Jedna evaluaci programovou a jednak single-system evaluaci. (Weinbach, 2005, s. 30).

Single-system evaluace je naplánována a prováděna samotným realizátorem pomoci, kterým může být sociální pracovník, ale také dobrovolník. Odpovídá na otázku, zda realizovaná intervence je efektivní, resp. zda produkuje zamýšlené výsledky při práci s klientem. Tento přístup k evaluaci není určen k tomu, aby obohatil znalosti celé profese o tom, zdali je metoda používaná k intervenci obecně efektivní nebo ne. V rámci této evaluace nelze dedukovat obecně platné závěry o efektivitě použité metody, ale měla by dát konkrétnímu pracovníkovi odpověď na to, zda jeho konkrétní počínání vedlo k obmyšlenému cíli.

Naproti tomu programová evaluace nahlíží metodu intervence širěji a zahrnuje celou řadu aktivit a metod. „Je využívána k hodnocení programů, které jsou v jakémkoli stádiu svého vývoje, od plánovacích stádií až po kompletní program. Programová evaluace je používána k tomu, aby pomohla učinit rozhodnutí o budoucnosti sociálních programů.“ (SMUTEK, 2005, s. 8)

### **3.5.2 Efektivita**

Efektivita se v literatuře vnímá nejčastěji jako ekonomický vztah mezi vloženými prostředky a jejich zhodnocení. Ekonomický výkladový slovník definuje efektivitu v nejobecnějším pojetí jako „vztah mezi účinkem (efektem), který poskytuje zkoumaný systém, a náklady nutnými pro jeho dosažení.“ (FIALOVÁ, 2011)

„Základní ekonomické metody umožňující určit úroveň efektivity pracují zejména s parametry, které jsou vyjádřeny pomocí cen vstupů a výstupů – náklady a výnosy. V oblasti veřejného sektoru se však potýkáme s častým faktem, že u daného veřejného statku či služby není možné jednoznačně určit jeho cenu, případně cenu potřebných vstupů.“ (KUČEROVÁ, 2012, s. 114). S touto potíží se potýkám také při vymezení efektivit dobrovolnického programu, přestože je efektivita vnímána především jako ekonomický pojem, v případě této práce je nutné vnímat efektivitu širěji. Nelze se zúžit jen na účetně ocenitelné dopady dobrovolnictví. „Výsledky provedeného měření ovlivňují nejen konkrétní hodnoty parametrů zvolených pro dané měření, ale mohou být ovlivněny i řadou dalších neekonomických vlivů. Je tak vhodné přihlédnout k výsledkům všech provedených

měření a diskutovat zjištěné hodnoty i v kontextu souvisejících neekonomických vlivů a z perspektivy použité metodologie.“. (KUČEROVÁ, 2012, s. 124)

Nejblíže mému vnímání efektivity se blíží pojetí L. C. Hawkinse, který vysvětluje efektivity ve smyslu obecného pojmu jako určitou abstraktní kvalitu; jako dojem kompetence či schopnosti, rozpoznatelný v situaci, kdy osoba, podnik či organizace uspokojujivě naplňují předmět své činnosti. (HAWKINS, 1950 in KUČEROVÁ, 2012). Jedná se tedy o takový stav, kdy požadované poslání je naplňováno a to bez vazby na ekonomickou návratnost. Výše zmíněný přístup se jeví problematický zejména při volbě vhodných nástrojů pro měření efektivity. Zatímco ekonomický pohled pro účely této práce zužuje efektivity na vztah mezi odpracovanými dobrovolnickými hodinami a mírou úspěšnosti integrace přepočtené na jednoho cizince. Úspěšnost integrace také nelze zúžit jen na znalost českého jazyka a úspěšnost na trhu práce. V širším kontextu je nutné vnímat prostředí, ve kterém se činnosti dobrovolníků vykonávají, kulturu organizace a hodnoty dobrovolníků a jejich přenos na migranty.

### **3.6 Shrnutí teoretických východisek**

V teoretické části byly popsány vybrané teoretické koncepty, které představují východisko pro terénní výzkum. Cíle výzkumu jsou formulovány s ohledem na tyto aspekty:

- Dobrovolnický program chápu jako akreditovaný program u Ministerstva vnitra ČR podle zákona č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě a obdobně koncipovaný program bez udělené akreditace.
- Pro účely této práce budu chápat dobrovolnictví dle uvedené definice Pennera jako dlouhodobé, plánované a svobodné prosociální chování ve prospěch cizích lidí, odehrávající se v kontextu organizace.
- Efektivitou pro účely této práce chápu jako schopnost dobrovolnických programů zaměřených na integraci cizinců naplňovat svůj účel, tj. podporovat cizince v jejich zapojování do společnosti.
- Službou pro účely tohoto výzkumu chápu sociální službu registrovanou podle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

## 4 Vlastní práce

### 4.1 Popis prostředí

Podle expertních odhadů Organizace spojených národů na počátku třetího milénia bylo 175 milionů migrantů. Jejich počet se za poslední čtvrtstoletí zdvojnásobil. Každoročně zemi svého pobytu mění pět milionu lidí. Každou minutu devět migrantů překračuje některou ze státních hranic na naší planetě. (UN IOM, 2001).

Současně s nárůstem absolutního počtu migrantů vzrostl i procentuální podíl migrantů v celosvětové struktuře obyvatelstva z 2,3 % v roce 1965 na 2,9% v roce 2000. Sedm nejbohatších zemí světa (Německo, Francie, Velká Británie, Itálie, Japonsko, Kanada, USA) má na svých územích asi jednu třetinu světové populace migrantů. V zemích západní Evropy se jich na konci 20. století nacházelo více než 20 milionů. (UN IOM, 2003)

Odhaduje se, že dnes žije asi 150 milionů lidí mimo svou vlast. Rozmístění mezinárodních migrantů je velmi nerovnoměrné. Zhruba polovinu z této celosvětové migrační komunity lze nalézt v rozvinutých zemích, druhou polovinu, pak v rozvojových zemích. Sedm nejbohatších zemí světa (Německo, Francie, Velká Británie, Itálie, Japonsko, Kanada a USA) má na svých územích asi jednu třetinu světové populace emigrantů. (ŠIŠKOVÁ, 2001, s. 18)

Problém migrace je daleko komplexnější než dříve. Důvodem k odchodu ze země původu není jen válečný konflikt či obava před pronásledováním, ale velmi často ekonomické důvody. Vedle výše zmíněné vynucené migrace sledujeme také ilegální migraci. Sem řadíme migraci za prací (bez pracovního povolení), oběti obchodu s lidmi a nedovolené zdržování se na území cizího státu. (ROTHOVÁ, 2010, s. 30)

Pokud mluvíme o ekonomické migraci, jsou migranti vnímáni jako pracovní síla a migrace jako mechanismus určený k jejímu přerozdělování. Hlavním důvodem proč je tato migrace tak zajímavá pro ekonomiku, je fakt, že migrant je mnohonásobně levnější než evropský zaměstnanec zde v Evropské unii. Dále je jeho pracovní aktivita mnohem vyšší a netrvá na oficiálních odvodech spojených se sociálním zabezpečením.

Většinu mezinárodních migrantů tvoří pracovní, ekonomicky aktivní migranti. Celosvětová migrační komunita představuje jen asi 2% světové populace. Navíc velká část zahraničních



migrantů se stěhuje pouze na krátkou vzdálenost do sousedních zemí. V této souvislosti nelze opomenout i existenci značné zpětné migrace.

#### **4.1.1 Migrace v rámci Evropské unie**

Téměř všechny státy Evropské unie jsou v současné době cílovými zeměmi mezinárodní migrace. Vlivem demokratických změn v České republice a v důsledku vstupu do Evropské unie stoupá i počet cizinců přicházejících do České republiky.

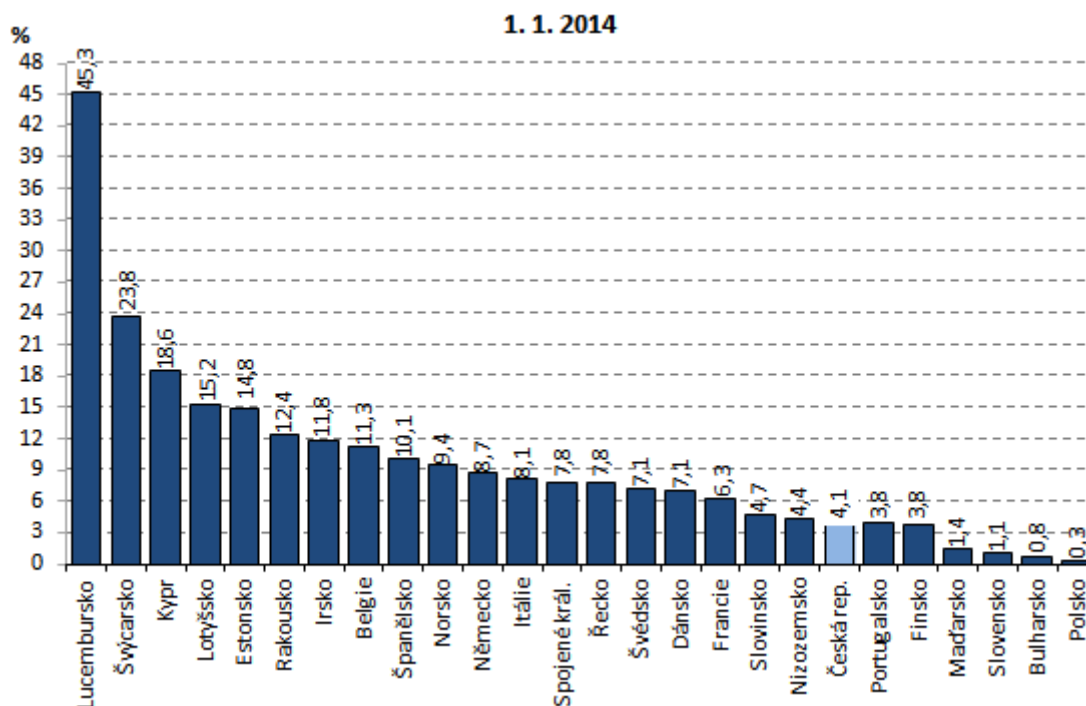
„Migrace se stává i bezpečnostním problémem pro EU. Zde lze uvést riziko spojené se vstupem do EU Turecka, jakožto další členského státu NATO. Jde zde o posun vnějších hranic k Sýrii, Iráku a Iránu a z toho vyplývající vyšší příliv ilegálních imigrantů“.  
(DOČKAL, 2006, s. 113)

Od roku 2008 se sběr údajů o migraci, občanství a azylu ukládá nařízení Evropského parlamentu a rady č. 862/2007, ve kterém je definován základní soubor statistik týkajících se mezinárodních migračních toků, počtu cizích státních příslušníků v jednotlivých členských státech, nabytí státního občanství, povolení k pobytu, azylu a opatření proti nedovolenému vstupu a pobytu. (EU, 2015)

Díky těmto informacím známe migrační toky na území EU. Ze statistik Eurostatu vyplývá, že nejvyšší počet přistěhovalců v roce 2013 vykázalo Německo (692 700), za ním následuje Spojené království (526 000), Francie (332 600), Itálie (307 500) a Španělsko (280 800). Na druhou stranu nejvyšší počet emigrantů v roce 2013 zaznamenalo Španělsko (532 300), za ním následuje Spojené království (316 900), Francie (300 800), Polsko (276 400) a Německo (259 300). Celkem 16 členských států EU hlásí za rok 2013 vyšší míru přistěhování než vystěhování, avšak v Bulharsku, Irsku, Řecku, Španělsku, Chorvatsku, na Kypru, v Polsku, Portugalsku, Rumunsku a třech pobaltských členských státech počet vystěhovaných osob překročil počet přistěhovalců.

V poměru k počtu rezidentského obyvatelstva zaznamenalo v roce 2013 nejvyšší míru přistěhovalectví Lucembursko (39 přistěhovalců na 1 000 osob), po něm následovala Malta (20 přistěhovalců na 1 000 osob) a Kypr (15 přistěhovalců na 1 000 osob) – viz obrázek 1. Nejvyšší míru vystěhování v roce 2013 hlásil Kypr (29 vystěhovalců na 1 000 osob) a Lucembursko (20 vystěhovalců na 1 000 osob). (EU, 2015)

Graf č. 1 – Podíl cizinců na obyvatelstvu ve vybraných evropských státech k 1. 1. 2014



Zdroj: Eurostat (online [https://www.czso.cz/csu/cizinci/1-ciz\\_zahranici](https://www.czso.cz/csu/cizinci/1-ciz_zahranici))

#### 4.1.2 Migrace v rámci České republiky

Česká republika již není v rámci migrace zemí tranzitní, ale cílovou zemí pro stále více cizích státních občanů, kteří zde snaží najít nový domov nebo místo pro své ekonomické aktivity.

Podle statistických analýz dosavadního vývoje je patrné, že u cizinců pobývajících dlouhodobě nebo trvale na území České republiky převažují imigranti z pěti států. Z hlediska státního občanství se složení cizinců na prvních pěti místech statistik nemění již od roku 1996, obměňuje se pouze pořadí. „V jednotlivých letech se na prvním místě a druhém místě střídají imigranti z Ukrajiny a Slovenska, dále následují občané Vietnamu, Polska, a Ruska. Z celkového počtu téměř 358 tisíc cizinců žijících legálně v České republice bylo v polovině roku 2008 celkem 114 tisíc občanů Ukrajiny, 63 tisíc občanů Slovenska, 45 tisíc občanů Vietnamu.“ (ŠIŠKOVÁ, 2008, s. 75)

I zastoupení žen mezi cizinci nelze opomenout. Ženy představují významnou skupinu migrantů žijících v České republice. Na konci roku 2009 jejich počet dosáhl hodnoty 124 607 osob (42,2%).

Přestože podíl žen na celkovém počtu cizinců ze třetích zemí je v průběhu let stabilně okolo 40%, zastoupení žen se u jednotlivých státních příslušností poměrně výrazně liší. Nejvyšší zastoupení žen je u občanů Thajska (91,1 %) naopak nejnižší je Alžírsko (11,1%). V případě nejpočetnějších zastoupených státních příslušností, odpovídají úrovni celkového podílu (Ukrajina - 41,7 %, Vietnam - 40,2 %, USA – 39,4 %, Čína – 44,4 %) (ČESKO, 2011).

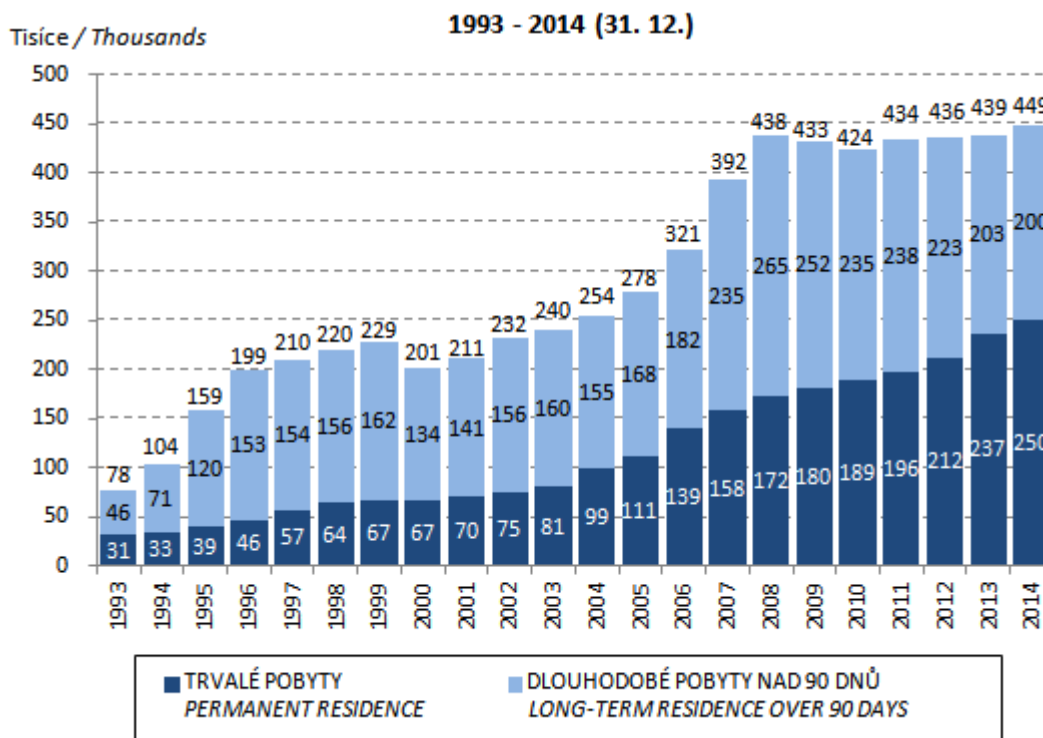
Výše uvedená čísla jsou vedena v době, kdy se Česká republika nesnažila o řízenou migraci, přestože zde již první náznaky byly a to stanovením obecných podmínek daných zákony, které museli cizinci pro vstup na území splnit a také do jisté míry museli cizinci odpovídat ekonomickým, bezpečnostním, společenským či kulturním podmínkám.

„Pouze o jisté výseči migrace lze hovořit jako o „řízené“, a to o migraci v rámci nově vytvářené aktivní a koordinované migrační politiky státu, která usiluje o získávání kvalifikovaných odborníků ze zahraničí. V rámci pilotního projektu MPSV “Výběr kvalifikovaných zahraničních pracovníků“ podporuje Česká republika příchod a trvalé usídlování zahraničních odborníků spolu s jejich rodinami. Jiným příkladem aktivní imigrační politiky je aktuální úsilí o zavedení tzv. zelených karet“ (ŠIŠKOVÁ, 2008, s. 76).

„O zelené karty se starají Krajské Úřady práce, které komunikují s MPSV a MZV i s příslušnou ambasádou v zahraničí. Z tohoto důvodu lze veřejné služby zaměstnanosti, které poskytují úřady práce, považovat za subjekt imigrační a integrační politiky, neboť prostřednictvím regulace zahraniční migrace ovlivňují množství a strukturu cizinců, kteří na území státu pobývají za účelem výkonu zaměstnání, a také proto, že disponují nástroji, které mohou přispívat ke zvyšování zaměstnanosti cizinců a k jejich integraci na trhu práce“ (TRBOLA, 2011, s. 39).

Účast cizinců na trhu práce, popřípadě na ekonomických aktivitách, není zanedbatelná. Výdělečně činných cizinců ze třetích zemí (zaměstnaní cizinci a cizinci s živnostenským oprávněním) bylo u nás k 31. 12. 2009 registrováno celkem 162 077. Mezi nejpočetnější skupiny státních příslušníků ze třetích zemí u nás, kteří jsou výdělečně činní, patří občané Ukrajiny (83 701, tj. 51,6 %) a občané Vietnamu (39 260, tj. 24,2 %) (ČESKO, 2011).

Graf č. 2 – Vývoj počtu cizinců v ČR podle typu pobytu v letech 1993-2014



Zdroj: Ředitelství služby cizinecké policie MV ČR (online)

<https://www.czso.cz/csu/cizinci/cizinci-pocet-cizincu>

## 4.2 Sociální status cizinců žijících v ČR

### 4.2.1 Podmínky pobytu cizinců v ČR

Základní právní normou upravující postavení, povinnosti, práva a také omezení cizinců během jejich pobytu na území ČR je zákon č.326/1999 Sb. o pobytu cizinců. Tento zákon byl během 16 let své existence mnohokrát novelizován, což jej činí velmi obsáhlým a nepřehledným. Novelizace z konce roku 2007 reaguje vstup České republiky do schengenského prostoru. A také zavádí další podmínky pro získání povolení k trvalému pobytu, zejména povinnost složit zkoušku z českého jazyka a zpříšňuje možnost získání trvalého pobytu pro cizince, kteří jsou manžely či manželkami českých občanů. Na zákon o pobytu cizinců jsou navázány v některých svých částech věnujících se cizincům i další normy, které upravují problematiku zaměstnanosti, zdravotního pojištění či nemocenského pojištění a také možnosti zabezpečení v případě ztráty příjmů či dalších sociálních událostí. Podle výše zmíněného zákona lze druhy pobytu rozdělit podle délky pobytu na:

- krátkodobý pobyt (vízum do 90 dnů)
- přechodný pobyt (vízum nad 90 dnů)
- trvalý pobyt

#### **4.2.2 Mezinárodní ochrana**

Zvláštní druh mezinárodní ochrany souvisí s faktem, že Česká republika je signatářem tzv. Ženevské konvence o právech uprchlíků. V návaznosti na tuto mezinárodní dohodu byl přijat zákon o 325/1999 Sb. o azylu. Tento zákon upravuje podmínky, za nichž je v ČR možné požádat o azyl z politických, náboženských apod. důvodů, upravuje průběh tzv. řízení o udělení mezinárodní ochrany (azylové procedury), udělení azylu a práva žadatelů o mezinárodní ochranu a azylantů. I ten byl již mnohokrát novelizován.

Mezinárodní ochrana se v literatuře často označuje také jako azyl, se poskytuje cizinci, který ČR požádá o ochranu před stíháním z náboženských, politických či národnostních důvodů ve své zemi původu.

V okamžiku, kdy je taková žádost shledána odůvodněnou, vstupuje cizinec do tzv. řízení o udělení mezinárodní ochrany (neboli azylové procedury). V tomto řízení se zjišťuje, zda jsou jeho obavy uvedené v žádost, odůvodněné a pravdivé. Nejprve musí žadatel o azyl projít měsíční karanténou v tzv. přijímacím středisku Ministerstva vnitra a poté je umístěn do některého z pobytových středisek. V případě, že má cizinec dostatek finančních prostředků, může se ubytovat v soukromí mimo prostor pobytového střediska.

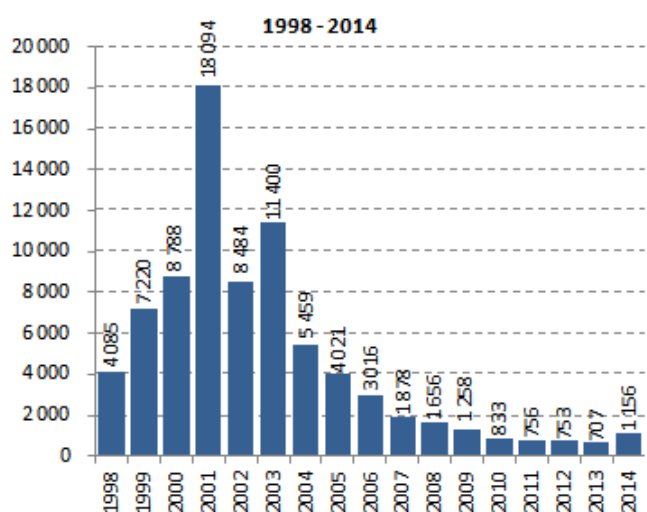
Řízení o azyl probíhá v řádu několika měsíců až let a žadatel je opakovaně podrobován výslechům (označovaná jako interview). Teprve poté, co má rozhodovací orgán dostatek informací, vydá rozhodnutí. Je-li toto rozhodnutí pro žadatele nepříznivé, může využít svého práva na odvolání (nejprve formou žaloby ke krajskému soudu, při opětovném zamítnutí formou tzv. kasační stížnosti k Nejvyššímu správnímu soudu). Pokud je zamítnuta i kasační stížnost měl by žadatel o mezinárodní ochranu opustit ČR.

Česká republika se po dobu pobytu žadatele o azyl stará o jeho zabezpečení. Žadatel o azyl pobývajícím v pobytovém středisku MV dostává bydlení a stravu zdarma a drobnou denní dietu. Pokud je žadatel ubytován v soukromí, neposkytuje se mu žádné zajištění. To je o to složitější, že od roku 2001 nemůže být žadatel o azyl rok od podání žádosti o azyl zaměstnán dříve, než po uplynutí jednoho roku.

Zabezpečení se na žadatele o azyl nevztahuje v plné šíři, jako na české občany. Přestože žadatel o azyl ze své mzdy odvádí sociální a zdravotní pojištění, není mu v případě ztráty zaměstnání poskytnuta podpora v nezaměstnanosti ani dávky pomoci v hmotné nouzi. Na dávky státní sociální podpory vznikne nárok až po 365 dnech pobytu na základě žádosti o mezinárodní ochranu.

Z níže uvedeného grafu je patrné, že žadatelů o azyl v ČR je velice nízký a zatím se do něj současná migrační vlna nepromítla, což se v budoucích letech pravděpodobně změní.

Graf č. 3 – Vývoj počtu žadatelů o mezinárodní ochranu v ČR v letech 1998-2014



Zdroj: Odbor azylové a migrační politiky MV ČR (online [https://www.czso.cz/csu/cizinci/2-ciz\\_rizeni\\_azyl](https://www.czso.cz/csu/cizinci/2-ciz_rizeni_azyl))

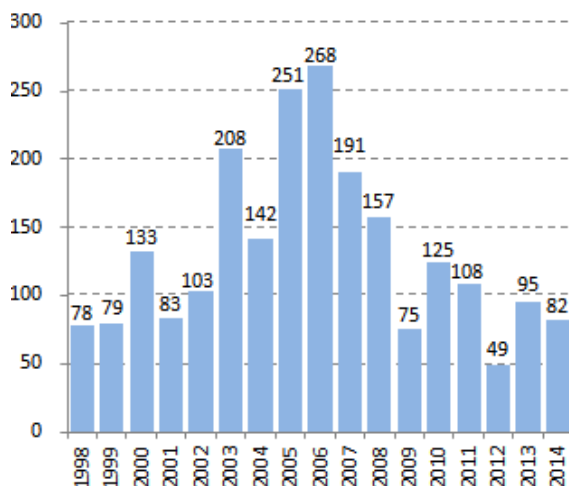
#### 4.2.3 Azylantí

Pokud je žádost žadatele o mezinárodní ochranu shledána odůvodněnou a oprávněnou, je vydáno rozhodnutí o poskytnutí mezinárodní ochrany, někdy označovaný za tzv. politický azyl. Z hlediska pobytového statusu je azyl postaven naroveň trvalému pobytu, z čehož vyplývají stejná práva i povinnosti.

Speciální kategorií azylantů jsou ti, kteří obdrželi tzv. azyl z humanitárních důvodů. Ten se poskytuje v případech, kdy nebyl prokázán důvod k udělení tzv. politického azylu, ale situace jedince či rodiny by byla v zemi původu natolik závažná (např. ze zdravotních důvodů), že je možné udělit tento typ azylu. Podmínky pobytu jsou pak v obou případech stejné.

V následujícím grafu je patrné, že počty udělených azylů jsou v porovnání s počty žadatelů o azyl velmi nízké.

Graf č. 4 – Počty udělených azylů ve letech 1998 - 2014



Zdroj: Odbor azylové a migrační politiky MV ČR (online [https://www.czso.cz/csu/cizinci/2-ciz\\_rizeni\\_azyl](https://www.czso.cz/csu/cizinci/2-ciz_rizeni_azyl))

#### 4.2.4 Doplnková ochrana

V zákon o azylu definuje další typ ochrany - doplňkovou ochranu. Tento institut se týká žadatelů, kteří nesplňují podmínky pro udělení azylu, ale v důsledku dočasně nepříznivé situace je není možné vrátit do země původu. Doplňková ochrana se poskytuje cizincům nejvýše na jeden rok s možností prodloužení.

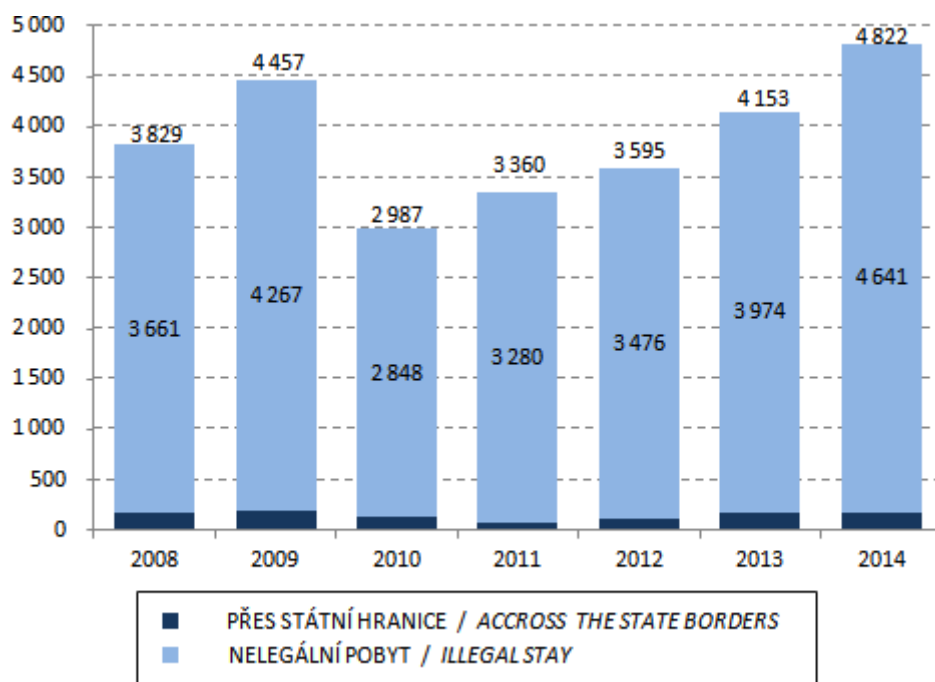
Sociální zabezpečení osob v režimu doplňkové ochrany je obdobné, jako u žadatelů o mezinárodní ochranu, tzn. že mohou po pobytu delším než 356 dnů žádat o dávky státní sociální podpory.

#### 4.2.5 Nelegální pobyt

Zvláštní skupinou jsou pak cizinci, kteří vstoupili či pobývají na území České republiky bez potřebných povolení, nebo v rozporu s cizineckým zákonem. To je častý případ, kdy cizinec vstoupí na území ČR legálně, poté však vyprší jeho vízum či povolení k pobytu, čímž cizinec pozbývá legálního statusu.

V níže uvedeném grafu je zřetelné, že nelegální vstup do ČR je spíše výjimečný.

Graf č. 5 – Nelegální migrace cizinců v letech 2008-2014



Zdroj: Ředitelství služby cizinecké policie MV ČR (online [https://www.czso.cz/csu/cizinci/2-ciz\\_nelegalni\\_migrace](https://www.czso.cz/csu/cizinci/2-ciz_nelegalni_migrace))

### 4.3 Terénní výzkum

#### 4.3.1 Charakteristika výzkumného souboru

V kvalitativním přístupu se o výzkumném souboru obvykle nehovoří, namísto toho se používá pojem informant. V této diplomové práci se kombinují oba přístupy. V případě dotazování dotazníkem byl zvolen nezáměrný výběr v populaci a to metodou sněhové koule. Prostřednictvím přátel, rodiny a jejich sítí se roz distribuovalo 350 dotazníků. Vrátilo se 214 vyplněných dotazníků. Následně se v druhém kole doplnil počet dotazníků tak, aby bylo ke zpracování 250 dotazníků. V tomto druhém kole sběru dat se výběr respondentů zaměřoval na doplnění chybějících charakteristik tak, aby výběrový soubor naplňoval znaky reprezentativnosti.

U dotazování polostrukturovaným rozhovorem byl zvolen záměrný výběr respondentů na základě těchto kritérií:

- pracovník nebo dobrovolník pracující s programech integrace cizinců
- praxe minimálně 3 měsíce



- místo pracoviště v Královéhradeckém kraji

Byly osloveny čtyři nevládní neziskové organizace, které dle obsahové analýzy (viz. kap. 4.4.2) vyplynuly jako organizace, které jednak poskytují sociální služby cizincům a azylantům a jednak realizují dobrovolnické programy zaměřené na pomoc cizincům a azylantům.

*Tabulka 2: Kódování informantů*

Označení informata	Rod	Věk	Organizace	Pozice	Cílová skupina
I1	žena	21	HELP	dobrovolník	cizinci
I2	žena	32	HELP	dobrovolník	cizinci
I3	muž	42	Občanské poradenské středisko	zaměstnanec	cizinci
I4	žena	31	KURO	dobrovolník	cizinci
I5	žena	46	Královéhradecká diecézní charita	dobrovolník	cizinci/azylanti
I6	žena	53	Královéhradecká diecézní charita	dobrovolník	azylanti
I7	žena	42	Královéhradecká diecézní charita	dobrovolník	azylanti
I8	muž	35	Královéhradecká diecézní charita	zaměstnanec	cizinci
I9	muž	41	Královéhradecká diecézní charita	dobrovolník	cizinci
I10	žena	26	Královéhradecká diecézní charita	zaměstnanec	azylanti
I11	žena	34	Královéhradecká diecézní charita	dobrovolník	cizinci

*Zdroj: autor*

Analýzy dokumentů vychází z veřejně dostupných dokumentů a databází.

*Tabulka 3: Zdroj dokumentů pro analýzu*

Zdroj informace	Název dokumentu	Typ dokumentu	Kategorie
<a href="http://iregistr.mpsv.cz/">http://iregistr.mpsv.cz/</a>	Registr poskytovatelů sociálních služeb	Databáze veřejná	Cílové skupiny, poskytovatelé registrovaných služeb
<a href="http://www.mvcr.cz">http://www.mvcr.cz</a>	Seznam	Výstup	Cílové skupiny,

	akreditovaných dobrovolnických programů 2014, 2015, 2016	z databáze – veřejný, formát PDF	dobrovolnická centra
<a href="http://www.charita.cz">http:// www.charita.cz</a>	Výroční zpráva Česká katolická charita 2014, 2013, 2012	Interní dokument – veřejný, formát PDF	Dobrovolnické programy, počty dobrovolníků, cílové skupiny, náklady
<a href="http://www.ops.cz">http:// www.ops.cz</a>	Výroční zpráva Občanské poradenské středisko, o. p. s. 2014, 2013, 2012	Interní dokument – veřejný, formát PDF	Dobrovolnické programy, počty dobrovolníků, cílové skupiny, náklady
<a href="http://www.kr-kralovehradecky.cz/assets/poskytovatele/strategie-dokumenty/soc-sluzby/P1-Revize_10-PlanSocialnichSluzebKralovehradecky-2011-16.pdf">http://www.kr-kralovehradecky.cz/assets/poskytovatele/strategie-dokumenty/soc-sluzby/P1-Revize_10-PlanSocialnichSluzebKralovehradecky-2011-16.pdf</a>	Strategie Královéhradeckého kraje v oblasti sociálních služeb	Veřejný dokument, formát PDF	Sociální služby, cílové skupiny, kapacita, potřeba

#### 4.3.2 Průběh výzkumu

Z časového hlediska jsem nejprve realizoval analýzu dokumentů, neboť jejich výstupů jsem čerpal informace o organizacích a programech, které se zabývají poskytováním sociálních služeb zaměřených na integraci cizinců v Královéhradeckém kraji.

Konstrukce dotazníku probíhala v lednu 2016, jeho distribuce pak v únoru 2016. Sběr probíhal kontinuálně od 15. 2. 2016 do 15. 3. 2016.

Rozhovory byly uskutečněny s deseti respondenty (viz. Tabulka č. 2 – Kódování informantů) a době od 20. 2. 2016. Jednalo se o dobrovolníky a pracovníky 4 neziskových organizací, kteří poskytují sociální služby zaměřené na integraci cizinců, nebo poskytují návazné služby. Všechny tyto organizace využívají dobrovolníky v rámci akreditovaných i neakreditovaných programů. Jedná se o organizace se sídlem v Královéhradeckém kraji, nicméně služby poskytují na celém území kraje.

Oslovil jsem každou z uvedených organizací a požádal o svolení k realizaci rozhovorů a kontakt na informanty. Rozhovory byly organizovány ve spolupráci s koordinátorem dobrovolníků většinou v sídle organizace (jednou v kavárně), neboť poskytování kontaktů přímo na dobrovolníky se jevilo, jako neetické. Každý rozhovor trval přibližně 20 minut.

Při rozhovorech jsem si dělal poznámky do připraveného strukturovaného formuláře, který mi následně ulehčil zpracování. Diktafon jsem kvůli narušení vztahu s informantem nepoužil. Rozhovory jsem následně přepsal. Dobrovolníci i pracovníci neziskových organizací byly velmi ochotné a poskytovaly mi co nejobsáhlejší odpovědi. Pouze v jednom případě jsem u jednoho dobrovolníka identifikoval příznaky syndromu vyhoření (I9), přesto jsem jeho odpovědi zpracoval, neboť doplňují mozaiku tvořící sociální realitu. Se sběrem dat jsem přestal okamžiku, kdy jsem dospěl k názoru, že další rozhovory už nedávají žádné nové informace.

V úvodu rozhovoru jsem se pracovnícím krátce představil a poté jsem velmi stručně představil svou diplomovou práci. Potom jsme se začali věnovat výzkumným otázkám.

Rozhovory probíhaly volnou formou, přesto jsem se snažil dodržovat strukturu rozhovoru.

U většiny otázek mi také respondent své odpovědi podrobněji okomentovaly.

Všechny rozhovory probíhaly v příjemné atmosféře.

## **4.4 Výsledky a diskuse**

### **4.4.1 Výsledky kvantitativního výzkumu**

#### **Výsledky dílčího cíle 1**

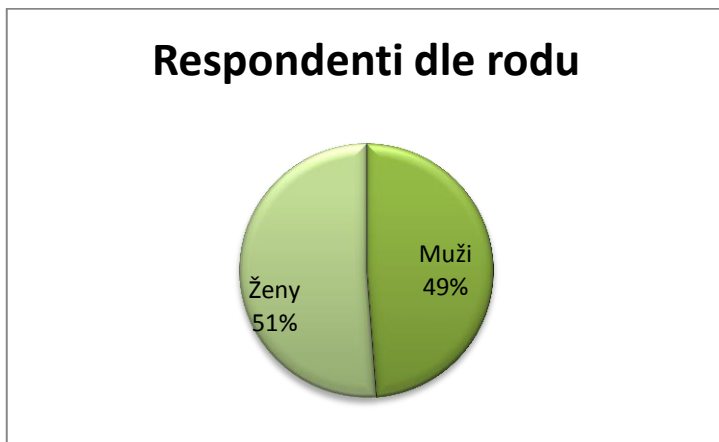
V rámci DC1 byl zjišťován názor společnosti na dobrovolnictví v sociální oblasti.

Důraz byl zaměřen především na zjišťování postojů k pomoci cizincům a azylantům, zda jsou respondenti ochotni přispívat k integraci cizinců vlastní aktivitou.

Samotné zpracování probíhalo tak, že jsem jednotlivé dotazníky okódoval a kódy přepsal do tabulkového procesoru MS-EXCELL. Tabulku jsem následně importoval do statistického programu Statistica 12, ve kterém jsem následně prováděl složitější statistické výpočty, zejména vzájemné vztahy různých proměnných (kontingenční tabulky) a v případě vztahu proměnné „Víra“, „souhlas s pomocí cizincům“ a „počty nabízených dobrovolnických hodin“ také o korelační výpočet.

První část dotazníku byla věnována demografickým údajům, jako je rod, věk, sociální status apod., které jsou důležitým proměnnými při sledování vztahu určitých částí výzkumného souboru k postojům k cizincům a ochotě dobrovolnický pomáhat.

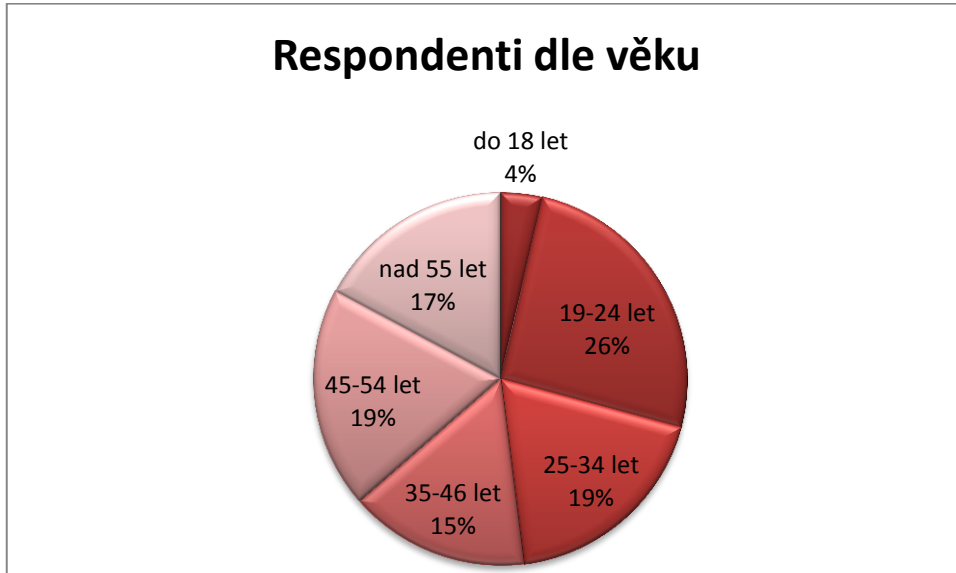
Graf č. 6 – Respondenti podle rodu



Zdroj: autor

Podářilo se vyvážit poměr mužů a žen ve výzkumném souboru tak, že žen odpovědělo 120 a mužů 130, jak ukazuje předchozí graf.

Graf č. 7 – Respondenti podle věku

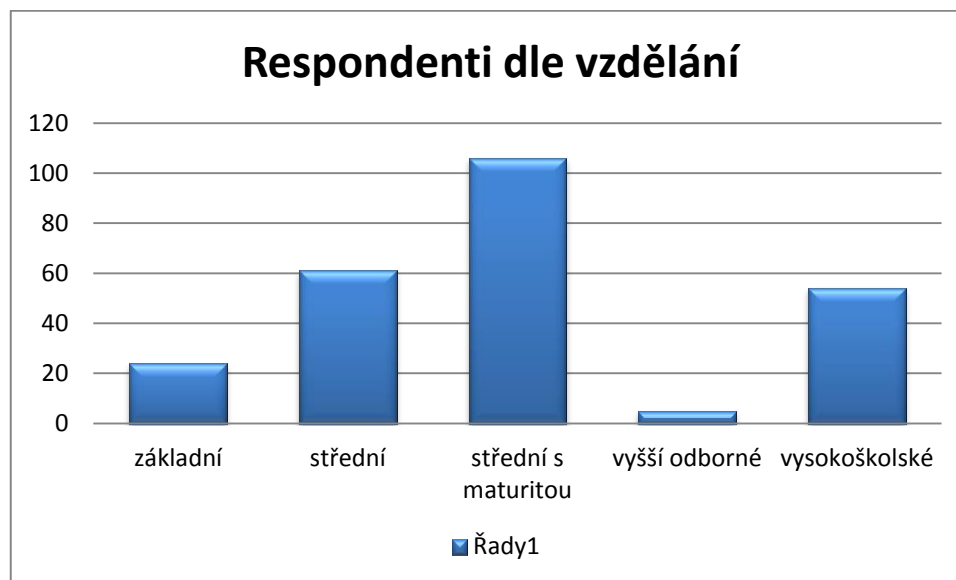


Zdroj: autor

Věkové rozložení respondentů ve výzkumném souboru však reprezentativnosti zcela neodpovídá, neboť největší skupina respondentů byla ve věku 19-24 let (64 osob). Nejméně zastoupenou skupinou byly osoby do 18 let věku (9 osob). Přesto se podařilo

vybrat respondenty tak, aby rovnoměrně zastupovaly každou z uvedených věkových kategorií. Ve výzkumném souboru však chybí osoby na 70 let věku.

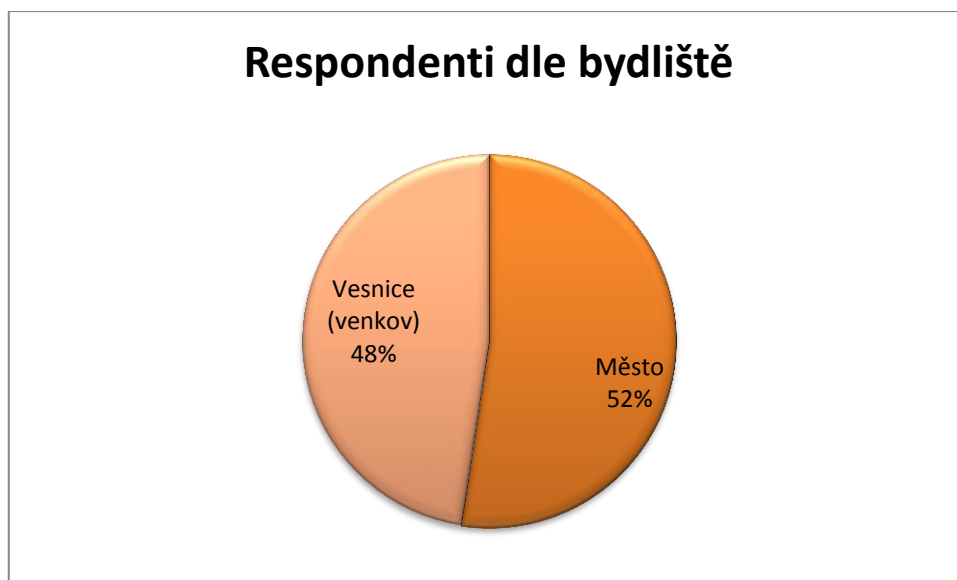
Graf č. 8 – Respondenti podle vzdělání



Zdroj: autor

Z výše uvedeného grafu vyplývá, že nejvíce respondentů deklarovalo střední vzdělání s maturitou (106 osob, RČ 42,4%) a střední vzdělání či vyučení bez maturity (61 osob, RČ 24,4%). Vysokoškoláků bylo v souboru 54 (21,6%) a osob, které deklarovaly pouze základní dosažené vzdělání, bylo 24 (9,6%).

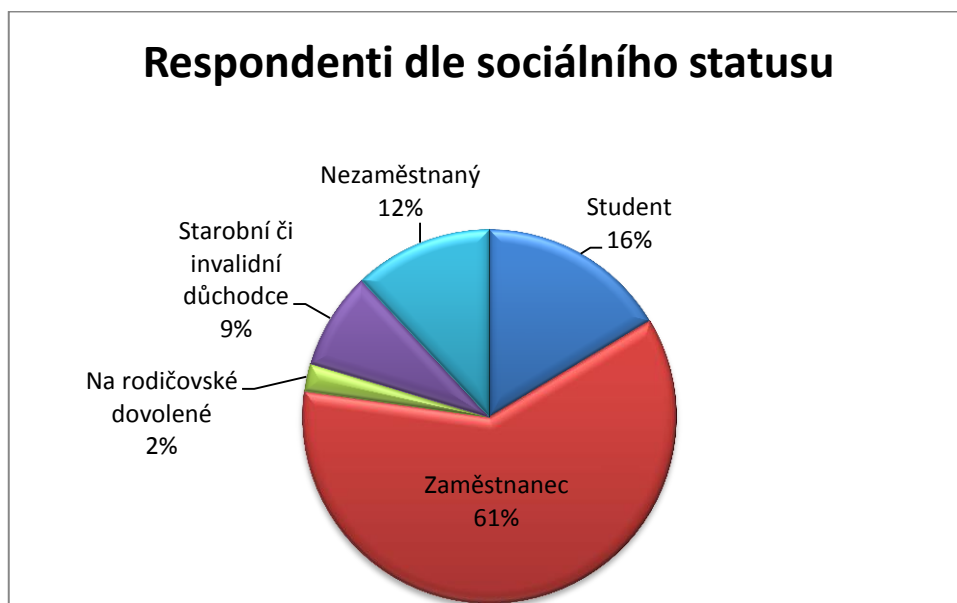
Graf č. 9 – Respondenti podle bydliště



Zdroj: autor

Z výše uvedeného grafu vyplývá, že výběrový soubor byl tvořen osobami pocházejícími převážně z města (131 osob), což zcela neodpovídá požadavku reprezentativnosti. Na kvalitu výstupů však tato skutečnost nemá vliv.

Graf č. 10 – Respondenti podle sociálního statusu



Zdroj: autor

Z výše uvedeného grafu vyplývá, že největší podíl osob ve výběrovém souboru tvořili osoby se statutem zaměstnané osoby (152 osoby), studentů bylo 41, nezaměstnaných 30 osob, 21 osob uvedlo, že jsou invalidní či starobní důchodci a 6 osob bylo nezaměstnaných. I tato struktura výběrového souboru přibližně odpovídá struktuře české společnosti a podařilo tak dosáhnout reprezentativnosti ve skladbě respondentů.

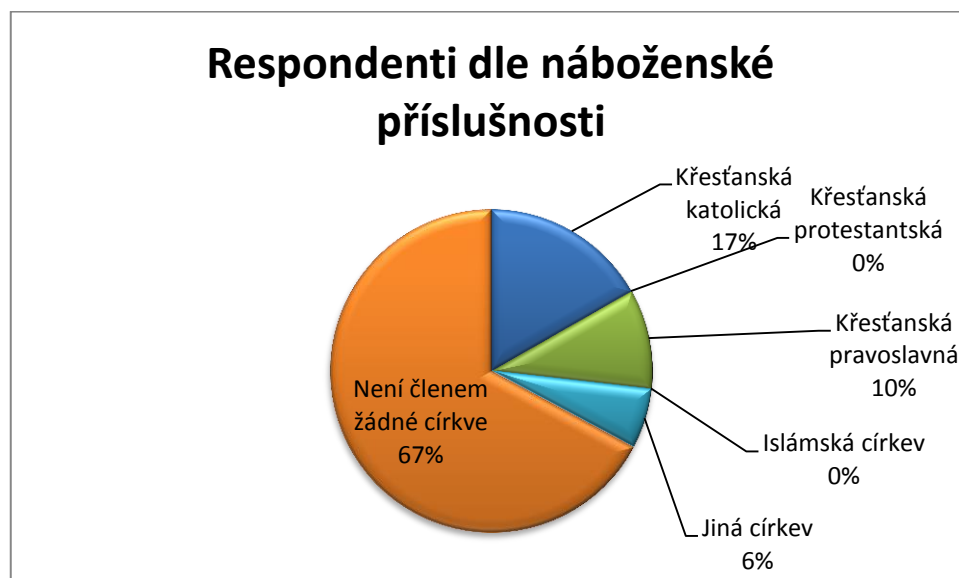
Tabulka č. 4 – Respondenti podle vztahu k víře

Kategorie	Četnost	Kumulativní četnost	Rel.četnost	Kumulativní rel.četnost
Věřící	116	116	46,40000	46,4000
Nevěřící	134	250	53,60000	100,0000
Celkem	0	250	0,00000	100,0000

Zdroj: autor

Důležitým sledovaným kritériem ve výzkumu byla deklarovaná víra, přičemž se podařilo získat odpovědi od 116 osob, které sebe považovaly za věřící (46,4%). Nejde sice o reprezentativní vztah, ale na druhou stranu lze v takovém souboru lépe vysledovat právě vztah víry a ochoty pomáhat či hodnoty tolerance.

Graf č. 11 – Respondenti podle náboženské příslušnosti



Zdroj: autor

Z výše uvedeného grafu vyplývá, že počet osob, které nejsou členy žádné církve, odpovídá statistickým ukazatelům v celé české společnosti. Ve výběrovém souboru byli nejvíce zastoupeni členové římsko-katolické církve (42 osob), pravoslavné církve (25 osob) a také jiných církví (15 osob).

Tabulka č. 5 – Přehledová tabulka statistických ukazatelů

Proměnná	N platných	Průměr	Medián	Modus	Četnost modu	Minimum	Maximum	Rozptyl	Sm.odch.
Žena/Muž	250	101,4880	101,0000	101,0000	128	101,0000	102,0000	0,25086	0,500859
Věk	250	103,7280	104,0000	102,0000	64	101,0000	106,0000	2,35142	1,533435
Vzdělání	250	103,0160	103,0000	103,0000	106	101,0000	105,0000	1,51782	1,231996
Bydliště	250	101,4760	101,0000	101,0000	131	101,0000	102,0000	0,25043	0,500426
Sociální status	250	101,7960	101,0000	101,0000	152	101,0000	105,0000	1,28753	1,134696
Věřící	250	101,5360	102,0000	102,0000	134	101,0000	102,0000	0,24970	0,499703
Církev	250	102,1880	102,0000	102,0000	168	101,0000	104,0000	0,47455	0,688879
Hodnota	235	111,9532	110,0000	101,0000	45	101,0000	131,0000	88,88241	9,427747
Azyl	250	102,0840	102,0000	102,0000	149	101,0000	103,0000	0,39854	0,631299
Pomáhat osoby	240	103,2500	104,0000	104,0000	155	101,0000	104,0000	1,31799	1,148038
Pomáhat firmy	240	103,4167	104,0000	104,0000	165	101,0000	104,0000	0,99721	0,998604
Pomáhat NNO	245	102,5306	103,0000	104,0000	95	101,0000	104,0000	1,80746	1,344418
Pomáhat stát	250	102,6000	103,0000	104,0000	85	101,0000	104,0000	1,48594	1,218993
Dobrovolničení	250	1,7600	0,0000	0,000000	165	0,0000	10,0000	10,54458	3,247242

Zdroj: autor

Ve výše uvedené tabulce jsou vedeny vybrané statistické ukazatele, jako je průměr, medián, modus (vč. jeho četnosti). Vzhledem k tomu, že většina sledovaných proměnných byla kategorizována, bylo pro statistické výpočty nutné převést kategorie na číselné hodnoty (každá kategorie měla přidělenou celočíselnou hodnotu počínající 101). Výjimkou je pouze „Dobrovolničení“, která představuje celočíselnou hodnotu počtu hodin, které respondenti mohou a chtějí nabídnout ve prospěch dobrovolné práce. Na druhou stranu v otázkách názorů veřejnosti na to, které skupiny by měly cizincům a azylantům pomáhat (soukromé osoby, firmy, neziskové organizace či stát) se u všech skupin nejčastěji (modus) objevoval názor, že vůbec. Nicméně v případě neziskových organizací a státu je medián na úrovni „doplňkově“. Což zcela odpovídá názoru respondentů, že by se azylantům a cizincům nemělo pomáhat vůbec (viz. níže).



Tabulka č. 6 – Postoj k udělování azylu uprchlíkům z válečných oblastí

Kategorie	Četnost	Kumulativní četnost	Rel.četnost	Kumulativní rel.četnost
Neumím odpovědět	40	40	16,00000	16,0000
Nesouhlasím	149	189	59,60000	75,6000
Souhlasím	61	250	24,40000	100,0000
<b>Celkem</b>	<b>0</b>	<b>250</b>	<b>0,00000</b>	<b>100,0000</b>

Zdroj: autor

Tabulka č. 7 – Postoj k udělování azylu uprchlíkům z válečných oblastí ve vztahu k víře

Věřící	Azyl neumím odpovědět	Azyl nesouhlasím	Azyl souhlasím	Řádk. součty
Věřící	15	49	52	116
Nevěřící	25	100	9	134
Vš.skup.	40	149	61	250

Zdroj: autor

Tabulka č. 8 – Postoj k udělování azylu uprchlíkům z válečných oblastí ve vztahu k sociálnímu statusu

Sociální status	Azyl neumím odpovědět	Azyl nesouhlasím	Azyl souhlasím	Řádk. součty
Zaměstnanec	30	96	26	152
Nezaměstnaný	0	20	10	30
Student	0	16	25	41
Starobní či invalidní důchodce	10	11	0	21
Na rodičovské dovolené	0	6	0	6
Vš.skup.	40	149	61	250

Zdroj: autor

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že veřejnost vnímá problematiku cizinců spíše negativně a domnívá se, že by se cizincům pocházejícím z válečných oblastí neměl na území ČR udělovat azyl. Nadpoloviční většina, tj. 149 dotázaných (59,6%) bylo proti. Z těchto 149 osob to bylo 89 mužů (59,9%) a 100 osoby uvádělo, že nejsou věřící. Naproti tomu 61 osob uvedlo, že by se cizincům z válečných oblastí měl udělovat azyl a tyto osoby byly převážně věřící (85,2%). Z dalších skupin se významným způsobem přikláněly ve prospěch azylantů studenti (25 osob). Na druhou stranu proti azylantům se výrazně

profilovali osoby na rodičovské dovolené (100%), nezaměstnaní (66,66%), zaměstnanci (63,15%), a starobní či invalidní důchodci (52,38%).

**Z toho vyplývá, že ženy jsou obecně k cizincům mírně tolerantnější než muži a že existuje významný vztah mezi deklarovanou vírou a kladným postojem k azylantům.**

Tabulka č. 9 – Potenciál dobrovolnictví ve vztahu k víře

Kategorie	Počet osob nabízející dobrovolnou práci.						Řádk.součty
	0h	1h	2h	5h	8h	10h	
Věřící	60	10	1	15	10	20	116
Nevěřící	105	15	9	0	5	0	134
Vš.skup.	165	25	10	15	15	20	250

Zdroj: autor

Část výběrového souboru deklaruje ochotu pomáhat 85 osob (34%). Zajímavým se ukázal vztah mezi pohlavím a ochotou či neochotou pomáhat. V případě osob, které **nebyly** ochotny pomáhat, tak odpovědělo 80 mužů (48,47%) a 85 žen (51,53%), což odpovídá průměru ve výzkumném souboru. Na druhou stranu, osoby, které **byly ochotny pomáhat**, tvořili převážně muži – 70 mužů (82,35%) oproti 15 ženám (17,65%).

Dále se podařilo ve výzkumném souboru prokázat **vztah mezi deklarovanou vírou a ochotou dobrovolnický pracovat**. Celkem 56 věřících osob bylo ochotno dobrovolnický pracovat, přičemž v průměru nabízeli 6,6 hodiny. Naproti tomu pouze 29 osob, kteří nejsou věřící, bylo ochotno dobrovolnický pracovat, přičemž průměrně nabízeli pouze 2,5 hodin.

#### 4.4.2 Vyhodnocení obsahové analýzy

##### Výsledky dílčího cíle 2

Druhý dílčí cíl byl zaměřen na analýzu sociálních služeb a akreditovaných a neakreditovaných dobrovolnických programů zaměřených na začleňování cizinců v Královéhradeckém kraji

Analýzou databáze **akreditovaných dobrovolnických programů** za období 2014-2016 (důvodem pro omezení výběru na toto období je skutečnost, že akreditace se poskytuje na 3 roky) bylo zjištěno, že na území Královéhradeckého kraje je pouze jeden akreditovaný dobrovolnický program s názvem Rafael, který realizuje **Diecézní katolická charita Hradec Králové**. Cílem tohoto programu je „pomoc cizincům a uprchlíkům žijícím na

území Královehradecké diecéze se integrovat do české společnosti. Pomoc komunikovat v českém jazyce, pomoc dětem imigrantům zvládnout školní učivo. Nabídnou možnost smysluplného trávení volného času, rozvinout vztahový, pedagogický a tvůrčí potenciál dobrovolníků. Tento program působí v rámci Poradny pro cizince a uprchlíky – Rafael. Dobrovolník musí být starší 18 let, trestně bezúhonný. Organizace spolupracuje se školami a dalšími organizacemi. Plánuje vysílat 30 dobrovolníků ročně.“

Druhým subjektem, který na území Královehradeckého kraje realizuje akreditovaný dobrovolnický program je Občanské poradenské středisko, o. p. s. Tento program však není zacílen na práci s cizinci.

**Spolek KURO** realizuje zahraniční dobrovolnickou službu v rámci programu Evropské komise Erasmus plus. Ročně přijímají 4 dobrovolníky ze zahraničí a zprostředkují 4-5 dobrovolníků do zahraničí. KURO nemá akreditovaný dobrovolnický program MVČR zaměřený na integraci cizinců. Nicméně byl do této analýzy zařazen proto, že provozuje zahraniční dobrovolnickou službu a realizuje řadu vzdělávacích aktivit zaměřených na cizince, kteří vykonávají Evropskou dobrovolnou službu.

**Spolek HELP** nemá akreditovaný dobrovolnický program. Práci s cizinci realizuje formou neakreditovaného dobrovolnického programu.

Analýzou registru poskytovatelů sociálních služeb vedeného MPSV bylo zjištěno, že na území Královehradeckého kraje poskytují sociální služby zaměřené na pomoc cizincům a azylantům pouze 3 poskytovatelé a to pouze v oblasti odborného sociálního poradenství podle §37 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách (dvě občanské poradny a jedna specializovaná poradna na pomoc cizincům).

Registrovanou sociální službu zaměřenou na pomoc cizincům a uprchlíkům provozuje Diecézní katolická charita Hradec Králové v rámci Poradny pro cizince a uprchlíky, identifikátor služby 564657, adresa Šafaříkova 666/9, Hradec Králové, 500 02 Hradec Králové 2.

Dalším provozovatelem je Občanské poradenské středisko, o.p.s. v rámci Občanské poradny v Hradci Králové (identifikátor služby 8849001), Náchodě (identifikátor služby 3040542) a Jičíně (identifikátor služby 8984742).

Třetím poskytovatelem je OD5K10, z. s., které provozuje Občanskou poradnu Rychnov nad Kněžnou, identifikátor služby č. 6698987, adresa Panská 1492, 516 01 Rychnov nad Kněžnou.

Analýzou Strategie Královéhradeckého kraje bylo zjištěno, že Královéhradecký kraj má za cíl rozvoj služeb pro osoby v krizi, jejichž cílem je zajistit dostupné odborné poradenství a pomoc osobám v krizi, příp. cizincům a uprchlíkům, přičemž pociťuje potřebu vyjasnit působnost a dělbu práce stávajících služeb a v oblasti občanského poradenství je třeba zajistit dostupné služby v rámci celého kraje: s páteří poraden v okresních městech a jejich detašovanými pracovišti v odlehlejších částech kraje.

Z výše uvedené analýzy se rekrutovaly 4 neziskové organizace, u kterých mohl být následně realizován kvalitativní rozhovor.

#### **4.4.3 Vyhodnocení polostrukturovaných rozhovorů**

Rozhovory jsem pro další interpretaci přepsal do písemné podoby v MS Word a jednotlivé výroky (věty) kódoval tak, aby je bylo možné přiřadit k jednotlivým DC v souladu s transformační tabulkou. Tyto výroky jsem pak posuzoval ve vzájemném kontextu a vyhodnocoval jejich významy.

#### **Výsledky dílčího cíle 1 – Zjistit názor společnosti na dobrovolnictví v sociální oblasti.**

Jak již bylo zmíněno výše, bylo naplnění tohoto cíle rozděleno do dvou výzkumných přístupů (metod i technik). Část informací, zejména od nespécifikované veřejnosti, byla získávána prostřednictvím dotazníků. Druhá část byla získána od specifikované skupiny osob – od dobrovolníků a pracovníků nevládních neziskových organizací, které s cizinci a azylanty pracují. DC1 se týkalo 8 otázek, které byly dílem identifikační a dílem přinášely odpovědi k naplnění cíle. Informanti měli popsat, jak vnímají vztah své víry a hodnot, které představuje a cílové skupiny, kterou jsou cizinci a azylanti a také vztah k formě, kterou pomáhají, a tím je dobrovolnictví. Pro detailní analýzu jsem vybral odpovědi na 3 otázky:

**Co Vás motivovalo pracovat s cílovou skupinou?**

**Změnil se Váš pohled na cílovou skupinu od té doby?**

**Jak vás víra ovlivňuje v práci?**

Z rozhovorů vyplynulo, že základní hodnotou všech osob v cílové skupině je „**pomáhat**“. Tato hodnota byla u věřících spjatá s vírou či náboženstvím, ale u informantů, kteří vlastní víru neprožívali či nepociťovali, byla tato hodnota přítomna též. Dovožuji z toho, že

hodnota pomáhat je součástí hodnotového schématu u všech dotazovaných osob a je tedy pro zkoumané osoby příznačný.

Informantka, která pracovala v nevládní neziskové organizaci poskytující poradenské a vzdělávací služby vypověděla. *Nejsem věřící. Víra mne neovlivňuje. Mám své přesvědčení. Jde mi o pomoc lidem v nouzi. Nechci, aby mi do toho zasahovala víra. Pomoc bližnímu není přeci jen spojená s vírou.*(I2)

Obdobně reagovala dobrovolnice ze stejné organizace.

*Ano, věřím přírodě. Jsem asi nejspíše budhistka. Zajímám se o toto náboženství. Zdá se mi velice mírumilovné. Neuznávám násilí. Vše se dá řešit domluvou a laskavým srdcem. Rozhodla jsem se sama pomáhat azylantům. Viděla jsem pořad v televizi a ten mě oslovil. Chci pomáhat. Nechci za to peníze ani výhody.*(I1)

Dobrovolnice z hodnotově orientované neziskové organizace (Diecézní charita HK) také nespojovala víru (náboženskou příslušnost) s vlastním prožívání pocitu naplnění. Ačkoliv by se dalo očekávat, že příslušnost k církvi, či víra bude zásadní hodnotou nezbytnou pro výkon dobrovolnické práce ve výše zmíněné organizaci, informantka potvrdila, že tomu tak není. *Jako dobrovolník pracuji víc než 10 let. Začala jsem tuhle činnost dělat kvůli bývalému příteli a pak jsem u této činnosti zůstala. Jsem nevěřící. Baví mne práce s lidmi a neřeším, jestli to jsou cizinci nebo Češi.*(I6)

O svých hodnotách hovořil i profesionální poradce v další z neziskových organizací, která poskytuje cizincům poradenství. *Jsem zapřísáhlý ateista, až se bojím, že mě za to pámbůh potrestá (smích). Ne, mám své hodnoty, se kterými pracuji a dalo by se říct, že konvenuji se západokřesťanskou morálkou, ale věřící nejsem.* (I3)

Osoby, které se k víře hlásili, měli hodnotu pomáhat spjatou s vírou (křesťanskou). U dvou respondentů bylo možné vypožorovat jejich uzavřenost při vlastním hodnocení vztahu víry a výkonu práce. A to v obou rovinách, jak v rovině pevné vazby mezi vírou a pomocí, tak i v rovině naprostého odloučení těchto dvou pojmů. *Jsem věřící. Jde mi o pomoc bližnímu.* (I7). *Jsem věřící. Víra mne neovlivňuje. Nemyslím s, že při této činnosti je víra podstatná* (I8). *Moje víra nemá nic společného s moji dobrovolnickou prací. Nezatahuji ji do toho. Nelze všechno řešit vírou.* (I4)

Z rozhovorů dále vyplynulo, že věřící respondenti spojovali svoji víru s rozvojem vlastních kompetencí, jako je tolerance a pochopení.

*Jsem věřící. Pomáhá mi víra při jednání s lidmi. Myslím si, že jsem více tolerantní a chápavá. (I10)*

*Víra mi dává možnost pochopit některé jednání osob, které by se mi jinak jevilo jako nepřiměřené a neadekvátní k dané situaci. Víra mi dává sílu k této práci. Nabíjí mne energií. Povzbuzuje mne. (I9)*

Prvotní motivace byla u části respondentů spjata s vlastní životní zkušeností a vnitřní touhou po změně.

*Měla jsem čas a tihle lidé naši pomoc potřebují. (I8).*

*Důvod byl, že mne velice oslovila negativní reakce naší společnosti a médií. Bratr mé sestry je Libanonec. Bydlí spolu v Holandsku a nesetkávají se žádnou nevráživostí či rasismem a myslím si, že tak by to mělo být i u nás. Chci tomu napomoci. (I2)*

U respondentů se v průběhu času pohled na cílovou skupinu radikálně neměnil. Dalo by se říct, že spíše procházel určitým vývojem. Respondenti tedy vstupovali do služeb s reálnými očekáváními, která se stykem s realitou spíše posílila. *Cizinci se trochu mění, podle toho, odkud jsou, ale práce s nimi se pořád stejná (I5). Domnívám se, že nezměnil. Za tuto krátkou dobu co zde působím, dle mého úsudku nelze ještě poznat nějaké rozdíly. Zatím se domnívám, že spíše než pohled na cílovou skupinu se zhoršil můj pohled na českou společnost. Zdá se mi více xenofobní a vystrašená. Jinak jak jsem očekávala, co tato práce s cizinci bude obsahovat, se splnilo. Je to práce s lidmi a ta je vždy složitá, ale krásná. (I2)*

Dá se z toho také usuzovat, že tendenčnost odpovědí může mít kořeny i v tom, že respondenti prošli u organizací jakýmsi předvýběrem a že osoby, které by do výše zmíněného schématu nezapadaly, nebyly v okruhu respondentů.

### **Výsledky dílčího cíle 3**

Třetí dílčí cíl se zaměřil na hodnocení efektivity dobrovolnických programů ve vztahu k míře ovlivnění hodnot cizinců krátkodobě pobývajících v Královéhradeckém kraji. Za tímto účelem jsem jednak analyzoval dokumenty, zejména výroční zprávy a dále jsem do polostrukturovaného rozhovoru zařadil tři otevřené otázky.

**Otázka: Jakým způsobem přispíváte k integraci cizinců?**

Dobrovolnické programy nemají možnost do procesu integrace cizinců, zejména azylanty zasahovat dřív, než v závěrečné fázi řízení o udělení azylu. Z tohoto důvodu jsou také činnosti neziskových organizací zaměřeny na poradenství a vzdělávání. *Já cizince doučuju česky (I2). Myslím si, že je to konkrétně při naší činnosti učení českého jazyka cizince (I1).* Jedná se sice o doplňkovou činnost, nicméně významnou činnost, která naplňuje činnosti definované zákonem o sociálních službách (**vzdělávací činnosti, nácviky soběstačnosti**). Jde především o znalost českého jazyka a znalost kulturního prostředí. Tyto činnosti jsou pro integraci cizinců v České republice klíčové. *Bez češtiny to mají hodně těžký, a většinou se hodně snažej (I9).*

Kromě výše uvedených činností se respondenti zabývali také odborným sociálním poradenstvím. *Neříkám, že sem cizinců chodí mraky, ale když občas někdo přijde, tak je to vždycky právní oříšek (I3).* Jak již bylo zmíněno v teoretické části (viz. kap. 3.6) tak je sociální poradenství základní sociální službou, která je určena na podporu a pomoc cizincům a azylantům.

**Otázka: Domníváte, že se Vám to daří ?**

Z rozhovorů vyplynulo, že všichni respondenti jsou na svoji práci hrdí a vidí v ní smysl. Tam, kde chápali pozici služby či programu v systému integrace cizinců, konstatovali smysluplnost.

*Máme i dobré výsledky, které můžeme hned vyhodnotit, a to jsou známky ze školy u našich malých klientů. Za sebe můžu určitě říct, že ano.(I1)*

V případě odborného sociálního poradenství byl pohled mírně kritický, ale nevybočoval z řady ostatních odpovědí. Respondent zdůrazňoval především odlišnost práce s cílovou skupinou. *Naším posláním je zkompetentňování klientů, což je u cizinců hodně těžké, protože je často nepřekonatelná kulturní bariéra, ale oni se hodně snaží. Vlastně když o tom přemýšlím, tak jsme všechny případy úspěšně dořešili (I3).*

**Otázka: Domníváte se, že systém integrace je v České republice efektivní ?**

**Jestliže ano – tak v jakém místě**

**Jestliže ne , tak co by jste změnil**

Respondenti bez větších rozdílů vypovídali o tom, že z jejich pohledu je systém integrace cizinců v České republice, jeho jsou součástí, jako efektivní. Prakticky všechny výpovědi reflektovaly vlastní působení dobrovolníků při vlastní integraci.

*Domnívám se, že systém integrace je efektivní od svého počátku, tedy od vstupu cizince na území ČR až po jeho začlenění do společnosti. Usuzuji tak z důvodu, že jsem mnohokrát jednala s pracovníky azylových táborů a ti mi popsali přesně průběh integračního mechanismu. Domnívám se, že je nastaven správně. (I5)*

*Efektivitu vidím v naší práci a to konkrétně ve výuce češtiny. Je důležité, aby nám cizinci rozuměli. Komunikace je základem dialogu. (I3)*

*Systém integrace se mi jeví jako efektivní. Byla jsem v prosinci v řecku kvůli uprchlíkům. Tam žádný integrační systém nefunguje. Vše vychází ze zákonů a nařízení, které spolu vzájemně nekomunikují. Náš systém je nastaven správně. Myslí na všechny možné varianty, jen se o něm ve společnosti málo ví. (I10)*

Pouze jeden z respondentů uvedl, že se mu celý systém zdá velmi složitý a byrokratický.

*Celý systém integrace je špatně nastaven. Myslím si, že je zbytečný. Dříve taky nebyly integrační programy a lidé taky fungovali. Vše je založeno jen na lidskosti a porozumnění. Nepotřebujeme na to zákon nebo systém. (I8)*

Respondenti v několika případech vyjadřovali, že kromě své práce, nemají dost informací o tom, zda a jak systém funguje. Přesto vyjadřovali míru, že systém funguje.

*Rozhodla jsem se pomáhat cizincům, kteří utekli před násilím do ČR. Věřím, že až se situace uklidní, vrátí se zpátky do domovské vlasti. (I6)*

*Z televize se většinou dovidám, kdo a kam přišel nebo přijel a kde bude bydlet. Nic ostatního nám sdělovací prostředky neposkytnou. Domnívám se, že je tedy asi všechno v pořádku. (I7)*

Drobné pochybnosti o funkčnosti byly spojovány s prací orgánů cizinecké policie.

*Myslím si integrace je chyba hned na počátku při vstupu. Domnívám se, že zde neprobíhá dostatečná kontrola osob vstupující na naše území. Nemyslím si, že všichni cizinci co vstupují jako azylantů do EU mají dobré úmysly. Prvotní kontrola je nedostatečná. Nevíme kdo se u nás nachází. (I2)*



*Pokud budeme rozumět mi jim a oni nám je zbytečné provádět represní opatření. Všechno ostatní se mi už zdá v integraci jako zbytečné. (I3)*

Profesně déle fungující respondenti navrhovaly drobná opatření, která by práci dobrovolníků ulehčila.

*Změnil bych při vstupu do azylového tábora. Ten vstup je velice přísný. Funguje zde karanténa a samostatné separace. Domnívám se, že je to zbytečné, jelikož jsou lidé už prohlédnuti lékařem v jiné zemi a nemusí být 14 dnů v karanténě. (I4)*

*Já o systému integrace toho zas až tak nevím. Máme tady nějaké brožury co vydává charita, ale nic co by vydalo MVČR. Šťve mě to. Proč stát neposkytuje informace všemi směry. Nám by to velice usnadnilo práci. (I9).*

#### **4.5 Zhodnocení výsledků a diskuse**

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že veřejnost vnímá problematiku cizinců spíše negativně a domnívá se, že by se cizincům nemělo pomáhat. Pro pomoc cizincům z oblastí zasazených válečným konfliktem se vyslovovaly více ženy (18,8%) oproti mužům (5,6%). Proti pomoci azylantům se výrazně profilovali osoby na rodičovské dovolené (100%), nezaměstnaní (66,66%), zaměstnanci (63,15%), a starobní či invalidní důchodci (52,38%). Tyto postoje snižují vnímání efektivity programů zaměřených na práci s cizinci. Projevuje se to zejména v malé osobní angažovanosti a také v malé politické podpoře a to jak na lokální, resp. regionální, tak na celostátní úrovni. Tyto postoje jsou s největší pravděpodobností formovány negativními zprávami z médií, což ostatně v několika případech potvrdily i výpovědi respondentů z rozhovorů. To potvrzuje Habermasovo vidění společnosti, která je vytvářena prostřednictvím každodenní komunikace. Zlepšit kulturu médií není patrně v silách ani lokální, ani národní vlády, přesto by větší důraz na pozitivně laděné lokální zpravodajství vhodně doplněné cílenou PR kampaní mohlo mírnit pocity strachu a frustrace z vlny migrantů.

Část výběrového souboru nicméně deklaruje ochotu pomáhat (34%) a tato skupina je tvořena z více, než 85% muži. Ženy mají v tomto případě ze styku s cizinci obavy a přímou pomoc nenabízejí. Dále se podařilo ve výzkumném souboru prokázat vztah mezi deklarovanou vírou a ochotou dobrovolnický pracovat. 55 věřící osob bylo ochotno dobrovolnický pracovat, přičemž v průměru nabízeli 6,6 hodiny. Naproti tomu pouze 30

osob, kteří nejsou věřící, bylo ochotno dobrovolnický pracovat, přičemž průměrně nabízeli pouze 2,5 hodin.

Z provedeného polostrukturovaného rozhovoru vyplývá, že pro motivaci dobrovolníků není na prvním místě víra, ale „pomáhání“, což se prokázalo nejen u všech respondentů bez ohledu na vlastní prožívání víry. Prvotní motivace dobrovolníků se odvíjela od nespokojenosti se stavem společnosti a touhou po změně. Toto zjištění koresponduje s názorem Wilsona o tom, že hodnoty získané v rodině, jsou významným faktorem ovlivňující dobrovolnictví jednotlivce.

Z analýzy dokumentů vyplynulo, že Královéhradecký kraj má na svém území 3 poskytovatele služeb zaměřených na poskytování sociálních služeb cizincům a azylantům. Jediným specializovaným typem služby je odborné poradenství podle §37 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Nejvyšší koncentrace těchto služeb je v samotném krajském městě. Jinak je síť rovnoměrně rozprostřena i do dalších center správních okresů (Rychnov nad Kněžnou, Náchod, Jičín) a také v Kostelci nad Orlicí, kde se nachází integrační pobytové středisko MVČR. Kapacita služeb odpovídá potřebě dle krajského plánu sítě sociálních služeb.

Akreditované dobrovolnické programy zacílené na práci s cizinci a azylanty provozuje pouze jeden subjekt, a to Diecézní charita Hradec Králové. Další tři nevládní neziskové organizace provozují neakreditované dobrovolnické programy, přičemž jejich dopad je spíše menší. Dobrovolníci sami hodnotili svůj příspěvek k integraci, jako přínosný a efektivní. Závěry opírám o výpovědi respondentů, ze kterých vyplývá, že dobrovolníci vnímají jako významnou motivaci povědomí o smysluplnosti vlastní dobrovolné práce. Přestože se podle Pospíšilové a Friče vedou diskuse o hodnotách (rolí a významu) dobrovolnictví, o tom, jaké funkce má ve společnosti plnit a k čemu má vlastně sloužit, plní sledované dobrovolnické programy své cíle a dobrovolníci pocítují uspokojení ze své práce. Pokud by jejich práce postrádala smysl, přestali by ji dělat.

## 5 Závěr

Tato diplomová práce se zaměřuje na dobrovolnické programy realizované v nevládních organizacích působících v sociální oblasti se zaměřením na integraci cizinců. Je rozdělena do teoretické a praktické části. Teoretická část obsahuje teoretická východiska pro vymezení problému migrace, akulturace a statusu cizince v české společnosti a dále se zabývá teoretickým ukotvením efektivity dobrovolnictví v ČR a sociálními službami a dalšími návaznými službami zaměřenými na integraci cizinců.

Praktická část obsahuje výzkum postojů společnosti k dobrovolnictví v sociální oblasti v souvislosti s poskytovanými sociálními službami a akreditovanými a neakreditovanými dobrovolnickými programy zaměřených na začleňování cizinců v Královéhradeckém kraji. Cílem práce bylo vyhodnocení efektivity dobrovolnických programů na integraci cizinců žijících krátkodobě na území ČR. K vyhodnocování efektivity dobrovolnických programů byl použit přístup formou single-system evaluace, kdy u dobrovolníků a pracovníků neziskových organizací pracujících s cizinci a azylanty bylo zjišťováno, jak pocítují efektivitu vlastní činnosti. Tyto zjištění byly doplněny zjišťování postojů veřejnosti k problematice dobrovolnictví v oblasti práce s cizinci a azylanty a o analýzu dobrovolnických programů a sociálních služeb poskytovaných ve prospěch integrace cizinců v Královéhradeckém kraji.

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že postoj veřejnosti k cizincům z válkou ohrožených oblastí je **negativní**, že ženy jsou k cizincům mírně tolerantnější než muži a také **že existuje významný vztah mezi deklarovanou vírou a kladným postojem k azylantům**.

Z provedeného polostrukturovaného rozhovoru vyplývá, že pro motivaci dobrovolníků není na prvním místě víra, ale „pomáhání“. Akreditované dobrovolnické programy zacílené na práci s cizinci a azylanty provozuje pouze jeden subjekt, a to Diecézních charita Hradec Králové. Další tři nevládní neziskové organizace provozují neakreditované dobrovolnické programy, přičemž jejich dopad je spíše menší. Ze surveye dále vyplynulo, že Dobrovolnické programy naplňují své cíle

Na základě výsledků diplomové práce lze konstatovat, že systém integrace cizinců v České republice, které ve své závěrečné fázi využívá sociální služby a dobrovolnické programy, **je efektivní**.

**Pro další zlepšení efektivity** stávajícího systému sociálních služeb doplněný o dobrovolnické programy navrhujeme rozšířit krajskou síť sociálních služeb o další službu zaměřenou na cizince a azylanty, a to službu **sociální rehabilitace** s kapacitou 15-20 rodin ročně. Dále navrhujeme rozšířit plán rozvoje sítě sociálních služeb Královéhradeckého kraje o cíl zaměřený na rozvoj komunitního dobrovolnictví zaměřeného na podporu a pomoc cílové skupině cizinců a azylantů s dotací minimálně 200 000 Kč.

Ke zvýšení ochoty veřejnosti podporovat integraci cizinců a osobně na ní participovat, doporučujeme prostřednictvím participativních jednání samosprávy a místních médií klást důraz na pozitivně laděné lokální zpravodajství za účelem zmírnění pocitů strachu a frustrace z vlny migrantů. Dále navrhujeme vypsát veřejnou soutěž na PR kampaň zaměřenou na změnu postojů veřejnosti vůči cizincům.

Výše zmíněný model sítě sociálních služeb doplněný o doplňkové dobrovolnické programy považujeme za natolik efektivní, že se domníváme, že by mohl obdobným způsobem fungovat i v dalších krajích České republiky. Systém musí být založen na síti sociálních služeb. Jde především o odborné sociální poradenství zaměřené na cizince a azylanty. Síť by měla být rovnoměrně rozšířena ve větších sídlech území (centrech okresů). V krajském městě, či v městě s pobytovým zařízením MVČR by měla být poskytována služba sociální rehabilitace zaměřená na pomoc a podporu celým rodinám cizinců.

Doplněním tohoto státem garantovaného systému by měl být akreditovaný dobrovolnický program zaměřený na vzdělávací činnosti a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. Tento program by měl být aktivní ve stejných sídlech, kde působí služba odborného sociálního poradenství.

## Seznam použité literatury a ostatních zdrojů

- ČESKO. *Aktualizovaná Koncepce integrace cizinců Společné soužití*. Usnesení vlády České republiky ze dne 9. 2. 2011, č. 99.
- ČERNÁ, Lenka; HANEČÁKOVÁ, Marta; KOŘÍNKOVÁ, Ivana; VEREŠPEJOVÁ Dagmara. *Anketa – Jaká je úloha dobrovolnictví v oblastech sociální práce. Sociální práce, sociálna práca – Dobrovolnictví a sociální práce*. 2011, roč. 11. s. 5,6. ISSN 1213-6204.
- DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2000. 374 s. ISBN 80-246-0139-7.
- DOČKAL, Vít. *Česká politika v Evropské unii*. Brno: Masarykova universita, 2006. 215 s., ISBN 80-210-4076-9.
- DURKHEIM, Émile. *Společenská dělba práce*. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury, 2004, 375 s. ISBN 80-7325-041-1.
- ERIKSEN, Thomas Hylland. *Etnicita a nacionalismus: antropologické perspektivy*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2012, 352 s. ISBN 978-80-7419-053-7.
- FIALOVÁ, Helena, FIALA, Jan. *Ekonomický výkladový slovník*. 9. aktualiz. vyd. Praha: A plus, 2011. 194 s. ISBN 978-80-903804-5-5
- FRIČ, Pavol. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice: (výsledky výzkumu NROS a Agnes)*. Vyd. 1. Praha: Agnes, 2001, 115 s. ISBN 80-902-6337-2.
- FRIČ, Pavol., POSPÍŠILOVÁ, Tereza. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. 1. vyd. Praha: Agnes, 2010. ISBN 978-80-903696-8-9.
- GIDDENS, Anthony. *Sociologie*. Praha: Argo, 1999, 595 s. ISBN 80-7203-124-4.
- HABERMAS, Jürgen. *Strukturální přeměna veřejnosti: zkoumání jedné kategorie občanské společnosti*. Překlad Alena Bakešová a Josef Velek. Vyd. 1. Praha: Filosofia, 2000. 418 s. Morální a politická filosofie; sv. 8. ISBN 80-7007-134-6.
- HABERMAS, Jürgen. *Theorie des kommunikativen Handelns*. 1. Aufl. Frankfurt am Main: Suhrkamp, 1995, ©1981. 2 sv. Suhrkamp-Taschenbuch Wissenschaft; 1175. ISBN 3-518-28775-3.
- HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum. Základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.

- HLOUŠEK, Jan. *Plánování sociálních služeb ve venkovském území*. Hradec Králové: Občanské poradenské středisko, 2008. ISBN 978-80-86701-12-7.
- KOUCKÝ, Bohdan. *Postoj členů vietnamské komunity na území České republiky ke státním institucím*. Hradec Králové: Ústav sociální práce Univerzity Hradec Králové, 2014. 60 s. Diplomová práce.
- KUBÁTOVÁ, Hana -- UNIVERZITA PALACKÉHO. FILOZOFICKÁ FAKULTA. *Životní svět a sociální světy*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008. ISBN 978-80-244-2150-6.
- KUČEROVÁ, Zuzana. Měření efektivity ve veřejném a soukromém sektoru, *Český finanční a účetní časopis*, 2012, roč. 7, č. 2, s. 110-125, ISSN 1802-2200
- LAWLESS, Robert. *Co je to KULTURA*. Olomouc: Votobia, 1996. 182 s. ISBN 8071981060.
- MÁLKOVÁ, G. -- BRUMOVSKÁ, T. *Mentoring : výchova k profesionálnímu dobrovolnictví*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-772-5.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001, 309 s. ISBN 80-7178-473-7.
- POSPÍŠILOVÁ, Tereza. – FRIČ, Pavol. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: Hestia, 2010. ISBN 978-80-903696-8-9.
- PRUCHA Jan. *Interkulturní psychologie*. Praha: Portál, 2004. 222 s. ISBN 80-7178-885-8.
- ROTHOVÁ Valerie. *Zabezpečení efektivní ošetrovatelské péče o vietnamskou a čínskou minoritu*, 2010, TRITON, 195 str., ISBN 978-80-7387-414-8
- SMUTEK Martin, *Evaluace sociálních programů*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2005 - 132 s. ISBN 80-7041-811-7
- ŠIKLOVÁ, Jiřina. -- KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese : [psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese]*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-181-6.
- ŠÍŠKOVÁ Tatjana, *Menšiny a migranti v České republice*, 2001, Portál, 200 s. ISBN 80-7178-648-9
- ŠÍŠKOVÁ, Tatjana. *Výchova k toleranci a proti rasismu*. Praha: Portál, 2008. 280 s. ISBN 978-80-7367-182-2.
- TOŠNER, Josef., SOZANSKÁ, Olga. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002. 152 s. ISBN 80-7178-514-8.

- TRBOLA, Robert. *Institucionální podmínky sociální integrace cizinců v ČR II.* Brno: Barrister & Principal, 2011. 280 str., ISBN 978-80-87474-20-4.
- UHEREK, Zdeněk, Zuzana KORECKÁ a Tereza POJAROVÁ. *Cizinecké komunity z antropologické perspektivy: vybrané případy významných imigračních skupin v České republice.* Praha: Etnologický ústav AV ČR, 2008, 259 s. ISBN 978-80-87112-12-0.
- WEINBACH, Robert. W.. *Evaluating Social Work Services and Programs.* Boston: Pearson. 2005
- World Migration 2003: Managing Migration. Challenges and Response for People on the Move. New York: UN IOM. 2003. 356 s.
- World Migration Report 2000. UN IOM. New York 2001 286 s.
- ZUCKER, L. *Production of Trust.* In Bacherach, S. (ed.) *Research in Organizational Behavior.* Greenwich: Jai Press, 1986.

## Internetové zdroje

- ČESKO (1). *Nelegální migrace cizinců* [on line]. Ředitelství služby cizinecké policie MV ČR [cit. 1. 2. 2016]. Dostupné z [https://www.czso.cz/csu/cizinci/2-ciz\\_nelegalni\\_migrace](https://www.czso.cz/csu/cizinci/2-ciz_nelegalni_migrace))
- ČESKO (2). *Vývoj počtu cizinců v ČR podle typu pobytu* [on line]. Ředitelství služby cizinecké policie MV ČR [cit. 2. 2. 2016]. Dostupné z <https://www.czso.cz/csu/cizinci/cizinci-pocet-cizincu>)
- ČESKO (3). *Vývoj počtu žadatelů o mezinárodní ochranu v ČR* [on line]. Odbor azylové a migrační politiky MV ČR [cit. 2. 2. 2016]. Dostupné z [https://www.czso.cz/csu/cizinci/2-ciz\\_rizeni\\_azyl](https://www.czso.cz/csu/cizinci/2-ciz_rizeni_azyl))
- EU (1). *Zpráva o občanství EU pro rok 2013*, Evropská komise. Brusel 2013, dostupné online <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:52013DC0269&from=CS>)
- EU (2). *Migrants in Europe - A statistical portrait of the first and second generation*, Eurostat, Brusel 2015, ISBN: 978-92-79-16231-2. Dostupné online z <http://ec.europa.eu/eurostat/en/web/products-statistical-books/-/KS-31-10-539>)

- EU (3). *Podíl cizinců na obyvatelstvu ve vybraných evropských státech ČR* [on line]. Eurostat [cit. 6. 2. 2016]. Dostupné z [https://www.czso.cz/csu/cizinci/1-ciz\\_zahranici](https://www.czso.cz/csu/cizinci/1-ciz_zahranici)
- EU. *Statistika migrace a migrující populace* [on line]. Eurostat [cit. 15. 2. 2016]. Dostupné z [http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Migration\\_and\\_migrant\\_population\\_statistics/cs](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Migration_and_migrant_population_statistics/cs)
- KRÁLOVÉHRADECKÝ KRAJ. *Strategie královéhradeckého kraje v oblasti sociálních služeb*. Královéhradecký kraj. Hradec Králové 2010 (revize 2015). Dostupné z [http://www.kr-kralovehradecky.cz/assets/poskytovatele/strategicke-dokumenty/soc-sluzby/P1-Revize\\_10-PlanSocialnichSluzebKralovehradecky-2011-16.pdf](http://www.kr-kralovehradecky.cz/assets/poskytovatele/strategicke-dokumenty/soc-sluzby/P1-Revize_10-PlanSocialnichSluzebKralovehradecky-2011-16.pdf)
- WILSON John , *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, Erasmus University Rotterdam, The Netherlands, April 2012; vol. 41, 2: pp. 176-212. DOI: 10.1177/0899764011434558 ČR [cit. 9. 2. 2016], dostupné online z <http://nvs.sagepub.com/cgi/reprint/41/2/176?ijkey=XFis5DhXhnVF.&keytype=ref&siteid=spnvs>



## **Přílohy**

Přepis rozhovoru

A

Vzor dotazníku

B

Ukázka dokumentů pro obsahovou analýzu

C

## **Příloha A – přepis rozhovoru**

1. Pohlaví

*žena*

2. Věk

*21*

3. V jaké pracujete organizaci?

*Pracuji v Občanském sdružení HEPL centrum v Hradci Králové<sup>6</sup>. Sdružení se zabývá integrací cizinců do společnosti. Pořádá, popřípadě se podílí na různých integračních programech pro cizince. Mezi jejich klienty patří jak cizinci s dlouhodobým tak trvalým pobytem na území České republiky tak i azylanti, což je v současné době velice aktuální a ožehavé téma. V této době se naše sdružení podílí na výuce českého jazyka pro cizince prostřednictvím českých lektorů.*

4. Na jaké pracovní pozici?

*Má pozice je dobrovolník. Nemá konkrétní název.*

5. Jakou formou pracujete s cílovou skupinou? a) cizinci

b) azylanti

*Jsem v kontaktu s oběma skupinami. Mojí náplní je to, že pomáhám při doučování. V současné době jde o jedno dítě z Ukrajiny, kterému je 11 let a jeho rodiče dlouhodobě pobývají v České republice a dítěti z Vietnamu, kterému je 9 let. Probíhá to většinou 1-2 hodiny týdně. Jinak pomáhám při doučování, které probíhá ve větším kolektivu v Pardubicích. Jde zde o práci s větším kolektivem a různými národnostmi z celého světa. Zde už pracují lektori a já zde zajišťuji administrativní servis.*

6. Vzpomenete si na období, kdy jste začínal, co Vás motivovalo pracovat s touto cílovou skupinou?

---

<sup>6</sup> Nyní má právní formu spolku (pozn. výzkumníka)

*Začala jsem pomáhat jako dobrovolník v listopadu 2015. Důvod byl, že mne velice oslovila negativní reakce naší společnosti a médií. Bratr mé sestry je Libanonec. Bydlí spolu v Holandsku a nesetkávají se žádnou nevraživostí či rasismem a myslím si, že tak by to mělo být i u nás. Chci tomu napomoci. Naše společnost je totiž velice xenofobní. Neznáme vůbec cizí kultury. Máme z nich zbytečně strach. Proto jsem si našla toto občanské sdružení a začala jsem v něm pracovat jako dobrovolník. Práce mě zde velice baví. Bohužel nemůžu se tomu tolik věnovat z důvodu studií. V současné době studuji na Ústavu sociální práce v Hradci Králové, tak že praxe zde mi pomáhá i při studiu v sociální oblasti.*

7. Změnil se váš pohled o té doby na cílovou skupinu?

*Domnívám se, že nezměnil. Za tuto krátkou dobu co zde působím, dle mého úsudku nelze ještě poznat nějaké rozdíly. Zatím se domnívám, že spíše než pohled na cílovou skupinu se zhoršil můj pohled na českou společnost. Zdá se mi více xenofobní a vystrašená. Jinak jak jsem očekávala, co tato práce s cizinci bude obsahovat, se splnilo. Je to práce s lidmi a ta je vždy složitá, ale krásná.*

8. Jakým způsobem přispíváte k integraci cizinců?

*Myslím si, že je to konkrétně při naší činnosti učení českého jazyka cizince. Vím, že v této oblasti působí hodně neziskových organizací. Vychází spousta knih na doučování cizinců. Myslím, že je to velice dobře zpracované a při naší práci můžeme z toho velice dobře čerpat.*

9. Domníváte, že se Vám to daří?

*Máme i dobré výsledky, které můžeme hned vyhodnotit, a to jsou známky ze školy u našich malých klientů. Za sebe můžu určitě říct, že ano.*

10. Domníváte se, že systém integrace v České republice je efektivní?

- jestliže ano – tak v jakém místě (či fázi)

*My jsme na té konečné fázi integrace a po nás už je jen samostatná činnost daného cizince. Myslím, že jsme schopni ho dobře připravit na vstup do naší společnosti. Aby mohl fungovat.*

- jestliže ne, tak co by jste změnil

11. Řekla byste o sobě, že jste duchovně založená či snad věřící?

*Ano, věřím přírodě. Jsem asi nejspíše budhistka. Zajímám se o toto náboženství. Zdá se mi velice mírumilovné. Neuznávám násilí. Vše se dá řešit domluvou a laskavým srdcem.*

12. Jak Vás vaše víra ovlivňuje při vaší práci?

*Rozhodla jsem se sama pomáhat azylantům. Viděla jsem pořad v televizi a ten mě oslovil. Chci pomáhat. Nechci za to peníze ani výhody. Má víra mi dala prvotní impuls, abych začala pracovat jako dobrovolník. Není mi lhostejná agresivita ve společnosti. Není mi ani lhostejná ani agresivita ve světě. Musí se vše řešit komunikací, a kde to nejde, tak alespoň pomáhat tomu slabšímu. Neměli by hlavně trpět děti. To ale vidíme každý den v televizi. A proto hlavně dělám s dětmi. Jsou velice bezprostřední a vděčné za to co s nimi děláme. Tato práce je sice těžká, ale krásná.*

13. Dokážete vyjmenovat 3 své hodnoty, které uplatňujete při své práci?

*Rodina, porozumění, láska k bližnímu*

## Příloha B – vzor dotazníku



### Dotazník

Jmenuji se Bohdan Koucký a jsem studentem Katedry humanitních věd, Provozně ekonomické fakulty České zemědělské univerzity v Praze. Ve své diplomové práci se věnuji možnosti dobrovolnictví v nevládních organizacích působících v sociální oblasti se zaměřením na integraci cizinců. Na základě výzkumu chci ověřit, jaké jsou motivace a kapacity k výkonu dobrovolnické činnosti a dále zjistit, jaká je informovanost o výše uvedené problematice. Výsledky použiji ve své diplomové práci k práci. Rád bych Vás požádal o vyplnění dotazníku, který je zcela anonymní. Děkuji.

#### 1. Pohlaví

žena

muž

#### 2. Věk

do 18 let

19-24 let

25-34 let

35-44 let

45-54 let

nad 55 let

#### 3. Stupeň ukončeného vzdělání

základní

střední

střední s maturitou

vyšší odborné

vysokoškolské

#### 4. Bydliště

město

vesnice (venkov)

#### 5. Sociální status

student

zaměstnanec (obdobný, např. statutární orgán, služební poměr apod.)

rodič na rodičovské dovolené

starobní či invalidní důchodce

nezaměstnaný

#### 6. Jste věřící (duchovně založený)?

ANO

NE

#### Pokud ano, jste členem:

křesťanské katolické církve

křesťanské protestantské (evangelické) církve

křesťanské pravoslavné církve

islámské církve

jiné církve

nejsem členem žádné církve

**7. Jaké jsou Vaše nejvyšší životní hodnoty? (vypíšte 1 -3 hodnoty podle důležitosti, nejdůležitější je první)**

.....  
.....  
.....

**8. Domníváte se, že by žadatelé o azyl pocházející z oblastí postižených válkou či katastrofou by měli v ČR dostat azyl?**

ANO

NE

NEUMÍM ODPOVĚDĚT

**9. Kdo by měl výše uvedeným azylantům pomáhat?**

*Zaškrtněte v každém řádku jen jednu možnost*

	Zcela	Převážně	Doplňkově	Vůbec
- Soukromé osoby	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Soukromé firmy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Nevládní neziskové organizace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Stát a jeho instituce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**10. Kolik hodin týdně byste mohl (kdybyste chtěl) věnovat bezplatné činnosti pro integraci? (vypíšte počet hodin číslicí )**

.....

## Příloha C – Ukázka dokumentů pro obsahovou analýzu



VÝROČNÍ ZPRÁVA 2014



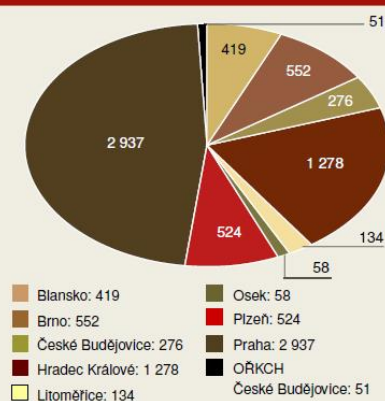


Slavíme společně. (foto: Nguyen Thi Minh Trang)

**S**lužby poskytující pomoc migrantům a uprchlíkům v nouzi jsou součástí české charitní sítě již od roku 1992. Charity kladou zvláštní důraz na integrační aktivity, které migrantům a uprchlíkům pomáhají začlenit se do české společnosti. Základem je poskytování bezplatných služeb odborného sociálního a právního poradenství. Poradenské služby jsou poskytovány ambulantní a terénní formou na základě principů občanského poradenství: bezplatně, nezávisle, nestranně a diskrétně.

V poradnách se řeší zejména otázky pobytového oprávnění na území ČR, zaměstnávání, bydlení a zdravotní péče. Výraznou součástí pomoci cizincům přestavují asistenční služby. Jedná se o doprovod klienta na úřad, tlumočení a překlady na těchto jednáních či u lékaře, pomoc s vyplněním dokumentů a obecně podpora komunikace s úřadem. Tyto služby jsou prospěšné nejen pro migranty, ale ulehčují práci i českým Institutům.

**Počet klientů odborného sociálního a právního poradenství v roce 2014 (celkem 6 299)**





Charity pořádají také nízkoprahové kurzy zaměřené na integraci migrantů do společností, multikulturní akce a besedy podporující lepší soužití ve společnosti.

V rámci charitní sítě poskytovaly migrantům a jejich blízkým své služby tyto poradny:

- Centrum „PRO“ Blansko Oblastní charity **Blansko**
- Celsuz – Služby pro cizince Diecézní charity **Brno**
- Poradna pro cizince a migranty Diecézní charity **České Budějovice**
- Poradna pro cizince a uprchlíky Diecézní katolické charity Hradec Králové a Integrační centrum pro cizince **Hradec Králové**
- Poradna pro uprchlíky a migranty Diecézní charity **Litoměřice**
- Poradna pro integraci rodin cizinců a imigrantů **Osek** Oblastní charity Most
- Poradna pro cizince a uprchlíky Diecézní charity **Plzeň**
- Středisko migrace – poradna pro migranty a uprchlíky Arcidiecézní charity **Praha**
- Oblastní řeckokatolická charita v **Českých Budějovicích**.

V roce 2014 poskytl poradny služby odborného sociálního a právního poradenství celkem 6 229 klientům z různých zemí:

poradna	počet klientů	nejčastější státní příslušnost klientů
Blansko	419	Mongolsko, Vietnam, Ukrajina
Brno	552	Ukrajina, Rusko, Slovensko, Sýrie, Kazachstán
České Budějovice	276	Ukrajina, Slovensko
Hradec Králové	1 278	Ukrajina, Vietnam, Rusko, Mongolsko, Bělorusko
Litoměřice	134	Mongolsko, Slovensko, Ukrajina
Osek	58	Ukrajina, Polsko, Rusko
Plzeň	524	Bulharsko, Slovensko, Ukrajina
Praha	2 937	Ukrajina, Mongolsko, Vietnam, Rusko, Kyrgyzstán
ORKCH České Budějovice	51	Ukrajina, Slovensko

### INTEGRAČNÍ KURZY ČEŠTINY A SOCIOKULTURNÍCH DOVEDNOSTÍ

Jednotlivé Charity pořádají nízkoprahové kurzy zaměřené na integraci cizinců do společností. V roce 2014 tyto kurzy probíhaly celkem ve 12 městech.

Kurzy českého jazyka navštívilo celkem 979 klientů a Integrační kurzy sociokulturních dovedností celkem 257 osob.

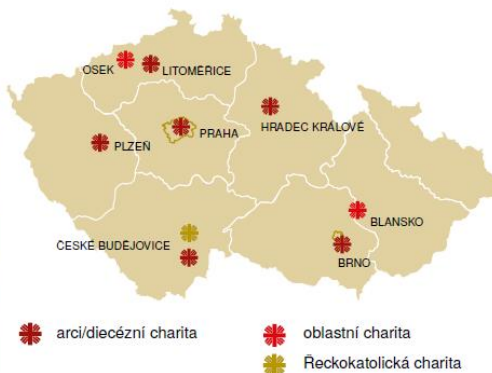
### MULTIKULTURNÍ A INTEGRAČNÍ AKTIVITY, BESEDY A PŘEDNÁŠKY

Charity se zaměřují na vytvoření spolupráce a dobrého soužití mezi migranty a většinou společností. Pořádají proto různé multikulturní společenské akce, provozují volnočasové kluby



Cílem infolinky je podpora začleňování cizinců do české společnosti. (foto: Nguyen Thi Minh Trang)

### Pomoc migrantům a uprchlíkům



s interkulturní tematikou a pořádají besedy a workshopy pro žáky a studenty. Všechna setkání, kde se setkávají různorodé kultury, mají za cíl bořit zažitě stereotypy a předsudky mezi většinou a menšinou společností.

V roce 2014 proběhlo celkem 135 setkání a akcí a 75 besed a workshopů na školách.

Mezi největší akce patří Setkání národů v Hradci Králové, Zahradní slavnost Blansko mnoha tváří a Letní zahradní slavnost v Plzni.



### 80 uznaným uprchlíkům

byly poskytnuty komplexní asistenční služby.

### POMOC UPRCHLÍKŮM

Charita má dlouholetou a přímou zkušenost s pomocí uprchlíků, tedy s pomocí žadatelům o mezinárodní ochranu a osobám s udělenou mezinárodní ochranou. V ubytovnách, provozovaných Správou uprchlických zařízení Ministerstva vnitra ČR, pracovníci Charity pravidelně poskytují sociální a právní poradenství žadatelům o azyl a uznaným uprchlíkům a organizují volnočasové aktivity pro děti i dospělé. Dopříchovou službou je nabídka sociálního šatníku. Osobám s udělenou mezinárodní ochranou jsou poskytovány komplexní asistenční služby, které zahrnují například pomoc při hledání zaměstnání, zprostředkování kontaktů s lékaři a zdravotnickým zařízením a zajištění rekvalifikačních kurzů pro děti a dospělé.

### VÝSTAVA JSME ZE STEJNÉ PLANETY

Soubor komentovaných portrétů cizinců od proslulého fotografa Jindřicha Štreita putoval již čtvrtým rokem po České republice i zahraničí. V roce 2014 byl vystaven celkem na 10 místech v ČR a jednou v Německu. Portréty a příběhy cizinců, kteří si z různých důvodů zvolili život v ČR, představu-

Je různé kultury a zároveň pomáhá překonávat zažitá bariéry mezi „my“ a „oni“.

### ASISTENČNÍ LINKA VE VIETNAMSKÉM A MONGOLSKÉM JAZYCE

Cílem asistenční infolinky je podpora začleňování vietnamsky a mongolsky hovořících cizinců do české společnosti. Linka telefonickou a elektronickou poštou (e-mallem) poskytuje informace, tlumočení a krátké překlady. Služba je poskytována anonymně, bezplatně a je dostupná na celém území ČR cizincům i institucím, a je určena pro řešení různých situací, kde je překážkou jazyková nebo kulturní bariéra. Kontakt klientů s infolinkou je často vstupní branou do navazující sítě služeb pro cizince. Linka klientům zprostředkovává informace o pobytu, zaměstnání, zdravotním a sociálním zabezpečení a vzdělávání a s nimi spojenými právy a povinnostmi. Provoz obou infolinek, který v roce 2014 stál celkem 1 072 300 Kč, financovalo Ministerstvo vnitra ČR v rámci dotačního programu Integrace cizinců a Charita ČR z prostředků Třikrálové sbírky.

V roce 2014 vyřešili operátoři infolinky celkem 749 zakázek.

## DOBROVOLNÍCI

Činnost Charity se neobejde bez dobrovolníků – tedy obětavých lidí, kteří pomohou, když je potřeba a jedinou odměnou je jim vděk klientů a poděkování. V jednotlivých Charitách si proto dobrovolníků náležitě váží a cíleně s nimi pracují. V řadě diecézních, oblastních i farních Charit pracují dobrovolnická centra.

Dobrovolníci se v Charitách uplatní buď narázově, příkladem může být koledování v rámci Třikrálové sbírky (která je s počtem více než 50 000 zejména dětských koledníků největší dobrovolnickou akcí u nás), často však dobrovolníci pomáhají opakovaně či dlouhodobě. Zejména při různých benefičních či kulturních akcích, při doučování a organizování volnočasových aktivit dětí ze sociálně slabších rodin, při návštěvách nemocných, v hospicích či v charitním šatníku.

#### Evidování dobrovolníků

V roce 2014 jich Charity vykázaly souhrnem **49 402**, z nichž 26 086 bylo evidováno v akreditovaných programech (kde odpracovali nejméně 164 864 hodin) a 23 316 se jich zapojilo do neakreditovaných programů (nejméně 131 791 hodin). Celkem **1 491** dobrovolníků poskytovalo své služby v sociálních službách a přes 23 tisíc při sbírkách a podobných akcích. Samostatnou kapitolou je zmíněná Třikrálová sbírka (viz s. 12–13).



Ředitelka Farní charity Praha 8-Kobylisy Zuzana Řeháková (uprostřed) začínala jako dobrovolník. Nyní vede profesionální Dobrovolnické centrum v Arcidiecézní charitě Praha. (foto: František Coufal)



**1 224 hodin**

doučování češtiny poskytli dobrovolníci dětem a dospělým uprchlíkům.



OBČANSKÉ  
PORADENSKÉ  
STŘEDISKO,  
o. p. s.

# Výroční zpráva 2014



**Sídlo**  
**Veverkova 1343**  
**500 02 Hradec Králové**

**IČ: 25 91 63 60**  
**Číslo účtu:**  
**6001165116/5500**

**Tel. 734 734 818**  
**E-mail: reditel@ops.cz**  
**www.ops.cz**

**Občanská poradna HK**  
**Třída ČSA 543**  
**500 03 Hradec Králové**

**Občanská poradna Jičín**  
**Sladkovského 111**  
**506 01 Jičín**

**Občanská poradna Náchod**  
**Hájkova 432**  
**549 01 Náchod**

Občanské poradenské středisko, o.p.s. je poskytovatelem tří registrovaných sociálních služeb odborného sociálního poradenství dle §37 zákona č. 108/2006 o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů:

- Občanská poradna Hradec Králové
- Občanská poradna Náchod
- Občanská poradna Jičín (dříve SOROPO Jičín)

### POSLÁNÍ A CÍLE SLUŽBY

Smyslem služby je poskytování poradenství a podpory lidem v náročných životních situacích, aby se jim naučili předcházet, samostatně je zvládat a řešit. Služba je poskytována tak, aby pomáhala snižovat dopady problémových situací na jednotlivce, rodinu případně celou společnost.

Cílem služby je, aby lidé:

- znali svá práva a povinnosti (větší informovanost, snadnější přístup k informacím);
- rozvíjeli své kompetence (lépe dokázali získané informace využít pro hledání cest k odpovědnému, samostatnému a aktivnímu zvládnutí těžkostí);
- získali srozumitelné a dostatečné informace o tom, co jim služba nabízí a jaké jsou podmínky spolupráce (kvalitnější prezentace služby).

### CÍLOVÁ SKUPINA

Lidé v obtížné životní situaci, kteří k předcházení nebo řešení této situace potřebují informace, rady a aktivní pomoc. Obracet se na nás mohou ti, kteří si z problému nemohou pomoci sami, např. z důvodu věku, zdravotních problémů, nedostatku informací, dovedností, znalostí, financí, nebo jsou ohroženi prostředím, ve kterém žijí.



### PRINCIPY

Poradna se řídí základními principy odborného poradenství. Je nezávislým místem, kde je poskytována bezplatná, diskrétní a nestranná pomoc. Klient má právo vystupovat anonymně.

### ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Poradny jsou členem Asociace občanských poraden a nabízejí sociálně potřebným lidem pomoc v následujících oblastech: rodinná a dluhová problematika, bydlení, zaměstnání, orientace v systému sociální podpory a péče, majetek, náhrada škody, sousedské vztahy, ochrana spotřebitele, krizové životní situace atd. V poradnách získají lidé informace, rady a další formy pomoci (např. provázení při řešení problémů, krizovou intervencí, motivační podporu atd.).

### Úspěchy poradny v Hradci Králové



Největším úspěchem bylo otevření nových prostor, které poskytují kvalitní zázemí jak pro klienty, tak pro poradkyně. Umístěním na dopravním uzlu v centru města jsou mnohem blíže klientům a dalším navazujícím službám. Pracovní tým se výrazně obměnil a stabilizoval. Zahájili jsme práce na aktualizaci strategického plánu a průběžně aktualizujeme vnitřní

dokumenty systému řízení kvality služeb. Daří se také udržet doplňující službu psychologické pomoci.

### Úspěchy poradny v Náchodě

Za přínos považujeme rozšíření pracovního týmu o další poradkyni. Pokračujeme v budování partnerství s obcemi a městskými úřady v náhodském regionu a zapojujeme se do procesu komunitního plánování. Užší spolupráce byla navázána také s Probační a mediální službou Náchod v rámci projektu Oběti trestných činů. Ke konci roku se uskutečnilo také několik kroků k účinnější propagaci služeb poradny.

### Úspěchy poradny v Jičíně

V roce 2014 došlo k dílčí změně, protože byla ukončena realizace služby v rámci pověření pro výkon SPOD v Jičíně. Služba odborného poradenství zůstala zachována v plné míře. Zaměřili jsme na zvýšení informovanosti veřejnosti o poradně, a to prostřednictvím navazování užších kontaktů s dalšími institucemi, častější distribucí propagačních materiálů na veřejně přístupná místa, pružnější aktualizaci webových stránek a také zveřejňování článků v regionálním tisku. Na poradnu se obrací stále více klientů.

### STATISTIKY ZA ROK 2014

Název služby	Počet klientů	Počet intervencí
Občanská poradna Hradec Králové	1438	2018
Občanská poradna Náchod	479	1026
Občanská poradna Jičín	725	1565

### PRACOVNÍ TÝM

Mgr. Blanka Klemsová, Mgr. Martina Faltusová, Mgr. Jitka Nováková, Mgr. Kateřina Kaizrová, Bc. Ladislava Bezděková, Mgr. Lenka Matoušková, Mgr. Adéla Dvořáková, Mgr. Jan Hloušek, Bc. Nikola Špůrová, Mgr. Marcela Kašparová, doc. MUDr. Alena Vosečková, CSc.