

Rakouský systém je veden snahou o postupné zavedení kvalitní péče za standardních podmínek a jejich přiměřenou kontrolu, s příbližně shodnou dobou řízení o dávku a způsobem posuzování nároku v celém Rakousku. Nutným doplňkem jsou sociální dávky poskytované na úrovni spolkových zemí a obcí. Značná pozornost je věnována poradenství a přístupu k informacím.

### Zdroje:

Informace od Dr. Karin Pfeiffer, Abteilung IV/B/4 - Pflegevorsorge, BMASK

### Webové stránky rakouských orgánů a institucí:

RAKOUSKO. Pensionsversicherungsanstalt [online]. 2013. Dostupné z: [www.pensionsversicherung.at](http://www.pensionsversicherung.at)  
RAKOUSKO. AUVA Soziale Unfallversicherung [online]. 2013. Dostupné z: [www.auva.at](http://www.auva.at)  
RAKOUSKO. Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger [online]. 2013. Dostupné z: <http://www.hauptverband.at>  
RAKOUSKO. Sozialinfo Wien. [online]. 2013. Dostupné z: [www.sozialinfo.wien.gv.at](http://www.sozialinfo.wien.gv.at)

RAKOUSKO. BVA Versicherungsanstalt öffentlich Bediensteter [online]. 2013. Dostupné z: [www.bva.at](http://www.bva.at)  
RAKOUSKO. HELP.GV.AT [online]. 2013. Dostupné z: [www.help.gv.at](http://www.help.gv.at)

RAKOUSKO. Österreichische Sozialversicherung [online]. 2013. Dostupné z: [www.sozialversicherung.at](http://www.sozialversicherung.at)  
Leistungsrechtliche Werte in der Sozialversicherung 2014. In: Hauptverband der Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger [online]. Dostupné z: [http://www.sozialversicherung.at/media-DB/1034647\\_Leistungsrechtliche\\_Werte\\_2014.pdf](http://www.sozialversicherung.at/media-DB/1034647_Leistungsrechtliche_Werte_2014.pdf)

RAKOUSKO Rechtsinformationssystem des österreichischen Bundeskanzleramtes [online]. 2013. Dostupné z: <http://www.ris.bka.gv.at/>

RAKOUSKO. BMASK Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz [online]. 2013. Dostupné z: [www.bmask.at](http://www.bmask.at)

RAKOUSKO. BMASK Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz. Plattform für Pflegende Angehörige [online]. 2013. Dostupné z: [www.pflegedaheim.at](http://www.pflegedaheim.at)

### Rakouské právní předpisy:

BPGG (Bundespflegegesetz, Fassung vom 6.1.2014)  
ASVG  
AVG

Verordnung der Bundesministerin für Arbeit, Gesundheit und Soziales über die Beurteilung des Pflegebedarfes nach dem Bundespflegegeldgesetz. BGBl. Nr. 37/1999

Richtlinien für die einheitliche Anwendung des BPGG. HVOS Verlautbarung Nr. 84, Jahr 2012

### Analýzy, ročenky, statistiky, jiné informační zdroje:

Leistungsrechtliche Werte 2014. (Sozialversicherung) ASCOT

Arbeitsfähigkeit von Menschen mit körperlichen bzw. Psychischen Einschränkungen. PVA 2013

María Bürgmayr. Gutachtertätigkeit durch diplomierte Pflegefachkräfte. Das Österreichische Gesundheitswesen - ÖKZ. 2013, roč. 54, č. 05.

Social Protection in Austria. BMASK 2013

Österreichischer Pflegevorsorge-Bericht. BMASK 2011

Handbuch der österreichischen Sozialversicherung. HVOS 2013

Ein Blick 5: Pflege. BMASK 2013

Informationen zur Pflegevorsorge in Österreich. BMASK 2013

*Autorka působí na České správě sociálního zabezpečení.*

## Projekty podporované EU

### Zážitkový styl při výuce facilitace případových konferencí

Lukáš Kučera

**Zážitkový styl výuky facilitace případových konferencí je součástí vzdělávacího projektu pracovníků v sociálních službách Connection, jehož cílem je formou vzdělávání a jednotné metodiky propojit společná témata sociálních služeb, které pracují s ohroženými rodinami a dětmi, s tématy sociálně-právní ochrany dětí, a mj. prostřednictvím tréninku připravit jeho účastníky na situace, s nimiž se při své práci setkávají a jsou nuceni je řešit při hledání optimálních řešení problémů spojených s výkonem jejich profese, a zvýšit jejich kompetence v tomto směru. Projekt je financován z prostředků ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.**

Facilitace je umění, jak pomoci jednotlivcům či skupině lidí, aby se ve vymezeném čase v diskusi dostali k určitému, předem neurčenému, avšak nejlepšímu možnému výsledku<sup>1</sup>. Jejich zapojení do procesu hledání řešení zvyšuje jejich motivaci výsledkem naplnit, jejich osobní spokojenost i ochotu vůbec společně řešení hledat. Významnou úlohu v tomto procesu hraje osobnost facilitátora, který by měl být nezaujatý, komunikačně zdatný, asertivní i empatický, měl by umět diskutujícím vhodným způsobem slovo jak udělovat, tak brát a mít řadu dalších znalostí a dovedností, s nimiž se zájemci obvykle seznamují při přednáškách a praktických cvičeních. Takto získané teoretické znalosti a poznatky však účastníci přednášek často nejsou schopni použít ve chvíli, kdy jsou skutečně nuceni stoupnout si před lidi a facilitovat případovou konferenci, jednání, pracovní poradou či setkání rodičů, kdy obvykle na všechny poučky ve stresu zapomenu.

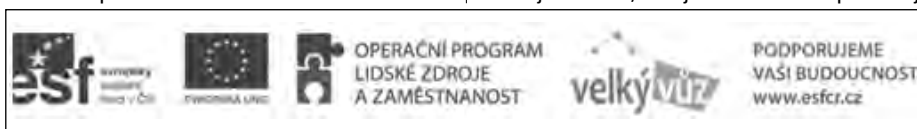
Základním problémem je, že facilitace představuje soubor znalostí, dovedností a postojů, jde tedy o kompetenci<sup>2</sup>, kterou lze rozvíjet jen tréninkem<sup>3</sup>, při němž se jedinec nejprve dozví, že něco neumí - má nevědomou nekompetenci. Pak už ví, že něco neumí - má vědomou nekompetenci. Opakovaným tréninkem, sbíráním zkušeností a děláním chyb se postupně posouvá k vědomé kompetenci - kdy je schopen danou věc provádět, pokud se na to soustředí. Cílovou metou je nevědomá kompetence, kdy věci dělá automaticky, podvědomě a je schopen je použít i v náročných či stresujících situacích. Umění facilitace je univerzální, což v běžném životě nabízí řadu příležitostí k jejímu tréninku, protože však každá situace je jiná, je pravděpodobnost, že se jedinec dostane do dvou stejných situací při facilitaci, mizivá. Proto je nutné pochopit její obecné principy a trénovat, trénovat, trénovat.

Tradiční trénink<sup>4</sup> probíhá tak, že lektor rozhoduje o tom, co jeho účastníci potřebují

znát a umět. Informace nejprve vstřebají a pak si je vyzkouší v praxi. Třeba tím, že napodobují nějaký vzor nebo řeší situaci předem daným postupem. Tímto způsobem je možné trénovat dílčí dovednosti, není ho však možné aplikovat na dovednosti facilitační.

Na facilitaci je náročné, že se jako taková skládá z řady dílčích dovedností, které je nutné si osvojit postupně. Na jedné straně pracujete s lidmi, sledujete jejich názory a emoce a na druhé straně hlídáte proces a pracujete s informacemi. Je to tedy soubor komunikačních dovedností, jako je naslouchání, shrnování, parafráze, zrcadlení, reflexe, přerámování, popisování, kladení vhodných otázek. A k tomu soubor dovedností pojících se s hledáním procesu, tedy sledování času, vyjasňování cílů, zpracování informací, hledání a hodnocení řešení, uzavírání témat atd. K tomu je třeba přidat ještě schopnost sebereflexe, improvizace, sebejistoty a uvědomování si vlastních postojů - určité tendence přinášet řešení, hodnocení, názory, sympatie, antipatie...

A právě tato komplexnost a potřeba uvědomovat si sebe sama a svoji roli v procesu činí z facilitace vhodný objekt pro tré-



ning participativní<sup>4</sup>, což je jen jiné označení pro zážitkové učení. Zážitkové učení<sup>5</sup> je postaveno na experimentování. Na tom, že jste postaveni do určité situace, jste nuceni ji řešit a následně si uvědomujete, co se dělo, jak jste se cítili, co fungovalo a co by se dalo udělat lépe. Konkrétní prožitek prostřednictvím zpětného ohlednutí, tedy reflexe, transformujete na zkušenost, kterou si zasazujete do svých dalších zkušeností, do toho, jak ve vašem světě věci fungují, jak je vidíte, jak jim rozumíte. Této fázi říká David Kolb<sup>6</sup> abstraktní konceptualizace. Na základě toho si následně vytváříte plán, jak se budete chovat v podobné situaci příště. Díky prožitku máte také daleko větší motivaci hledat, jak řešit podobné situace, a informace, které v tu chvíli získáte nebo pojmenujete, si budete daleko lépe pamatovat. V případě dovedností se díky reflexi,

konceptualizací a plánování dostáváte k jejich promyšlenému cvičení, které přináší nejlepší výsledky<sup>7</sup>. Tedy pokud si cíleně vybíráte, co budete trénovat, soustředíte se na to a věnujete tomuto tréninku dostatek času. Kromě běžného života, kde se naučíte nejvíce, jsou vhodným tréninkovou možností modelové situace, na kterých si můžete vyzkoušet svoji reakci a svoje chování v dané situaci. Krása modelové situace je v tom, že se při ní neučíte jen vy v roli facilitátora, ale i účastníci, kteří se učí z vašeho výkonu a dostávají nový pohled na lidi, se kterými facilitátor pracuje, na jejich motivy, záměry a emoce.

Přínos participativního tréninku, tedy zážitkového tréninku s lektorem, který vás facilituje, abyste si objevili o daném tématu to, co potřebujete, je především v tom, že vás vede k experimentování a přemýšlení.

Jste tak lépe připraveni na nové situace, do kterých se budete v rámci facilitace dostávat.

Podrobnější informace o projektu lze nalézt na [www.velkyvuz-sever.cz](http://www.velkyvuz-sever.cz).

- 1 Veronika Uhlířová, Lukáš Kučera: *Základy facilitace*, Velký vůz Sever, Nový bor, 2013
- 2 Jiří Plamínek: *Sebezpoznání, sebeřízení a stress*, Grada Publishing, 2. vydání, 2008
- 3 <http://www.gordontraining.com/free-workplace-articles/learning-a-new-skill-is-easier-said-than-done/>
- 4 Jiří Plamínek: *Vzdělávání dospělých*, Grada 2010.
- 5 Daniel Franc, Martin Andy, Zouňková Daniela: *Učení zážitkem a hrou*, Computer Press, 2007.
- 6 Kolb, David: *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. Englewood Cliffs, 1984.
- 7 Geoff Colvin: *Talent nerozhoduje*, Compute Press, 2010.

*Autor článku působí jako facilitátor a lektor v projektu Connection.*

## Monitoring integrace cizinců z třetích zemí v ČR s důrazem na slučování rodin a čerpání sociálních dávek

Jana Vavrečková, Petr Pojer

**Projekt „Monitoring kvantitativních a kvalitativních indikátorů integrace cizinců z třetích zemí (CTZ) v ČR s důrazem na problematiku slučování rodin a čerpání sociálních dávek“ (EIF - 2012 - 04), jehož zadavatelem je MV ČR, je řešen v rámci Evropského fondu pro integraci státních příslušníků třetích zemí. Jeho řešení přímo navazuje na výsledky dosud realizovaných prací v této oblasti a zajišťuje tak kontinuitu dosavadních výstupů a činností. Konkrétně se jedná o tři fáze projektu „Metodika hodnocení monitorovacích nástrojů integračního procesu cizinců třetích zemí v ČR“ (řešené v letech 2009–2011) a projekt „Kvantitativní a kvalitativní ukazatelé pro hodnocení integrace cizinců z třetích zemí v ČR ve světle aktuálních dat a nových poznatků (2012–2013)“. Výstupy řešených projektů byly zadavatelem opakovaně pozitivně hodnoceny a staly se jedním z významných podkladů pro hodnocení integračních procesů CTZ v ČR a jejich další koncepční zaměření.**

Monitoring integrace cizinců na území ČR, který byl v uplynulých letech založen a dále rozvíjen, odpovídá programům politických a výkonných orgánů Evropské unie, konkrétně požadavkům na tvorbu systémů monitorování a hodnocení integrace cizinců v hostitelských státech. Řešení projektu vychází z naplnění operačního cíle 5 „Zlepšení hodnocení průběhu a podpory integrace cizinců z třetích zemí v ČR a cílenější zaměření aktivit orgánů a institucí na podporu integrace cizinců“, z priority 2 a opatření 4 „Vypracování ukazatelů a metodik hodnocení“, což jsou dokumenty určující základní obsahové zaměření projektu. Pravidelná aktualizace vytvořené soustavy kvantitativních i kvalitativních indikátorů významně přispívá k měřitelnosti dopadů integračních opatření a plánování jejich dalšího rozvoje.

Hlavním cílem aktuálně řešeného projektu (EIF 2012 - 04) je průběžný monitoring integračních procesů pomocí vypracovaných nástrojů a metodik a analýza problematiky slučování rodin a čerpání sociálních dávek.

**Monitorovací systém integrace CTZ je založen na bázi kvantitativních i kvalitativních ukazatelů;** kvantitativní ukazatele vycházejí z administrativních zdrojů zhruba pěti resortů, kvalitativní ukazatele mají svůj základ v České republice realizovaných terénních, empirických šetřeních.

**Soustava kvantitativních ukazatelů je rozdělena do kategorie základních ukaza-**

**telů** (v oblasti pobytu, demografických charakteristik, zaměstnanosti a trhu práce, vzdělávání a sociálního začlenění), **srovnávacích ukazatelů** (vyjadřujících relace k českému obyvatelstvu a cizincům jako celku) a **analytických ukazatelů**, které uvedené hodnoty rozvádějí v bližších podrobnostech. Sledován je trend vývoje zvolených indikátorů v časových řadách a vybrané charakteristiky vývoje národního hospodářství. Kvantitativní údaje jsou aktualizovány dvakrát ročně a podle potřeby nadále zpřesňovány nebo doplňovány. Za každé monitorovací období je pro zadavatele projektu vypracován policy paper, který obsahuje základní vývojové trendy sledovaných integračních procesů.

**Soustavu kvalitativních ukazatelů** tvoří dvě obsahově rozdílné části. První část zahrnuje názory a postoje české veřejnosti k cizincům, druhá část názory a postoje samotných cizinců k životu a práci v ČR. První část vychází z pravidelných dotazníkových omnibusových šetření Centra pro výzkum veřejného mínění SOU AV, druhá část z dotazníkových šetření mezi cizinci z třetích zemí v ČR. Vzhledem k celostátnímu zaměření monitorovacího systému jsou brány v úvahu pouze realizovaná šetření s celostátní působností. Poznatky obou částí jsou transformovány do předem definovaných, věcných oblastí a celkové pojetí metodiky kvalitativních ukazatelů je komplementární

k metodice kvantitativních ukazatelů; v obou „Soustavách“ je kladen akcent na maximální přehlednost získaných poznatků. Monitoring vývoje názorů a postojů české veřejnosti k cizincům je významný tím, že vychází z jednoho poznatkového zdroje (omnibusové šetření CVVM), což umožňuje kontinuálně sledovat názorový a postojevý vývoj české veřejnosti k cizincům v průběhu různých časových period (v předkrizovém období do r. 2008, v období hospodářské krize a navazujících letech).

Jak již bylo naznačeno, nedílnou součástí projektu (EIF 2012 - 04; řešený v období 6/2013 - 6/2014) je **problematika slučování rodin**. Na evropské úrovni se jedná o vysoce aktuální fenomén a statistické údaje vypovídají o tom, že tento jev je stále závažnější i v ČR. Směrnice o právu na sloučení rodiny příslušníků třetích zemí, pobývajících ve státech EU (směrnice č. 2003/86/ES), přinesla v mnoha ohledech zvýhodnění pro cizince usilující o sloučení své rodiny a je bezesporu pozitivním přínosem pro fungování rodinného života cizinců a potažmo i pro jejich integraci v hostitelské zemi. Na druhé straně v mnoha zemích EU zaznívají stále intenzivněji hlasy o zneužívání práva na sloučení rodiny a o následných problémech při zvládnutí integrace vysokého přílivu imigrantů, zpravidla s nízkým vzděláním a bez jazykových kompetencí, kteří do