

Role integračního střediska při integraci přistěhovalců do společnosti

Iveta Dvořáčková

Bakalářská práce
2012



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2011/2012

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Iveta DVOŘÁČKOVÁ**
Osobní číslo: **H09361**
Studijní program: **B 7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Role integračního střediska při integraci
přistěhovalců do společnosti**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.
Vymezení cílů bakalářské práce.
Zpracování základních témat teoretické části.
Provedení kvantitativního výzkumu formou dotazníkového šetření.
Zpracování a vyhodnocení výsledků výzkumu.
Přijetí odpovídajících závěrů.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická

Seznam odborné literatury:

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

BALÁŽ, Roman. Aspekty integrace cizinců v regionech ČR: elektronický sborník vybraných příspěvků z regionálních konferencí. Praha: Správa uprchlických zařízení MV – odbor center na podporu integrace cizinců, 2011.

CHRÁSKA, Miroslav. Metody pedagogického výzkumu: Základy kvantitativního výzkumu. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. ISBN 978-80-247-1369-4.

ČESKO. Zákon č. 326 ze dne 30. listopadu 1999 o pobytu cizinců na území ČR a o změně některých zákonů. In: Sbírka zákonů České republiky. 1999, částka 106, s. 7406.

Dostupný také z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=3323>

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Michaela Jurtíková
Ústav pedagogických věd


Datum zadání bakalářské práce:

30. listopadu 2011

Termín odevzdání bakalářské práce:

4. května 2012

Ve Zlíně dne 12. ledna 2012


doc. Ing. Aněžka Lengálová, Ph.D.
děkanka

L.S.


Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 23. 4. 2012

.....
Dobráčková

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlázení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užitje-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užit či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělků jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlídně k výši výdělků dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Tato bakalářská práce je zaměřena na problematiku integrace cizinců do společnosti a to zejména na integraci cizinců pocházejících ze třetích zemí, kteří využívají služeb center na podporu integrace cizinců. Teoretická část popisuje současnou migraci v České republice, podmínky pobytu cizinců na území ČR, dimenze a oblasti integrace. Praktická část je věnována kvantitativnímu výzkumu, který je zaměřen na poskytované služby Centra na podporu integrace cizinců ve Zlíně.

Klíčová slova: cizinec, migrace, sociální integrace, Centrum na podporu integrace cizinců

ABSTRACT

This bachelor thesis is focused on the issue of integration of foreigners into society, especially the integration of foreigners coming from third-countries who use the services of the Centre for the support of the integration of foreigners. The theoretical part describes the current migration in the Czech Republic, the conditions of residence of foreigners in the Czech Republic, dimension and sphere of integration. The practical part is devoted to quantitative research, which is focused on services provided by the Centre for the support of the integration of foreigners in Zlín.

Keywords: foreigner, migration, social integration, Centre for the support of the integration of foreigners

Poděkování:

Děkuji Mgr. Michaele Jurtíkové, za odborné vedení a čas věnovaný konzultacím při zpracování mé bakalářské práce, za ochotu a vstřícnost.

Dále bych ráda poděkovala vedoucímu Centra na podporu integrace cizinců ve Zlíně Mgr. Bernardu Šulákovi, sociálním pracovnícím Mgr. Monice Dostálkové a Mgr. Zuzaně Doleželové, za poskytnuté materiály, za jejich ochotu, pomoc a spolupráci při realizaci mého výzkumu v centru.

„Lidé se často nenávidí, protože se obávají druhých lidí, obávají se druhých, protože je neznají, neznají je, protože spolu nekomunikují, nekomunikují, protože jsou odděleni.“

Martin Luther King

OBSAH

ÚVOD	9
I TEORETICKÁ ČÁST	10
1 SOUČASNÁ MIGRACE V ČR	11
1.1 MIGRAČNÍ POLITIKA	12
1.2 POBYT CIZINCŮ NA ÚZEMÍ ČR	15
1.2.1 Druhy pobytů	16
2 SOCIÁLNÍ INTEGRACE PŘISTĚHOVALCŮ	22
2.1 DEFINICE POJMU A OBLASTI INTEGRACE CIZINCŮ	22
2.2 INTEGRAČNÍ POLITIKA	23
2.2.1 Koncepce integrace cizinců.....	24
3 CENTRUM NA PODPORU INTEGRACE CIZINCŮ	27
3.1 SPRÁVA UPRCHLICKÝCH ZAŘÍZENÍ MINISTERSTVA VNITRA.....	28
3.1.1 Charakteristika SUZ.....	28
3.1.2 Zařízení SUZ	28
3.2 CENTRUM NA PODPORU INTEGRACE CIZINCŮ ZLÍNSKÝ KRAJ	31
3.2.1 Cíle a cílová skupina	31
3.2.2 Role a úkoly centra.....	32
3.2.3 Poskytované služby a činnost centra.....	32
II PRAKTICKÁ ČÁST	36
4 ÚVOD DO VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ	37
4.1 VÝZKUMNÝ PROBLÉM A CÍLE PRÁCE	38
4.2 HYPOTÉZY.....	38
4.3 VÝZKUMNÝ VZOREK	39
4.4 VOLBA VÝZKUMNÉ METODY	39
4.5 ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT.....	40
5 PREZENTACE A ANALÝZA VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	41
6 SHRUTÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	54
ZÁVĚR	56
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	57
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	61
SEZNAM OBRÁZKŮ	62
SEZNAM TABULEK	63
SEZNAM GRAFŮ	64
SEZNAM PŘÍLOH	65

ÚVOD

Téma mé bakalářské práce zaměřené na cizince a jejich začleňování do společnosti jsem si zvolila proto, jelikož mám několik známých mezi cizinci a jsem seznámena s jejich problémy, se kterými se každodenně potýkají. Blíže o problematiku přistěhovalectví jsem se začala zajímat poté, co jsem absolvovala praxi v Centru na podporu integrace cizinců ve Zlíně. Velmi mě zaujala sociální práce s touto cílovou skupinou. Praxe zde byla pro mě přínosná, záživná a smysluplná.

V teoretické části mé práce se zabývám současnou migrací cizinců v naší společnosti. Zaměřuji se na aktuální složení cizinců v naší společnosti a na poslední výsledky sčítání lidu, které proběhlo v minulém roce. Rozebrala jsem migrační politiku, současnou i minulou a v ní jsem se hlavně zaměřila na legislativní podmínky pobytu cizinců na území ČR.

V posledních letech se program vlády začíná podrobněji zabývat integrací cizinců do naší společnosti. Snaží se o zařazení jednotlivých etnických menšin do všech oblastí života naší společnosti a tím docílit úplné integrace. Integrací se zabývám v posledních dvou kapitolách, které jsou zaměřeny na sociální integraci přistěhovalců. V poslední kapitole se přímo věnuji centru, které zprostředkovává služby pro jejich úspěšnou integraci do společnosti.

Dle mého názoru aktuální programy zaměřené na integraci cizinců jsou velmi dobře koncipované a pokrývají všechny důležité oblasti pro úspěšnou integraci cizinců do naší majoritní společnosti. Problém akorát vidím v navazování kontaktu s některými cizinci, např. s vietnamskými či ukrajinskými menšinami. Jedná se především o nezáměr z jejich strany kvůli pracovnímu vytížení či uzavřenosti jejich skupiny.

Myslím si, že i občané naší společnosti se k integraci cizinců staví převážně kladně. Neobjevují se ve větší míře žádné rasistické útoky, nápadná diskriminace či negativní předsudky. Postupně se naše společnost stává interkulturní, kde aktivně podporujeme vzájemné vztahy mezi majoritou a menšinovými skupinami. Důležitými principy interkulturní společnosti je respekt k odlišnostem, rovnost příležitostí, vzájemná tolerance, konstruktivní řešení konfliktů a aktivní úsilí o vyvarování se negativních předsudků a stereotypů. (Šišková, 1998)

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SOUČASNÁ MIGRACE V ČR

V první kapitole mé práce se budu věnovat současné migraci v České republice. Informace pro tuto kapitolu jsem čerpala hlavně z výsledků posledního sčítání lidu, které proběhlo na jaře roku 2011, tudíž se bude jednat hlavně o statistické informace o cizincích, kteří žijí v naší společnosti. Poté jsem se zaměřila na migrační politiku naší země. Připomenu i migrační politiku minulých let, tedy od roku 1990 až po současnost. Chci poukázat na to, jak se migrační politika během let měnila, vyvíjela a podle mého názoru výrazně vylepšovala. V poslední části této kapitoly se věnuji legislativním podmínkám pobytu cizinců v ČR podle zákona č. 326/1999 o pobytu cizinců na území ČR. Shrnuji zde, jaké podmínky musí cizinci splňovat pro vstup na naše území a jaké existují druhy pobytů.

Podle Šiškové (1998) pojem *migrace* znamená „pohyb obyvatelstva z místa na místo, z jedné země do druhé“. Za hlavní příčiny soudobé migrace jsou považovány socioekonomické rozdíly mezi bohatými a chudými zeměmi.

Vývoj migrace v posledních letech jasně ukazuje, že Česká republika se stala cílovou zemí migrace. V roce 1995 legálně pobývalo na území ČR asi 160 000 cizinců, o třináct let později jejich počet dosáhl téměř 440 000. (Rakoczyová a Trbola, 2008) S tímto tvrzením souhlasí i Scheu (2011), který tvrdí, že v posledním desetiletí v České republice roste počet přistěhovalců nejrychleji ze všech vyspělých zemí (členů OECD¹).

Z výsledků posledního *sčítání lidu*, které proběhlo na jaře 2011, vyplývá, že v České republice žije celkem **449 450** cizinců. (ČSÚ, 2009 – 2011) Počet obyvatel za posledních 10 let vzrostl o více jak 332 000 obyvatel. Velký podíl na této skutečnosti má především migrace cizinců. Česká republika má více cizinců než Polsko, Maďarsko a Slovensko dohromady. Okolo dvou třetin cizinců na našem území tvoří státní příslušníci Ukrajiny (cca 26%), Slovenska (cca 19%), Vietnamu (cca 12%), Ruska (8%), Německa (cca 5%) a Polska (4%). (Baláž, 2011)

¹ OECD (Organisation for economic co-operation and development) je unikátní fórum, kde spolu spolupracují vlády 30-ti demokratických zemí k řešení hospodářských, sociálních a environmentálních problémů globalizace.

Jak udávají poslední výsledky sčítání lidu, Česká republika patří mezi země se vzrůstající migrací. Bohužel ekonomická krize, která se nevyhnula ani naší zemi, měla vliv na příliv počtu cizinců do naší společnosti. V době ekonomické krize (počátkem roku 2009) se růst počtu cizinců začal postupně zmírňovat a dokonce klesat. Na základě dlouhodobého sledování mezinárodní migrace přibylo v prvních devíti měsících roku 2011 10,9 tisíce obyvatel. Zatímco ve stejnou dobu roku 2010 to bylo 11,2 tisíce obyvatel. Je patrné, že počty přistěhovalých a vystěhovalých obyvatel byly v roce 2011 nižší než v uplynulém roce 2010. (ČSÚ, 2012) Nicméně v případě oživení ekonomiky lze předpokládat další nárůst cizinců na našem území.

	JARO 2011	PŘÍRŮSTEK OPROTI ROKU 2001
UKRAJINA	117 810	+ 97182
SLOVENSKO	84 380	+ 60179
VIETNAM	53 110	+ 34900
RUSKO	36 055	+ 28359
NĚMECKO	20 780	+ 17342
POLSKO	17 856	
CELKOVÝ POČET OBYVATEL	10 562 214	+ 332154

Tab. 1.1 Počet obyvatel a cizinců v ČR (tn.cz, ©2011)

1.1 Migrační politika

Baršová a Barša (2005) z hlediska postupu formování migračních politik rozdělili období od roku 1989 do současnosti do tří period: na léta 1990 – 1996, 1996 – 1999 a 1999 do současnosti.

V prvním období, **1990 – 1996**, měly zásadní dopad na zahraniční migraci politické změny. Česká republika se v devadesátých letech stává cílem dočasné pracovní migrace, ale i trvalého přistěhovalectví. Toto období se nese ve znamení *laissez faire*. Tento přístup k migraci umožňoval „téměř každému, aby vstoupil na území a dělal zde, co chce“. (Drbohlav, 2001 cit. podle Baršová a Barša, 2005) Neusilovalo se ani tak o omezování migrace, ale spíše o její sledování, evidenci a možnosti zasáhnout proti nelegální migraci a cizincům, kteří nerespektovali zákon.

V tomto období byly vytvořeny základy právní regulace a institucionálního zajištění pobytu zvláštních skupin cizinců, které vyžadovaly pomoc společnosti – žadatelé o azyl, uprchlíci a osoby přicházející z oblastí válečných konfliktů. Bezprostředně po sametové revoluci se zahájila návratová migrace. Návratovou migraci můžeme rozdělit na spontánní návraty emigrantů, kteří opustili Československo v době komunismu a návrat starších krajanských komunit z východní Evropy, Balkánu a Asie. (Barša a Baršová, 2005)

Pro druhé období, **1996 – 1999**, je charakteristické zpřísnování cizineckých předpisů. Přijetí cizineckého zákona vedlo k dočasnému zmrazení imigrace. Tato změna byla podmíněna novými domácími podmínkami, jako byly růst nezaměstnanosti, uvědomění si dlouhodobých dopadů nelegální migrace a snaha vyhovět požadavkům na přistoupení k Evropské unii. (Drbohlav, 2010)

Zahraniční migraci v minulých letech ovlivnilo několik faktorů. Jedním z nejvýraznějších je pracovní migrace po navázání diplomatických vztahů mezi tehdeším Československem a Vietnamem (pobyt hostujících vietnamských dělníků, na který navázal rozvoj vietnamského podnikání), bezvízový styk s některými zeměmi minulého socialistického bloku, rodinné vazby, kulturní a jazyková blízkost (migrace ze Slovenska, částečně z Ukrajiny) a nové ekonomické příležitosti, zejména poptávka podnikatelů po levnější zahraniční pracovní síle. (Hladík, 2006; Drbohlav, 2010)

Poslední období, **1999 – dosud**, lze chápat jako významnou éru politického a společenského vývoje státu. Rok 2003 lze považovat za počátek nového, aktivnějšího období české migrační politiky. Vstup České republiky do Evropské unie v květnu 2004 přinesl důležitý nový aspekt a to rozdílný právní přístup k občanům EU/EHP a Švýcarska a jejich rodinným příslušníkům na jedné straně a ke státním příslušníkům třetích zemí na straně druhé. Občané EU/EHP a Švýcarska a jejich rodinní příslušníci byli osvobozeni od povinnosti žádat jak o povolení k pobytu, tak o pracovní povolení. (Drbohlav, 2010)

Aktivní kroky českého státu v oblasti migrační politiky dokumentuje spuštění projektu *Výběr kvalifikovaných zahraničních pracovníků*. Cílem tohoto projektu bylo přilákat zahraniční odborníky a vysoce kvalifikované pracovníky, aby se společně se svými rodinami usadili v České republice. Pro tyto kvalifikované pracovníky stát zkrátil dobu nutnou pro udělení trvalého pobytu na 2,5 roku (obvyklá doba je 5 let). Cílovou skupinu tvořili migranti ze zemí Bulharska, Kazachstánu a Chorvatska s ukončeným

středoškolským vzděláním, platným povolením/vízem k pobytu a pracovním povolením v Česku. Program byl postupně obměňován a později se ho mohli zúčastnit i zájemci z jiných zemí (především východoevropské země, např. Bělorusko, Moldavsko či Ukrajina) nebo cizinci bez ohledu na zemi původu, pokud absolvovali českou střední školu (po roce 2000) nebo univerzitu (po roce 1995). O projekt projevovali zájem velmi málo cizinců. Důvodem mohou být náročné vstupní podmínky (především držení platného pracovního povolení), tak i malá informovanost cizinců o probíhajícím projektu, nedostatečné zapojení zaměstnavatelů či nepřitažlivost nabízených výhod. (Drbohlav, 2010)

Novela zákona o pobytu cizinců (týkala se především občanů třetích zemí) transformovala systém pobytových povolení a zavedla institut povolení k dlouhodobému pobytu, které je vydáváno po roce pobytu v zemi.

V roce 2004 byla přijata novela zákona o azylu, kde byl začleněn institut *dočasné ochrany*². Další zásadní změna azylové legislativy přišla v roce 2006. K existujícímu statusu azylu byla přidána nová forma ochrany, tzv. *doplňková ochrana*. Ta může být udělena cizinci, jenž sice nespĺňuje důvody pro udělení azylu, nicméně v případě jeho vrácení do země původu by mu hrozilo nebezpečí vážné újmy. Společně jsou potom oba instituty nazývány mezinárodní ochranou. (ČESKO, 2006)

Poslední změnou v oblasti migrační politiky byla novela tzv. **cizineckého zákona**³. Od roku 2011 žádosti o dlouhodobá víza a povolení k dlouhodobému pobytu, jejich udělování, povolování, prodlužování, změny účelů pobytů, adresy místa hlášeného pobytu, rodinného stavu a další, již nevyřizuje cizinecká policie, ale ministerstvo vnitra. Novela zákona přinesla změny v oblasti dlouhodobého víza, podání žádostí o dlouhodobé a trvalé pobyty, nové požadavky na doklad o zajištění ubytování, průkazy o povolení k pobytu, dokladů o cestovním zdravotním pojištění, prokázání zajištění prostředků k pobytu, změny v úpravě pobytu za účelem podnikání a mnoho dalších změn. (Vrbová, 2011)

² Dočasná ochrana je určena cizincům ze třetích zemí vyžadujícím pomoc mezinárodního společenství v případech jejich hromadného přílivu. Dočasná ochrana je časově omezenější a její udělení je koordinováno v rámci EU

³ zákon č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

1.2 Pobyt cizinců na území ČR

Podle zákona č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů, se cizincem rozumí „fyzická osoba, která není státním občanem České republiky, včetně občana Evropské unie“⁴. Tento zákon upravuje podmínky vstupu cizince na území ČR a vycestování cizince z tohoto území, stanoví podmínky pobytu cizince a vymezuje působnost Policie ČR, Ministerstva vnitra a Ministerstva zahraničních věcí v této oblasti státní správy.

Cizinec je oprávněn vstoupit na území přes hraniční přechod v místě a čase určeném k provádění hraniční kontroly. Dále je povinen podstoupit hraniční kontrolu. Policie potvrdí cizinci vstup na území vyznačením otisku vstupního razítka do jeho cestovního dokladu.

Dle novely zákona o pobytu cizinců musí cizinec, který překročil území ČR, předložit cestovní pas, doklad o zajištění ubytování po dobu pobytu na území, doklad potvrzující účel pobytu na území, fotografii a nakonec musí prokázat, že vlastní dostatek prostředků k zajištění pobytu na našem území. Toto prokazuje předložením peněžních prostředků alespoň ve výši 0,5 násobku částky existenčního minima na 1 den pobytu, jestliže tento pobyt nepřesáhne dobu 30 dnů. Dále 15násobku částky existenčního minima, jestliže pobyt přesáhne celkovou dobu 30 dnů a nakonec, pokud se jedná o pobyt za účelem podnikání, který má přesáhnout 90 dnů, cizinec musí předložit peněžní prostředky ve výši 50násobku částky existenčního minima. Zajištění prostředků k pobytu na území ČR se prokazuje výpisem z účtu vedeného v bance nebo jiné finanční instituci na jméno cizince, jiným dokladem o finančním zajištění nebo platnou mezinárodně uznávanou platební kartou.

⁴ Občany EU jsou státní příslušníci členských zemí EU (Belgie, Bulharsko, Česká republika, Dánsko, Estonsko, Finsko, Francie, Irsko, Itálie, Kypr, Litva, Lotyšsko, Lucembursko, Maďarsko, Malta, Německo, Nizozemsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Rumunsko, Řecko, Slovensko, Slovinsko, Španělsko, Švédsko, Velká Británie), dále Island, Lichtenštejnsko, Norsko a Švýcarsko.

1.2.1 Druhy pobytů

Přechodný pobyt na území ČR

Cizinec může na území ČR přechodně pobývat bez víza, na základě krátkodobého víza, na základě dlouhodobého víza, povolení k dlouhodobému pobytu nebo povolení k přechodnému pobytu nebo na základě výjezdního příkazu.

Krátkodobé vízum

Krátkodobá víza (víza k pobytu do 90 dnů) jsou platná pro jeden nebo několik vstupů a opravňují k pobytu na území Schengenského prostoru⁵ po dobu v nich vyznačenou. Doba nepřetržitého pobytu ani celková doba po sobě následujících pobytů nesmí přesáhnout tři měsíce během půl roku ode dne prvního vstupu. (EU, 2009)

Rozlišujeme tři typy víz. Jednorázové vízum opravňuje k jednomu nepřerušovanému pobytu na území ČR po dobu v něm vyznačenou, nejdéle však na 3 měsíce během půl roku. Dvourázové vízum opravňuje ke dvěma pobytům na území ČR po dobu v něm vyznačenou, avšak celková doba pobytu nesmí překročit 3 měsíce během půl roku. Třetím typem je vícenásobné vízum, které opravňuje k vícenásobnému pobytu na území ČR, přičemž celková doba pobytu nesmí opět překročit 3 měsíce během půl roku. (MZV, 2010)

Žádost o prodloužení doby pobytu na krátkodobé vízum podává cizinec policii. Udělování krátkodobých víz spadá do kompetence Ministerstva zahraničních věcí ČR.

Dlouhodobé vízum a povolení k dlouhodobému pobytu

Podle zákona č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území ČR se dlouhodobým vízem rozumí povolení, které po dobu platnosti opravňuje cizince ke vstupu a pobytu na území a vycestování z území. Toto vízum nelze udělit občanu Evropské unie.

⁵ Schengenský prostor představuje skupina evropských států (Belgie, ČR, Dánsko, Estonsko, Finsko, Francie, Island, Itálie, Litva, Lotyšsko, Lucembursko, Maďarsko, Malta, Německo, Nizozemsko, Norsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Řecko, Slovensko, Slovinsko, Španělsko, Švédsko a Švýcarsko), které odstranily hraniční kontroly na hranicích mezi sebou

Dlouhodobé vízum je vízum k pobytu nad 90 dnů. Vízum k pobytu nad 90 dnů se uděluje cizinci za účelem převzetí povolení k trvalému pobytu, povolení k dlouhodobému pobytu za účelem společného soužití rodiny, studia nebo vědeckého výzkumu (žádost je oprávněn podat i manžel, nezletilé nebo zletilé nezaopatřené dítě manžela), povolení k dlouhodobému pobytu za účelem zaměstnání na území ve zvláštních případech (tzv. zelená karta), nebo na základě žádosti o vydání modré karty. Vízum se uděluje na dobu platnosti 6 měsíců. (ČESKO, 1999)

Zelená karta byla zřízena jako reakce na silnou poptávku po pracovní síle velkých průmyslových firem. Je vydávána pro kvalifikované pracovníky s vysokoškolským vzděláním a klíčový personál – typ „A“, dále je vydávána pro pracovníky na pracovních pozicích minimálně s požadavkem vyučen – typ „B“ a pro ostatní pracovníky – typ „C“. Systém zelených karet by měl podporovat legální krátkodobou pracovní migraci a zároveň by měl být vnímán jako preventivní nástroj k boji proti nelegálnímu zaměstnávání cizinců. (Baršová, 2008 cit. podle Drbohlav, 2010) Ministerstvo rozhoduje o vydání zelené karty na pracovní pozice uvedené v centrální evidenci volných pracovních míst obsaditelných držiteli zelené karty, pokud cizinec splňuje požadované vzdělání a odbornou způsobilost k výkonu povolání.

Modré karty jsou novým typem dlouhodobého pobytu pro cizince, který má v úmyslu na území ČR pobývat přechodně po dobu delší než 3 měsíce a bude zaměstnán na pracovní pozici vyžadující vysokou kvalifikaci (zaměstnání vyžadující ukončené vysokoškolské nebo vyšší odborné vzdělání, které trvalo nejméně 3 roky), která může být obsazena cizincem, který není občanem Evropské unie (tzv. cizincem z třetí země). Modrá karta opravňuje k pobytu a zároveň k výkonu zaměstnání (cizinec již nepotřebuje zvlášť pracovní povolení). Tento druh povolení se vydává na dobu delší než 3 měsíce, nejdéle však na 2 roky. Poté je možné modrou kartu opět prodloužit. K žádosti o vydání modré karty je cizinec povinen předložit pracovní smlouvu uzavřenou nejméně na dobu jednoho roku a doklady potvrzující jeho vzdělání. (Vrbová, 2011)

K žádosti o udělení dlouhodobého víza a povolení k dlouhodobému pobytu je cizinec povinen předložit cestovní doklad, doklad potvrzující účel pobytu, prostředky k pobytu, doklad o zajištění ubytování a fotografie. Před udělením tohoto víza je nutno předložit i doklad o zdravotním pojištění na celou dobu pobytu v ČR. (ČESKO, 1999)

Při žádosti o dlouhodobé vízum může česká ambasáda vyžadovat osobní pohovor. Pokud cizinec toto vízum žádá za účelem podnikání, je povinnost tento pohovor absolvovat.

O udělení či neudělení dlouhodobého víza rozhoduje ministerstvo vnitra, ambasáda může přiložit svůj vlastní názor (ten zůstane cizinci nepřístupný). Důvody, z nichž je možné dlouhodobé vízum neudělit, jsou např. nepravdivé vyplnění žádosti o dlouhodobé vízum, předložení padělaných nebo pozměněných náležitostí, nepředložení dokladu o cestovním zdravotním pojištění, nebo pokud má ministerstvo vnitra informace o tom, že by případné náklady spojené s pobytem cizince musel platit český stát. Pokud nebude cizinci vízum uděleno, je možné zažádat o přezkoumání rozhodnutí a to do 15 dní od doručení informace o důvodech neudělení. Tuto žádost posuzuje nadřízený správní orgán. (Vrbová, 2011)

Cizinec může zažádat o prodloužení dlouhodobého víza, pokud doba pobytu je kratší než doba platnosti víza k pobytu nad 90. Ministerstvo žádost prodlouží za podmínky, jestliže trvá stejný účel, pro který bylo vízum uděleno, nejdéle však do doby skončení platnosti tohoto víza. Ministerstvo rovněž může zrušit platnost tohoto víza, jestliže byl cizinec pravomocně odsouzen za spáchání úmyslného trestného činu k trestu odnětí svobody v délce převyšující 3 roky, dále pokud neplní účel, pro který bylo vízum uděleno nebo o zrušení platnosti víza sám cizinec požádá. (Slovo, 2011)

Od roku 2011 lze dlouhodobé vízum nebo povolení k dlouhodobému pobytu vydat pouze za účelem zaměstnání nebo podnikání. Již není vydáváno oprávnění k pobytu za účelem účasti právnické osobě (účast v družstvu nebo statutární orgán). (Vrbová, 2011)

Výjezdní příkaz

Výjezdní příkaz se uděluje po zrušení nebo uplynutí platnosti krátkodobého víza, po ukončení přechodného pobytu na území nebo v tranzitním prostoru mezinárodního letiště nebo při správním vyhoštění. Výjezdní příkaz opravňuje cizince k přechodnému pobytu po dobu, která je nezbytně nutná k vyřízení neodkladných úkonů a k vycestování ze země. Doba přechodného pobytu cizince nesmí být delší než 60 dnů. (ČESKO, 1999)

Trvalý pobyt na území ČR

Povolení k trvalému pobytu se vydává na žádost cizince po *5 letech nepřetržitého pobytu* na území ČR. Povolení se může vydat i bez podmínky předchozího nepřetržitého pobytu na území, pokud cizinec o vydání tohoto povolení žádá z humanitárních důvodů (je-li manželem azylanta, je nezletilým dítětem azylanta nebo byl v minulosti státním občanem ČR), z jiných důvodů hodných zvláštního zřetele, dále pokud je pobyt cizince v zájmu České republiky nebo o vydání tohoto povolení žádá nezletilé či zletilé nezaopatřené dítě cizince za účelem společného soužití rodiny nebo manžel/manželka občana ČR, pokud zde pobývá aspoň polovinu potřebné doby, tedy min. 2,5 roku. (Dvořáček, 2012)

Žádost podává cizinec ministerstvu vnitra, pokud na území pobývá na dlouhodobé vízum, povolení k dlouhodobému pobytu nebo na základě dokladu vydaného k pobytu na území podle zvláštního právního předpisu. Cizinec je povinen dostavit se na ministerstvo ke zpracování údajů nezbytných pro vydání průkazu o povolení k pobytu, a to včetně pořízení biometrických údajů⁶ cizince a jeho podpisu. Žádost se podává na úředním tiskopisu. (ČESKO, 1999).

Kromě náležitostí uvedených v úvodu kapitoly „Pobyt cizinců na území ČR“, je cizinec povinen prokázat požadovanou *znalost českého jazyka*. Doklad o zkoušce z českého jazyka je povinnou náležitostí žádosti o povolení k trvalému pobytu občana třetí země. Doklad o úspěšném absolvování zkoušky vydává škola, která je uvedena v seznamu škol oprávněných provádět zkoušky znalosti českého jazyka na úrovni A1⁷ stanoveném *vyhláškou Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy č. 348/2008 Sb., o výuce a zkouškách znalosti českého jazyka pro účely získání povolení k trvalému pobytu na území České republiky* (§182a odst. 2).

Doklad prokazující požadovanou znalost českého jazyka se nevyžaduje od cizince, který nedosáhl věku 15 let, během 20 let předcházejících podání žádosti o povolení k trvalému pobytu byl nejméně 1 školní rok nepřetržitě žákem základní nebo střední školy či jeden akademický rok studoval vysokou školu s českým vyučovacím jazykem, dále pokud prokáže, že absolvoval jinou obecně uznávanou zkoušku z českého jazyka, nebo pokud má

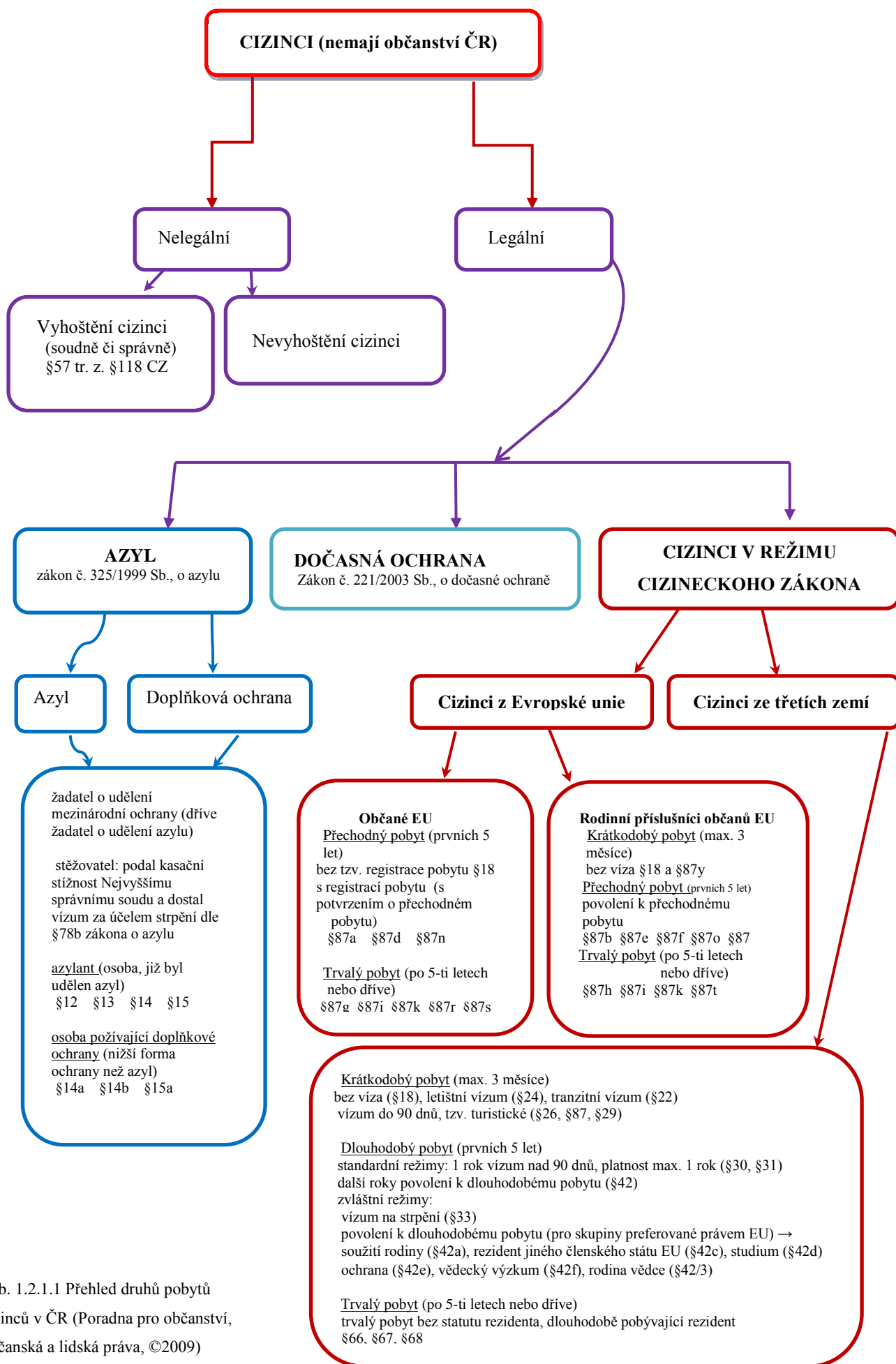
⁶ biometrické údaje – zobrazení obličeje a otisky prstů snímané prostřednictvím speciálního technického zařízení

⁷ základní zásoba slov a jednoduchých frází, které se týkají osobních dat a situací konkrétní povahy

tělesné nebo mentální postižení, které má vliv na jeho schopnost komunikovat nebo dosáhl věku 60 let. (MV, 2010)

První pokus vykonání zkoušky je hrazen státem na základě poukazu, který je cizinci vystaven na krajských pracovištích odboru azylové a migrační politiky Ministerstva vnitra ČR (OAMP MV ČR). Poukaz lze cizinci vydat pouze jedenkrát. Další pokusy si cizinec hradí sám. Cena zkoušky je 1 500 Kč. Již se objevili i podvody u těchto zkoušek – cizinec poslal za sebe někoho jiného nebo dokonce se pokoušel uplatit zkoušejícího.

Trvalý pobyt může být zrušen v těchto případech: pokud cizinec v ČR nepobývá minimálně rok (kromě studia v zahraničí či z důvodu nemoci), spáchal-li trestnou činnost nebo se dopustil rušení veřejného pořádku, podvodným způsobem získal trvalý pobyt anebo porušil zákon v kterémkoliv státu EU/Schengenu. (Dvořáček, 2012)



Tab. 1.2.1.1 Přehled druhů pobytů cizinců v ČR (Poradna pro občanství, občanská a lidská práva, ©2009)

2 SOCIÁLNÍ INTEGRACE PŘISTĚHOVALCŮ

2.1 Definice pojmu a oblasti integrace cizinců

„Sociální integraci lze definovat jako začleňování a přijímání přistěhovalců do klíčových institucí, vztahů a pozic v hostitelské společnosti. Integrace je interaktivní proces mezi přistěhovalci a hostitelskou společností. Pro přistěhovalce integrace znamená proces učení se nové kultuře, získávání práv a povinností, získávání přístupu k pozicím a sociálnímu statusu, budování osobních vztahů se členy hostitelské společnosti a utváření pocitu sounáležitosti a identifikace s touto společností. Pro hostitelskou společnost integrace znamená otevření institucí a poskytnutí rovných příležitostí pro přistěhovalce. V této interakci má však hostitelská společnost více síly a větší prestiž.“ (Bosswick, Heckmann, 2006, s. 11)⁸

Podle Asselina (2006, cit. podle Rákoczyová a Trbola, 2009) sociální integrace přistěhovalců probíhá ve 3 úrovních: v *mikrosociálním*, *mezosociálním* a *makrosociálním* kontextu. Na mikroúrovni probíhá především interakce mezi jednotlivci a jejich vzájemných postojů a postojů k institucím uvnitř skupin. Na mezoúrovni se jedná o rozvoj vztahů mezi skupinami a institucemi na základě vznikající vzájemné závislosti mezi přistěhovalci (skupin přistěhovalců) a domácím obyvatelstvem. Poslední úroveň, makroúroveň, je zaměřena na působení neosobních mechanismů, které nejsou přímo spojeny s akcemi jednotlivců či skupin.

Sociální integrace představuje multidimenzionální proces. Výsledkem je spolupůsobení dílčích mechanismů v různých oblastech sociálního života. Tyto dílčí mechanismy rozdělujeme do čtyř dimenzí: *strukturální*, *kulturní*, *interaktivní* a *identifikační*. (Esser, 2000 cit. podle Rákoczyová a Trbola, 2009)

Strukturální dimenze se zaměřuje na získávání práv a přístup ke klíčovým institucím hostitelské společnosti. Kulturní představuje získávání základních znalostí a kompetencí

⁸ Social integration can be defined as the inclusion and acceptance of immigrants into the core institutions, relationships and positions of a host society. Integration is an interactive process between immigrants and the host society. For the immigrants, integration means the process of learning a new culture, acquiring rights and obligations, gaining access to positions and social status, building personal relationships with members of the host society and forming a feeling of belonging to, and identification with, that society. For the host society, integration means opening up institutions and granting equal opportunities to immigrants. In this interaction, however, the host society has more power and more prestige.

přijímající společnosti. Interaktivní dimenze zahrnuje přijetí a začlenění přistěhovalců do primárních vztahů a sociálních sítí přijímající společnosti. Identifikační dimenze znamená subjektivní integraci, charakterizovanou pocitem sounáležitosti s přijímající společností a identifikací se sociálními skupinami (etnickými, lokálními, národními). Tyto mechanismy, které působí v jednotlivých dimenzích sociální integrace, jsou propojené a vzájemně se podmiňují. (Rákoczyová a Trbola, 2009)

2.2 Integrační politika

Rozvoj výraznější a koncepčnější integrační politiky se považuje až od roku 2004. Minulé koncepce integrace byly nedostatečně efektivní, především kvůli tomu, že se soustředily jen na zajištění práv cizinců a nevěnovali se jejich sociální integraci. (Drbohlav, 2010) Odpovědnost za koordinaci integrační koncepce spadá do kompetence MV ČR.

Podle Koncepce integrace cizinců (2005) lze *integraci* vymezit jako „proces, v jehož průběhu dochází ke sjednocování domácího obyvatelstva a přistěhovalců v jednu společnost. Jedná se o proces dvoustranný, který vyžaduje přizpůsobování ze strany cizinců na straně jedné a vytvoření podmínek pro integraci cizinců v přijímající společnosti na straně druhé.“

Cílem integračních opatření je docílit oboustranně přínosného soužití nově příchozích cizinců i obyvatelstva přijímající země. Integrační politika reaguje na nové skutečnosti a potřeby, a to jak cizinců, tak i české společnosti, a posiluje vědomí vzájemné propojenosti migrace a integrace se sociálními, kulturními, politickými a ekonomickými aspekty života společnosti. Cílem je dosáhnout nekonfliktního a oboustranně uspokojivého společného soužití, vzájemného poznání a porozumění mezi cizinci i společností, ve které žijí, umožnit cizincům, aby byli schopni důstojného života během svého pobytu v České republice a předcházet vytváření uzavřených komunit imigrantů, společenské izolaci a sociálnímu vyloučení cizinců (ČESKO, 2012). Jedním z hlavních nástrojů této politiky je uskutečnění integrační politiky na regionální a lokální úrovni a to zřízení tzv. integračních center, jež mají být postupně zřízena ve všech krajích, které mají přistěhovalcům poskytovat informační a poradenské služby a nabízet jim i jazykové a sociokulturní kurzy.

Úkolem integrační politiky je vytvářet cizincům podmínky pro jejich začlenění do většinové společnosti včetně ochrany před diskriminací a dalšími negativními jevy a napomáhat k této integraci.

Cílovou skupinou integrace cizinců v ČR jsou legálně pobývajícím občané třetích zemí, kteří nejsou žadateli ani poživateli mezinárodní ochrany a ve výjimečných krizových případech také občané EU. Integrační opatření se především zaměřují na dlouhodobě či trvale pobývajícím cizince, ale také na nově příchozí cizince tak, aby po příjezdu do ČR získali základní informace o hostitelské zemi. (ČESKO, 2009)

2.2.1 Koncepce integrace cizinců

Koncepce integrace cizinců vznikla na popud Programového prohlášení vlády, které definovalo nutnost propojení imigrační a integrační politiky a stanovilo, že úspěšná integrace je podmínkou efektivní imigrace. Cílem tohoto materiálu je navrhnout konkrétní opatření, kterými příslušné rezorty vlády odpovědné za realizaci integrační politiky podpoří úspěšnou integraci cizinců v České republice. Koncepce integrace cizinců klade důraz na sociální integraci cizinců, jejich ochranu před diskriminací a podporu rovného přístupu a rovných příležitostí, jak na trhu práce, tak i ve vztahu k bydlení, vzdělání, zdravotní a sociální péči nebo náboženství. Ministerstvo vnitra je pověřeno realizací této koncepce. (ČESKO, 2012)

Politika integrace cizinců je založena na těchto principech:

- efektivita integračních opatření i vynaložení finančních prostředků
- jasné a uchopitelné výsledky všech integračních aktivit
- dostupnost a adresnost integračních opatření
- podpora rozvoje občanské společnosti a praktické spolupráce všech, kdo mohou přispět k úspěšnému průběhu integrace
- podpora realizace integrační politiky na regionální a lokální úrovni (další rozvoj systému Center na podporu integrace cizinců, přímá práce s obcemi)

Realizace aktualizované *Koncepce integrace cizinců* je zacílena do čtyř klíčových oblastí integrace:

1. znalost češtiny
2. ekonomická soběstačnost
3. orientace ve společnosti
4. vztahy mezi komunitami

Znalost českého jazyka

Znalost českého jazyka je nezbytnou podmínkou pro integraci do české společnosti. Znalostí českého jazyka napomáhá k rozvíjení vztahů mezi cizinci a majoritní společností. Dále je znalost českého jazyka zásadním činitelem pro získání vzdělání a odborné kvalifikace a tím i přístupu na trh práce.

Ekonomická soběstačnost

Hlavní předpoklad ekonomické soběstačnosti je poskytnout informace cizincům o jejich právech a povinnostech, o podmínkách zaměstnávání a podnikání v ČR. Ekonomická soběstačnost významně napomáhá k samostatnosti cizinců a k omezení míry jejich manipulovatelnosti a závislosti na zprostředkovatelích. Opatření v této oblasti směřují k posílení prostředků pro přístup cizinců na pracovní trh a jejich schopnost na trhu práce setrvat. Dalším opatřením je zajistit ochranu cizinců před diskriminací a zneužíváním. Je důležité důkladně monitorovat vývoj situace a postavení cizinců a na zjištěné problémy ihned reagovat, odstraňovat nejen bariéry integrace, ale také bariéry přístupu k integračním službám. (ČESKO, 2012)

Orientace cizince ve společnosti

Základním rysem integrace je zajištění úplné informovanosti cizinců ve všech oblastech jejich pobytu v ČR. Pro včasné zapojení do společnosti, je nutné pomoci cizincům orientovat se v prostředí, do kterého přišli, seznámit je s jejich právy a povinnostmi, s místními zvyklostmi, s řešením svých záležitostí a obstarávání běžných záležitostí. Cílem je podpora sociální soběstačnosti cizinců a snížení míry jejich zranitelnosti.

Orientace cizinců v majoritní společnosti je především zajišťována prostřednictvím následujících kurzů (ČESKO, 2012):

Adaptačně-integrační kurzy jsou realizovány pro nově příchozí cizince (tzv. uvítací kurzy, do 1 roku pobytu). Zaměřují se na základní a praktické informace důležité pro život ve společnosti. Cizinci se seznamují se základními právy a povinnostmi (např. zdravotní péče, zásady demokracie, rovnost žen a mužů, důstojnosti lidské bytosti a ochrany lidských práv apod.). Kurzy jsou časově dostupné, srozumitelné, informace jsou podávány v češtině a zároveň tlumočen do jazyka srozumitelného cizincům. Kurz je doplněn krátkým filmem obsahující základní informace o ČR.

Kurzy pro cizince s dlouhodobým nebo trvalým pobytem jsou orientovány k poznání hodnot společnosti v České republice i Evropské unii v oblastech společenském, právním institucionálním, politickém a kulturním prostředí (historie státu, právní řád, politické uspořádání státu, kulturní odlišnosti apod.).

Předodjezdové informace jsou poskytovány potenciálním imigrantům v předodjezdovém období v zemi původu. Cizinci jsou seznámeni se základními informacemi o podmínkách pobytu cizinců v ČR, kontaktů na úřady a organizace, webové portály podporující integraci cizinců.

Vzájemné vztahy cizinců s většinovou společností

Tato oblast je zaměřena na podporu harmonického bezproblémového soužití mezi cizinci a majoritní společností, na zachování sociální pospolitosti, zabránění izolaci a sociálnímu vyloučení cizinců. Jak jsem již zmiňovala, integrace je oboustranným procesem, kde je potřeba podporovat otevřenost společnosti, toleranci, vzájemnou komunikaci a aktivity propojující cizince s majoritou, s důrazem na druhou generaci cizinců (děti, mládež a zranitelné skupiny cizinců).

Důležitou součástí integrační politiky je informovat většinovou společnost o skutečné situaci a problémech cizinců žijících u nás, stejně jako poznat odlišné kultury, tradice a životní postoje cizinců. (ČESKO, 2012)

3 CENTRUM NA PODPORU INTEGRACE CIZINCŮ

V poslední kapitole teoretické části se věnuji Centru, které je pověřeno integrací cizinců do společnosti. První centra byla otevřena v roce 2009, tudíž jsou relativně nová a postupně se otvírají (či budou otvírat) ve všech krajích ČR. Myslím si, že existence center je pro cizince velmi důležitá a měla by jim zjednodušovat jejich integraci do naší společnosti, což je vlastně hlavním cílem těchto center.

Odbor azylové a migrační politiky Ministerstva vnitra nastavil a vyhlásil projekty regionálních center na podporu integrace cizinců (CPIC) spolufinancovaných z *Evropského fondu pro integraci státních příslušníků třetích zemí* (Baláž, 2011). Tento projekt se opírá o 4 pilíře Koncepce integrace cizinců, které jsem podrobněji rozebrala v předcházející kapitole.

První centra byla otevřena 1. července 2009 v Moravskoslezském, Pardubickém, Plzeňském a ve Zlínském kraji. Další centra byla zpřístupněna pro veřejnost 30. dubna 2010 v Karlovarském, Libereckém, Jihočeském a Olomouckém kraji.

Role a pojetí center na podporu integrace cizinců se v jednotlivých krajích liší podle toho, kdo CPIC provozuje, jakým způsobem zapojuje partnery do spolupráce, jakými politicko-ekonomicko demografickými charakteristikami disponuje ten který kraj (Baláž, 2011). Osm z deseti center provozuje Správa uprchlických zařízení Ministerstva vnitra (SUZ MV), jedno Jihomoravský kraj s partnery a jedno občanské sdružení Poradna pro integraci.

Každoročně je na financování integrace cizinců v rámci usnesení vlády vyčleněna určitá částka (v roce 2012 je vládou poskytnuta částka 25 000 000 Kč). Integrované programy je možno financovat i z dalších zdrojů (Evropský sociální fond, dotace krajů a obcí, dotace MPSV na sociální služby). Od roku 2009 klíčovým zdrojem pro financování integrace cizinců je *Evropský fond pro integraci občanů třetích zemí* (EIF)⁹. Cílem fondu je podpora členských států v jejich úsilí umožnit státním příslušníkům třetích zemí, aby splnili podmínky pobytu a usnadnit jejich integraci do evropské společnosti. (MV, 2010)

⁹ Evropský fond pro integraci státních příslušníků třetích zemí byl zřízen na období 2007 – 2013 Rozhodnutím Rady č. 2007/435/ES z 25. července 2007 jako součást všeobecného programu Solidarita a řízení migračních toků.

3.1 Správa uprchlických zařízení Ministerstva vnitra

3.1.1 Charakteristika SUZ

Správa uprchlických zařízení Ministerstva vnitra byla zřízena 1. ledna 1996 jako organizační složka státu. Vznikla rozdělením tehdejšího odboru pro uprchlíky Ministerstva vnitra proto, aby byl oddělen výkon státní správy v oblasti azylové procedury od poskytování služeb cílovým skupinám (Baláž, 2011).

Otázky azylu a migrace jsou plně v kompetenci tří složek Ministerstva vnitra: Správy uprchlických zařízení, Odboru azylové a migrační politiky (OAMP) a Policie České republiky (PČR).

Klienty SUZ jsou žadatelé o udělení mezinárodní ochrany, osoby s udělenou mezinárodní ochranou (azylanti) a zajištění cizinci a cizinci z třetích zemí s trvalým a dlouhodobým pobytem.

SUZ MV je provozovatelem *azylových, přijímacích, pobytových a integračních azylových středisek*. Zde poskytuje zejména ubytovací, stravovací, psychologické, sociální, vzdělávací a poradenské služby a zajišťuje také volnočasové aktivity. Většina z těchto aktivit probíhá v zařízeních pro zajištění cizinců, která SUZ rovněž provozuje. Od roku 2009 poskytuje služby v Centrech na podporu integrace cizinců. (SUZ, 2012)

SUZ spolupracuje s vládními a mezinárodními institucemi, samosprávou i nevládními organizacemi. Některé činnosti jsou od roku 2006 financovány z prostředků Evropského uprchlického fondu.

3.1.2 Zařízení SUZ

Azylová zařízení (AZ)

Azylová zařízení jsou přijímací, pobytová a integrační azylová centra. Ke klientům je přístupováno individuálně s ohledem na etnické, kulturní a náboženské odlišnosti.

Přijímací středisko (PřS)

Toto zařízení slouží k ubytování nově příchozích žadatelů o mezinárodní ochranu, a to do doby ukončení základních vstupních procedur:

- identifikace totožnosti

- zahájení řízení o udělení mezinárodní ochrany
- vstupní pohovor a sociální šetření
- předepsaná vstupní zdravotní prohlídka

Středisko poskytuje ubytování, stravu, základní hygienické potřeby a lékařskou péči. Žadatelé mají k dispozici sociální a psychologické služby. Mohou se účastnit volnočasových aktivit, navštěvovat výtvarné dílny apod. Přijímací středisko klienti nemohou kdykoliv opustit. (SUZ, 2012)

SUZ provozuje dvě přijímací střediska. První sídlí v Brně – přijímací středisko Zastávka. Druhé středisko sídlí v areálu Mezinárodního letiště Praha – Ruzyně.

Pobytové středisko (PoS)

Slouží k ubytování žadatelů, kteří prošli předepsanými vstupními procedurami v PŘS. Ubytování je poskytováno po dobu řízení ve věci jejich žádosti o mezinárodní ochranu.

Žadatelům je dovoleno kdykoliv středisko opustit či mohou využít možnosti ubytování v soukromí. Poskytované služby jsou podobné jako v přijímacím středisku. Sociální práce s klienty je doplněná o volnočasové aktivity. K dispozici jsou dětská centra, výtvarné dílny, knihovny, čajovny, hřiště, sportovní vybavení, klienti se mohou účastnit různých kulturních akcí a výletů. Mimořádná pozornost pracovníků střediska je věnována ohroženým skupinám, mezi které patří nezletilí žadatelé bez doprovodu, samotné ženy s dětmi, senioři, fyzicky, psychicky či sociálně handicapované osoby a oběti fyzického nebo psychického násilí. (SUZ, 2012)

Pobytová zařízení jsou umístěna v Kostelci nad Orlicí (Královeshradský kraj) a v Havířově (Moravskoslezský kraj).

Integrační azylové středisko (IAS)

Integrační středisko se zaměřuje na osoby, kterým byla přiznána mezinárodní ochrana a které vstoupily do Státního integračního programu¹⁰ a požádaly o dočasné ubytování v integračním středisku. Doba strávení v IAS slouží k osvojení českého jazyka a získání samostatného bydlení a zaměstnání. Ubytování je zpoplatněno. Maximální délka pobytu

¹⁰ Státní integrační program (§68,69,70 zákona č. 325/1999 Sb., o azylu) je zaměřen na pomoc azylantům při zajištění jejich začlenění do společnosti.

činí 18 měsíců. Pobyt v tomto středisku si žadatel hradí sám. Pracovníci středisek ve spolupráci s pracovníky z neziskových organizací poskytují klientům v případě jejich zájmu potřebné poradenství a asistenci. (SUZ, 2012)

SUZ zřídila 4 integrační střediska a to v Jaroměři (Královehradecký kraj), v Předlicích (Ústecký kraj), v Brně (Jihomoravský kraj) a v České Lípě (Liberecký kraj).

Zařízení pro zajištění cizinců (ZZC)

Zařízení slouží primárně k zajištění cizinců, kterým bylo vydáno pracovníky cizinecké policie rozhodnutí o správním vyhoštění a o zajištění. Zařízení je určeno cizincům, kteří se pobytem na území ČR dostali do konfliktu se zákonem. Důraz je kladen zejména na kroky spojené se ztotožněním klienta (ten je často bez platných dokladů). Zajištěny mohou být jen osoby ve věku nad 15 let, a to na dobu maximálně 180 dní. Zařízení poskytuje ubytování, stravu a o celou další nabídku služeb se stará zdravotnický personál i sociální pracovníci. Klienti mají s výjimkou nočního klidu relativně volný pohyb, mohou využívat sportoviště, kulturní místnost (televize, knihovna, společenské hry) nebo setkání s duchovním (katolické, pravoslavné a muslimské víry). (SUZ, 2012)

Zařízení pro zajištění cizinců sídlí na území ČR dvě. První sídlí ve Středočeském kraji v Bělé pod Bezdězem a druhé v Jihomoravském kraji v Poštorné. Jejich vnější ostrahu zajišťuje Policie ČR, vnitřní bezpečnost zajišťují smluvní bezpečnostní agentury.

Posledním zařízením SUZ je Centrum na podporu integrace cizinců, které blíže představím v následující kapitole.



Obr. 3.1.2.1 Mapa středisek SUZ MV (SUZ, ©2012)

3.2 Centrum na podporu integrace cizinců Zlínský kraj

Zlínský kraj je v rámci České republiky krajem s nejnižším počtem přistěhovalců. Podle nejnovějších výsledků sčítání lidu, domů a bytů je ve Zlínském kraji celkem **7 673** cizinců s trvalým nebo dlouhodobým pobytem. (ČSÚ, 2009 - 2011)

Postoj majoritní společnosti k cizincům ve Zlínském kraji je převážně kladný. Nejsou zjištěny žádné závažnější problémy, v některých případech se dokonce členové majoritní společnosti aktivně zapojují a nabízejí pomoc.

3.2.1 Cíle a cílová skupina

Převodem koordinace integrace cizinců na Ministerstvo vnitra ČR bylo nutné nově definovat cíle a principy integrace. Podle usnesení vlády č. 183 z 16. 2. 2009 jsou nově vzniklé cíle zaměřeny na větší zapojení cizinců do společnosti, předcházení problémům soužití cizinců s majoritou, prevenci vzniku uzavřených komunit, prevenci sociálního vyloučení cizinců, zaměření na integraci druhé generace imigrantů a důraz na integraci v krajích a obcích. Mezi hlavní zásady patří důraz na účinnost integračních opatření, jasné a uchopitelné výsledky, praktickou kooperaci všech, kdo mohou přispět k úspěchu integrace, podpora rozvoje občanské společnosti a realizace nových nástrojů integrace. (Baláž, 2010)

Cílovou skupinu, vymezenou Konceptí integrace cizinců (2012), tvoří legálně pobývajících občané třetích zemí (státy mimo EU), kteří na území ČR pobývají v rámci dlouhodobého nebo trvalého pobytu a nejsou žadateli o mezinárodní ochranu a mezinárodní ochrana jim nebyla udělena.

Klienti centra tvoří 46% všech imigrantů v kraji. Početně nejvýznamnější skupinou imigrantů jsou občané Ukrajiny, Vietnamu a Mongolska. Nejpočetnější klientelou Centra jsou pak občané Vietnamu. Ti tvoří téměř polovinu všech klientů. Pracovníci centra dobře kontaktují občany Vietnamu a Mongolska, kteří tvoří nejpočetnější skupinu klientů a využívají nejvíce služeb Centra. Problémy jsou ale v kontaktování občanů Ukrajiny. Příčinou může být nezájem občanů Ukrajiny o bezplatnou výuku češtiny nebo nemožnost učit se česky, když zde v první řadě pracují a nemají dostatek volného času. (Baláž, 2010)

3.2.2 Role a úkoly centra

Úkolem Centra je získávat aktuální informace o problémech a potřebách cizinců a reagovat na ně a zároveň pomáhat s odstraňováním překážek integrace. V rámci těchto úkolů zastává Centrum roli preventivní, individuálně intervenční, koordinační a distribuční. (Baláž, 2010)

Pomocí koordinační role Centrum podporuje a rozvíjí komunikační prostor aktérů integrace. Založilo regionální poradní základnu, spolupracuje s regionálními aktéry integrace a realizuje pravidelná setkání, na kterých dochází k výměně podstatných informací. Zajišťuje spolupráci s angažovanými subjekty a zapojuje do spolupráce relevantní a do té doby neangažované subjekty.

Distribuční roli uskutečňuje přerozdělováním zdrojů Centra směrem ke spolupracujícím subjektům. Kurz výuky češtiny pro cizince učí jazykové školy, univerzita a podnikající fyzické osoby se zkušenostmi s výukou češtiny pro cizince. Sociální poradenství pak poskytuje Charita Valašské Meziříčí, Oblastní charita Uherské Hradiště a Oblastní charita Kroměříž.

Intervenční role se zaměřuje na pomoc zvládat individuální problémy klientů a má za úkol působit spíše preventivně. Intervence pracovníků individuálně pomáhají vyrovnávat se s nároky prostředí.

Mezi úkoly Centra patří aktivizovat dění v kraji směřující k integraci, zvyšovat integrační aktivity v regionu, být zdrojem informací jak pro cizince, tak pro osoby a instituce poskytující služby či pomoc cizincům, podporovat rozvoj občanských iniciativ v regionu a soustředit všechny aktéry v kraji ke sdílení zkušeností a ke společným aktivitám v rámci vytváření základny. (Baláž, 2010)

3.2.3 Poskytované služby a činnost centra

Služby Centra jsou poskytovány zcela zdarma. Mohou jich využít všichni cizinci, kteří současně mají platný trvalý nebo dlouhodobý pobyt a pocházejí z nečlenských zemí EU (tzv. „třetí země“).

Poradenství

Centrum nabízí klientům tři typy poradenství: *poradenskou a informační činnost pracovníků Centra, právní poradenství a sociální poradenství*. Od dubna 2011 integrační centrum ve Zlíně najímá odborné právní poradenství od nevládní neziskové organizace SOZE¹¹. Poradenství je poskytováno v ambulantní formě každé pondělí a středu od 15 do 19 hodin. Sociální poradenství v rámci kontaktních míst zajišťuje Charita Valašské Meziříčí, Oblastní charita Kroměříž a Uherské Hradiště. Kontaktní místa mají za úkol přiblížit poradenské služby co nejblíže cílové skupině. (Baláž, 2010)

Nejčastějšími okruhy problémů jsou:

- náležitosti pro pobyt
- sociální pomoc a dávky
- zdravotní péče a zdravotní pojištění
- bydlení
- pracovní trh
- vzdělávání a školství
- řešení životních událostí – narození dítěte, svatba, úmrtí blízké osoby
- žádost o pomoc při řešení finančních otázek – exekuční příkazy (EON, mobilní operátoři, zadlužení)

Kurzy českého jazyka

Od roku 2009 je nutné *pro získání trvalého pobytu absolvovat zkoušku z českého jazyka na úrovni A1*. Podle mého názoru je tato zkouška hlavní důvod, proč je výuka češtiny nejžádanější a nejvyužívanější službou Centra. Kurzy češtiny se realizují za podpory Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, Centra pro rodinu Zlín, Gymnázia Františka Palackého ve Valašské Meziříčí, Masarykovy veřejné knihovny ve Vsetíně. Dále kurzy probíhají ve Velkých Karlovicích (Hotel Horal), v Kroměříži a Otrokovicích. (SUZ MV ČR, 2009 – 2010)

¹¹ Sdružení občanů zabývajících se emigranty, o.s

Základní kurz je určený pro klienty s minimální znalostí českého jazyka. Kurz je možné navštívit i jednorázově a klienti se nemusí předem zapisovat. Intenzivní kurz je určený pro klienty s pokročilejší znalostí českého jazyka. Jednotlivé lekce na sebe navazují, tudíž je třeba docházet pravidelně. Počet míst je omezen a je nutné být do kurzu předem zapsán. Kurzy českého jazyka jsou poskytovány bezplatně, jako všechny kurzy poskytované centrem.

Sociokulturní kurzy

Na těchto kurzech klienti získají základní informace o České republice (o české historii, tradicích a svátcích), o sociálním, zdravotním a vzdělávacím systému, o fungování příslušného úřadu, o klientových právech a povinnostech. Na jednoduchých příkladech a modelových situacích si klienti vyzkouší, jak správně reagovat v každodenních situacích, (např. jak komunikovat s místními lidmi, nakupovat, objednávat jídlo v restauracích, cestování po ČR apod.) Semináře trvají v rozsahu 2 – 4 hodin. Na kurzech je vymezen čas na dotazy klientů směrem k přednášejícímu odborníkovi. (Baláž, 2010)

Kurzy se uskutečňují ve spolupráci s partnery z platformy i mimo ni (Baláž, 2010):

Ve spolupráci s partnery z platformy:

- Magistrát města Zlína – oblast sociální péče a pomoci
- Zlínský kraj – oblast školství
- OAMP – oblast trvalých pobytů
- ÚP Zlín – oblast zaměstnání
- Služba cizinecké policie – oblast dlouhodobých pobytů a základních povinností cizinců

Mimo platformu

- OSSZ Zlín – oblast důchodového a nemocenského pojištění
- VZP Zlín – veřejné zdravotní pojištění
- Národní síť podpory zdraví o. s. – oblast zdravotnictví

Počítačové kurzy

Kurzy počítačové gramotnosti probíhají zatím jen ve Vsetíně a v Kroměříži. Klienti jsou seznámeni se základy ovládní počítače a používání internetu. Zároveň slouží k podpoře přístupu cizinců na trh práce.

Internetové pracoviště a knihovna

Klienti mají možnost využít bezplatný přístup k internetu. V knihovně jsou k dispozici noviny a časopisy v anglickém, francouzském, ruském, ukrajinském, vietnamském a čínském jazyce.

Významnou aktivitou Centra je přednášková činnost v institucích a na školách. V cyklu čtení pohádek pracovníci Centra zprostředkovali téma integrace cizinců téměř 800 žákům ZŠ a SŠ na území Zlínského kraje. Centrum realizuje informační činnost směrem k majoritní společnosti, organizuje společenské aktivity, kterým zprostředkovává setkání cizinců s touto majoritou. Centrum aktivně zapojuje cizince do přípravy a realizace akcí, do přednášek a lektorské činnosti. Při realizaci těchto projektů Centrum spolupracuje s neziskovými organizacemi, kulturními centry, místními samosprávami i zaměstnavateli (Baláž, 2010).

Další důležitou aktivitou Centra je *monitoring* situace imigrantů v kraji. V rámci terénní práce pracovníci monitorují významné oblasti, kde cizinci bydlí, studují, pracují nebo tráví svůj volný čas. Pracovníci navazují s cizinci kontakt a informují je o aktivitách Centra. Zároveň se dotazují na případné problémové situace. V pravidelných intervalech pracovníci vytipovaná místa navštěvují a kontaktují potenciální i reálné klienty přímo v jejich přirozeném prostředí (Baláž, 2010).

Akce na podporu setkávání majority a cizinců:

- čtení zahraničních pohádek
- mikulášská nadílka pro děti
- multikulturní týden
- karaoke večery
- přednášky na školách
- ukrajinský večer
- turnaj v malé kopané
- Poznejme třetí země
- mongolský večer
- Africký večer

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 ÚVOD DO VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

Vstup ČR do EU, a poté i do Schengenského prostoru, umožnil všem cizincům jednodušší přístup nejen do naší společnosti, ale i do celé Evropské unie. Vzhledem k této situaci a se zvyšujícím se počtem cizinců v ČR, jsem se rozhodla zaměřit svůj výzkum na problematiku integrace cizinců do naší společnosti. Politika integrace cizinců zde existuje již několik let, ale pořád jsou zde určité oblasti, které je nutno pro integraci cizinců lépe zpřístupnit a stále zdokonalovat.

Výzkum k mé bakalářské práci jsem realizovala pomocí *Centra na podporu integrace cizinců ve Zlíně*. Zjišťovala jsem, jak jsou cizinci-klienti spokojeni s nabízenými službami centra, jaké služby nejčastěji využívají, jak se ke klientům chovají pracovníci centra a jestli klientům existence centra usnadnila integraci do společnosti.

Praktickou část bakalářské práce jsem uskutečnila v průběhu měsíce března. Během tohoto měsíce jsem osobně rozdala 45 dotazníků na kurzech českého jazyka ve Zlíně a v Otrokovicích, dále na sociokulturních kurzech ve Zlíně, které byly na téma náležitosti trvalého pobytu a státní občanství. Dále jsem dotazníky rozdala mým známým, kteří aspoň jednou využili služby tohoto centra.

Dotazníky jsem ve většině případů rozdávala osobně. Jedním z důvodů, proč jsem se rozhodla dotazníky rozdat osobně, bylo proto, abych popřípadě mohla vysvětlit nejasnosti či jinak formulovat otázku, pokud by cizinec nerozuměl. Další důvod byl ten, že přítomnost mé osoby zajistila 100% návratnost dotazníků. S vyplňováním dotazníků nebyl téměř žádný problém a všichni klienti jej vyplnili. U několika klientů jsem musela vysvětlit otázky jiným způsobem, protože klienti nerozuměli dostatečně česky. V dalších pár případech mi s překladem pomohla tlumočnice v centru. V jednom případě mi s rozdělením dotazníků pomohla sociální pracovnice Mgr. Monika Dostálková, která mi dotazníky předala do víkendového kurzu českého jazyka, který probíhal ve Zlíně.

Původně jsem očekávala, že dotazníků rozdám více. Malý počet dotazníků je i kvůli mému velmi specifickému výběrovému vzorku a shodou náhod nebyly kurzy českého jazyka otevřeny v Uherském Hradišti - Centrum zrovna v tuto dobu domlouvalo novou spolupráci na další rok. Kurzy v Uherském Hradišti by měly začít fungovat během měsíce dubna. Dále by se nově kurzy českého jazyka měly otevřít i v Uherském Brodě a ve Vsetíně.

4.1 Výzkumný problém a cíle práce

V mé práci jsem zvolila následující výzkumný problém: Jakým způsobem integrační středisko napomáhá k úspěšné integraci cizinců do společnosti?

Hlavní cíl mé bakalářské práce jsem formulovala následovně: Jakou roli hraje integrační středisko ve vztahu k přistěhovalcům a jejich integraci do společnosti.

Poté jsem zvolila následující dílčí cíle:

1. Cílem je zjistit, zda centrum napomáhá ke kvalitnější integraci cizinců do majoritní společnosti.
2. Cílem je zjistit, jaké problémy přistěhovalci vnímají při komunikaci a jak je pracovníci centra řeší.
3. Cílem je zjistit, jakým způsobem klienti získávají informace.
4. Cílem je zjistit, jaké služby klienti využívají a zda jim nabízené služby napomáhají překonávat překážky při integraci do společnosti.
5. Cílem je zjistit, jak klienti vnímají spolupráci s pracovníky centra.

4.2 Hypotézy

Hypotéza je vědecká domněnka – byla vyvozena z vědecké teorie, z toho, co je o určitém problému teoreticky zpracováno. Hypotéza vychází z důkladných poznatků, které jsou o zkoumaném jevu známy či z praktických zkušeností výzkumníka. Získané teoretické poznatky i praktické zkušenosti se musí posunout dále a zjištěními z výzkumu vyvrátit nebo potvrdit (Gavora, 2000).

Hypotéza je tvrzení, které vyjadřuje vztah mezi dvěma proměnnými. Hypotézu musí být možno vědecky ověřit. Proměnné, které jsou obsaženy v hypotéze, musí být měřitelné (Chráška, 2007).

V mém výzkumu jsem stanovila tyto následující proměnné:

nezávisle proměnné - národnost, pohlaví

závisle proměnné – problémy při komunikaci, získávání informací, postoje pracovníků

Hypotézy:

1H₀: Klienti pocházející z Asie (Mongolska, Vietnamu, Japonska) se ve stejné míře setkávali s problémy při komunikaci s většinovou společností stejně jako klienti pocházející z východní Evropy (Ruska, Ukrajiny).

1H_A: Klienti pocházející z Asie (Mongolska, Vietnamu, Japonska) se ve vyšší míře setkávali s problémy při komunikaci s většinovou společností než klienti z východní Evropy (Ruska, Ukrajiny).

2H₀: Ženy si zjišťují potřebné informace v centru ve stejné míře jako muži.

2H_A: Ženy si zjišťují potřebné informace v centru ve vyšší míře než muži.

3H₀: Pracovníci centra vykazují stejnou míru pozitivních postojů jak ke klientům pocházející z Asie, tak i ke klientům z východní Evropy.

3H_A: Pracovníci centra vykazují vyšší míru pozitivních postojů ke klientům pocházející z východní Evropy než ke klientům z Asie.

4.3 Výzkumný vzorek

Výzkumný vzorek v mé práci tvořili klienti Centra na podporu integrace cizinců ve Zlíně. Nejedná se ovšem o všechny cizince. Služby centra jsou zaměřeny na cizince – klienty, kteří pocházejí z tzv. *třetích zemí*. Výběr vzorku byl tedy velmi specifický, a jak jsem již zmiňovala v úvodu, nebylo lehké získat dostatek respondentů.

Výběr vzorku byl proveden technikou záměrného výběru.

4.4 Volba výzkumné metody

Ke svému výzkumu jsem zvolila kvantitativní výzkumnou strategii. Jako prostředek pro sběr dat jsem zvolila dotazník. Dotazník je jedna z nejfrekventovanějších metod získávání údajů, které lze získat hromadně a velmi rychle. (Gavora, 2000)

Pro tento typ výzkumu jsem se rozhodla proto, jelikož jsem chtěla získat velké množství informací tak, aby se můj výzkum co nejvíce podobal realitě. Pro větší efektivitu výzkumu a navrácení dotazníků zpět, jsem se rozhodla přeložit dotazník do ruského jazyka i do anglického jazyka (viz příloha PII, PIII).

V dotazníku jsem použila otázky uzavřené i otevřené. Tento druh otázek byl zaměřen na problémy při integraci (jak do společnosti, tak i na trh práce), na způsoby získávání informací a chování pracovníků ke klientům. Zařadila jsem do dotazníku i škálovací typ otázek, které nejčastěji zjišťovaly, jaké služby klienti využívají a které byly zaměřeny na integraci do společnosti pomocí služeb CPIC (viz příloha PI).

Pět dotazníků mi vyplňovali klienti pocházející z Mongolska, kteří ještě dostatečně nerozuměli česky. Těmto klientům dotazník pomohla přeložit tlumočnice centra a následně mi odpovědi v mongolštině přeložila do češtiny.

Dotazníků jsem rozdala celkem 45, z toho bylo vyplněno 30 dotazníků v českém jazyce, 12 dotazníků v ruském jazyce a 3 dotazníky byly vyplněny v anglickém jazyce.

4.5 Způsob zpracování dat

Vyhodnocení dat jsem provedla čárkovací metodou. Následně jsem údaje zapisovala do tabulek, které jsem vytvořila v programu MS Excel. Převod údajů do elektronické podoby mi usnadnil orientaci v datech, lépe se tak výsledky zpracovávaly a byly přehlednější. Výsledky dotazníkového šetření jsem tedy zapisovala do tabulek četností a graficky pak důležité údaje znázornila pomocí grafů a tabulek.

Hypotézy jsem testovala pomocí statistické metody pro analýzu nominálních dat *testem dobré shody chí-kvadrát*. U této kategorie testů významnosti se ověřuje, zda četnosti, které byly získány měřením v pedagogické realitě, jsou odlišné od teoretických četností, které odpovídají konkrétní nulové hypotéze. (Chráška, 2007) Pomocí statistické metody jsem zkoumala, zda dochází ke statisticky významným rozdílům mezi dvěma skupinami (muži x ženy, klienti z východní Evropy x klienti z Asie)

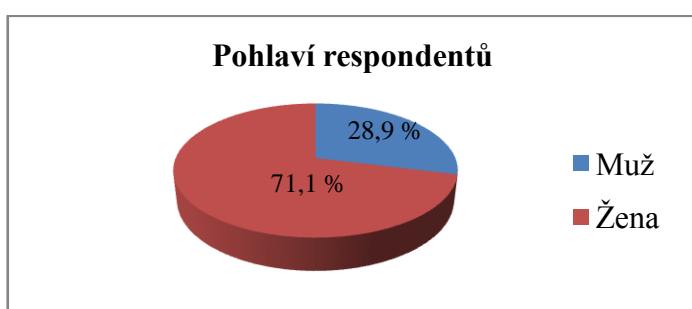
Pro lepší přehlednost a rychlejší výpočet hypotéz jsem údaje rovněž převedla do programu MS Excel. Údaje jsem určila pomocí výpočtů pozorovaných a očekávaných četností. Z těchto údajů jsem vypočítala testové kritérium. Testování hypotéz jsem provedla na základě srovnání testového kritéria a kritické hodnoty testového kritéria.

5 PREZENTACE A ANALÝZA VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

V následující, předposlední kapitole představím jednotlivé výsledky výzkumu. Na úvod uvedu základní údaje o respondentech a poté se budu věnovat již jednotlivým výsledkům mého výzkumu.

Dotazníků jsem rozdala celkem 45. Všechny byly správně vyplněny, tudíž jsem žádný nemusela vyřadit a všechny použila.

Dotazník vyplnilo 32 žen (71,1%) a 13 mužů (28,9%).

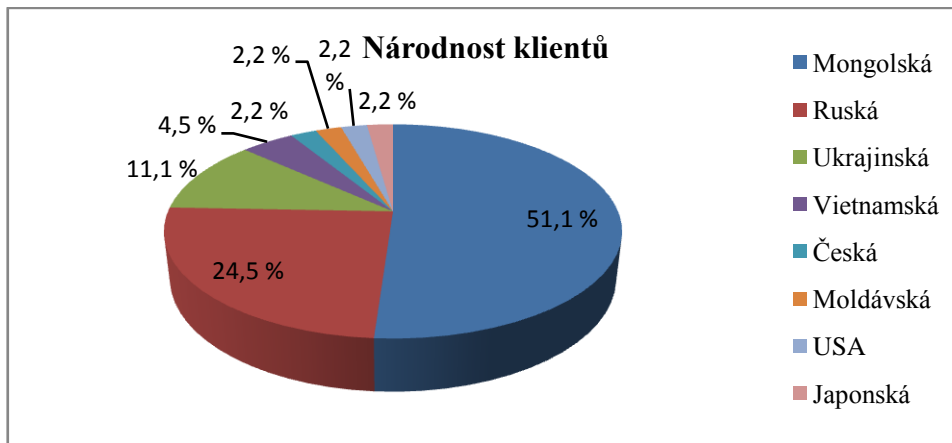


Graf 5.1 Pohlaví respondentů

Dle národnosti nejvíce klientů pochází z Mongolska. Cizinci z této země tvoří více jak 50% uživatelů tohoto centra. Další velkou skupinou jsou klienti pocházející z Ruska (asi 25%) a Ukrajiny (11%).

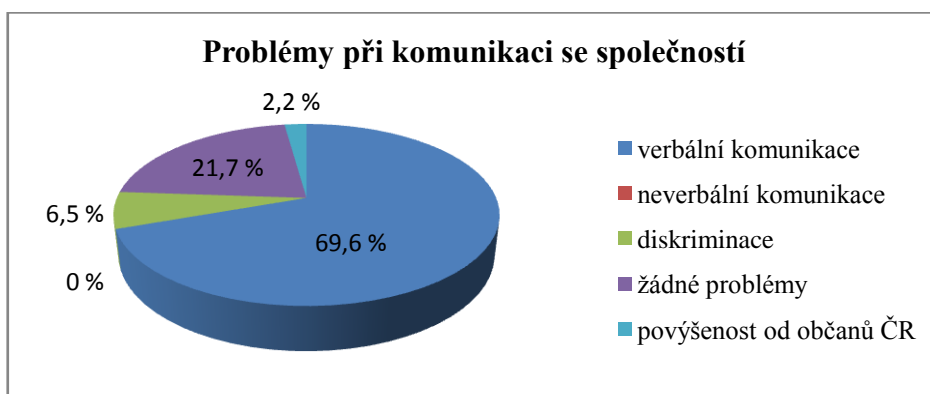
národnost	Pohlaví		
	muž	žena	celkem
Mongolská	6	17	51,1 %
Ruská	1	10	24,5 %
Ukrajinská	4	1	11,1 %
Vietnamská	0	2	4,5 %
Česká	1	0	2,2 %
Japonská	0	1	2,2 %
Moldávská	0	1	2,2 %
USA	1	0	2,2 %

Tab. 5.1 Složení respondentů dle národnosti a pohlaví



Graf 5.2 Národnost respondentů

Otázka č. 3: Jaké problémy jste vnímali, popřípadě vnímáte při komunikaci se společností?



Graf 5.3 Problémy cizinců při komunikaci se společností

Tuto otázku jsem do dotazníku zařadila z toho důvodu, abych zjistila, s jakými problémy se klienti nejčastěji potýkají při komunikaci se společností. Jedná se pouze o doplňující otázku k integraci do společnosti, která slouží pro zajímavost.

Rovněž se mi potvrdila má domněnka, že negativních postojů a tedy i diskriminace vůči cizincům ze strany občanů ČR ubývá. Diskriminaci mi jako problém při komunikaci se společností uvedli pouze 3 respondenti (1 respondent uvedl povýšenost od občanů ČR). Na druhou stranu mě překvapilo, že neverbální komunikaci žádný z respondentů nevedl jako problém. Je známo hlavně o cizincích pocházející z Mongolska a Vietnamu, že se vyznačují některými kulturními specifiky a odlišným chováním a jednáním.

Podle těchto výsledků vyplývá, že mezi občany ČR již nepřetrvávají ve větší míře stereotypní představy o této skupině obyvatel.

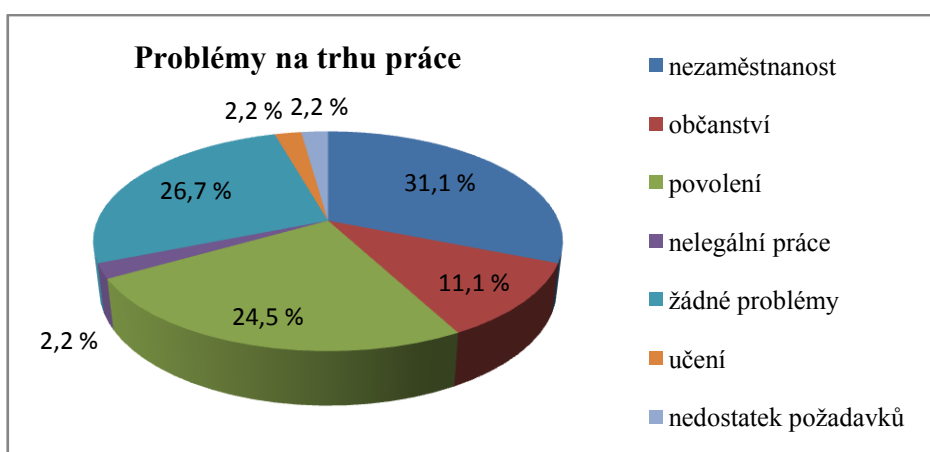
Co se týče problematiky při komunikaci cizinců se společností, jsem stanovila následující hypotézy:

I_{H0}: Klienti pocházející z Asie (Mongolska, Vietnamu, Japonska) se ve stejné míře setkávali s problémy při komunikaci s většinou společností stejně jako klienti pocházející z východní Evropy (Ruska, Ukrajiny).

I_{HA}: Klienti pocházející z Asie (Mongolska, Vietnamu, Japonska) se ve vyšší míře setkávali s problémy při komunikaci s většinou společností než klienti z východní Evropy (Ruska, Ukrajiny).

Na základě testování hypotéz jsem přijala nulovou hypotézu. Předpokládala jsem, že klienti, kteří pocházejí z východní Evropy, tedy v mém výzkumu klienti z Ruska a Ukrajiny, nebudou mít ve stejné míře problémy při komunikaci se společností jako občané z Asie (Mongolska, Vietnamu a Japonska). Předpokládala jsem tak proto, jelikož ruština a ukrajinština patří mezi slovanské jazyky jako čeština a občas je mezi těmito jazyky znát podobnost a taky proto, jelikož pocházejí rovněž z Evropy a mají podobnou mentalitu a chování jako občané ČR.

Otázka č. 4: S jakými problémy na trhu práce se setkáváte, popřípadě jste se setkávali?

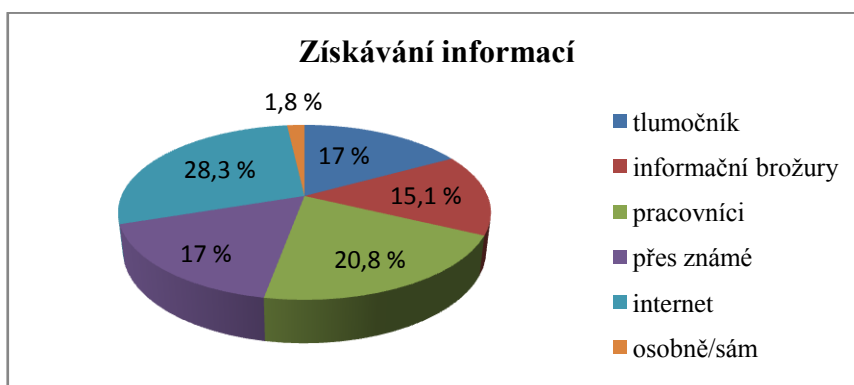


Graf 5.4 Problémy cizinců na trhu práce

Tuto otázku jsem uvedla opět jen pro zajímavost. Zajímalo mě, jaké jsou nejčastější problémy, s kterými se cizinci setkávají na trhu práce.

Nejčastějším problémem je nezaměstnanost, což v této době není nijak výjimečné a je jasné, že postihuje kromě našich občanů i cizince. Docela velké procento cizinců (26,7%) uvedlo, že nemají žádné problémy při hledání zaměstnání či celkově na trhu práce. Ovšem velkým problémem stále zůstává vyřízení povolení k zaměstnání – s tímto problémem se potýká téměř 25% respondentů. Další respondent uvedl: „nedostatek pracovních požadavků ve firmě, kde pracuji“. Mohl mít na mysli nekvalifikovanou práci či špatné vedení firmy ze strany zaměstnavatele. Velmi nízké procento respondentů (2,2%) se setkalo s problémy na trhu práce, co se týče nelegální práce. Další respondent uvedl, že problémy na trhu práce neměl, jelikož ještě studuje a má problémy s „učením“.

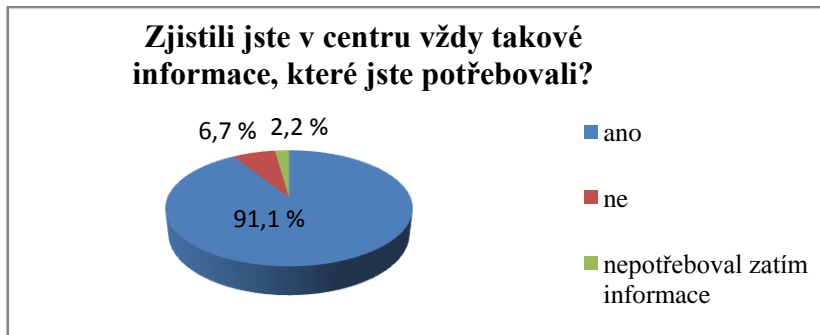
Otázka č. 5: Jaké možnosti získávání informací, osobních i administrativních (např. o povolení k pobytu, dokladů, vzdělání, občanství, sociální dávky, žádost o rozvod apod.) Vám nejlépe vyhovují?



Graf 5.5 Prostředky získávání informací

Tato otázka měla zjistit, jakou formou si cizinci zjišťují potřebné informace. Jak vyplývá z výsledků, ve větší části využívají služeb centra – přímý kontakt s pracovníky, kontakt prostřednictvím tlumočnicka a informační brožury, které jsou v centru dostupné (celkem je to tedy 52,9%). Samozřejmě v dnešní moderní době významným prostředkem získávání informací je internet. Tuto metodu využívá 28,3% klientů. Je to velmi rychlý a okamžitý způsob získání informací. 17% respondentů zjišťuje informace nejprve přes své příbuzné a známé ve svém okolí a 1,8% respondentů nepotřebuje žádného prostředníka, aby si zjistili informace, a činí tak sami.

Otázka č. 6: Zjistili jste v centru vždy takové informace, které jste potřebovali?



Graf 5.6 Poskytování informací

Touto otázkou jsem zjišťovala, zda jsou pracovníci centra vždy schopni odpovědět na dotazy klientů a pomoci jim tak s jejich problémy, aby zvládli úspěšně integraci do společnosti.

Jak vyplývá z grafu, 91,1% respondentů odpovědělo, že v CPIC zjistili vždy vše, co potřebovali znát. Jeden respondent uvedl, že ještě zatím žádné informace nepotřeboval a 6,7% uvedlo, že se nedozvěděli takové informace, co potřebovali. Respondenti, kteří nezjistili to, co potřebovali, mi měli v další otázce napsat, co chtěli v centru zjistit. Jeden dotaz se týkal právní oblasti a to problému ohledně přeložení pasu, další respondenti mi napsali „informace o jazyku“. Přesně jsem nepochopila, jak to dotyční respondenti mysleli, ale nejspíš měli na mysli informace o nabídkách kurzů jazyků, jak českého tak i cizích jazyků.

Stanovila jsem následující hypotézy:

2H₀: Ženy si zjišťují potřebné informace v centru ve stejné míře jako muži.

2H_A: Ženy si zjišťují potřebné informace v centru ve vyšší míře než muži.

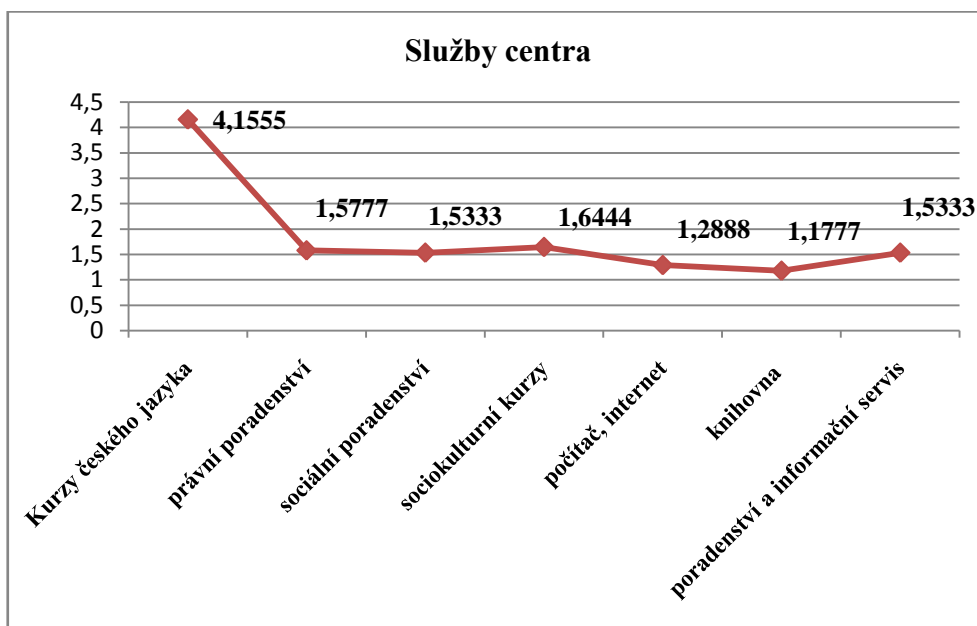
Přijetí nulové hypotézy mě opět velmi překvapilo. Předpokládala jsem, že centrum navštěvují ve vyšší míře ženy (jak se potvrdilo v úvodu) a že ženy zjišťují veškeré informace i pro své muže, kteří většinou nemají čas, protože jsou většinu času v práci a mají nedostatek volného času (hlavně tedy muži pocházející z Mongolska).

Otázka č. 8: Jste spokojeni s nabízenými službami integračního střediska? Pokud ne, uveďte proč.

Na tuto otázku mi všichni respondenti odpověděli kladně. Vysvětluji si 100% spokojenost tím, že jsou klienti vděční, že zde v ČR existuje takové středisko, které jim pomáhá a usnadňuje jejich první kroky v naší společnosti. Jak již jsem zmiňovala, služby CPIC jsou poskytovány bezplatně, tudíž si je může dovolit každý cizinec.

Otázka č. 9: Jaké služby centra využíváte?

Klienti měli zhodnotit na škále, jak často jednotlivé služby centra využívají. Respondenti odpovídali pomocí škály od 1 do 5, kdy 1 znamenala nejméně, 5 nejvíce. Poté jsem u jednotlivých služeb vypočítala aritmetický průměr a výsledky můžete vidět v následujícím grafu.

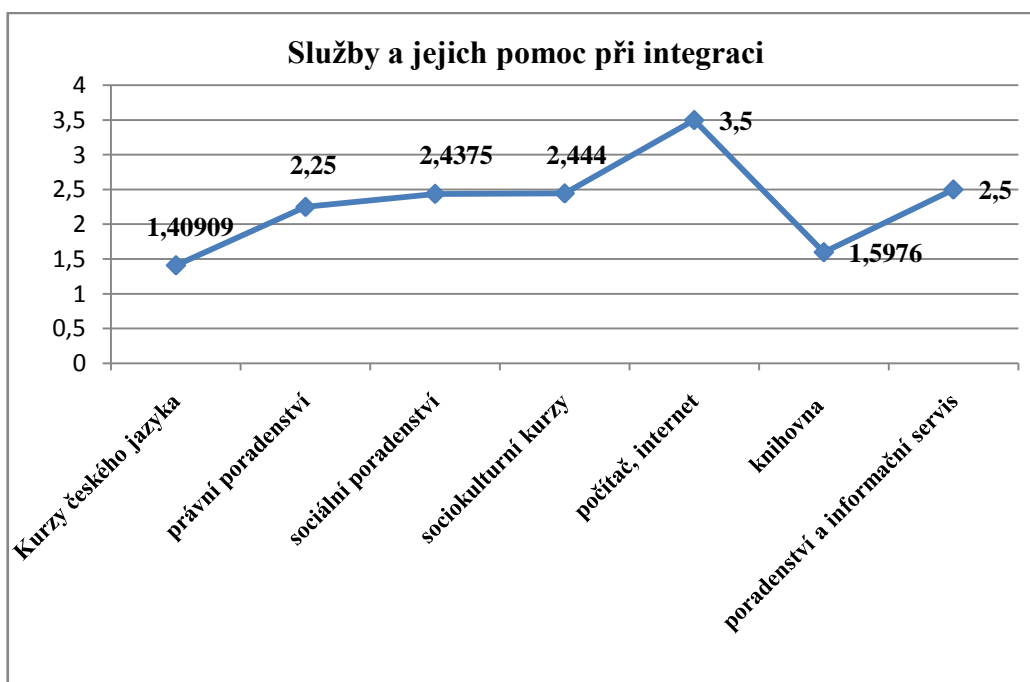


Graf. 5.7 Využívání služeb centra

Jak vyplývá z výsledků, nejvyužívanější službou jsou kurzy českého jazyka. Za velkou poptávkou tohoto kurzu může povinnost cizinců absolvovat zkoušku z českého jazyka pro udělení trvalého pobytu. Nejméně využívanou službou je knihovna. Sociální a právní poradenství je taky velmi využíváno.

Otázka č. 10: Uved'te na následující škále, jestli Vám jednotlivé služby pomohli, popř. pomáhají se začleňováním do společnosti.

Tato otázka je na podobném principu jako předešlá otázka č. 10. Respondenti měli odpovědět na škále 1 až 5 (1 znamenala rozhodně ano, 5 rozhodně ne), jestli klientům jednotlivé služby pomáhají se začleňováním do společnosti.

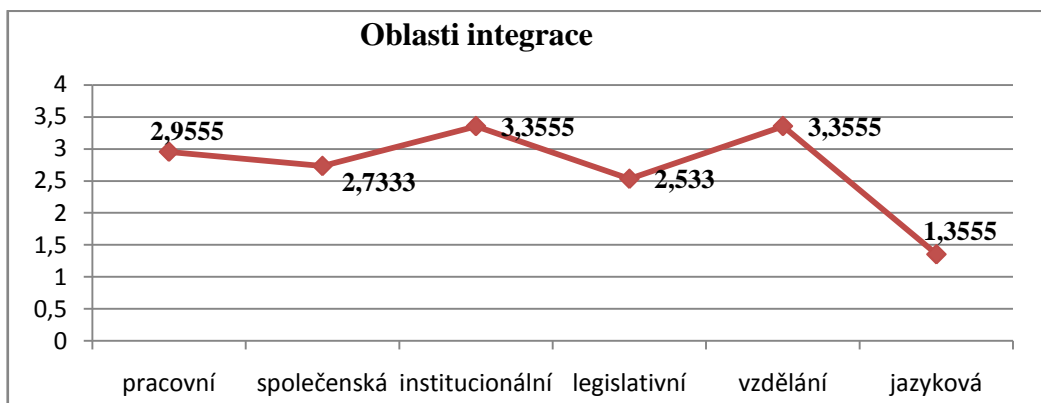


Graf. 5.8 *Služby a jejich pomoc při integraci do společnosti*

Integraci cizinců do společnosti nejvíce pomáhají kurzy českého jazyka. Další službou, která k integraci napomáhá, je právní poradenství a sociální poradenství. Rovněž sociokulturní kurzy napomáhají k snadnější integraci do společnosti. Jak z výsledků vyplývá, je důležité, aby centrum mělo kvalitní právní a sociální poradenství a celý informační servis, jelikož tento druh služeb klienti nejvíce využívají a potřebují k úspěšné integraci.

Otázka č. 11: V kterých oblastech Vám poskytované služby centra pomohly se začleněním:

Další otázka škálového typu (1 – rozhodně ano, 5 – rozhodně ne) zjišťovala, v kterých oblastech života pomohly nabízené služby centra v integraci.

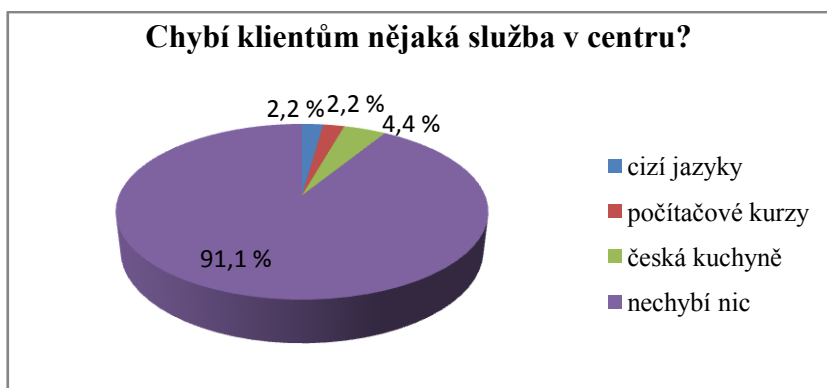


Graf. 5.9 Oblasti integrace

Nejvyužívanější službou centra jsou kurzy českého jazyka. Tyto kurzy nejvíce pomáhají při integraci v jazykové oblasti a s tím souvisí i integrace do společenské oblasti.

Druhou oblastí, kde se služby centra nejvíce podílely se začleněním, byla legislativní oblast a pracovní oblast. Cizinci do ČR přijíždějí většinou kvůli práci a v této oblasti nemají téměř žádné znalosti, tudíž využívají hlavně právního poradenství a sociokulturních kurzů, které jsou zaměřeny na tyto oblasti.

Naopak nejmenší znalost uvedli respondenti v oblasti vzdělání a institucionální oblasti. Předpokládám, že ti klienti, co nemají děti, se o oblast vzdělání a český školský systém nezajímají, ale překvapilo mě, že mají problémy v institucionální oblasti (jednání na úřadech, vyplňování žádostí, apod.). Centrum poskytuje sociální poradenství a v rámci tohoto poradenství je poskytována i doprovodná služba na úřad k vyřízení potřebných záležitostí.

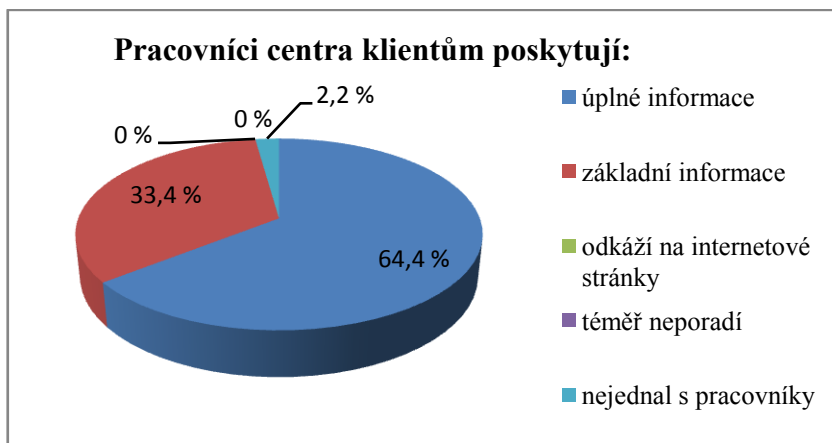
Otázka č. 12: Chybí Vám nějaká služba? Pokud ano, napište jaká.*Graf 5.10 Chybějící služby*

91,1% klientů centra jsou s nabídkou služeb centra spokojeni a nic by neměnili. 4,4% respondentů by si přála zúčastnit se kurzu české kuchyně. Tyto kulinařské kurzy by mohly být uspořádány v rámci sociokulturních kurzů, které by probíhaly několikrát do roka (např. 4x/rok). Dále klientům chybí počítačové kurzy. Tento typ kurzu probíhal v minulosti v Kroměříži, ale nyní už neprobíhá ani zde. Posledním návrhem na novou službu byly navrhnuty klienty kurzy cizích jazyků. Osobně si myslím, že tyto kurzy centrum v budoucnosti ani nehodlá realizovat, jelikož integrace je zaměřena především do naší české společnosti (nabídka kurzů českého jazyka je již zajištěna). Výuka cizích jazyků je již takový nadstandard, bez kterého se klienti obejdou a nijak jim nepomůže při integraci do naší společnosti. Samozřejmě by jim mohl pomoci při integraci na trh práce, ale to už záleží na samotných klientech, jestli se zapíší sami do kurzů cizích jazyků, které pořádají různé jazykové školy či soukromé osoby.

Následující otázky (otázky č. 13 – 17) byly zaměřeny na chování pracovníků centra ke klientům. Cílem bylo zjistit, jak klient vnímají spolupráci s pracovníky centra, zda pocítují důvěru k pracovníkům a zda se pracovníci s klienty vždy dovedou domluvit a vyřídit s klienty záležitosti, které potřebují.

Otázka č. 13: Poradí Vám vždy pracovníci centra?

Cílem této otázky bylo zjistit, jak se pracovníci centra chovají ke klientům a zda jsou ochotni klientům poskytovat potřebné informace.

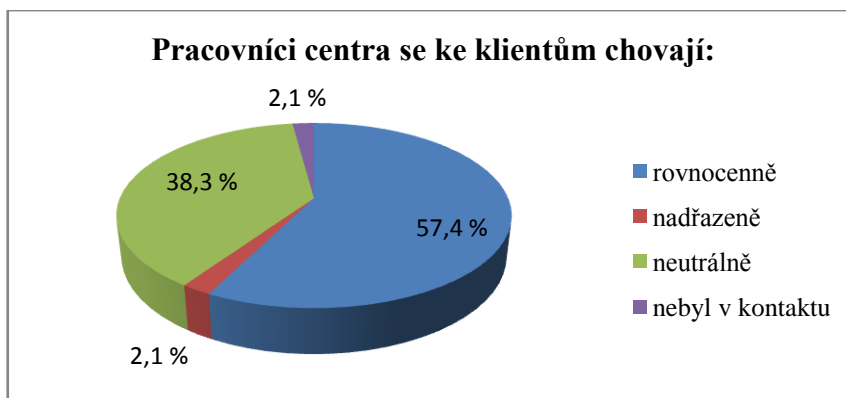


Graf 5.11 Poskytování informací pracovníky centra

V 64,4% případech byli pracovníci schopni poskytnout klientům úplné informace. Základní informace v centru zjistilo 33,4% respondentů. Z těchto výsledků vyplývá, že pracovníci se vždy snaží poskytnout zásadní informace klientům. Problém akorát vidím v komunikaci s občany pocházející z Mongolska. Pokud navštíví centrum v době, kdy není přítomen tlumočnick, stěží se s nimi dá domluvit a poté mají pocit, že nezjistili informace, které potřebovaly, ale jak uvidíme v dalších výsledcích, pracovníci se s klienty vždy snaží domluvit všemi možnými způsoby.

Otázka č. 14. Jak se k Vám chovají pracovníci centra?

Cílem této otázky bylo zjistit, jestli se pracovníci ke všem klientům chovají stejně nebo zda zaujímají k určité etnické skupině pozitivnější či negativnější postoje.



Graf 5.12 Chování pracovníků centra ke klientům

Z těchto výsledků vyplývá, že pracovníci se ke klientům chovají vždy rovnocenně či neutrálně (95,6%). Pracovníci zaujímají ke všem klientům stejný postoj a k žádné etnické

skupině nevyjadřují negativní postoj. Pracovníci jednají profesionálně, ke všem klientům se chovají vstřícně.

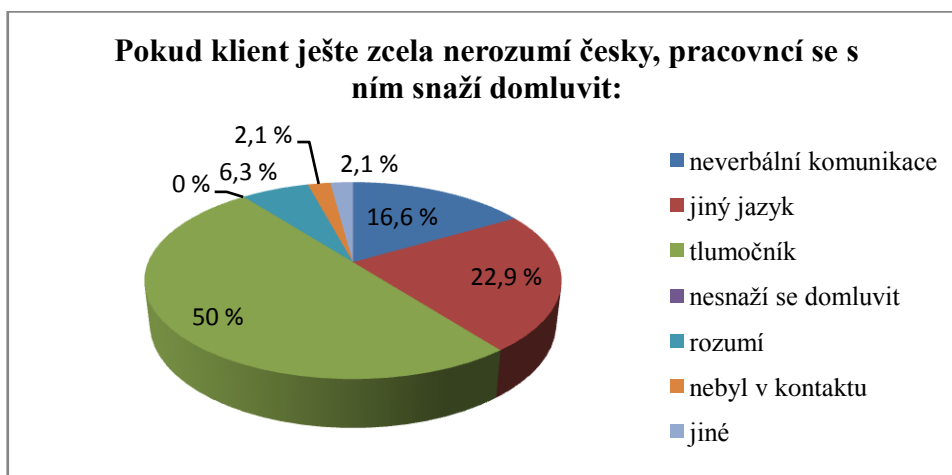
Pro zjištění míry postojů ke klientům jsem stanovila následující hypotézy:

3H₀: Pracovníci centra vykazují stejnou míru pozitivních postojů jak ke klientům pocházející z Asie, tak i ke klientům z východní Evropy.

3H_A: Pracovníci centra vykazují vyšší míru pozitivních postojů ke klientům pocházející z východní Evropy než ke klientům z Asie.

Opět mě velmi překvapilo, že jsem musela přijmout alternativní hypotézy, jelikož odpovědi respondentů v průběhu výzkumu tomuto nenasvědčovaly.

Otázka č. 15: Pokud ještě zcela nerozumíte česky, pracovníci centra se s Vámi snaží domluvit:



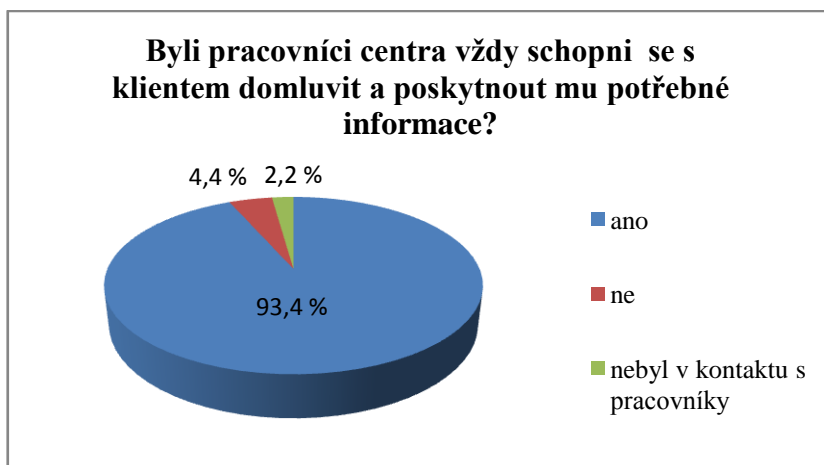
Graf 5.13 Možnosti komunikace pracovníků s klienty

Polovina respondentů (50%) uvedla, že se pracovníci vždy s nimi byli schopni domluvit prostřednictvím tlumočnicka, který byl přítomen v centru. Centrum využívá služeb několika tlumočnicků, kteří překládají z vietnamštiny, mongolštiny, ruštiny, ukrajinštiny a angličtiny. Služby tlumočnicka využívají hlavně cizinci pocházející z Mongolska. Pracovníci jsou schopni se s klienty domluvit i jiným jazykem, to potvrzuje 22,9% respondentů. Pracovníci jsou schopni dorozumět se s klienty i pomocí neverbální komunikace. Touto metodou se domluví 16,6% respondentů. 6,3% respondentů plynule mluví česky a s pracovníky se domluví bez problémů. Jeden respondent do kontaktu s pracovníky centra ještě nepřišel

(navštěvuje pouze kurzy českého jazyka). Další respondent mi označil jiný způsob dorozumívání s pracovníky, bohužel již mi nenapsal, jaký způsob to je.

Otázka č. 16: Byli pracovníci centra vždy schopni se s vámi domluvit a poskytnout Vám potřebné informace? Pokud ne, uveďte, v čem byl problém.

U této otázky jsem chtěla zjistit, jestli klienti vždy zjistili od pracovníků to, co potřebovali a vždy se spolu byli schopni domluvit a pokud ne, aby mi napsali, jaká byla příčina nedorozumění (např. neznalost pracovníků daného tématu, problém ve verbální komunikaci atd.).



Graf 5.14 Komunikace pracovníků centra s klienty

Většina klientů (93,4%) se vždy domluvila s pracovníky a získala od nich potřebné informace. Menší procento respondentů (4,4%) nezjistilo takové informace, které potřebovali. Problém byl ve většině případů ve verbální komunikaci. Jak jsem již zmiňovala, klienti mají možnost využít služeb tlumočnicka, který je přítomen v centru v konkrétní dny a hodiny a Ti klienti, kteří potřebují použít ke komunikaci prostředníka, by měli navštěvovat centrum v tyto určené dny, jinak se nejsou schopni domluvit. Z vlastní zkušenosti vím, že je velmi obtížné a kolikrát nemožné, domluvit se s cizincem, který ještě nemá žádné základní znalosti češtiny či jiného jazyku (např. angličtiny).

Otázka č. 17: Cítíte k pracovníkům centra důvěru?

Tato otázka byla opět typem škály a respondenti měli určit na škále 1 až 5, co cítí k pracovníkům centra. Číslo 1 znamenalo důvěru a číslo 5 nedůvěru. Po výpočtu aritmetického průměru, který činil 1,4, vychází, že respondenti mají plnou důvěru k pracovníkům centra. Z tohoto výsledku vyplývá, že pracovníci působí velmi lidsky a profesionálně. Podle mého názoru jsou pracovníci velmi milí a vždy ochotni pomoci. Ke klientům jsou vstřícní a zaujímají k nim velmi přátelský postoj.

Otázka č. 18: Pomohly Vám služby centra k snadnější integraci do společnosti?

Předposlední otázka v mém dotazníku je rovněž škálová. Opět na škále 1 až 5 (1 – naprosto souhlasím, 5 – rozhodně nesouhlasím), měli respondenti určit, zda jim existence centra a jeho nabízené služby pomohli či stále pomáhají k integraci do společnosti. Z výpočtu aritmetického průměru, jehož hodnota byla 1,5111, vyplývá, že většina respondentů si myslí, že jim existence centra umožnila jednodušší začlenění do naší společnosti.

Otázka č. 19: Myslíte si, že bez pomoci centra by vaše integrace do společnosti byla těžší?

Poslední otázka zjišťovala, zda si respondenti myslí, jestli by jejich integrace do společnosti byla těžší bez pomoci integračního centra. Opět jsem odpovědi získávala pomocí škály 1 až 5 (1 – rozhodně ano, 5 – rozhodně ne) a aritmetického průměru. Aritmetický průměr u této otázky činil 1,9333. Z tohoto výsledku vyplývá, že respondenti předpokládají, že by jejich integrace bez pomoci centra byla rozhodně náročnější a těžší. Pouze 3 respondenti tvrdili, že by integraci do společnosti zvládli i bez pomoci centra a problémy by jim to nedělalo.

6 SHRUTÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

V praktické části mé bakalářské práce jsem se zabývala rolí centra na podporu integrace cizinců při integraci přistěhovalců do společnosti. Zajímalo mě, jestli centrum plní svou roli a funkci při integraci cizinců do naší společnosti a svojí činností napomáhá cizincům k úspěšné integraci do společnosti. Ve svém výzkumu jsem se zaměřila na 4 hlavní oblasti: komunikaci, získávání informací, využívání služeb a na spolupráci pracovníků s klienty centra.

Centrum poskytuje své služby klientům z tzv. třetích zemí. Z těchto zemí tvoří více jak polovinu uživatelů lidé z Mongolska, dále pak velkou část tvoří klient z Ruska a Ukrajiny.

Problémy při komunikaci s většinovou společností stále přetrvávají. Avšak postupně se určité problémy stupňují (např. ubývá diskriminace ze strany občanů) nebo se zcela eliminují (např. problémy při neverbální komunikaci). Problémy se ve vyšší míře vyskytují hlavně na trhu práce. Stále se ve větší míře objevují problémy s pracovním povolením. Nicméně podle mého názoru docela velké procento respondentů uvedlo, že žádné problémy na trhu práce nemá a to je velký pokrok v oblasti integrace. Pracovníci se snaží těmto problémům předcházet prostřednictvím poskytovaných služeb a akcí, které pravidelně pořádají a to se jim úspěšně daří.

Podle názorů klientů centrum velmi dobře funguje, co se týká poskytování informací a nabídky služeb (spokojenost s poskytovanými službami byla dokonce 100%). Z výsledků vyplývá, že klienti získávají informace nejčastěji prostřednictvím centra, tudíž i v této oblasti centrum splňuje svůj účel.

Nejvyužívanější službou v centru jsou kurzy českého jazyka. Znalost českého jazyka patří mezi základní předpoklady pro úspěšnou integraci do naší společnosti. V posledních letech je rovněž znalost českého jazyka jedna z podmínek pro získání trvalého pobytu v ČR a tato podmínka podle mého názoru donutila i ty cizince, kteří nemluvili téměř česky, aby se naučili aspoň základy českého jazyka pro úspěšné složení této zkoušky. Mezi další služby, které jsou velmi často využívány, patří všechny druhy poradenství, tj. právní i sociální a celkově informační servis. Centrum prostřednictvím svých služeb velmi dobře napomáhá k integraci v oblasti jazykové, společenské, legislativní a pracovní.

Co se týká rozšíření nabídky služeb, klienti centra (hlavně tedy klientky pocházející z Mongolska) by měli zájem o kurz české kuchyně. Již tento krok potvrzuje, že klienti

z Mongolska nejsou až tak uzavření, ale mají zájem vyzkoušet něco z naší kultury a více se zapojit do naší společnosti. Dále by klienti měli zájem o počítačové kurzy.

Jednání pracovníků s klienty shledávám jako zcela bezkonfliktní. Pracovníci jsou ke klientům velmi vstřícní až přátelští. Ve většině případů se pracovníci s klienty dovedou bez větších obtíží domluvit. Jednání pracovníků vůči klientům je zcela profesionální, nebyly zaznamenány žádné negativní postoje.

Co se týče role centra, tak z mého výzkumu vyplývá, že svou roli plní a existence tohoto centra má určitě smysl a centra by měla fungovat ve všech krajích ČR. Klienti jsou velmi spokojeni s existencí centra a přiznávají, že jim centrum usnadnilo integraci do naší společnosti. Bez pomoci tohoto centra by bylo jejich začlenění do české společnosti mnohem obtížnější, integrace by trvala mnohem déle a je tu možnost, že by neproběhlo zcela úspěšně.

ZÁVĚR

Integrace do společnosti je dlouhodobý proces, při kterém se cizinci setkávají s mnoha překážkami, které jsou pro ně velmi těžko překonatelné. Díky centrům na podporu integrace cizinců se jejich začleňování do naší společnosti stává mnohem jednodušším a rychlejším. Centrum nabízí služby, které cizincům pomáhají s překonáváním jejich překážek a umožňují tak úspěšnou integraci do naší společnosti. Pomocí centra cizinci snadněji mohou získat důležité informace, které jsou potřebné k vyřízení jejich záležitostí (od běžných záležitostí až po ty složitější, např. právní poradenství), služby dále umožňují orientovat se ve všech oblastech života a mohou tak získat potřebné znalosti pro život v naší společnosti.

Cílem mé práce bylo představit centrum na podporu integrace cizinců a seznámit se s jeho činností, jelikož si myslím, že toto centrum ještě není tak úplně v povědomí jak občanů, tak i u části cizinců. Já osobně jsem se s centrem seznámila nedávno a to jen čistou náhodou. Hlavním cílem mé bakalářské práce bylo zjistit, zda centrum splňuje svoji roli a napomáhá při integraci cizinců do naší společnosti. Dále jsem zjišťovala, s jakými problémy se klienti potýkají, jakým způsobem získávají nezbytné informace pro vyřízení svých záležitostí a zda jim nabízené služby umožňují úspěšnou integraci do společnosti. Tyto cíle byly splněny a výsledky se nachází v předcházející kapitole Shrnutí výsledků výzkumu.

Výsledky výzkumu mohou posloužit Centru na podporu integrace cizinců ve Zlíně jako zpětná vazba pro pracovníky centra, dále výsledky mohou posloužit jako možnost návrhu, co by Centrum ve svých službách mělo změnit či naopak, co je potřebné, aby zůstalo, dále se rozvíjelo a tyto informace využít pro zkvalitnění či posílení služeb.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] BALÁŽ, Roman (ed.), 2010. *Integrace cizinců ve Zlínském kraji a její lokální specifika*. Praha: Správa uprchlických zařízení MV - odbor Centra na podporu integrace cizinců. Dostupné z: http://www.integracnicentra.cz/KeStazeni/Vystupy/Konference%20ZLN_sbornik%202010.pdf
- [2] BALÁŽ, Roman (ed.), 2011. *Aspekty integrace cizinců v regionech ČR: soubor vybraných příspěvků z regionálních konferencí*. Praha: Správa uprchlických zařízení MV – odbor Centra na podporu integrace cizinců.
- [3] BARŠOVÁ, Andrea a Pavel BARŠA, 2005. *Přistěhovalectví a liberální stát: Imigrační a integrační politiky v USA, západní Evropě a Česku*. Brno: Masarykova univerzita v Brně, Mezinárodní politologický ústav. ISBN 80-210-3875-6.
- [4] BOSSWICK, Wolfgang a Friedrich HECKMANN, 2006. *Integration of migrants: Contribution of local and regional authorities*. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Dostupné z: <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2006/22/en/1/ef0622en.pdf>
- [5] Centrum na podporu integrace cizinců: Zlínský kraj [online]. SUZ MV ČR, ©2009 – 2010. [cit. 2012-03-08]. Dostupné z: <http://www.integracnicentra.cz/ZlinskyKraj/ZK.aspx>
- [6] Cizinci v České republice: Stránky Ministerstva práce a sociálních věcí o integraci cizinců [online]. MPSV, ©2012 [cit. 2012-03-17]. Dostupné z: <http://www.cizinci.cz/news.php?lg=1>
- [7] ČESKO, 1999. Zákon č. 326 ze dne 30. listopadu 1999 o pobytu cizinců na území ČR a o změně některých zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1999, částka 80, s. 2282 - 2400. ISSN 1211 – 1244. Dostupný z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=5978>
- [8] ČESKO, 2006. Zákon č. 165 ze dne 16. března 2006, kterým se mění zákon č. 325/1999 Sb., o azylu a o změně zákona č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů, (zákon o azylu). In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 56, s. 1994 - 2016. ISSN 1211 – 1244. Dostupný z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=4902>

- [9] ČESKO, 2012. Vláda. Usnesení vlády České republiky ze dne 4. ledna 2012 č. 6 k Postupu při realizaci aktualizované Koncepti integrace cizinců – Společné soužití v roce 2012. Dostupné z: http://www.cizinci.cz/files/clanky/943/USNESENI_VLADY_04012012.pdf
- [10] ČESKO, 2011. Vláda. Usnesení vlády České republiky ze dne 9. února 2011 č. 99 k aktualizované Koncepti integrace cizinců na území České republiky a k návrhu dalšího postupu v roce 2011. Dostupné z: <http://www.cizinci.cz/files/clanky/741/uv-09022011.pdf>
- [11] ČESKO, 2009. Vláda. Usnesení vlády České republiky č. 183 ze dne 16. 2. 2009 ke zprávě o realizaci Konceptu integrace cizinců v roce 2008. Dostupné z: <http://www.cizinci.cz/files/clanky/537/usneseni16022009.pdf>
- [12] ČESKO, 2006. Vláda. Usnesení vlády České republiky ze dne 8. února 2006 č. 126 ke Koncepti integrace cizinců v roce 2005. Dostupné z: http://www.cizinci.cz/files/clanky/324/KIC_aktualizovana.pdf
- [13] ČESKO, 2008. Vláda. Vyhláška č. 348 ze dne 9. září 2008, o výuce a zkouškách znalosti českého jazyka pro účely získání povolení k trvalému pobytu na území České republiky. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2008, částka 113, s. 5435 – 5442. ISSN 1211-1244. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/soubor/sb113-08-pdf.aspx>
- [14] ČSÚ. Český statistický úřad. Pohyb obyvatelstva [online]. ©2012 [cit. 2012-03-19]. Dostupné z: <http://www.czso.cz/csu/csu.nsf/kalendar/aktual-oby>
- [15] ČSÚ. Cizinci v ČR – úvod [online]. ©2012 [cit. 2012-03-19]. Dostupné z: <http://www.czso.cz/csu/cizinci.nsf/kapitola/uvod>
- [16] ČSÚ. Český statistický úřad. Sčítání lidu, domů a bytů 2011. ©2009 – 2011 [cit. 2012-03-19]. Dostupné z: <http://vdb.czso.cz/sldbvo/#!stranka=zakladni-vysledky>
- [17] DRBOHLAV, Dušan a kol, 2010. *Migrace a (i)migranti v Česku*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON). ISBN 978-80-7419-039-1.
- [18] DVOŘÁČEK, Jan. *Náležitosti trvalého pobytu*. [přednáška]. Zlín, Centrum na podporu integrace cizinců, 7. března 2012.
- [19] EU, 2009. Nařízení Evropského parlamentu a rady (ES) č. 810/2009 ze dne 13. července 2009 o kodexu Společenství o vízech (vízový kodex). Dostupné z: http://www.mzv.cz/public/ee/47/6d/552589_454280_Vizovy_kodex_CZ.pdf

- [20] GAVORA, Peter, 2000. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido. ISBN 80-85931-79-6.
- [21] HLADÍK, Jakub, 2006. *Multikulturní výchova: socializace a integrace menšin*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně. ISBN 80-7318-424-9.
- [22] CHRÁSKA, Miroslav, 2007. *Metody pedagogického výzkumu: Základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada Publishing, a.s. ISBN 978-247-1369-4.
- [23] MPSV. *MPSV: Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. ©2009 [cit. 2011-12-01]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/>
- [24] MVČR. *MVČR: Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. ©2010 [cit. 2011-12-01]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/>
- [25] MYŠÍKOVÁ, Eva. Reportáž. In: *Televizí noviny*. TV, Nova, 15. prosince 2011, 12:30. Dostupné z: <http://tn.nova.cz/zpravy/domaci/ryturu-jedi-je-vic-nez-romu-zname-vysledky-scitani-lidu.html>
- [26] MZV. *MZV: Ministerstvo zahraničních věcí* [online]. ©2010 [cit. 2011-12-06]. Dostupné z: http://www.mzv.cz/jnp/cz/informace_pro_cizince/kratkodobe_vizum/obecne_informace.html
- [27] NIESEN, Jan, 2000. *Rozmanitost a soudržnost: nové úkoly v oblasti integrace imigrantů a menšin*. Praha: Rada Evropy. ISBN 92-871-4345-5.
- [28] OECD in figures 2008 [online]. Paris: Organisation for Economic Co-operation and Development. ©2008 [cit. 2012-03-21]. ISBN 978-92-64-05563-6. Dostupné z: < <http://www.oecd.org/dataoecd/44/17/41733586.pdf> >
- [29] *Poradna pro občanství, občanská a lidská práva: tabulka druhů pobytů cizinců v České republice* [online]. ©2009 [cit. 2012-02-29]. Dostupné z: <http://cizinci.poradna-prava.cz/tabulka-pobytu.html>
- [30] RÁKOCZYOVÁ, Miroslava a Robert TRBOLA (eds.), 2011. *Institucionální podmínky sociální integrace cizinců v ČR I. Integrační politika*. Brno: Barrister&Principal. ISBN 978-80-87474-19-8.
- [31] RÁKOCZYOVÁ, Miroslava a Robert TRBOLA (eds.), 2009. *Sociální integrace přistěhovalců v České republice*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON). ISBN 978-80-7419-023-0.

- [32] SCHEU, Harald Christian, 2011. *Migrace a kulturní konflikty*. Praha: Auditorium. ISBN 978-80-87284-07-0.
- [33] *Slovo. Bulletin pro cizince a o cizincích*, 2011. Praha: Datapont s. r. o.
- [34] *Správa uprchlických zařízení Ministerstva vnitra* [online]. SUZ, ©2012 [cit. 2012-01-06]. Dostupné z WWW: <<http://www.suz.cz/>>
- [35] ŠIŠKOVÁ, Tatjana (ed.), 1998. *Výchova k toleranci a proti rasismu: sborník. Zdroje a formy rasismu a netolerance. Informace o národnostních menšinách. Hry a cvičení pro žáky a studenty*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-285-8
- [36] VRBOVÁ, Daniela, 2011. Co je nového v novele. *Slovo: Bulletin pro cizince a o cizincích*. Praha. Datapont s. r. o.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

ČR	Česká republika
OECD	Organizace pro ekonomickou spolupráci a rozvoj
ČSÚ	Český statistický úřad
EU/EHP	Evropská unie/Evropský hospodářský prostor
MZV	Ministerstvo zahraničních věcí
OAMP	odbor azylové a migrační politiky
MV	Ministerstvo vnitra
EU	Evropská Unie
CPIC	centrum na podporu integrace cizinců
SUZ	správa uprchlických zařízení
EIF	Evropská fond pro integraci občanů třetích zemí
PČR	Policie České republiky
AZ	azylové zařízení
PřS	přijímací středisko
PoS	pobytové středisko
IAS	integrační azylové středisko
ZZC	zařízení pro zajištění cizinců
SOZE	sdužení občanů zabývajících se emigranty
EON	energetická společnost
ÚP	úřad práce
VZP	Všeobecná zdravotní pojišťovna
OSSZ	okresní správa sociálního zabezpečení
SŠ	střední školy
ZŠ	základní školy
apod.	a podobně

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 3.1.2.1 Mapa středisek SUZ MV

SEZNAM TABULEK

- Tab. 1.1 Počet obyvatel a cizinců v ČR
- Tab. 1.2.1.1 Přehled druhů pobytů cizinců v ČR
- Tab. 5.1 Složení respondentů dle národnosti a pohlaví

SEZNAM GRAFŮ

- Graf 5.1 Pohlaví respondentů
- Graf 5.2 Národnost respondentů
- Graf 5.3 Problémy cizinců při komunikaci se společností
- Graf 5.4 Problémy cizinců na trhu práce
- Graf 5.5 Prostředky získávání informací
- Graf 5.6 Poskytování informací
- Graf 5.7 Využívání služeb centra
- Graf 5.8 Služby a jejich pomoc při integraci do společnosti
- Graf 5.9 Oblasti integrace
- Graf 5.10 Chybějící služby
- Graf 5.11 Poskytování informací pracovníky centra
- Graf 5.12 Chování pracovníků centra ke klientům
- Graf 5.13 Možnosti komunikace pracovníků s klienty
- Graf 5.14 Komunikace pracovníků centra s klienty

SEZNAM PŘÍLOH

- Příloha PI Dotazník v českém jazyce
Příloha PII Dotazník v ruském jazyce
Příloha PIII Dotazník v anglickém jazyce

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK V ČESKÉM JAZYCE

Dobrý den,

Žádám Vás o vyplnění následujícího dotazníku. Dotazník je anonymní a informace v něm uvedené budou sloužit jen jako podklad k mé bakalářské práci „Role integračního střediska při integraci přistěhovalců do společnosti“

Děkuji za spolupráci.

Iveta Dvořáčková, studentka UTB ve Zlíně.

Pokyny pro vyplnění dotazníku: Zakřížkujte vždy jen jednu odpověď.

1. Jste:

- muž
- žena

2. Řadíte se k národnosti:

- mongolské
- ruské
- vietnamské
- ukrajinské
- jiné.....

3. Jaké problémy jste vnímali, popřípadě vnímáte při komunikaci se společností?

- verbální komunikace (neznalost českého jazyka)
- neverbální komunikace (oční kontakt, podání ruky, různá gesta, ...)
- diskriminace občany ČR
- jiné.....
- nevnímám žádnou překážku

4. S jakými problémy na trhu práce se setkáváte, popřípadě jste se setkávali?

- dlouhodobá nezaměstnanost na trhu práce
- nemožnost získat zaměstnání kvůli vašemu občanství
- problémy s povolením k zaměstnáním

- nelegální práce
- jiné

5. Jaké možnosti získávání informací, osobních i administrativních(např. o povolení k pobytu, dokladů, vzdělání, občanství, sociální dávky, žádost o rozvod apod.) Vám nejlépe vyhovují?

- pomocí tlumočnicka
 - přes informační brožury ve vašem jazyce
 - přímý kontakt s pracovníky centra
 - přes známé ve vašem okolí
 - internet
 - jiné.....
-

6. Zjistili jste v centru vždy takové informace, které jste potřebovaly?

- ano
- ne

7. Pokud jste nezjistili informace, které jste potřebovaly, uveďte prosím, co jste chtěli znát:

.....

.....

8. Jste spokojeni s nabízenými službami integračního střediska? Pokud ne, uveďte proč.

- ano
 - ne,.....
-

9. Jaké služby centra využíváte?

	nejméně				nejvíce
kurzy českého jazyka	1	2	3	4	5
právní poradenství	1	2	3	4	5
sociální poradenství	1	2	3	4	5
sociokulturní kurzy	1	2	3	4	5
počítač, internet	1	2	3	4	5
knihovna	1	2	3	4	5
poradenství a informační servis	1	2	3	4	5

10. Uveďte na následující škále, jestli Vám jednotlivé služby pomohli, popř. pomáhají se začleňováním do společnosti?

	rozhodně ano	spíše ano	nevím	spíše ne	rozhodně ne
kurzy českého jazyka	1	2	3	4	5
právní poradenství	1	2	3	4	5
sociální poradenství	1	2	3	4	5
sociokulturní kurzy	1	2	3	4	5
počítač, internet	1	2	3	4	5
knihovna	1	2	3	4	5
poradenství a informační servis	1	2	3	4	5

11. V kterých oblastech Vám poskytované služby centra pomohly se začleněním:

	rozhodně ano	spíše ano	nevím	spíše ne	rozhodně ne
pracovní oblast (pomoc s nalezením uplatnění, zaměstnáním v oboru, orientace v pracovně-právním vztahu)	1	2	3	4	5
společenská oblast (navazování kontaktů s občany ČR, návštěva kulturních akcí)	1	2	3	4	5
institucionální oblast (orientace na úřadech, zvládání administrativy)	1	2	3	4	5
legislativní oblast (orientace v zákonech a sledování novelizací, trvalý pobyt)	1	2	3	4	5
oblast vzdělání (znalost systému českého školství)	1	2	3	4	5
jazyková oblast (znalost českého jazyka)	1	2	3	4	5

12. Chybí Vám zde nějaká služba? Pokud ano, napište která.

.....
.....

13. Pracovníci centra vám:

- vždy rádi ochotně poradí a poskytnou vám úplné informace
- řeknou vám jen základní informace
- odkážou vás na internetové stránky
- téměř vám neporadí

14. Pracovníci centra se k Vám chovají:

- rovnocenně
- nadřazeně
- neutrálně

ПŘÍLOHA P II: DOTAZNÍK V RUSKÉM JAZYCE

Привет,

Я прошу Вас заполнить следующую анкету. Анкета является анонимной, и содержащаяся в ней информация будет служить лишь в качестве основы для моей диссертации "Роль Центров поддержки интеграции для интеграции иммигрантов в общество"

Благодарим Вас за сотрудничество.

Iveta Dvořáčková, студент TBU Zlín

Инструкции по заполнению анкеты: Отметьте только один ответ.

1. Пол:

- мужской
- женский

2. Национальность:

- монгольская
- русская
- вьетнамская
- украинская
- другие

3. С какими проблемами вы встречались или сталкиваетесь в коммуникации с обществом?

- вербальной коммуникации (отсутствие знания чешского языка)
- невербальное общение (контакт глаз, рукопожатия, различные жесты, ...)
- дискриминации гражданами ČR
- другие
- я не вижу никаких препятствий

4. С какими проблемами на рынке труда сталкиваетесь или же встретились?

- долгосрочная безработица на рынке труда
- невозможность устроиться на работу из-за своего гражданства
- проблемы с разрешением на работу
- нелегальная работа
- другие

5. Каковы возможности получения информации, личные и административные - например : разрешение о местожительстве, документы, образование, гражданство, разрешение о браке (свадьба, развод), лучше всего подходит для вас?

- через переводчика
- через брошюры на русском языке

- прямого контакта с сотрудниками центра
- через друзей в вашем районе
- интернет
- других.....

6. Узнали ли вы в центре всегда такую информацию которую вы хотели?

- да
- нет

7. Если вы не нашли необходимую информацию, пожалуйста, укажите, что вы хотели узнать:

.....

.....

8. Довольны ли вы с предлагаемыми услугами центра? Если нет ответьте почему:

- да
- нет,

9. Какие услуги центра используете?

	как минимум				Как максимум
курсы чешского языка	1	2	3	4	5
юридические консультации	1	2	3	4	5
консультации по социальным вопросам	1	2	3	4	5
социально-культурные курсы	1	2	3	4	5
компьютер, интернет	1	2	3	4	5
библиотека	1	2	3	4	5
консультативно - информационные службы	1	2	3	4	5

10. Укажите на следующей шкале, как услуги вам помогли?

	безусловно ода	Скорее да	я незнаю,	скорее нет	безусловно нет
курсы чешского языка	1	2	3	4	5
юридические консультации	1	2	3	4	5
консультации по социальным вопросам	1	2	3	4	5
социально-культурные курсы	1	2	3	4	5
компьютер, интернет	1	2	3	4	5
библиотека	1	2	3	4	5
консультативно - информационные службы	1	2	3	4	5

11. В каких областях вам предлагаемые услуги центра помогли:

	безусловно да	скорее да	я не знаю,	скорее нет	безусловно нет
рабочая область (помощь в поиске вакансий, ориентации в области, ориентации в рабочих отношениях)	1	2	3	4	5
общественная область (контакты с гражданами ЧР, посещение культурных мероприятий)	1	2	3	4	5
Институциональной области (ориентация на офисах, освоение административы)	1	2	3	4	5
законодательной области (ориентация в законах и отслеживание изменений, постоянного местожительства)	1	2	3	4	5
области образования (знание школьной системы Чехии)	1	2	3	4	5
языковой области (знание чешского языка)	1	2	3	4	5

12. Отсутствует ли вам какая-нибудь служба? Если да - какая

.....
.....

13. Сотрудники Центра вам:

- всегда рады и готовы помочь предоставить Вам полную информацию
- говорят вам только основную информацию
- скажут поискать на интернете
- ничем вам не помогут

14. Сотрудники Центра относятся к вам:

- одинаково
- надменно
- нейтрально

15. Если вы совершенно не понимаете чужие, Сотрудники Центра пытаются общаться с вами:

- использование невербальной коммуникации (общение жестами, движениями различных частей тела, ...)
- другие языки (английский, немецкий, русский и т.д.)
- через переводчика
- не пытаются общаться с вами
- другие

16. Были ли сотрудники центра всегда способны с вами общаться и представить необходимую информацию? Если нет, какой был проблем.

- да
- нет,

.....

17. К сотрудникам центра чувствуете:

доверенность 1 2 3 4 5 недоверенность

18. Помогли ли вам услуги центра для лучшего интегрирования в общество?

полностью согласен 1 2 3 4 5 полностью не согласен

19. Думаете, что без помощи центра, бывшая интеграция в общество была сложней?
безусловно да 1 2 3 4 5 безусловно нет

PŘÍLOHA P III: DOTAZNÍK V ANGLICKÉM JAZYCE

Good afternoon,

I am requesting that you fill in the following questionnaire. The questionnaire is anonymous and the information contained there will serve as a basis for my bachelor thesis „The role of the integration centre for the integration of immigrants into society“.

Thank you for your cooperation.

Iveta Dvořáčková, a student of the Tomas Bata University in Zlín.

Instructions for completing the questionnaire: cross only one answer

1. You are:

- man
- woman

2. Your nationality is:

- Mongolian
- Russian
- Vietnamese
- Ukrainian
- other.....

3. What problems did you perceive or are currently perceiving in communication with the society?

- verbal communication (lack of knowledge of the Czech language)
- nonverbal communication (eye contact, handshake, various gestures, attitude, ...)
- discrimination by citizens of the Czech republic
- I don't perceive any obstacle
- other.....

4. With which problems on the labour market are you experiencing or have encountered with?

- long-term unemployment on the labour market
- inability to get a job because of your citizenship
- problems with permission for employment
- illegal work
- other.....

5. Which ways of getting information, personal and administrative (for example permission of residence, other documents, education, citizenship, application for divorce,), are best for you?

- through interpreter
- through information brochures in your language
- direct contact with workers of the centre
- through friends in your surroundings
- internet
- other.....

6. Have you always found information, which you needed in the Centre?

- yes
- no

7. If you didn't find out the information, which you needed, please give examples of what you wanted to know?

.....

8. Are you satisfied with the offer of services of the integration centre? If not, write why.

- yes
- no,.....

9. Which services of centre do you use?

	atall				the most ofall
Czech language course	1	2	3	4	5
legal counselling	1	2	3	4	5
socialcounselling	1	2	3	4	5
socioculturalcourse	1	2	3	4	5
PC, internet	1	2	3	4	5
library	1	2	3	4	5
counselling and informationservice	1	2	3	4	5

10. Please, provide on the following scale, if the services of the centre helped you or are currently helping you with the integration into society?

	Definetlyyes	more yes	Do not know	more no	definetly no
Czech languagecourse	1	2	3	4	5
legalcounselling	1	2	3	4	5
socialcounselling	1	2	3	4	5
social-culturecourse	1	2	3	4	5
PC, internet	1	2	3	4	5
library	1	2	3	4	5
counselling and informationservice	1	2	3	4	5

11. In which areas have the services of the centre helped you with the integration into society?

	Definetlyyes	more yes	Do not know	more no	definetly no
Work area (helpwithfindingjobs in thefield, orientation in thelabour-lawrelationship)	1	2	3	4	5
community area (contactwithcitizens CR, visitingculturalevents)	1	2	3	4	5
institutional area (focus on offices, administrative management)	1	2	3	4	5
legislative area (orientation in law and monitoring ofamendments, permanent residence)	1	2	3	4	5
education area (knowledgeofthe Czech schoolsystem)	1	2	3	4	5
language area (knowledgeoftheczechlanguage)	1	2	3	4	5

12. Are you missing some service in the centre? If yes, which one?

.....

13. Workers of centre will:

- always eagerly and willingly to help you and provide complete information
- tell you only basic information
- direct you to a website
- hardly help you

14. In which manner do the workers of the centre behave towards you:

- equally
- superior
- neutral

15. If you absolutely don't understand the Czech language, workers of centre are trying to communicate with you:

- using non-verbal communication (communication gestures, movements of body parts, ...)
- other language (English, German, Russian, etc.)
- through an interpreter
- are not trying to communicate with you at all

16. Were the workers of the centre always able to communicate with you and provide you with necessary information? If not, what was the problem?

yes

no,

17. What do you feel towards workers of centre?

trust 1 2 3 4 5 distrust

18. Did the services provided by the centre help you easily integrate into society?

totally agree 1 2 3 4 5 totally disagree

19. Do you think that without the help of the centre, would your integration into society be more difficult?

definitely yes 1 2 3 4 5 definitely no