

Anonymita a mlčenlivost v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež

Bc. Jakub Brhláč

Diplomová práce
2025



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2024/2025

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení:	Bc. Jakub Brhláč
Osobní číslo:	H240453
Studijní program:	N0111A190013 Sociální pedagogika
Forma studia:	Kombinovaná
Téma práce:	Anonymita a mlčenlivost v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež

Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, sociální práce, mlčenlivosti a anonymity.

Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.

Realizace kvalitativního výzkumu formou polostrukturovaného rozhovoru.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

- ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK, 2008. Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM). Praha: Česká asociace streetwork, o.s.
- HENDL, Jan, 2023. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1968-2.
- KLÍMA, Petr, ed., 2009. Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork. Praha: Česká asociace streetwork. ISBN 978-80-254-4001-8.
- KRAUS, Blahoslav, 2008. Základy sociální pedagogiky. Praha: Portál. ISBN 978-807-3673-833.
- MATOUŠEK, Oldřich, 2011. Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. Praha: Portál. ISBN 9788026200413.

Vedoucí diplomové práce: **Mgr. Radana Kroutilová Nováková, Ph.D.**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce: **8. ledna 2025**
Termín odevzdání diplomové práce: **25. dubna 2025**

L.S.

Mgr. Libor Marek, Ph.D.
děkan

doc. Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 8. ledna 2025

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb., v platném znění bez ohledu na výsledek obhajoby;
- diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému a bude dostupná k nahlédnutí;
- jedno vyhotovení diplomové práce v listinné podobě bude ponecháno Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně k uložení;
- na moji diplomovou 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;
- podle § 60 odst. 1 autorského zákona má Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou 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 diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům;
- pokud je výstupem diplomové práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá; neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji, že

- jsem na diplomové práci pracoval(a) samostatně a použitou literaturu jsem řádně citoval(a); v případě publikace výsledků budu uveden(a) jako spoluautor;
- odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou obsahově totožné.

Ve Zlíně, dne

.....

podpis autora

ABSTRAKT

Tato diplomová práce se zabývá tématem anonymity a mlčenlivosti v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Práce je rozdělena na dvě části – teoretickou a praktickou. Teoretická část poskytuje čtenáři teoretický vhled do problematiky nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, jejich historického vývoje, cílů, a především principů anonymity, mlčenlivosti a oznamovací povinnosti. Praktická část se zaměřuje na interpretaci zkušeností pracovníků a uživatelů těchto zařízení s výše uvedenými principy. Výzkum je veden pomocí interpretativní fenomenologické analýzy (IPA) a využívá polostrukturované rozhovory k podrobnému zkoumání a interpretaci vnímání, zkušeností, a etických dilemat spojených s anonymitou a mlčenlivostí.

Klíčová slova: anonymita, mlčenlivost, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, uživatelé, sociální pracovníci, interpretativní fenomenologická analýza

ABSTRACT

This master thesis deals with anonymity and confidentiality in low-threshold facilities for children and youth. It is divided into two parts - theoretical and practical. The theoretical part provides the reader with a theoretical insight into the issues of low-threshold facilities for children and youth, their historical development, objectives, and mainly the principles of anonymity, confidentiality, and reporting obligations. The practical part focuses on interpreting the experiences of workers and users of these facilities with the above principles. The research is guided by Interpretative Phenomenological Analysis (IPA) and uses semi-structured interviews to explore and interpret in detail the perceptions, experiences, and ethical dilemmas associated with anonymity and confidentiality.

Keywords: anonymity, confidentiality, low-threshold facilities for children and youth, users, social workers, interpretative phenomenological analysis

Chtěl bych poděkovat vedoucí této diplomové práce Mgr. Radaně Kroutilové Novákové, Ph.D. za pomoc, ochotu, vstřícnost a odborné vedení při psaní této diplomové práce. Rád bych také moc poděkoval mé rodině za podporu během celého studia, speciálně mojí sestře Veronice, která mi pomohla s korekturou. V neposlední řadě velice děkuji mé přítelkyni Tereze, která mě ke psaní motivovala. Velké díky také patří všem respondentům, kteří si udělali čas na rozhovor.

„I knew exactly what to do. But in a much more real sense, I had no idea what to do.“

(Michael G. Scott)

OBSAH

ÚVOD.....	11
I TEORETICKÁ ČÁST	12
1 NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ	13
1.1 HISTORIE NZDM	13
1.2 LEGISLATIVNÍ UKOTVENÍ NZDM.....	15
1.3 CÍLE A ČINNOSTI NZDM	16
1.4 NÍZKOPRAHOVOST JAKO URČUJÍCÍ PRINCIP SLUŽBY	18
1.5 CÍLOVÁ SKUPINA NZDM	19
1.6 PRACOVNÍCI NZDM	21
1.7 PRŮBĚH VYUŽÍVÁNÍ SLUŽBY	23
1.7.1 Jednání se zájemcem o službu – prvokontakt	25
1.7.2 Dohoda o poskytování služby – smlouva.....	26
1.7.3 Plánování služby – plán	27
1.7.4 Ukončení procesu užívání služby.....	28
2 ANONYMITA A MLČENLIVOST.....	30
2.1 ANONYMITA.....	30
2.2 MLČENLIVOST	33
2.3 OZNAMOVACÍ POVINNOST	35
2.3.1 Povinnosti překazit trestný čin	36
2.3.2 Oznamovací povinnost.....	36
2.3.3 Ohlašovací povinnost.....	37
II PRAKTICKÁ ČÁST.....	39
3 METODOLOGIE VÝZKUMU.....	40
3.1 CÍLE VÝZKUMU	40
3.2 VÝZKUMNÉ OTÁZKY	40
3.3 VÝBĚR VÝZKUMNÉ STRATEGIE.....	41
3.4 DESIGN VÝZKUMU.....	41
3.5 VÝZKUMNÝ VZOREK	42
3.6 VÝZKUMNÝ NÁSTROJ	44
3.7 REALIZACE VÝZKUMU	45
3.8 ANALÝZA DAT V IPA	45
4 INTERPRETACE ZÍSKANÝCH DAT.....	50
4.1 PRACOVNÍCI.....	50
4.1.1 Základy.....	50
4.1.2 Oni vs my	52
4.1.3 Postoje	54

4.1.4	Překážky	56
4.2	UŽIVATELÉ	59
4.2.1	Hodnota principů	59
4.2.2	Meze principů	60
4.2.3	Pracovníci	61
4.2.4	Změny v přístupu	63
4.2.5	Bezpečí	64
5	DISKUZE	66
5.1	LIMITY VÝZKUMU	68
ZÁVĚR.....		70
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY		73
SEZNAM OBRÁZKŮ		77
SEZNAM TABULEK.....		78
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK		79
SEZNAM PŘÍLOH.....		80

ÚVOD

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (NZDM) hrají klíčovou roli v oblasti sociální prevence a pomoci dětem a mladým lidem v nepříznivé sociální situaci. Důležitým prostředkem naplňování jejich cíle je bezpečné prostředí, které tyto zařízení vytváří a poskytují. To zajišťuje, že zde mohou mladí lidé sdílet své myšlenky, debatovat o problémech, hledat podporu a nacházet odpovědi na své otázky bez obav z odsouzení či stigmatizace.

Má diplomová práce se zaměřuje na principy anonymity a mlčenlivosti v prostředí NZDM. K výběru tématu mě přivedla především má vlastní zkušenost z práce v NZDM, kde jsem si všiml, že přístupy k anonymitě a mlčenlivosti se v porovnání pracovníků s jinými pracovníky a uživateli s jinými uživateli značně liší. To mě přivedlo k otázce, jaký význam tyto principy vlastně mají a jak jsou vnímány různými aktéry v prostředí nízkoprahových zařízení.

Jedním z hlavních principů nízkoprahových zařízení je důraz na anonymitu a mlčenlivost. Právě anonymita a mlčenlivost hrají klíčovou roli v budování důvěry mezi uživateli služby a pracovníky, ochraně práv uživatelů této služby ale také v zajišťování již zmíněného bezpečného prostoru. S tímto principem a k němu navázanou ohlašovací povinností však přichází řada právních a etických otázek, zejména v kontextu práce s nezletilými a zranitelnými skupinami obyvatel.

Cílem mé diplomové práce je porozumět zkušenostem sociálních pracovníků a zletilých uživatelů NZDM s anonymitou a mlčenlivostí. Za tímto účelem jsme zvolili kvalitativní výzkum, přesněji interpretativní fenomenologickou analýzu (IPA), v rámci něj budeme realizovat celkem šest polostrukturovaných rozhovorů. Tři rozhovory s pracovníky v nízkoprahovém zařízení a tři rozhovory s uživateli nízkoprahového zařízení, kteří dovršili osmnácti let a jsou uživateli minimálně jeden rok.

Přínosem mé diplomové práce je podrobná analýza zkušeností uživatelů a pracovníků nízkoprahových zařízení s principy anonymity a mlčenlivosti. Poznatky získané analýzou jejich zkušeností mohou v praxi přispět k lepšímu a hlubšímu porozumění problematice těchto principů a k hledání efektivních řešení etických dilemat, která se v nich vyskytují.

I TEORETICKÁ ČÁST

1 NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (dále také jako „NZDM“) hrají klíčovou roli v poskytování sociální opory a podpory ohroženým dětem a mladým lidem. Sociální oporu lze přitom dle Krause (2008, s.113) vymezit jako „*pomoc poskytovanou osobě, která se nachází v zátěžové situaci*“. V první kapitole naší diplomové práce si proto představíme samotná NZDM, jejich legislativní ukotvení a historický vývoj, který vedl ke zformování do jejich současné podoby. Dále také objasníme princip nízkoprahovosti, který zajišťuje, že jsou tyto typy služeb dostupné i těm, kterým by jinak hrozilo, že zůstanou bez odborné pomoci. Prozkoumáme také cílovou skupinu NZDM, jejich cíle, nabízené činnosti a pracovníky, kteří nízkoprahové služby v přímém kontaktu s klienty zajišťují.

Porozumění těmto aspektům je důležité pro správné pochopení významu a funkce NZDM v systému sociálních služeb ČR a jejich dopadu na životy mladých lidí. Závěrem kapitoly popíšeme průběh využívání nízkoprahové služby – od prvního kontaktu se zájemcem, přes uzavření ústní dohody, až po moment ukončení jejího užívání – což nám umožní lépe porozumět dynamice vztahů mezi pracovníky a klienty (uživateli) v rámci služby.

1.1 Historie NZDM

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež představují v ČR relativně novou sociální službu. K jejímu rozvoji došlo na konci devadesátých let minulého století, historicky však lze nalézt její kořeny mnohem hlouběji. Klíma (2009, s.319-320) vymezil 4 milníky, které významně ovlivnily vznik a vývoj NZDM na území ČR. Prvním milníkem bylo zavedení pozice sociálních asistentů v roce 1994 na základě vládního usnesení č. 341/94. Tito asistenti působili v oblasti prevence kriminality a práce s rizikovou mládeží v jejich přirozeném prostředí. Matoušek (2003, s.172) tuto událost popisuje jako „*přenesení sociální práce z kanceláří na ulici, kde je blíž k lidem*“. Činnost těchto asistentů vedla k rozvoji metody streetworku, kterou využívala nejen státní správa, ale i nestátní organizace pracující s drogově závislými, osobami bez domova či mladými lidmi v obtížné situaci. Pod vlivem vzdělávání se sociální asistenti inspirovali zahraničními přístupy a kolem roku 1995 začali vytvářet první nízkoprahová zařízení, například v Hradci Králové, Klatovech, Plzni nebo Českých Budějovicích (Klíma, 2009).

Druhým milníkem bylo zavedení grantových podpor, které pomohly tehdy ještě finančně nestabilním nízkoprahovým zařízením dosáhnout větší finanční vyrovnanosti. Mezi významné programy patřil Děti ulice Nadace Open Society Fund Praha (1999–2000), který

podpořil osm projektů zaměřených na streetwork a práci v nízkoprahových klubech. Další významnou iniciativou byl program Gabriel Nadace rozvoje občanské společnosti (2001–2002), který podpořil 42 projektů, nebo Fond mládeže firmy Levi Strauss Nadace Via (2003), jenž podpořil sedm projektů (Klíma, 2009).

Třetí milník dle Klímy (2009) souvisel s formálním sjednocením odborné veřejnosti a vytvořením standardů pro NZDM. V dubnu 1997 byla založena Česká asociace streetwork (ČAS). K ní Matoušek (2003) uvádí, že sdružuje odborníky z praxe i akademické sféry a vytváří prostor pro odborné diskuse v oblasti jejího působení. Klíma (2009) dále popisuje, že jejím cílem bylo rozvíjet metodiku streetworku, zastřešovat supervizi či například podporovat vzdělávání pracovníků. Dalším významným krokem bylo založení pracovní skupiny NZDM v roce 2001, která si vytyčila cíl vytvořit standardy této služby a posunout její profesionalizaci. Díky její činnosti došlo k vypracování metodických materiálů, které pomohly sjednotit pracovní postupy napříč různými organizacemi. NZDM byla v roce 2000 oficiálně zařazena do systému sociálních služeb Ministerstva práce a sociálních věcí, což jim umožnilo čerpat financování ze státního rozpočtu. Tento vývoj vyvrcholil v roce 2006, kdy bylo NZDM legislativně ukotveno v zákoně č. 108/2006 Sb. jako služba sociální prevence (Klíma, 2009).

Obecně o tomto rozvoji v sociálních službách píše také Čámský (2011). Ten uvádí, že se až do roku 2006 služby poskytovaly pouze na základě zákona 100/1988 Sb. O sociálním zabezpečení, doplněném o vyhlášku 182/1991 Sb. Tyto normy však stále nereflektovaly potřeby sociálních služeb v té době. Z tohoto důvodu je zákon 108/2006 Sb. pro sociální služby natolik významný. Značí totiž začátek koncepčního a komplexního legislativního řešení oblasti financí, odborného vedení, rozvoje metod práce a také ochrany lidských práv. Přijetí tohoto zákona vytvořilo stabilnější legislativní základ pro sociální služby včetně NZDM, což umožnilo jejich další rozvoj nejen po stránce financování, ale i v oblasti odborného vzdělávání pracovníků.

Čtvrtým klíčovým milníkem byl dle Klímy (2009) právě tento rozvoj vzdělávání pracovníků v NZDM. V souvislosti s profesionalizací služby vznikla potřeba zvýšit kvalifikaci sociálních pracovníků a poskytnout jim lepší odbornou podporu. Projekty realizované ČAS ve spolupráci s Národním vzdělávacím fondem umožnily systematickou přípravu pracovníků a rozvoj metod práce s dětmi a mládeží. Postupně vznikaly akreditované kurzy pro sociální pracovníky, dobrovolníky a supervizory, které poskytovaly specializované vzdělání v oblasti nízkoprahových služeb. Kromě vzdělávání se začaly systematicky zavádět

nástroje pro hodnocení kvality práce v NZDM – v rámci projektů bylo realizováno 49 šetření kvality, což pomohlo nastavit standardy pro hodnocení efektivity těchto služeb (Klíma, 2009).

Vývoj NZDM nejlépe vyobrazuje následující tabulka:

Tabulka 1 – Rozvoj NZDM v číslech (Zikmundová, Růžicková, 2019)

Rok	Počet NZDM
1998	20
2002	41
2008	180
2019	156

1.2 Legislativní ukotvení NZDM

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (NZDM) jsou sociální službou, která je v současnosti v ČR ukotvena v zákoně 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách, který pojem sociální služba vymezuje jako: „*činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.*“ Matoušek (2007, s.178) hovoří o tom, že sociální službu představují všechny služby, které „*poskytují výhody těm, kdo mají problém.*“ K výše zmíněnému zákonu 108/2006 Sb. se pojí také vyhláška 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Matoušek (2016) sociální služby popisuje jako služby krátkodobého či dlouhodobého charakteru, jejichž cílem je zvýšení kvality života uživatele a zároveň ochrana zájmů společnosti.

Zákon 108/2006 Sb. dále sociální služby dále dělí na sociální poradenství, služby sociální péče, služby sociální prevence.

Nízkoprahová zařízení se řadí ke službám sociální prevence. Tyto služby dle zákona 108/2006 Sb. „*napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby.*“ Cílem těchto služeb je „*napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.*“

Kraus (2008) popisuje sociální prevenci jako předcházení případnému ohrožení sociálněpatologickými fenomény a protekci jedince před nimi.

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež dle zákona 180/2006 Sb. „*poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy.*“ Matoušek (2016) nízkoprahová zařízení definuje jako službu, která je přístupná všem klientům bez nutnosti objednání se a případně také bez nutnosti udávat komukoliv vlastní identitu.

1.3 Cíle a činnosti NZDM

Cíle sociální služby představují soubor předpokládaných výsledků činnosti služby. Cíle by přitom měly být odvozeny od obecněji formulovaného poslání organizace a měly by být definovány konkrétně, realisticky a ideálně i měřitelně (Matoušek, 2016).

Jak jsme již uvedli v úvodu této kapitoly, činnost NZDM podléhá zákonu 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách a vyhlášce 505/2006 Sb. To znamená, že tento zákon zároveň definuje cíle a základní činnosti této služby. Uvádí konkrétně, že cílem NZDM je: „*zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace.*“ Slovem „jejich“ se v tomto případě rozumí děti ve věku od 6 do 26 let, které jsou ohroženy společensky nežádoucími jevy.

Další cíle NZDM definuje Česká asociace streetwork (2008), která k cílům v zákoně přidává zajištění podpory pro zvládnutí obtížných životních situací, zvýšení sociálních schopností a dovedností, pomoc se sociálním začleněním do vrstevnické skupiny a zapojení se do dění v komunitě nebo třeba sociální, právní, psychickou a fyzickou ochranu během pobytu v NZDM.

K naplňování cílů NZDM dochází prostřednictvím činností, které svým uživatelům nabízí. Zákon 108/2006 Sb. v tomto směru uvádí, že: „*Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti: výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutická činnost, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.*“

Vyhláška 505/2006 Sb. tyto základní činnosti dále specifikuje rozsah úkonů spojených s výše uvedenými činnostmi na:

- *výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti* – podstatným úkonem je zajistit podmínky pro společensky přijatelné volnočasové aktivity, procvičování a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností, zajištění pracovně výchovné činnosti s dětmi a na závěr také zprostředkování podmínek pro přiměřené vzdělávání,
- *zprostředkování kontaktu se společenským prostředím* – různorodé aktivity vedoucí ke zlepšení orientace ve vztazích odehrávajících se v přirozeném společenském prostředí,
- *sociálně terapeutická činnost* – využití socioterapeutických činností, jejichž poskytování povede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností, které podporují sociální začlenění osob,
- *pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí* – zde se jedná především o pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a také při obstarávání osobních záležitostí, dále zahrnuje také pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.

Co NZDM nabízí popisují také Zikmundová a Růžicková (2019): „*Sociální práci s cílovou skupinou věku 6–26 let – jsme jedinou sociální službou specializovanou na tuto cílovou skupinu; depistáž, monitoring: umíme cílovou skupinu najít, umíme dělat terénní práci; terénní práci, je základ kontaktní práce, každé NZDM by mělo mít registrovanou; kontaktní práci: umíme jít s cílovou skupinou do kontaktu, navázat vztah, získat pozornost a důvěru, respekt; dostupnost: pohybujeme se tam, kde cílová skupina, jdeme za ní, mluvíme jazykem, kterému cílová skupina rozumí; práci s těmi s osobami ohrožené sociálním vyloučením (s těmi, s kterými se nikdo jiný nebaví, neumí to) mluvíme o věcech, o kterých se s nimi nikdo nebaví, způsobem, kterému rozumí; situační intervenci; doprovázení; identitní práci; sociálně terapeutickou práci; sociální učení, neformální vzdělávání; kariérní poradenství, orientaci CS ve společenském systému; jsme jediný segment služeb, který opakovaně unese selhání klientů – selhání není pro službu důvodem k represi nebo ukončení služby; vyplňování mezer v systému, mosty mezi jednotlivými subjekty systému (case management).*“

1.4 Nízkoprahovost jako určující princip služby

Principy sociálních služeb reflektují hodnoty, které pracovníci uplatňují při práci s uživateli a při poskytování péče. Tyto principy mohou být zakotveny například v etickém kodexu, jenž slouží jako vyjádření pracovního prostředí a kultury dané služby. Stejně jako u jiných podobných dokumentů by se na jeho tvorbě měli podílet všichni pracovníci (Čámský a Krutilová, 2008).

Nízkoprahovost představuje významný, základní princip, na jehož základě NZDM jako sociální služby fungují. Česká asociace streetwork (2008) popisuje, že NZDM poskytují své služby takovým způsobem, aby odstranily co nejvíce časových, prostorových, psychologických a finančních překážek. Tyto překážky by totiž mohly cílové skupině potenciálních uživatelů bránit ve vyhledání a využití bezpečných prostorů a poskytovaných služeb. Matoušek (2003, s.170) pojem nízkoprahovost definuje jako *„možnost poskytnout klientovi pomoc anonymně, bez nutnosti jeho identifikace a ověření totožnosti“*, zatímco Klíma (2009, s. 324) na něj nahlíží také jako na *„metodický přístup k překonání vzdálenosti k adresátům služby.“*

Česká asociace streetwork (2008, s.5) jako jeden z principů nízkoprahovosti uvádí například to, že: *„Zařízení vytváří prostředí, které je svým charakterem a umístěním blízce přirozenému prostředí cílové skupiny.“* Dalším takovým principem je například to, že pasivita nebo odlišné názory nejsou důvodem pro zamezení v přístupu ke službě. Uživatel má také plné právo na to zůstat v anonymitě a dokumentace, které je o něm zaznamenávána musí být zaznamenávána s jeho souhlasem, a to pouze v rozsahu nezbytném pro poskytování odborných a kvalitních služeb. Uživatel má navíc právo do této dokumentace kdykoliv nahlédnout. Další podstatnou částí principu nízkoprahovosti je fakt, že využívání služby není podmíněno registrací či jinou formou členství. Uživatelé nemusejí mít pravidelnou docházku a smí přijít a odejít kdykoliv během otevírací doby daného zařízení. Podstatná je také dobrovolnost zapojení se do činností probíhajících v NZDM. Služby fungující na nízkoprahovém principu jsou poskytovány bezplatně a jejich otevírací doba se přizpůsobuje potřebám uživatelů. Je dostupná v době, kdy má uživatel možnost zařízení vyhledat a navštívit, navíc by měla být provozována stabilně, bez nečekaných změn a výpadků otevírací doby. Posledním z principů je to, že nízkoprahovou službu smí využít kdokoli, pokud spadá do cílové skupiny a svým jednáním neomezuje její provoz, ostatní uživatele, pracovníky či odbornost a efektivitu poskytované služby.

Klíma (2009) píše, že je potřeba zamýšlet se a sledovat to, čím se služby na principu nízkoprahovosti odlišují od těch standartních. Tyto odlišnosti přitom lze sledovat z několika různých pohledů. Může se jednat například o to, že u nízkoprahových služeb bývají cíle definovány pragmatičtěji než u ostatních běžných výchovných, vzdělávacích či socializačních aktivit, o to, že je služba dostupná co nejvíce potenciálním klientům či také o to, že pracovníci takových služeb mívají zpravidla dost specifický přístup ke klientům a jejich problémům.

1.5 Cílová skupina NZDM

Klíma (2009, s.322) o cílových skupinách nízkoprahových zařízení píše, že: „*Cílové skupiny kontaktní práce jsou velmi různorodé a lze je popsat a odlišit dle mnoha znaků.*“

Cílovou skupinu nízkoprahových zařízení pro děti a mládež lze definovat několika způsoby. Zatímco zákon 108/2006 Sb. o cílové skupině NZDM hovoří pouze jako o dětech ve věku od 6 do 26 let, které jsou ohroženy společensky nežádoucími jevy s tím, že bližší specifikaci ponechává v kompetenci samotných organizací. Geisslerová (2012) uvádí, že nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou určena především těm, kteří nenavštěvují žádné organizované volnočasové aktivity a svůj čas tráví převážně venku, často bez jasného cíle nebo dohledu dospělých.

Podrobněji se cílovou skupinou NZDM zabývá Česká asociace streetwork (2008), která uvádí, že služby NZDM jsou určeny dětem a mladým lidem, kteří zažívají nepříznivou sociální situaci (NSS), jsou v cílové věkové kategorii 6 až 26 let, pohybují se či žijí v konkrétní geograficky či sociálně vymezené oblasti, mají sekundární, doplňkové vlastnosti.

S pojmem nepříznivá sociální situace (NSS) se lze ve spojení s nízkoprahovými zařízeními setkat v téměř všech zdrojích, které o této problematice hovoří. O cílové skupině sociální služby se ve svém Slovníku sociální práce v kontextu nepříznivé sociální situace píše také Matoušek (2016, s.39). Popisuje konkrétně, že se jedná o skupinu, kterou vymezuje její nepříznivá sociální situace v dané sociální službě. V zákoně 108/2006 Sb. je NSS vymezena jako: „*oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.*“

Janoušková a Nedělníková (2008) popisují zmíněné sociální vyloučení jako proces, při kterém jsou jednotlivci, skupiny nebo celé komunity významně omezeny nebo zcela zbaveny přístupu k důležitým zdrojům, možnostem a příležitostem. Tyto překážky jim brání v účasti na sociálních, ekonomických a politických aktivitách většinové společnosti. Sociální vyloučení se úzce pojí, k již zmíněnému pojmu nepříznivá sociální situace (NSS), proto si jej dále popíšeme.

Česká asociace streetwork (2008) NSS člení na konfliktní společenské situace, které představují rozpor s různými normami společnosti, obtížné životní události, které představují situace a momenty, ve kterých se jedinec s obtížemi orientuje a sám je nedovede řešit a omezující životní podmínky, které způsobují omezení na rozvoji psychosociálních dovedností jedince a často jsou způsobovány nepříznivým rodinným a sociálním prostředím.

Nízkoprahové programy pre deti a mládež (2005) uvádí příklady těchto druhů NSS:

- **Konfliktní společenské situace**, které zahrnují chování a jednání, které je v rozporu s právními či sociálními normami, například šikanu, kriminalitu, vandalismus, násilí, užívání drog, záškoláctví nebo útěky z domova. Patří sem i konflikty spojené s příslušností k subkulturám či extremistickým hnutím a způsoby trávení volného času, které společnost vnímá jako problematické.
- **Obtížné životní události** jsou situace, se kterými se mladí lidé obtížně vyrovnávají, jako rozpad rodiny, vztahové problémy, těhotenství, volba školy či povolání nebo existenční nejistota.
- **Omezující životní podmínky** vedou k sociální izolaci a omezeným možnostem rozvoje, například kvůli nepodnětnému prostředí, problémům v rodině nebo absenci příležitostí k aktivnímu zapojení do společnosti.

Kromě sociální situace je dalším faktorem určujícím cílovou skupinu také věk uživatelů nízkoprahových zařízení. Česká asociace streetwork (2008) ji rozděluje do tří podskupin, konkrétně na 6-12 let, 13-18 let, 19-26 let.

Toto rozdělení je zdůvodněno rozdíly ve zvolených metodách práce s jednotlivými věkovými skupinami a také zajištěním bezpečného prostředí pro každého uživatele služby. Je to totiž právě překrývání jednotlivých věkových skupin, kvůli kterému často dochází k přenosu negativních vzorců chování a také většímu riziku vzniku šikany. Existují však situace, kdy je překryv práce s různými cílovými skupinami ospravedlnitelný, např. kvůli specifickým lokalitě ve které se práce odehrává.

Lokalita hraje v definování cílové skupiny NZDM velkou roli. Každé takové zařízení by mělo znát svou vymezenou lokalitu a k ní pojící se specifika. Česká asociace streetwork (2008) hovoří o lokalitě vymezené sociálně – tedy společenstvím lidí, kteří v ní spolupracují a udržují v ní sociální vztahy, a také o lokalitě vymezené geograficky – ta je vymezená přesnými hranicemi, za kterými nesmí dané zařízení poskytovat své služby.

Poslední část vymezení cílové skupiny od České asociace streetwork (2008) hovoří o sekundárních charakteristikách, kterými je myšleno například to, že se jedinci nezapojují do typických volnočasových aktivit, vyhýbají se klasickým formám institucionalizované péče a pomoci, upřednostňují neproduktivní trávení času, tráví čas mimo svou rodinu či jinou sociální skupinu, svým životním stylem se dostávají do konfliktů či nepřicházejí do služby s jasnou zakázkou, kterou si nechtějí či nesvedou definovat tak jak to požadují další služby.

Označování různých cílových skupin může skrývat nebezpečí nálepkování a stigmatizace. Obecně však lze říct, že jedním z přístupů vedoucích k jasnému definování cílové skupiny je přístup čtyř úrovní cílů. Tento přístup definuje čtyři úrovně rozdělené podle toho, jak je lze v praxi využít.

- Abstraktní úroveň – je vymezená mottem a posláním organizace, která jasně definuje svůj závazek poskytovat určitou službu určitému archetypu klientů.
- Obecná úroveň – jedná se o úroveň definující cílovou skupinu pomocí základní koncepce programu. Je zde jasně definováno, kdo může a kdo nemůže být klientem daného zařízení.
- Konkrétní úroveň – jasně sděluje, kdo je klientem daného zařízení a také které dílčí cílové skupiny smí využít jeho služeb. Zařízení na této úrovni zcela jasně deklaruje, s kým pracuje.
- Pracovní úroveň – je sestavována až po určité době na základě fungování programu. Konkrétně si tedy definujeme reálného klienta využívajícího naše služby a na základě této definice posuzujeme, jestli intervence poskytované naší službou opravdu cílí na správnou cílovou skupinu a podle toho upravujeme další postupy a strategie (Klíma, 2009).

1.6 Pracovníci NZDM

Jak jsme již popsali, nízkoprahová zařízení poskytují sociální služby zaměřené na podporu dětí a mladých lidí v obtížných životních situacích. Klíčovou roli v těchto zařízeních hrají

pracovníci, kteří s klienty pracují přímo a zajišťují poskytování odborné pomoci, prevence a podpory. Jejich kompetence, kvalifikace a profesní zaměření se odvíjejí od legislativního rámce a odborné praxe v oblasti sociálních služeb. Tato kapitola se zaměřuje na vymezení pracovníků NZDM, jejich roli a požadavky na jejich vzdělání a odbornou způsobilost podle platných právních předpisů a odborné literatury.

Zákon 108/2006 Sb. definuje, že: „v sociálních službách vykonávají odbornou činnost sociální pracovníci za podmínek stanovených v §109 a 110, pracovníci v sociálních službách, zdravotničtí pracovníci, pedagogičtí pracovníci, manželští a rodinní poradci a další odborní pracovníci, kteří přímo poskytují služby, při poskytování sociálních služeb působí rovněž dobrovolníci za podmínek stanovených zvláštním právním předpisem.“

Pro účely této práce budeme pojmem pracovníci NZDM myslet **sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách**.

Matoušek (2016) uvádí, že pracovník v sociálních službách je pracovník, vykonávající přímou péči o uživatele, upevňuje jejich návyky, provádí výchovnou činnost v základním rozsahu a také přímou pečovatelskou práci. Zákon 108/2006 Sb. stanovuje, že se pracovníkem v sociálních službách může stát pouze osoba, která je bezúhonná, svéprávná, zdravotně a odborně způsobilá. Odbornou způsobilost tyto pracovníci prokazují kromě středoškolského vzdělání také absolvováním kvalifikačního kurzu, s výjimkami pro zdravotníky, sociální pracovníky a lidi s odpovídajícím vzděláním v oboru.

Sociální pracovník na se na druhou stranu dle zákona 108/2006 Sb. podílí na řadě klíčových aktivit v sociálních službách, jako například na sociálním šetření, poskytování, krizové pomoci, rehabilitaci nebo koordinaci sociálních služeb v obcích a krajích. Matoušek (2011) k těmto aktivitám doplňuje také například vyhledávání nových klientů. Podmínky pro výkon tohoto povolání zákon 108/2006 Sb. stanovuje jako plnou svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní a odbornou způsobilost. Odborná způsobilost je dána buď vyšším odborným vzděláním v oblastech jako je např. sociální práce, sociální pedagogika nebo sociálně právní činnost, nebo vysokoškolským vzděláním (ať už bakalářským, magisterským či doktorským) v oborech zaměřených na sociální práci, sociální politiku, právo či speciální pedagogiku.

Časopis sociální práce (2020) popisuje konkrétní pracovní činnosti:

„Kontaktní práce s klienty v jejich prostředí (streetwork). Individuální plánování podpory klienta. Vytváření a realizace programů rozvíjejících pozitivní potenciál klientů (capabilities) např. formou dílen, tréninku a sportovních turnajů, hudební průpravy

a koncertů, výletů a prázdninových akcí s programem. Podpora při řešení konfliktních situací (ve škole, v bydlišti, v rodině, ve vrstevnických skupinách) formou krizové intervence, poradenství nebo mediace. Doučování a pomoc s přípravou do školy. Preventivní vzdělávací programy zaměřené na právní vědomí, ochranu zdraví, řešení konfliktů, rizika spojená s užíváním návykových látek, plánování vlastního života apod. Vyjednávání s místními úřady o prostorách k trávení volného času a v nich plánovaných aktivitách. Doprovázení klientů k jednáním s úřady a organizacemi. Pomoc při hledání zaměstnání, při uplatňování nároku na dávky. Pracovníci také zajišťují denní služby v NZDM. Individuálně a skupinově pracují s klienty v plánovaných časech. Průběžně konzultují postup práce s klientem s jinými pracovníky. U pravidelně chodících klientů se uzavírá smlouva o službě a její obsah se v určeném intervalu reviduje. Tito klienti mají klíčové pracovníky. Pracovníci koordinují aktivity dobrovolníků a stážistů v NZDM. Pracovníci se starají o materiální vybavení NZDM a jeho obnovu. Pracovníci propagují činnost NZDM vůči veřejnosti. “

Zákon 108/2006 Sb. dále stanovuje, že má zaměstnavatel povinnost zajistit sociálním pracovníkům a pracovníkům v sociálních službách další vzdělávání v rozsahu 48 hodin za dva roky (tedy 24 hodin za rok). Toto další vzdělávání zahrnuje speciální vzdělávání, akreditované kurzy, odborné stáže, školení a konference.

Z účasti na těchto formách dalšího vzdělávání si pracovníci odnášejí certifikáty či potvrzení od organizátorů, kterými zaměstnavateli dokládají prohlubování kvalifikace v souladu s výše zmíněným zákonem.

Matoušek a Kroftová (2003) uvádějí, že mezi optimální vlastnosti pracovníka se řadí například flexibilita, dobrý úsudek, přiměřené sebevědomí, otevřenost, odpovědnost, podpůrnost či třeba schopnost jít dobrým příkladem.

1.7 Průběh využívání služby

K poskytování sociálních služeb jako jsou právě nízkoprahová zařízení patří i strukturovaný proces jejího využívání. Klíma (2009) jej dělí na fázi jednání se zájemcem o službu, průběh – poskytování služby a na konec předání do návazné služby.

Jednání se zájemcem o službu

- Prvokontakt – cca 5 setkání v rámci maximálně měsíce.
- Tato fáze končí **uzavřením ústní dohody**.

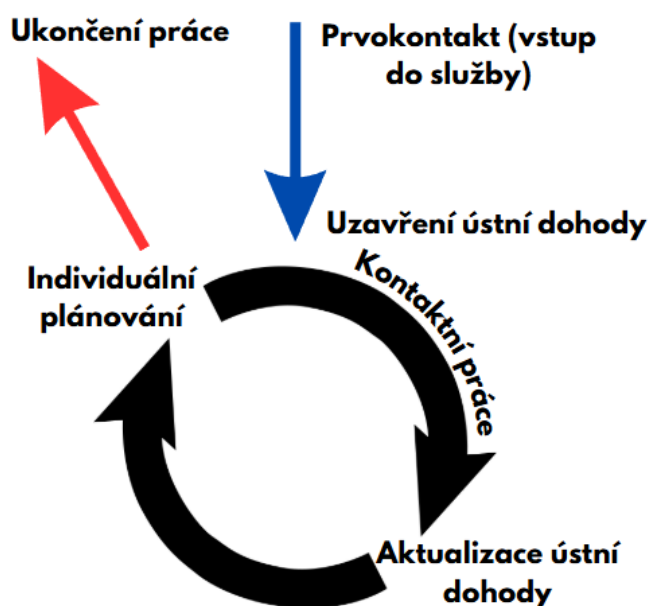
Průběh – poskytování služby

- **Kontaktní práce** – zahrnuje jednoduché individuální plány, především na úrovni identifikace osobních cílů klienta a jeho potřeb.
 - Situační intervence, práce se skupinovou normou či krátké zakázky.
 - Odehrává na časové ploše cca od 5 minut dále.
 - Spadá pod ni 80 % činnosti zařízení.
 - Fáze končí **aktualizací ústní dohody** po cca půl roce.

Předání do návazné služby

- **Klientská práce** – identifikovaná zakázka u klienta.
- Zde probíhá práce na individuálním plánu delšího charakteru.
- Fáze končí buď **ukončením práce** (předáním klienta do návazné služby) anebo **návratem do kontaktní práce**.

Proces využívání nízkoprahových zařízení pro děti a mládež lze vnímat jako opakující se cyklus. Začíná prvokontaktem, pokračuje uzavřením ústní dohody a následně fází kontaktní práce. Po přibližně půl roce dochází k aktualizaci dohody a individuálnímu plánování. V této fázi pracovník společně s klientem vyhodnocuje, zda byly stanovené cíle naplněny. Na základě tohoto hodnocení může být spolupráce ukončena a klient předán do návazné služby, nebo se s nově nastaveným individuálním plánem vrací zpět do kontaktní práce. Tento cyklus se opakuje po dobu, kdy klient službu aktivně využívá, přičemž může docházet k průběžné úpravě individuálních cílů.



Obrázek 1 – Cyklus využívání NZDM (Vlastní výzkum, 2025)

Je také důležité zmínit, že celý proces využívání služby je zaštiťován standarty kvality sociálních služeb. Zákon 108/2006 Sb. poskytovatelům sociálních služeb ukládá v §88 povinnost držet se těchto standardů (MPSV, 2012). V případě využívání nízkoprahového zařízení se konkrétně jedná o standart jedna až osm. Standart jedna v bodě a) a b) specifikuje, že poskytovatel má povinnost zajistit, aby služby odpovídaly stanovenému poslání, cílům a zásadám poskytování sociálních služeb. Dále musí vytvářet podmínky, aby osoby využívající službu mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace (Standardy kvality sociálních služeb, 2019).

Pro naši další práci využijeme členění procesu poskytování služby od České asociace streetwork (2008). Tímto procesem se dále budeme zabývat níže.

1.7.1 Jednání se zájemcem o službu – prvokontakt

Česká asociace streetwork (2008) popisuje okolnosti a způsoby, které mohou vést k jednání se zájemcem o službu, tedy k prvokontaktu. Uvádí, že nízkoprahová zařízení pro děti a mládež mají samostatně aktivně vyhledávat a navazovat kontakt s potencionálními uživateli služby. Důležité přitom je využít formu, která bude odpovídat věku a dalším specifickým cílové skupiny daného zařízení. Za tímto účelem lze využít například terénních sociálních pracovníků, informačních kanálů používaných cílovou skupinou, informačních materiálů distribuovaných skrze další instituce či pořádáním dodatečných aktivit s cílem

informovat. Zájemce o službu do NZDM může přijít také skrze doporučení ze sítě návazné péče jako je například kurátor, probační a mediační služba, škola atd.

Prvokontakt neboli jednání se zájemcem o službu Klíma (2009) vymezuje jako fázi kontaktu ve které potenciálního klienta seznamujeme s tím, o jakou službu se jedná, vysvětlujeme mu její primární principy a také to, jaké aktivity služba nabízí. Dále mu představujeme provozní aspekty služby jako je například její otevírací doba, pracovníci anebo prostory. V neposlední řadě je také třeba předat informace o pravidlech služby, bez jejichž dodržování by klient zařízení jen těžko mohl navštěvovat. Na závěr zájemci nabízíme informační materiály pro zákonné zástupce. Uvádí se také, že je dobré nabídnout zájemci, aby přivedl zákonné zástupce na prohlídku.

Poskytovatel sociální služby má povinnost písemně stanovit pravidla pro informování zájemců o službě srozumitelným způsobem, a to včetně podmínek poskytování služby a individuálních cílů. Zároveň projednává se zájemcem jeho vlastní požadavky, očekávání a osobní cíle, které lze v rámci služby naplnit. Následně má poskytovatel také zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce z důvodů stanovených zákonem, podle nichž se řídí (Standardy kvality sociálních služeb, 2019).

Janoušková a Nedělníková (2008) zdůrazňují, že při navazování kontaktu se zájemcem o službu je důležité, aby pracovník vystupoval vstřícně, byl si vědom své role, jasně vymezoval své postavení a zasahoval pouze v situacích, kde je to skutečně nutné.

Česká asociace streetwork (2008) ještě doplňuje, že je během prvokontaktu důležité představit principy anonymity a mlčenlivosti, veřejný závazek služby, cenu služby a také to, že se o klientech vede dokumentace. Dokumentací je myšlen „*záznam o vedení případu, někdy obsahující i anamnézu. V západních zemích se nyní vedou diskuse o tom, komu a za jakých podmínek má být dokumentace přístupná. Nároky na přístupnost záznamů vznášejí také klienti, resp. jejich rodiny*“ (Matoušek, 2016, s.170).

Když hovoříme o veřejném závazku, mluvíme o souboru informací o službě jako je její poslání, zásady, cíle a okruh cílových osob. Tento závazek se poskytovatel služby zavazuje plnit (Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2008).

1.7.2 Dohoda o poskytování služby – smlouva

Další částí procesu využívání služby je uzavření dohody o poskytování služby – smlouvy.

Podle Standardů kvality sociálních služeb (2019) má poskytovatel povinnost stanovit vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby, která zahrnují nejen smluvní náležitosti, ale i zajištění srozumitelnosti pro klienta. Důležité přitom je, aby smlouva reflektovala individuální potřeby a cíle osoby, což odpovídá principům individuálního plánování služby dle Standardu 5.

Ta může být uzavřena ústně či písemně pokud si tak uživatel přeje, musí však vždy zahrnovat následující náležitosti: *„označení smluvních stran, druh sociální služby, rozsah poskytování sociální služby, místo a čas poskytování sociální služby, výši úhrady za sociální služby, ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb, výpovědní důvody a výpovědní lhůty, dobu platnosti smlouvy.“*

(Česká asociace streetwork, 2008, s.9)

Zájemce během dohody musí také potvrdit informovaným souhlasem minimální cíl služby (=adaptační cíl) jako je například to, že chce do zařízení chodit, využívat prostor a vybavení, bude dodržovat pravidla daného zařízení, bude pracovníky oslovován s nabídkou preventivních témat, poradenství a výchovně vzdělávacích a aktivizačních činností, bude s ním plánováno další využívání služby a byl seznámen s nejzazším termínem pro revizi cílů (=aktualizaci dohody). Podstatné je také to, že ví, že tyto nabídky nemusí akceptovat. Uzavřením takovéto smlouvy se zájemce stává uživatelem služby (Česká asociace streetwork, 2008).

Čámský a Krutilová (2008) píšou, že je smlouva nejdůležitějším dokumentem služby. Upravuje ji zákon 108/2006 Sb. v §90 a 91, uzavírá se na základě občanského zákoníku. K uzavření smlouvy nelze nikoho dle zákona nutit. Popisují také, že uzavření dohody ústní formou zákon umožnil s přihlédnutím na specifický charakter určitých služeb (jako je právě například námi rozebírané NZDM), kde není z důvodu udržení anonymity možné uzavřít smlouvu písemně.

1.7.3 Plánování služby – plán

Třetí významnou část tvoří individuální plánování služeb. To v kontextu NZDM představuje dlouhodobý proces práce s uživatelem služby, který začíná uzavřením dohody o užívání služeb. Jak jsme si již uvedli výše, tato dohoda obsahuje i tzv. adaptační cíl.

Podle Standardů kvality sociálních služeb (2019) musí poskytovatel plánovat průběh poskytování služby společně s uživatelem, přičemž proces plánování musí zahrnovat pravidelné přehodnocování a dokumentování dosažených cílů.

Individuální plán v nízkoprahových zařízeních může sloužit jak krátkodobým, tak dlouhodobým zakázkám a úzce souvisí s individuální prací s klienty klubu. Plánování zahrnuje různé intervence a aktivity, při nichž pracovníci aktivně sledují vývoj uživatele, vnímají jeho příběh v čase a pomáhají mu překonávat obtížné situace poskytováním konkrétní podpory. Proces individuálního plánování musí být řádně evidován, což zahrnuje průběžnou revizi, stanovování dílčích cílů, hodnocení dosažených výsledků a případné uzavření plánu. Hlavním výstupem tohoto procesu je samotný individuální plán, který může mít různou podobu. Obvykle se jedná o složku či kartu uživatele, v níž se zaznamenávají jeho pokroky a vývoj řešení jeho zakázky v průběhu času (Česká asociace streetwork, 2008).

V souladu se Standardem 6 musí poskytovatel vést anonymní dokumentaci o poskytování sociální služby, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace (Standarty kvality sociálních služeb, 2019). Anonymní dokumentaci se budeme více zabývat v kapitole 2.1 o Anonymitě.

1.7.4 Ukončení procesu užívání služby

Závěrečným krokem v procesu využívání služby je její ukončení, které představuje důležitý moment nejen pro samotného uživatele, ale i pro pracovníky NZDM, kteří s ním mnohdy dlouhodobě spolupracovali. Standarty kvality sociálních služeb (2019) popisují ve Standartu číslo 8, že poskytovatel má podporovat návaznost služby na další dostupné zdroje a měl by zajistit, aby ukončení služby nevedlo k sociální izolaci uživatele.

Česká asociace streetwork (2008) popisuje, že toto ukončení může proběhnout na základě vzájemné dohody nebo jednostranným rozhodnutím ze strany uživatele či zařízení. Nejčastěji však k ukončení služby dochází v okamžiku, kdy byly naplněny cíle individuálního plánu, uživatel se stabilizoval a další podpora již není potřebná. V takovém případě pracovník s uživatelem vyhodnotí dosavadní spolupráci a společně dojdou k závěru, že služba již splnila svůj účel. Aby bylo ukončení co nejplynulejší, pracovník o něm předem informuje na pravidelné poradě týmu, kde se společně zhodnotí, jaké cíle byly dosaženy a zda je vhodné uživateli nabídnout další možnosti podpory, například využití jiných sociálních služeb či návaznou spolupráci s jinou organizací. V některých případech se může stát, že uživatel se rozhodne službu přestat využívat z vlastní iniciativy. Důvody mohou být

různé – například ztráta zájmu, nespokojenost se službami nebo rozhodnutí využít jiné zařízení, které lépe odpovídá jeho potřebám.

Janoušková a Nedělníková (2008, s.263) uvádí, že existuje několik předpokladů pro ukončení spolupráce s uživatelem služby: *„klient má představu o tom, co mu může pomoci, a má právo spolupráci ukončit (kdykoliv a bez udání důvodu), klient je expertem na svůj život, a proto je nejlépe schopen posoudit, co je pro něj dobré, terénní pracovník vytváří příležitosti pro společnou práci.“*

Česká asociace streetwork (2008) doporučuje vést o celém procesu individuálního plánování evidenci, aby bylo možné zpětně vyhodnotit efektivitu poskytované podpory. V některých případech, kdy uživatel ukončuje službu předčasně, může být vhodné nabídnout mu alternativní formu podpory, například v rámci jiného zařízení nebo programu. Cílem však je, aby ukončení služby nevedlo k jeho sociální izolaci, ale naopak mu pomohlo v dalším rozvoji a začlenění do společnosti.

Po ukončení spolupráce je s klientem dobré zhodnotit průběh poskytování služby a také výsledky, které z něj plynou. Výsledkem se přitom nemyslí pouze plnění osobních cílů klienta v rámci individuálního plánování, ale také to, zda rozumí prostředkům, kterými změny dosáhl a jak může s problémem pracovat v případě, že by se objevil znovu (Janoušková a Nedělníková, 2008).

2 ANONYMITA A MLČENLIVOST

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež hrají klíčovou roli v systému sociálních služeb a anonymita a mlčenlivost zde představují zásadní principy, které ovlivňují jejich fungování. Tyto prvky jsou nedílnou součástí poskytování sociální pomoci a zásadně formují vztah mezi pracovníky a klienty. Zajišťují bezpečné prostředí, o němž jsme hovořili v předchozí kapitole, ve kterém mohou uživatelé služeb otevřeně sdílet své obtíže a hledat jejich řešení, aniž by se museli obávat prozrazení citlivých informací.

Baňacká (2022) uvádí, že témata mlčenlivosti a anonymity se často objevují při metodických setkáních týmů služeb. Obvykle v kontextu etických problémů vzniklých nejasným rozlišením těchto dvou pojmů a jejich právního zakotvení.

Etické dilema nastává, když se profesní povinnosti a závazky založené na klíčových hodnotách dostanou do vzájemného konfliktu. Sociální pracovníci v takových situacích musí určit, které z těchto hodnot mají přednost. V případě mlčenlivosti často řeší složité rozhodnutí, zda chránit důvěrnost informací o klientovi, nebo je zveřejnit ve prospěch ochrany jiné osoby před možnou újmou (Reamer, 2019).

V této kapitole se proto zaměříme na vymezení anonymity a mlčenlivosti v kontextu sociálních služeb, zejména v NZDM. Přiblížíme si jejich právní zakotvení, praktickou aplikaci a etická dilemata, která s těmito principy souvisejí. Dále se budeme věnovat ohlašovací povinnosti, která představuje klíčový bod, kde se anonymita a mlčenlivost střetávají s právními a etickými požadavky na ochranu ohrožených osob.

Teoretické poznatky získané v této kapitole nám umožní lépe porozumět významu anonymity a mlčenlivosti v praxi sociálních pracovníků a jejich klientů a zároveň poskytnou východisko pro analýzu rozhovorů v praktické části této diplomové práce.

2.1 Anonymita

Anonymita představuje stav, kdy subjekt není identifikovatelný v rámci určité množiny možných subjektů, tzv. anonymizační množiny (Pfitzmann, 2001). V kontextu nízkoprahových zařízení pro děti a mládež anonymita znamená, že uživatel může využívat službu, aniž by musel sdělovat svou identitu, což mu poskytuje ochranu před stigmatizací nebo nechtěným sdílením informací.

Tento princip se uplatňuje především právě v NZDM, kde anonymita nepředstavuje pouze právo uživatele, ale také klíčový prvek snižování bariér při vstupu do služby. Umožňuje

klientům využívat podporu bez nutnosti sdílení osobních údajů, čímž přispívá k důvěryhodnosti prostředí a usnadňuje navázání kontaktu mezi pracovníky a klienty (Baňáková, 2022).

Jak jsme již nastínili, míra anonymity je určována velikostí anonymizační množiny – čím více možných subjektů spadá do této skupiny, tím je anonymita větší. V případě NZDM to znamená, že anonymní užívání služby je efektivnější, pokud jsou pravidla nastavená tak, aby anonymitu podporovala, chránila identitu uživatelů a minimalizovala překážky při využívání služby.

Zákon 108/2006 Sb. umožňuje vybraným sociálním službám poskytovat služby anonymně. Pro NZDM je v zákoně anonymita výslovně uvedena v §62 větou „*Služba může být poskytována osobám anonymně*“.

Obecně platí, že každý poskytovatel si musí podle požadavků každé sociální služby vytvořit sadu pravidel, která budou reflektovat to, jaký druh služby poskytuje. Čámský a Krutilová (2008) tato pravidla dělí na dvě zásadní části. Zaprvé by pravidla měla specifikovat, jakou dokumentaci poskytovatel vede a jaké informace musí obsahovat. Dále by měla určovat opatření k zabezpečení dokumentace před zneužitím a zajištění ochrany soukromí osob, kterých se týká.

Jak jsme již popisovali v první kapitole této diplomové práce, jedním z principů nízkoprahovosti je dle České asociace streetwork (2008) také to, že dokumentace, která je ve spojitosti s uživatelem vedena musí být anonymizovaná, uživateli přístupná a uživatel musí souhlasit s jejím obsahem.

Výjimkou z tohoto principu jsou pracovní zápisky pracovníků jako je například pracovní deník, do kterého se zaznamenávají mimořádné události během otevírací doby zařízení nebo třeba udělené sankce a omezení. (Nízkoprahové programy pro děti a mládež, 2005).

MPSV (2012) uvádí, že způsob vedení anonymní evidence znamená to, že „*jsou informace o uživateli sociální služby vedeny bez základních identifikačních znaků uživatele, jako je jméno a příjmení, adresa, datum narození apod. Anonymním údajem může být například pořadové číslo kontaktu bez uvedení další specifikace uživatele nebo zájemce o sociální službu.*“ MPSV (2008) dále rozšiřuje koncept anonymní evidence a její praktické využití v sociálních službách. Anonymní údaje jsou definovány jako takové, které nelze přímo či nepřímo vztáhnout k určité osobě, a to ani po jejich zpracování. Typickým anonymním údajem může být například pořadové číslo kontaktu bez dalších identifikátorů. Naopak

kódové označení klientů, pokud lze na základě určitého klíče zpětně převést do podoby umožňující identifikaci, není považováno za anonymní evidenci.

Podle Standardů kvality sociálních služeb (MPSV, 2008) je poskytovatel sociálních služeb povinen vést anonymní evidenci v případech, kdy to vyžaduje charakter služby, nebo na žádost uživatele. V takových případech je anonymita zajištěna tím, že dokumentace neobsahuje základní osobní údaje, jako jsou jméno, adresa, datum narození či rodné číslo.

Některé sociální služby, například krizová centra, intervenční centra nebo poradenská zařízení, mohou vést dokumentaci o uživateli i tehdy, když nejsou přímo evidováni jménem. I přesto však mohou být shromažďované údaje natolik specifické, že by mohly umožnit zpětnou identifikaci osoby. Skutečné zachování anonymity proto vyžaduje, aby odhalení identity uživatele bylo prakticky nemožné bez vynaložení nepřiměřeného množství času, nákladů nebo analytického úsilí.

Metody anonymní evidence se mohou v praxi lišit:

- Evidence podle charakteristických znaků – např. fyzických rysů klienta (např. "mladík v modré bundě"), což je užitečné u krátkodobých kontaktů, ale nepřesné pro dlouhodobé služby.
- Evidence pomocí kódů – systém, kde jsou iniciály, rok narození nebo jiné údaje zakódovány podle určitého klíče. Tento způsob je přesnější, ale pokud je klíč veřejně známý nebo snadno odhalitelný, anonymita uživatele je ohrožena.

Každý poskytovatel sociálních služeb, který vede anonymní evidenci, by měl mít jasně stanovená pravidla upravující její používání. Tato pravidla by měla obsahovat informace o tom, kdo evidenci vede, kdo za ni odpovídá, jak je zabezpečena a kdo k ní má přístup (MPSV, 2008).

Zikmundová a Růžicková (2019) popisují, že v dnešní době důraz na dodržování anonymity do NZDM přináší spíše odtržení od ostatních státních služeb a institucí, které ČR nabízí. Autorky uvádějí, že právě „*v hledání cest, jak při zachování vlastních principů s ostatními spolupracovat a přijmout tak větší zodpovědnost za změny v životě klientů*“ vidí budoucí úkol nízkoprahových zařízení.

2.2 Mlčenlivost

V České republice vyplývá obecná povinnost mlčenlivosti ze zákoníku práce č. 262/2006 Sb., konkrétně se jedná o §303, který v odstavci 1 vymezuje skupinu zaměstnanců, na něž se tato povinnost vztahuje. V odstavci 2 písm. b) pak stanovuje, že tito zaměstnanci musí zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které se dozvěděli během výkonu zaměstnání, a které nelze sdělovat jiným osobám v zájmu zaměstnavatele. Výjimkou je situace, kdy je zaměstnanec této povinnosti zbaven statutárním orgánem nebo vedoucím zaměstnancem. Specificky pro oblast sociálních služeb upravuje mlčenlivost § 100 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Podle tohoto ustanovení jsou *„zaměstnanci obcí, krajů, státu a poskytovatelé sociálních služeb povinni zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby nebo příspěvek, a to i po skončení pracovního poměru. Mlčenlivost může být zproštěna pouze tím, v jehož zájmu je povinnost zachovávat, a to písemně s uvedením rozsahu a účelu.“* Mlčenlivost v sociálních službách reguluje především tok informací mezi poskytovateli služeb a třetími stranami – tedy dalšími institucemi, veřejností, rodinou klienta či jinými osobami. Baňáková (2022, s.5) popisuje, že povinnost mlčenlivosti se vztahuje na všechny pracovníky služby a její hlavní smysl spočívá v ochraně soukromí klienta a v zajištění důvěry mezi ním a sociálním pracovníkem. Dodržování mlčenlivosti tak představuje nejen zákonnou povinnost, ale také klíčový etický závazek, který pomáhá budovat vztah mezi klientem a službou na základě bezpečí a důvěry. Dále také uvádí, že *„až na výjimky nikdo nemá právo vědět, kdo čerpá sociální službu, v jakém rozsahu a co konkrétně se sociální službou řeší.“*

Česká asociace streetwork (2017) v revidovaném Etickém kodexu nízkoprahových sociálních služeb stanovuje, že pracovníci NZDM mají povinnost získávat a zaznamenávat pouze ty informace o klientovi, které jsou nezbytné pro poskytnutí služby. Klientovi je zároveň garantováno právo na soukromí a důvěrnost sdělených informací. Mlčenlivost je tedy zásadní pro ochranu klienta před stigmatizací nebo negativními důsledky spojenými s využíváním služby, jako je například šikana nebo společenské odsouzení. Je podle ní také důležité, aby byla mlčenlivost součástí systému vzdělávání a školení pracovníků v sociálních službách. *„Dodržování mlčenlivosti je někdy zanedbávaným tématem, proto ho doporučujeme zařadit do systému vzdělávání a zaškolování ve vašich službách, ale také jej zpracovat společně se standardy kvality poskytovaných služeb.“* Doporučuje se také pravidelně toto téma otevírat na poradách a školeních, protože její porušení často nevychází ze zlého úmyslu, ale z neuvědomění si dopadů na klienta. Baňáková (2022) rovněž

zdůrazňuje, že povinnost mlčenlivosti není časově omezena – pracovník ji musí zachovávat nejen po dobu svého pracovního poměru, ale i po jeho ukončení.

Porušení mlčenlivosti může být dle §106 zákona 108/2006 Sb. řešeno jako přestupek s možnou pokutou, odpovědnost za něj nese sám zaměstnanec či dobrovolník. Zaměstnavatel za zaměstnance v tomto směru odpovědnost nenese. Mlčenlivost však lze v ČR prolomit, a to buď se souhlasem klienta (písemný souhlas), nebo také bez jeho souhlasu (OSPOD, orgány činné v trestním řízení).

Jak jsme již uvedli, jednou z výjimek z povinnosti mlčenlivosti, kterou zákon 108/2006 Sb. v §100a) stanovuje je spolupráce s orgány sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD). Poskytovatelé sociálních služeb mají povinnost na písemnou žádost těchto orgánů poskytnout informace nezbytné k zajištění sociálně-právní ochrany dětí, kterým byla rozhodnutím uložena povinnost využít odborné poradenské pomoci. V takových případech musí poskytovatel sdělit, zda s danou osobou uzavřel smlouvu o poskytování sociální služby, jak dlouho byla služba poskytována, případně důvod ukončení smlouvy a celkové zhodnocení průběhu služby. Pokud se nejedná o případ, kdy dítě musí využívat odbornou pomoc na základě rozhodnutí, ale služba není poskytována anonymně, OSPOD může získat informace pouze tehdy, pokud ve své žádosti uvede, že situaci dítěte a jeho rodiny vyhodnotil jako spadající pod sociálně-právní ochranu dětí. V takovém případě má poskytovatel služby povinnost sdělit, zda službu poskytuje nebo poskytoval, její formu a délku trvání, a rovněž celkové zhodnocení průběhu služby. Další výjimkou z povinnosti mlčenlivosti je spolupráce s orgány činnými v trestním řízení, tedy se soudem, státním zastupitelstvím nebo policií. Baňáková (2022, s.12) popisuje, že podle §8 trestního řádu může dojít k tomu, že soud sociální pracovníky mlčenlivosti zbaví a uloží jim povinnost poskytnout svědeckou výpověď již zmíněným orgánům činným v trestním řízení. Stejně může učinit

i civilní soud, tentokrát dle §128 občanského soudního řádu. Zdůrazňuje také to, že v praxi může do NZDM přijít příslušník policie, který po pracovnících bude vyžadovat informace o klientovi. Dle zákona mu však nesmějí nic říct, dokud nebude mít od soudu potvrzené již zmíněné písemné zbavení mlčenlivosti. Uvádí také, že *„tato situace je pro sociální pracovníky*ice krajně nepříjemná a může být konfliktní. Pro tento případ je dobré být vybaven právním povědomím a odkázat se na to, že na základě § 100 Zákona č.108/2006 Sb. o sociálních službách nejsme oprávněni jim požadovanou informaci podat, což neznamená, že bychom policii odmítali poskytnout součinnost, ale chce-li od nás nějaké informace, musí*

nejprve požádat soud, aby nás podle § 8 odst. 5 trestního řádu zbavil povinnosti mlčenlivosti.“ Touto situací se také zabývá Valnoha (2012), který popisuje, že by pracovník měl v těchto situacích vždy vyjádřit ochotu spolupracovat s policií ČR a také to, že „*není jeho zájmem „krýt“ pachatele trestné činnosti*“. Následně je podstatné vysvětlit, že je daný sociální pracovník zaměstnaný v sociální službě, která je zaštiťována zákonem o sociálních službách a má tedy uloženou povinnost zachovat mlčenlivost v záležitostech klientů, kterou lze prolomit pouze soudním rozhodnutím.

Poslední možností prolomení mlčenlivosti (tentokrát již se souhlasem klienta) je poskytnutí písemného souhlasu. Zákon 108/2006 Sb. stanovuje, že ve spojitosti se sdílením osobních informací musí být souhlas klienta písemný. Baňáková (2022, s.9) uvádí, že „*na případ, kdy bychom sdíleli informace o klientovi pouze na základě ústního svolení, nahlíží zákon stejně, jako kdybychom povinnost mlčenlivosti porušili.*“ Dle ní by písemný souhlas s prolomením mlčenlivosti měl obsahovat klientovo jméno a datum narození, jméno osoby, vůči níž nás klient mlčenlivosti zprošťuje, dobu platnosti souhlasu, rozsah sdílených informací, poučení, že je možné souhlas s předáváním informací kdykoliv písemně odvolat nebo změnit, místo a datum podpisu, podpis klienta.

Zproštění mlčenlivosti – souhlas s předáváním osobních údajů

Jméno: _____ Datum narození: _____

Souhlasím s poskytnutím svých osobních a citlivých údajů:

Komu: _____

V časovém rozmezí: _____

Účelem zproštění mlčenlivosti je poskytování sociálních služeb a právních informací.

V jakém rozsahu:

Spolupráce s poradnou

- Trvá
- rozsah a názvy zakázek
- ukončení spolupráce a důvody
- zdravotní stav
- citlivé údaje

Beru na vědomí, že tento souhlas můžu kdykoliv písemně odvolat či změnit.

V _____ dne _____

_____ Podpis

Obrázek 2 - Vzor zproštění mlčenlivosti/souhlasu s předáváním osobních údajů (Baňáková, 2022, s.11)

2.3 Oznamovací povinnost

Při práci v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež (NZDM) je nezbytná spolupráce s různými institucemi, zejména s orgány sociálně-právní ochrany dětí, školami, zdravotnickými zařízeními či policií. Kromě veřejné správy se sociální pracovníci často

obracejí i na neziskové organizace nebo specializované sociální služby, které se zaměřují na specifické skupiny klientů. Tato spolupráce zahrnuje nejen zprostředkování kontaktů a informování klientů o dostupných službách, ale i aktivní předávání informací v případech, kdy to vyžaduje zákon (Janoušková a Nedělníková, 2008).

V kontextu anonymity a mlčenlivosti v NZDM je často skloňovaným tématem povinnost překazit trestný čin, oznamovací povinnost a ohlašovací povinnost. První dva pojmy vyplývají ze zákona 40/2009 Sb. tedy trestního zákoníku. Třetí pojem, tedy ohlašovací povinnost, pak je pak ukotven v zákoně 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí.

Tyto tři pojmy bývají často zaměňovány a staví sociální pracovníky v nízkoprahových zařízeních před různá etická dilemata. Proto je podle nás důležité se jim v během studia anonymity a mlčenlivosti věnovat a znát svá práva a povinnosti v této oblasti.

2.3.1 Povinnosti překazit trestný čin

Jako první se budeme věnovat povinnosti překazit trestný čin. Ta je ukotvena v §367 zákona 40/2009 Sb., který říká, že pokud se někdo hodnověrným způsobem dozví, že se jiná osoba připravuje páchat nebo již páchá trestný čin, který je vyjmenovaný v daném paragrafu, a nepřekazí jej, bude potrestán odnětím svobody až na tři roky. Překažení je v tomto zákoně definováno jako: „*včasné oznámení státnímu zástupci nebo policejnímu orgánu*“.

Baňácká (2022, s.16) uvádí, že „*seznam trestných činů, které máme povinnost překazit je mnohem delší než těch, které máme povinnost oznámit. Krom těch výše zmíněných se jedná například o trestné činy zabití (§ 141), nedovolené přerušování těhotenství bez souhlasu těhotné ženy (§ 159) a neoprávněné odebrání tkání a orgánů (§ 164), zavlčení podle § 172 odst. 2 a 3, loupež (§ 173), vydírání podle § 175 odst. 3 a 4, neoprávněné nakládání s osobními údaji podle § 180 odst. 4, znásilnění (§ 185), pohlavní zneužití (§ 187), krádež podle § 205 odst. 5 a některé další méně časté trestné činy.*“.

2.3.2 Oznamovací povinnost

Oznamovací povinnost, je ukotvena v §368 trestního zákoníku. Zde je popsáno to, že pokud se někdo hodnověrně dozví, že jiná osoba spáchala jeden z trestných činů vyjmenovaný v paragrafu a neoznámí tuto skutečnost bez prodlení Policii České republiky nebo státnímu zastupitelství, bude potrestán odnětím svobody až na tři roky.

Baňáková (2022) popisuje, že se tato povinnost týká všech fyzických osob. Výjimkou jsou advokáti či advokátní koncipienti, zpovědníci či (pro nás nejdůležitější) sociální pracovníci. U těch se však výjimka týká pouze trestných činů obchodování s lidmi a zbavení osobní svobody, a to pouze v zařízeních, která jsou akreditovaná k poskytování pomoci obětem trestných činů.

Vyjmenovaných trestných činů, které je nezbytné oznámit je velké množství. Je mezi nimi například: „*vražda (§ 140), těžké ublížení na zdraví (§ 145), mučení a jiné nelidské a kruté zacházení (§ 149), obchodování s lidmi (§ 168), zbavení osobní svobody (§ 170), brání rukojmí (§ 174), pohlavní zneužití (§ 187) zneužití dítěte k výrobě pornografie (§ 193), týrání svěřené osoby (§ 198), a další...*“ (Zákon č. 40/2009 Sb.: Zákon trestní zákoník, 2009)

2.3.3 Ohlašovací povinnost

Tato zákonná povinnost je ukotvena v zákoně 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí. Konkrétně se zaměříme na §10, odstavec 4, který říká, že „*školy, školská zařízení a poskytovatelé zdravotních služeb, popřípadě další zařízení určená pro děti, jsou povinni oznámit obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností skutečnosti, které nasvědčují tomu, že jde o děti uvedené v §6, a to bez zbytečného odkladu poté, kdy se o takové skutečnosti dozví. Pokud o to ten, kdo učinil oznámení podle věty první, požádá, obecní úřad obce s rozšířenou působností ho informuje ve lhůtě 30 dnů ode dne, kdy oznámení obdržel, zda na základě skutečností uvedených v oznámení shledal či neshledal, že jde o dítě uvedené v § 6.*“

Zmíněný §6 definuje, že sociálně-právní ochrana cílí především na děti, které osiřely nebo se o ně jejich rodiče nestarají, nevykonávají nebo zneužívají své rodičovské povinnosti, vedou zahálčivý nebo nemravný život, nechodí řádně do školy, požívají alkohol nebo omamné látky, jsou ohroženy závislostí, žijí se prostitutí, opakovaně páchají přestupky nebo spáchaly trestný čin (případně čin, který by byl trestný, kdyby děti nebyly mladší 15 let), opakovaně utíkají z domova, byl na nich spáchán trestný čin, jsou ohroženy domácím násilím nebo jiným násilím, jsou na území ČR azylanty nebo žadateli o azyl a zároveň tu nemají zákonné zástupce, a zároveň je tyto jevy ohrožují tak silně nebo tak dlouho, že by mohly nepříznivě ovlivnit vývoj dětí.

V těchto případech pak máme povinnost tyto skutečnosti oznámit na OSPOD, a to neprodleně poté, co se tyto skutečnosti dozvíme (Zákon č. 359/1999 Sb.: Zákon o sociálně-právní ochraně dětí, 1999).

Dále také platí, že zařízení specifikována v §53 zákona 359/1999 Sb. *pozbývají povinnosti zachovávat mlčenlivost, pokud by si OSPOD vyžádal informace o určitém dítěti, v jehož zájmu se chystá vykonávat sociálně-právní ochranu. Mezi tato zařízení spadají i poskytovatelé sociálních služeb, tedy i námi studovaná nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. Informace OSPODu musejí zařízení poskytnout bezplatně a pouze v rozsahu nezbytném pro výkon sociálně-právní ochrany* (Špeciánová, 2007, s.17).

Na závěr této kapitoly bychom chtěli uvést, že anonymita a mlčenlivost by neměly pro NZDM znamenat izolaci od spolupráce s návaznými službami během řešení nepříznivé sociální situace jejich klientů. Zikmundová a Růžičková (2019) však hovoří o tom, že to, s kým dané zařízení bude či nebude spolupracovat závisí primárně na potřebách konkrétního uživatele a možnostech řešení jeho nepříznivé sociální situace. Je důležité pracovat s relevantními institucemi.

II PRAKTICKÁ ČÁST

3 METODOLOGIE VÝZKUMU

V této části diplomové práce se zaměříme na výzkumnou metodologii, kterou jsme zvolili pro zodpovězení našich výzkumných otázek. Cílem výzkumu je **porozumět zkušenostem sociálních pracovníků a zletilých uživatelů NZDM s anonymitou a mlčenlivostí**. Zajímá nás, jak jsou tyto principy v praxi uplatňovány, jaké výzvy s sebou přinášejí a jak ovlivňují vztah mezi pracovníky a klienty.

Vzhledem k povaze zkoumaného tématu jsme zvolili kvalitativní přístup, který umožňuje hloubkové zkoumání individuálních zkušeností a postojů respondentů. Konkrétně využíváme metodu **interpretativní fenomenologické analýzy (IPA)**, která je vhodná pro zkoumání subjektivního prožívání sociálních jevů.

Data byla sbírána prostřednictvím **polostrukturevaných rozhovorů** s pracovníky a uživateli NZDM. Tato metoda nám umožnila získat podrobné výpovědi o zkušenostech respondentů, jejich názorech na anonymitu a mlčenlivost a o tom, jak se tyto principy promítají do jejich každodenního fungování v sociální službě.

V následujících podkapitolách se budeme podrobně věnovat jednotlivým aspektům výzkumné metodologie – výběru výzkumné strategie, designu výzkumu, výběru vzorku, výzkumnému nástroji a analýze dat.

3.1 Cíle výzkumu

Hlavní cíl výzkumu:

Hlavním cílem výzkumu je porozumět zkušenostem sociálních pracovníků a zletilých uživatelů NZDM s anonymitou a mlčenlivostí.

Dílčí cíle výzkumu:

- Zjistit, jak sociální pracovníci NZDM rozumějí pojmům anonymita a mlčenlivost.
- Zjistit, jak zletilí uživatelé NZDM vnímají anonymitu a mlčenlivost.

3.2 Výzkumné otázky

Hlavní výzkumná otázka:

- Jaké jsou zkušenosti sociálních pracovníků a uživatelů NZDM s anonymitou a mlčenlivostí?

Vedlejší výzkumná otázka:

- Jak sociální pracovníci NZDM rozumí pojmům anonymita a mlčenlivost?
- Jak zletilí uživatelé NZDM rozumí pojmům anonymita a mlčenlivost?

3.3 Výběr výzkumné strategie

Jak jsme si již popsali v teoretické části této diplomové práce, anonymita a mlčenlivost v nízkoprahových zařízeních představují rozsáhlou problematiku, která s sebou přináší spoustu komplexních témat, dilemat a problémů. Je to právě tato komplexita, která nás dovedla k tomu, že pokud chceme opravdu hluboce proniknout do zkušeností sociálních pracovníků a zletilých uživatelů s touto problematikou, musíme zvolit **kvalitativní výzkum**.

Kraus (2008) říká, že hlavním cílem kvalitativního výzkumu je porozumět širším souvislostem a zohlednit emoční i psychosociální dimenze určitého lidského jednání, které má dopad na celospolečenské jevy. Namísto pouhého měření četnosti výskytu určitého fenoménu se tento přístup zaměřuje na otázky „proč“ a „jak“, čímž usiluje o hlubší pochopení sociálních struktur, jež daný jev utvářejí. Švaříček a Šedřová (2007) zase popisují podstatu kvalitativního výzkumu jako do širě rozvinuté získávání a shromažďování dat. Podstatou je hloubkově a detailně probádat cizí jev a získat o něm, pokud možno co nejvíce informací.

Na začátku této podkapitoly jsme popsali, že kvalitativní přístup byl zvolen právě proto, že zkoumaný jev anonymity a mlčenlivosti v NZDM je svou sociální povahou komplexní. Jak uvádí Hendl (2023, s.48): „Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.“ Složitost sociální reality vyžaduje nejen kvantitativní analýzu, ale především kvalitativní hodnocení, které zahrnuje kritickou reflexi a teoretickou interpretaci získaných dat. Na rozdíl od přírodních či technických věd nelze v sociálním výzkumu problémy řešit výhradně kvantitativními metodami. (Kraus, 2008)

3.4 Design výzkumu

Za účelem detailního prozkoumání toho, jak sociální pracovníci a zletilí uživatelé NZDM rozumějí pojmům anonymita a mlčenlivost jsme potřebovali najít kvalitativní výzkumný nástroj, který reflektuje a zohledňuje emoce, názory a žitou zkušenost respondentů. Za tímto

účelem jsme se rozhodli využít nástroj zvaný interpretativní fenomenologická analýza neboli IPA.

Hendl (2023, s.127) hovoří o tom, že „*fenomenologický přístup volíme tehdy, jestliže chceme prozkoumat význam prožité zkušenosti jedince a porozumět mu; studovaný fenomén se nejvhodněji zachytí pokusem porozumět zkušenostem účastníka, fenomén není dostatečně prozkoumán.*“

Říháček, Čermák a Hytych (2013) uvádějí, že IPA je původní kvalitativní přístup k psychologickému výzkumu, který od 90. let 20. století rozvíjí Jonathan A. Smith. Původně se zaměřovala na oblast psychologie zdraví, kde dodnes zůstává významnou metodou, avšak v současnosti se využívá i v dalších oblastech, jako je psychoterapie či klinická psychologie. „*Součástí výzkumného procesu IPA je práce s hermeneutickým kruhem a tzv. dvojí hermeneutika – respondent se snaží porozumět své zkušenosti s daným fenoménem, zároveň výzkumník se snaží porozumět tomu, jakým způsobem k tomuto porozumění respondent dospívá.*“ (Říháček, Čermák a Hytych, 2013, s.11)

Hermeneutika stojí na principu hermeneutického kruhu, tedy procesu výkladu, který probíhá cyklicky. Nejprve se vychází z počátečního porozumění textu a tématu (předporozumění), které poskytuje kontext pro analýzu jednotlivých částí. Výsledky této analýzy pak následně přispívají k hlubšímu a komplexnějšímu pochopení celého textu. (Hendl, 2023)

3.5 Výzkumný vzorek

Výzkumný vzorek pro tuto práci jsme vybrali se záměrem naplnění podstaty hloubkového zkoumání, které plyne ze zvolené výzkumné strategie a designu výzkumu. Konkrétně pro nás výzkumnou jednotku představují sociální pracovníci a plnoletí uživatelé NZDM ve Zlínském kraji.

Švaříček a Šedřová (2007) hovoří o tom, že vzorkování v kvalitativním výzkumu se řídí odlišnými principy než ve výzkumu kvantitativním. Jeho cílem není reprezentovat určitou populaci, ale porozumět konkrétnímu problému. Proto se vzorek nekonstruuje náhodně, nýbrž teoreticky – jeho výběr je záměrně přizpůsoben výzkumnému problému a výzkumným otázkám. Hricová (2023) popisuje, že lze říci, že u závěrečných prací, jako jsou absolventské, bakalářské či diplomové, bývá nejčastěji využíván **záměrný výběr**. Tento přístup spočívá v tom, že výzkumník zkoumá konkrétní problém či téma a za účelem

odpovědi na stanovené výzkumné otázky oslovuje specifickou, dostupnou cílovou skupinu respondentů.

Na rozdíl od kvantitativního výzkumu, kde je důležitá demografická reprezentativnost vzorku, se v IPA klade důraz na homogenitu participantů a jejich vztah ke zkoumanému fenoménu. Cílem není zobecnění výsledků na širší populaci, ale spíše teoretická přenositelnost – tedy hledání souvislostí mezi výsledky této studie a existující literaturou či výzkumy. (Říháček, Čermák a Hytych, 2013)

Při záměrném výběru je výzkumný soubor sestavován účelně tak, aby zahrnoval respondenty, u nichž lze nejlépe zkoumat konkrétní fenomén. Zásadní přitom je, že potřebná data nelze získat jiným způsobem nebo od jiné skupiny osob. (Novotná, 2019)

V souladu s principy IPA jsme při stanovování kritérií dbali na to, aby výzkumný soubor byl homogenní v rámci zkoumaného fenoménu a zároveň umožňoval hluboké porozumění zkušenostem respondentů.

Kritéria výběru pracovníků:

- Sociální pracovníci pracují v daném zařízení po dobu minimálně jednoho roku.
- Pracovníci nesmí v daném zařízení působit jako pracovníci v sociálních službách.

Kritéria výběru uživatelů:

- Uživatelé služby musejí být z etických důvodů starší 18 let.
- Uživatelé navštěvují dané zařízení po dobu minimálně jednoho roku.
- Uživatelé mají v daném zařízení uzavřenou ústní dohodu.

Říháček, Čermák a Hytych (2013) popisují, že velikost vzorku v IPA se obvykle pohybuje mezi 3–6 respondenty u magisterských prací, což umožňuje detailní analýzu jednotlivých případů a srovnání mezi nimi. Tento rozsah odpovídá požadavku na hloubkovou analýzu zkušeností, která je pro tento výzkumný přístup klíčová.

I my jsme proto v rámci našeho výzkumu realizovali rozhovory se třemi sociálními pracovníky NZDM a tři rozhovory s plnoletými uživateli NZDM.

Tabulka 2 – Data o pracovnících (Vlastní výzkum, 2025)

Pracovník	Délka praxe v NZDM
-----------	--------------------

Anička (pA)	2 roky
Karel (pK)	2,5 roku
Pája (pP)	6 let

Tabulka 3 – Data o uživatelích (Vlastní výzkum, 2025)

Uživatel	Věk	Doba navštěvování NZDM
Tonda (uT)	23 let	9 let
Barča (uB)	18 let	3 roky
Hanka (uH)	19 let	9 let

3.6 Výzkumný nástroj

Jako výzkumný nástroj jsme zvolili hloubkový polostrukturovaný rozhovor. Reichel (2009) popisuje, že je charakterizován tím, že má předem stanovený soubor témat nebo otázek, ale jejich pořadí není pevně určeno. Tazatel může formulace otázek upravit, měl by je však s respondentem probrat všechny. Některé varianty umožňují pokládání dodatečných otázek. Dále popisuje, že tato forma rozhovoru kombinuje výhody volného a strukturovaného rozhovoru a minimalizuje jejich nevýhody. Volnost v polostrukturovaném rozhovoru umožňuje vytvořit přirozenější kontakt mezi tazatelem a respondentem, akceptovat jeho osobnostní rysy a usnadňuje plynulou komunikaci.

V kvalitativním výzkumu je specifické, že výběr účastníků je graduální, což znamená, že soubor není vybrán najednou, ale je postupně upřesňován a doplňován během. Proto se obvykle předem nestanovuje přesná velikost souboru. (Hricová, 2023)

Jelikož jsme si v kapitole design výzkumu zvolili právě výše zmíněnou interpretativní fenomenologickou analýzu budeme v rámci této diplomové práce realizovat **polostrukturované hloubkové rozhovory**.

Říháček, Čermák a Hytych (2013) uvádějí, že právě polostrukturovaný rozhovor představuje nejčastěji využívaný výzkumný nástroj v IPA. Poskytuje totiž tolik potřebnou flexibilitu, která umožňuje respondentovi volný tok myšlenek o daném tématu, prostor pro reflexi a rozvíjení vlastních úvah. Výzkumník pak může díky polostrukturovanému rozhovoru

přímo v jeho průběhu upravovat směřování otázek a sledovat, která témata se jeví jako nejpodstatnější pro respondenta.

Otázky, které jsme v rozhovorech položili jsou k dispozici k nahlédnutí v příloze P I.

3.7 Realizace výzkumu

Výzkum byl po předchozí domluvě s respondenty realizován v jejich přirozeném prostředí, tedy přímo v daném nízkoprahovém zařízení. Tímto jsme usilovali o navození příjemné a uvolněné atmosféry během rozhovorů. Podstatné pro nás také bylo udržení soukromí našich respondentů (specificky zletilých uživatelů nízkoprahových zařízení), kteří dost často nechtějí být veřejně spojováni s touto sociální službou. Z pohledu metodologie zachování soukromí představuje významný etický aspekt výzkumu, jak zdůrazňuje Hendl (2023).

Před samotným rozhovorem jsme respondenty informovali o obsahu výzkumu, plné anonymitě a anonymizaci dat, dobrovolnosti jejich účasti na výzkumu a způsobu jakým bude s daty v rámci výzkumu nakládáno. Respondenti byli také informováni o tom, že bude rozhovor nahráván za účelem textového přepisu obsahu rozhovoru.

Poté, co respondenti poskytli souhlas s podmínkami účasti na výzkumu jsme spustili nahrávání jednotlivých rozhovorů na telefon. Nahrávky jsme následně doslovně přepsali a upravili řádkování a okraje, tak aby nám v pozdější fázi analýzy dat ulehčilo práci s daty. Dále jsme provedli anonymizaci dat dle Hricové (2023, s.88), která ji definuje jako „*proces odstranění těch informací a údajů, které by přímo nebo nepřímo mohly vést k identifikaci respondenta či komunikačního partnera.*“ Během tohoto procesu jsme se zaměřili primárně na názvy různých nízkoprahových zařízení, jména uživatelů a pracovníků, názvy lokalit, pohlaví některých respondentů a další různá specifika, která by mohla naše respondenty identifikovat a narušit tak tuto etickou dimenzi našeho výzkumu.

Takto anonymizované rozhovory jsme poté oboustranně vytiskli, popsali čísla každý desátý, dvacátý, třicátý a případně čtyřicátý řádek (opět především z důvodu usnadnění orientace v textu během analýze dat). Každý rozhovor jsme označili příslušnými kódy, které si více popíšeme v následující kapitole 3.8 Analýza dat v IPA.

3.8 Analýza dat v IPA

Jak jsme si již uvedli, interpretativní fenomenologická analýza (IPA) se zaměřuje na odhalování klíčových témat, která vystihují podstatu zkoumaného jevu. Autoři metody

Smith, Flowers a Larkin zdůrazňují, že neexistuje jediný správný způsob provádění analýzy, nabízejí ale začátečníkům v této metodě jasně strukturovaný postup o sedmi fázích.

(Říháček, Čermák a Hytych, 2013)

Tento postup pro analýzu dat v naší diplomové práci využijeme i my. Podstatné je uvést, že analýza dat v IPA začíná pokaždé u jednoho konkrétního rozhovoru a teprve po jejím částečném dokončení výzkumníci přechází k dalším (Říháček, Čermák a Hytych, 2013). Tento postup jsme během analýzy dodržovali i my. Následující fáze nula až čtyři jsme proto opakovali vždy pro každý rozhovor po dokončení předchozího. Teprve poté jsme se posunuli dále.

Nultou fází analýzy dat v IPA představuje reflexe předchozích výzkumníkových zkušeností, pocitů, prožitků a předsudků, které nevyhnutelně do procesu interpretace daného fenoménu vstoupí (Říháček, Čermák a Hytych, 2013).

První fází analýzy IPA pro výzkumníky v pojetí Říháčka, Čermáka a Hytycha (2013) představuje opakované čtení. Autoři využívající metodu IPA doporučují opakovaný poslech nahrávek, protože právě ten umožňuje hlubší pochopení daného jevu. Tento proces podporuje schopnost vcítit se do perspektivy respondenta a nahlížet na situaci jeho očima. Během analýzy jednotlivých rozhovorů jsme se tímto přístupem řídili a rozhovory jsme si přehrávali opakovaně, abychom co nejlépe porozuměli žitým zkušenostem a názorům respondentů.

Ve **druhé, nejdetailnější fázi** jsme k rozhovoru tvořili prvotní poznámky a komentáře. Autoři Říháček, Čermák a Hytych (2013) uvádějí, že je nezbytné důkladně pracovat s rozhovory a neznevažovat žádné části výzkumného materiálu. Tato fáze výzkumníkům umožňuje detailní probádání jednotlivých fenoménů, které se vyskytují v textu. Pro přehlednost jsme si obsahově významné části rozhovorů podtrhávali a následně jsme si na levou stranu textu psali k nim přidružené poznámky.

Třetí fáze analýzy se zabývá rozvíjením vznikajících témat (podtémat). Jak uvádějí Říháček, Čermák a Hytych (2013), v této fázi již nejde pouze o přímé vnímání zkušenosti respondenta, ale o aktivní interpretaci a organizaci dat samotným výzkumníkem. Názvy témat by přitom měly být abstraktní, ale stále zakotvené v analyzovaném textu. Během naší analýzy jsme si témata psali na pravou stranu, což pro nás zpřehlednilo celý systém (viz. Přílohy P II a P III).

Ve **čtvrté fázi** analýzy IPA jsme začali mapovat vzájemné napojení námi zaznamenaných podtémat do větších tematických bloků. Dle doporučení autorů IPA jsme se z důvodu usnadnění rozhodli u každého podtématu zaznačit jeho přesnou polohu v analyzovaném textu. Za tímto účelem jsme vytvořili následující kódová označení:

- malé u či p (u = uživatel, p = pracovník),
- velké první písmeno jména respondenta,
- číslo označující stránku rozhovoru,
- pomlčka,
- číslo označující řádek, ve kterém se dané podtéma nachází.

Kód uB2-15 tedy značí, že dané podtéma se nachází v rozhovoru uživatelky Barči, konkrétně na druhé straně a patnáctém řádku. Podtémata jsme si následně během práce v rámci této fáze tematicky rozdělili a sepsali do chronologicky seřazených seznamů. Následně jsme je rozdělili do větších, ucelených tematických celků (viz. Tabulka 4).

Tabulka 4 – Čtvrtá fáze analýzy IPA (Vlastní výzkum, 2025)

Výzvy a hranice principů	Narušení hranic
- Výzvy dodržování anonymity a mlčenlivosti (uB1-18, uB2-23, uB10-5, uH8-16) - Hranice anonymity a mlčenlivosti (uB9-4, uB13-10, uH9-22, uH10-1, uT4-6) - Mínusy principů (uB3-19, uB9-20, uH3-3, uH3-31, uH6-6, uH6-17, uH10-30, uT6-21)	- Obavy při porušení (uB1-25) - Dopady narušení důvěry (uH12-1) - Porušení principů (uB2-12, uB3-3, uH4-2, uH5-10, uH8-10, uH8-29, uT5-21, uT8-8)

V rámci **páté fáze** probíhá opakování fází 1-4 pro všechny ostatní rozhovory na dané téma. Jak jsme již zmínili, i my jsme dle výše zmíněného postupu pečlivě analyzovali jednotlivé rozhovory a teprve poté jsme se posunuli k poslední fázi.

Šestou, finální fázi v procesu analýzy IPA představuje hledání vzorců napříč případy. Říháček, Čermák a Hytych (2013, s.21) popisují, že si výzkumníci pokládají otázky „*Jaká*

je mezi zkušenostmi našich respondentů souvislost? Jak téma z jednoho případu osvětluje jiný případ? Které z témat napříč analýzami vystupuje jako nejsilnější?“ Prostřednictvím podrobné analýzy témat, podtémat a textů rozhovorů vytvořili nadřazená témata, která jsme následně propojili k jednotlivým tématům. Výsledkem tohoto procesu jsou dvě kompletně analyzované sady podtémat, témat a nadtémat, přičemž jedna vyplývá z rozhovorů se zletilými uživateli NZDM a druhá z rozhovorů s pracovníky NZDM (viz. Tabulky 5 a 6).

Tabulka 5 – uživatelé NZDM, pátá fáze analýzy IPA (Vlastní výzkum, 2025)

Nadřazené téma	Téma	Podtémata
1. Hodnota principů	Význam	<i>Význam anonymity</i> <i>Význam mlčenlivosti</i> <i>Mlčenlivost jako jistota</i>
	Možnost volby	<i>Anonymita jako volba</i> <i>Volba sdílení</i> <i>Zákon jako významný prvek principů</i>
2. Meze principů	Výzvy a hranice principů	<i>Výzvy dodržování anonymity a mlčenlivosti</i> <i>Hranice anonymity a mlčenlivosti</i> <i>Mínusy principů</i>
	Narušení hranic	<i>Obavy při porušení</i> <i>Dopady narušení důvěry</i> <i>Porušení principů</i>
3. Pracovníci	Role pracovníků	<i>Role vedoucí</i> <i>Vztah s pracovníky</i>
	Postupy pracovníků	<i>Přístup pracovníků k principům</i> <i>Sdílení informací mezi pracovníky</i>
4. Změny v přístupu	Vývoj postojů	<i>Vývoj postoje k principům</i> <i>Vývoj postoje k záznamům</i> <i>Postoj k principům</i>
5. Bezpečí	Bezpečný prostor	<i>Klub jako bezpečný prostor</i> <i>Nedají nic najevo</i>

	Faktory principů	<i>Nepřetržitá ochrana principy</i> <i>Zákon jako jistota</i> <i>Mlčenlivost udržuje tajemství</i>
--	------------------	--

Tabulka 6 – pracovníci NZDM, Pátá fáze analýzy IPA (Vlastní výzkum, 2025)

Nadřazené téma	Téma	Podtémata
1. Základy	Ukotvení principů	<i>Význam principů</i> <i>Hranice principů</i> <i>Služba jako bezpečný prostor</i>
2. Oni vs my	Střet s principy	<i>Vnější svět vs principy</i> <i>Běžné situace spojené s principy</i> <i>Mimořádné situace spojené s principy</i>
	Práce v momentu	<i>Reakce na mimořádné situace</i> <i>Mimořádné situace jako příležitost</i>
3. Postoje	Změny v čase	<i>Práce s uživateli v kontextu principů</i> <i>Vývoj pohledu na principy</i>
	Dopady a ventilace	<i>Vliv principů na osobní život</i> <i>Sdílení informací mezi pracovníky</i>
4. Překážky	Výzvy v práci	<i>Výzvy spojené s dodržováním principů</i> <i>Dopady ohlašovací povinnosti na důvěru ve službu</i>
	Zápory	<i>Principy jako negativum</i> <i>Porušení principů</i>

4 INTERPRETACE ZÍSKANÝCH DAT

Interpretace představuje naprosto zásadní bod analytického procesu interpretativní fenomenologické analýzy. Lze říct, že interpretace podle IPA je neoddělitelně spjata s textem a uznává, že ji vždy tvoří výzkumník, ovlivněný svým osobním životním kontextem (Říháček, Čermák, Hytych, 2013).

Prezentace výsledků v IPA probíhá tak, že daná témata převedeme do narativní podoby s tím, že text obohacujeme o přímé citace zakotvené v rozhovoru a také výzkumníkovy komentáře. Podstatné však je, aby bylo zřetelné, co řekl respondent a co je myšlenka výzkumníka, který data interpretuje (Říháček, Čermák, Hytych, 2013). V následující interpretaci tedy budeme pracovat s tím, že úryvky rozhovorů budou vždy označené uvozovkami a kurzívou. Bude u nich také číselný kód v závorce, který bude uveden ve formě „(číslo stránky rozhovoru – číslo řádku rozhovoru)“. Námi přidávané myšlenky a různorodé interpretace budou zakomponovány v obyčejném textu.

Pro účely našeho výzkumu jsme se rozhodli rozčlenit námi interpretované rozhovory na pracovníky a uživatele. K tomuto rozhodnutí jsme došli především proto, že studium rozhovorů ukázalo, že ačkoliv se téma anonymity a mlčenlivosti vztahuje jak k pracovníkům, tak k uživatelům, představuje pro každou tuto skupinu respondentů úplně jiný soubor pravidel, povinností, výhod, negativ atd.

4.1 Pracovníci

V této podkapitole se zaměříme na interpretaci rozhovorů s pracovníky nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, kteří se denně s tématem anonymity a mlčenlivosti setkávají v praxi. Jak jsme si již ukázali v tabulce číslo 6, rozhovory jsme si během analýzy dle autorů IPA rozdělili do 4 nadtémat, pod které spadá 7 témat. Každé z těchto nadtémat budeme níže dále interpretovat.

4.1.1 Základy

Téma principů, které v kontextu našeho výzkumu představují anonymitu a mlčenlivost v prostředí nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, je přirozeně velmi úzce spojeno s prací každého pracovníka, který zde působí, což utváří jejich vnitřní hodnotové ukotvení a přesvědčení o těchto principech. Pracovnice A. k nim říká (1-10): „*Určitě to pro mě osobně znamená ochranu. Teda to, že mě to chrání nějakým stylem a chrání to i ty uživatele.*“ Dále popisuje (1-13): „*A samozřejmě tam hraje velkou roli i důvěra mezi uživatelem a mezi*

pracovníkem, která musí být oboustranná“ Toto své tvrzení dále podporuje vysvětlením (5-38): *„Většinou je dobře, že vlastně my nemůžeme nikomu nic říct a ujišťují se i ty uživatelé o tom... díky tomu je to pro ně takové jako bezpečnější.“* Tento způsob náhledu na principy sdílí i pracovník K. (8-13): *„tam tu mlčenlivost vnímám na druhou stranu jako možná i takovou trošku ochranu, že když právě jako takhle zkouší, tak my jim tam můžeme dát jak stopku, hele jste ve slepý uličce, sorry.“* Dále popisuje, že (6-12): *„Tož tu anonymitu беру tak, že se mě někdo ptá na faktický informace“* a (6-14): *„Ta mlčenlivost, tam to už pro mě je jako ten obsah toho rozhovoru, což už samo o sobě v sobě, nese v sobě nějakou důvěru a důvěrnost.“* Ze strany vedoucí sociální pracovnice P. k principům zaznívá, že pro ni představují (1-10): *„Něco, co v práci musím používat a co je jako důležité, abych dodržovala. Ale spíš bych řekla, že víc to znamená pro ty naše uživatele než pro mě. Pro mě je to prostě jenom něco, s čím nízkoprah a my jako pracovníci fungujeme.“* Z rozhovorů je patrné, že anonymita a mlčenlivost nejsou vnímány jen jako pravidla, ale jako nástroje vytvářející bezpečí a důvěru ve vztahu s uživatelem. Pracovníci je popisují jako ochranu pro obě strany a jako rámec, ve kterém se odehrává jejich každodenní práce. Zároveň v nich vidí prostředek k nastavování hranic a udržování profesionálního přístupu. Tyto principy tak zásadně ovlivňují nejen způsob práce, ale i pracovní identitu. Všichni pracovníci dále v rozhovorech v určitém bodě zdůrazňují význam principů pro práci. Pracovnice A. říká (8-30): *„Prostě jako ta anonymita tam musí být a aj ta mlčenlivost, bez nich by to nešlo.“*, pracovník K. zase hovoří o tom, že (11-10): *„Je to taková jako brzda před něčím co, já bych jako rád řekl nebo udělal ale s ohledem na principy anonymity a mlčenlivosti profesně prostě nemůžu“.* Pracovnice P. popisuje, že (4-10): *„Já si myslím, že to smysl má úplně obecně jako v nízkoprazích.“* Tyto zkušenosti v rozhovorech dále rezonují, když pracovníci naráží na téma služby jako bezpečného prostoru, který by nízkoprahová zařízení měla vytvářet. Vytváření bezpečného prostoru se napříč rozhovory ukazuje jako klíčový rámec, skrze který pracovníci principy vnímají – nejde pouze o ochranu uživatele, ale i o podporu vzájemné důvěry. Pracovnice A. v kontextu vysvětlování a opakování principů říká (5-48): *„Se to nějakým stylem stane takovou jako ochrannou částí. Že se tam začne cítit bezpečně, tak nějak asi i sám ten pracovník.“* Na toto téma navazuje další často zmiňované téma – budování důvěry. Pracovník K. k němu říká (9-1): *„Ta důvěra, a i tím možná to, že když děckám vysvětlíme, že se na nás vztahuje zákon, že nemusí věřit jenom našim slibům, ale že my vlastně z toho, když bychom to porušili, tak potencionálně můžeme mít průšvih.“* Stejný efekt reflektuje i pracovnice A. (8-4): *„základním důležitým bodem je určitě bezpečný prostor, nějaká důvěra, vlastně vůbec stavění té důvěry. To je asi to nejdůležitější, v čem nepomáhá*

ta anonymita a mlčenlivost. Bez nich by vůbec ta důvěra nemusela být taková, nebo spíš tak z 10 % by byla taková třeba.“ V tomto kontextu pracovnice P. popisuje (9-6): „*Ty děcka vlastně tady, jak už jsem říkala, několikrát chodí a ví, že tady ta anonymita je a spoléhají na nás v tom, že ji budeme dodržovat.*“ Všichni pracovníci také poměrně frekventovaně popisují hranice principů, které je ovlivňují. Pracovnice A. mluví o hranicích a uživatelích (4-46): „*To jim dost často nedochází, že vlastně jako ne vždycky by se i jim to mohlo líbit, kdybychom říkali všem všechno.*“ Podobnou zkušenost s hranicemi popisuje i pracovník K. (6-4): „*Musím být pořád ostražitý, děcka fakt rádi zkoušej no*“ dále však doplňuje (9-7): „*jim hnedka na začátku teda říkáme, že jsou nějaké hranice, že máme ohlašovací povinnost a drtivá většina z nich si myslím, že to jako hodně hlídá.*“ Každý pracovník popisuje dilemata spojená s hranicemi anonymity a mlčenlivosti ve své práci. Pracovnice P. hovoří o tom, že (8-18): „*Hodně se dlouhodobě potýkám s dilematem spolupráce s rodiči. Jako když se snažíme třeba spolupracovat s ospodem, když už se fakt něco děje a musíme fakt něco nahlásit, tak to si myslím, že není tak hrozné a ta pravidla jsou tam nastavená jasně. Ale spíš ta spolupráce s rodiči.*“, zatímco pracovnice A. jako dilema hranic principů popisuje (10-18): „*Pracovní vztahy s uživateli i mimo klub. Nebo to, když tady byla praktikantka, která zjistila, že sem chodí její sestřenka, prostě když prostě sem přišla kolegyně, která tady má kamaráda, vlastně, se kterým se dlouho přátelí a najednou zjistila, že je uživatel. Jo to jsou prostě takové ty dilemata, fakt často člověk neví jako jak to řešit.*“ Pracovník K. hovoří především o své zkušenosti s doprovodem klienta na policii v rámci ohlašovací povinnosti. Říká (2-4): „*Prostě jsem mluvil o tom, co mě zrovna přišlo opravdu podstatné k té situaci, hledal jsem tu hranici.*“ Jak vidíme z toho, co pracovníci říkají, principy pro ně nepředstavují pouze statické, stagnující pravidlo, ale živoucí součást praxe, v níž je nutné neustále hledat rovnováhu mezi důvěrou, ochranou a profesní odpovědností.

4.1.2 Oni vs my

Během rozhovorů pracovníci opakovaně naráželi na téma střetu principů s okolním světem. Příkladem může být pracovník K., jehož zkušenost s doprovodem klienta na policii jsme interpretovali na konci minulé podkapitoly. Pracovník K. v kontextu této události říká (1-17): „*A to jsem tu anonymitu a mlčenlivost řešil tehda, protože vlastně ti policisté se mě doptávali na věci, které nebyly úplně jako předmětem toho, s čím jsme tam společně šli.*“ V souvislosti své zkušenosti s tímto incidentem popisuje také, že (1-22): „*Se jako doptávali a já jsem i viděl, že je to důležitý, ale byla tam taková tenká nepříjemná hranice.*“ Jak vidíme, tato situace pro pracovníka K. představovala moment, kdy pro něj bylo nutné přemýšlet

o vlastním jednání vůči principům a o tom, co je ještě v souladu s jeho profesní rolí. Nejvýrazněji však toto téma rozebírala pracovnice A., která již od úvodu rozhovoru začala situace spojené s principy členit na „běžné“ a „hraniční“, popisuje, že (1-26): *„Já bych si to rozdělila na takovou tu běžnou anonymitu a mlčenlivost, kterou musíme vlastně dodržovat každý den v té práci. A to je prostě nešířit informace ven z toho bezpečného prostoru, i jako v rámci těch lidí, že když se řekne něco mezi 4 očima, tak prostě to tam zůstává.“* Dále říká (1-34): *„A pak je tam ta druhá, a to je takové... Nevím úplně, jak to popsat, ale to jsou různé situace, které se neobjevují tak často, jako třeba když sem přijde rodič a ptá se na daného uživatele, když sem přijde příslušník nějaké státní záchranné nebo bezpečnostní složky, nebo když uživatele z naší služby potkáváme na ulicích, tak to jsou takové více už ne úplně běžné situace, kdy musíme s tou mlčenlivostí a anonymitou obeznámit toho druhého a je tam už ta hranice, kdy začneš fakt přemýšlet o tom, jak a co můžeš vlastně všechno říct.“* Na toto téma naráží i pracovnice P. (8-35): *„Občas chodí rodiče docela jako rozzuření, že tady chodí jejich děti a že s tím třeba nesouhlasí, nebo jestli tady ty děti byly a tak. Takže v tom jsou to dilemata docela jako silná.“* Podobnou situaci spojenou s proniknutím našťvaného rodiče uživatele na klub popisuje i pracovnice A. (2-46): *„Vešel dovnitř do toho prostoru, našťestí ale už po zavírací době, takže tady už nikdo nebyl, takže to zas tak nenarušilo tu anonymitu. No vyvedli jsme ho teda ven z těch dveří, byl sice neodbytný, takže to chvíli trvalo. Přitom jsme mu vysvětlovali anonymitu, že sem nemůže vejít, kdyby tu byli uživatelé. A on to nedokázal moc pochopit a potom našťvaně odešel, takže to bylo takové, že jednal spíš v amoku.“* Jak vidíme, dotazování pracovníci vnímají střet s principy především v momentech, kdy dochází (nebo má dojít) ke kontaktu s rodinami, policií či jinými institucemi. Při interpretaci předešlého tématu pracovnice A. popisovala situaci, kdy došlo ke konfrontaci s rozzlobeným rodičem uživatele NZDM. Tato událost se v jejím vyprávění objevuje na několika místech, což dle našeho názoru naznačuje, že má pro pracovnici A. zásadní význam v oblasti pracovní reflexe porušení nebo ohrožení principů anonymního a bezpečného prostoru. Pracovnice A. říká, že (2-6): *„Vlastně je to nějaký krizový scénář, kdy se prostě snaží člověk rychle zasáhnout a minimalizovat ty možné škody.“* Tím, že situaci rámcuje jako „krizovou“, z našeho pohledu pouze interpretativně podtrhuje její význam v rámci její praxe. Dále hovoří o tom, jak reagovala a také o tom, jaký má k takovým situacím přístup (3-16): *„Jakože já jsem zrovna člověk, který dokáže v tu chvíli, když nastane nějaký problém, tak řešit ten problém a přepnu se do takového survival módu. Prostě že mě to nevadí asi úplně a v tom módu jdou i emoce stranou, takže dokážu tu situaci řešit a až potom se vlastně zabývám spíš tím, co se to právě stalo a spadne to na mě až potom konfliktu, kdy už se to vyřeší třeba. Takže asi tady to mně*

to nedělá problém, ale vím, že asi ostatním jo.“ Pracovnice A. zde mluví o své schopnosti regulace emocí a potřebě zachovat si kontrolu, což může být vnímáno jako forma profesního zvládání zátěže spojené s anonymitou a mlčenlivostí v NZDM. Zároveň však přiznává, že dopad situace přichází až zpětně – poté, co je již „*po konfliktu*“ – k jeho zpracování dochází až s odstupem. Zajímavý je i posun směrem k introspekci, který po události následuje. Pracovnice popisuje, že se zabývala vlastní rolí v celé situaci (3-23): „*začala jsem se zaobírat vlastně sama sebou... jak jsem mu to říkala, jakým stylem.*“. Hovoří o tom, že přemýšlela, co mohla udělat jinak a lépe. V této části výpovědi se objevuje důležitý aspekt profesní identity – schopnost reflexe, hledání možného selhání, ale i motivace ke zlepšení.

4.1.3 Postoje

V odpovědích všech pracovníků se objevuje a průběžně opakuje motiv vývoje jejich postoje k principům anonymity a mlčenlivosti. Pracovnice A. mluví o začátcích její práce v NZDM, kdy pro ni byly principy spíše omezujícím prvkem (3-43): „*Změnilo se toho hodně a jako už jenom to zvykání si na tu anonymitu, že mám takový pocit, že jsem to dříve brala úplně na začátku jako něco svazujícího, jako něco, co prostě určuje, co všechno vlastně nesmím říct a bylo to hodně jako náročné v tom, že jsem upřímný člověk dost upovídaný.*“ Postupem času ale podle jejích slov dochází ke změně a k porozumění smyslu těchto pravidel (5-34): „*Já jsem rozuměla tomu, proč je to tak důležité, proč to tady tak musí být a jako souhlasím s tím naprosto, ale bylo to spíš jako těžší si na to navyknout. A bylo to pro mě jako svazující na začátku to určitě, ale pak nevím, když se to člověk naučí už využívat tu anonymitu a mlčenlivost a vidí tam ty pozitivní odezvy občas.*“ V tomto bodě už není kladený důraz jen na „*nesmíš*“, ale na zpětnou vazbu od uživatelů. Na rozdíl od pracovnice A., která reflektuje postupné zvykání si, vedoucí pracovnice P. mluví o rychlejším přijetí pravidel, ke které jí dopomohla především její předchozí zkušenost s praxí (3-4): „*Ne změnilo ale spíš se to tak jako formovalo, ale u mě to třeba bylo velice rychlé, protože jsem tady byla na praxi a tím, že jsem tady byla na praxi, tak jsem se tak jako nějak ořukávala, učila jsem se a ten princip anonymity a mlčenlivosti mi byl docela blízký, protože jsem viděla, že ty děcka to, jako že to chtěou, že to jako vyžadujou a že se hlavně díky tomu cítí v bezpečí.*“ Zajímavé je, že její vnitřní přijetí těchto pravidel se postupně přetavuje do jakési role „hlídače pravidel“, což dává smysl v kontextu její vedoucí pracovní pozice (3-30): „*Takže abych to shrnula, tak vlastně změna byla pouze v tom, že už jsem pak za to jako drbala ostatní a hodně jsem jim to připomínala, a dokonce i pracovníkům, kteří tady pracovali i nějakou dobu jsem musela dávat tresty za to, že porušili anonymitu nebo mlčenlivost.*“ Pracovník K. přináší do tématu

další neméně důležitý motiv – konkrétní zkušenost s pochybením, které ho přimělo změnit přístup. Popisuje situaci s fotografiemi z akce (5-20): „*No určitě si dávám větší pozor teda... Já si pamatuju jeden případ, kdy jsem právě měl trošku jako průšvih, protože to bylo ze začátku, když jsme měli ještě skupinu, ve které jsme s děckama dělali nějaké akce a já jsem dělal fotky z akce. No a všech jsem se ptal, hele, chcete to poslat společně no a oni mi ti uživatelé všichni řekli, že jo. Akorát já, jak jsem to jako poslal, tak jsem pak dostal docela jako za uši. Neměl jsem nikde od nich vyloženě prostě podepsaný žádný papír a že to jako může být kdykoliv kdekoliv vlastně použito proti mně.*“ Tento moment slouží jako interpretativně významný bod zlomu – vlastní chyba se pro pracovníka K. stává poučením, které ho následně vede k větší opatrnosti a zodpovědnosti. Pracovník K. také mluví o svém pomalejším procesu učení se a dává jej do kontrastu s jeho vlastní povahou (4-4): „*...já to úplně neumím, takže mě to trvalo, teda dýl. Což ale je i tím, že já jsem taková jako povaha.*“ Zde vidíme, že vývoj není pro všechny pracovníky stejný a že osobní charakteristiky mohou hrát roli v tom, jak rychle a jak hluboce pracovník pravidla přijímá a začleňuje do své praxe. V závěru pak hovoří o principech v kontextu studia vysoké školy (6-16): „*Jo a myslím si, že lidi, co přijdou ze školy, studovali sociální práci, že k tomu mají lehčí cestu... Jako asi všichni známe, prostě takovej ten pocit, když se někde přeřekneme a je nám to pak blbý.*“ Napříč výpověďmi se tak objevuje společné téma – vývoj v čase, ať už skrze osobní reflexi, profesní chyby nebo interakci s uživateli. Jak jsme již zmínili výše anonymita a mlčenlivost nejsou našimi pracovníky vnímány jako neměnné normy, ale jako principy, ke kterým si pracovníci vytvářejí vztah na základě vlastní praxe a zkušeností. Pracovnice A. například v této souvislosti zmiňuje pracovní systém, který slouží k předávání a sdílení informací mezi pracovníky v rámci služby. Přesto však také zdůrazňuje respekt k uživateli a možnost jeho kontroly nad tím, co je o něm zaznamenáno (7-4): „*Jediný, co tak to sdílíme s ostatníma pracovníkama a do pracovního systému, který máme. Tam se ale můžou podívat, jaký záznamy o nich píšeme a můžou si je kdyžtak upravit, takže to není o nás bez nás úplně.*“ Právě zde zmíněné „*není o nás bez nás*“ naznačuje, že i při interním sdílení informací v týmu zůstává pro pracovníci klíčová rovina partnerského přístupu a transparentnosti vůči uživateli. Na jinou rovinu tématu upozorňuje vedoucí pracovnice P., která zmiňuje postupné přizpůsobení se principům NZDM i v osobním životě (6-11): „*Takže si myslím, že si asi dávám víc pozor na to, co komu říkám... vlastně jsem si tak jako v naučila říkat ne úplně že ty správné věci, ale ne na prostě vytelet všechno všem hnedka na setkání.*“ Pracovnice P. pak zároveň popisuje, jakým způsobem o práci mluví v osobním životě, aniž by ohrozila anonymitu uživatelů. Používá velmi obecný jazyk, čímž vytváří odstup a zajišťuje bezpečí

pro uživatele služby (6-17): „Řeknu, no třeba jedna holčina něco řeší, nebo jeden klučina za mnou byl a nebylo to dobré... většinou jako stačí, když řeknu, něco jsem jako řešila s někým.“ Zcela zásadní roli ve ventilaci pracovního tlaku hraje pro všechny pracovníky tým. Pracovnice P. opakovaně zmiňuje hodnotu podpory kolegů při řešení zátěžových situací či dilemat (7-16): „Docela dost i pomáhá to probrat jako třeba s kolegama... to, že máme vlastně dva nízkoprahy znamená, že vlastně s kolegama z druhého nízkoprahu můžou kdykoliv zavolat...“ a dále (10-10): „samozřejmě zkonzultuji s kolegy. Což je vždycky úplně nejlepší, protože víc hlav víc ví, a navíc jsou pro mě oporou.“ Pracovník K. popisuje situace, kdy dochází ke střetům mezi pracovním a osobním životem, například při náhodných setkáních s uživateli mimo prostředí klubu (5-10): „...držet tu anonymitu je těžký... Ona se žena pak většinou třeba zeptá, jestli to jsou děcka z práce a já na to řeknu ať se neptá, že jí to stejně nemůžu říct, což ve výsledku znamená úplně to samý jako kdybych odpověděl ano.“ Zajímavý je však i přesah do oblasti duševní hygieny. Pracovník K. hovoří o dopadech práce na jeho osobní život a postupné hledání cest, jak se s tím vyrovnat (8-3): „...dlouho, než se mi to podařilo nějak jako rozdělit tak i ten psycholog jo, že protože tam vím a ani nemusí jít jako do detailů...“ a dále zdůrazňuje význam sdílení v týmu a supervize (8-1): „No jako fakt si myslím, že na prvním místě je důležitý zmínit sdílení v týmu... pokud to nejde, tak já si myslím teda, že jakože ty supervize fakt dobře fungují.“

4.1.4 Překážky

Téma výzev v praxi NZDM se v rozhovorech opakovaně objevovalo převážně v souvislosti s tématem naplňováním principů anonymního a důvěrného prostředí. Pracovníci v průběhu rozhovorů popisovali konkrétní situace, ve kterých právě především mlčenlivost vystupuje jako ústřední pojem, ale současně i jako určitá překážka v práci - např. ve chvílích, kdy se pracovník stává prostředníkem mezi uživateli, kteří mezi sebou řeší konflikt. Pracovnice A. popisuje z pohledu zachování principů NZDM situace, kdy pracuje s více uživateli, kteří se navzájem znají (7-23): „Spíš dělat, jakože tu informaci slyším úplně poprvé vlastně.“ Z této výpovědi vidíme, že existuje nezbytnost určité míry profesní kázně. Pracovnice A. také popisuje limity práce v těchto situacích, které způsobuje mlčenlivost (9-31): „Nemůžu je nijak jako propojit, jako zároveň říct, že teď jsem prostě probírala to samé tady s tím člověkem.“ Vidíme, že situace, kdy se s každým z uživatelů řeší totéž odděleně a bez možnosti přímé konfrontace pro pracovníky představují jakousi obtížnou etickou hranici. Zároveň však vidí, že by si někdy takovéto situace žádaly přímější způsob řešení. Podobné zkušenosti sdílí i vedoucí pracovnice P., která mluví o dvojici uživatelů,

kterí nebyli schopni otevřené komunikace. Popisuje, že z důvodu zachování principů NZDM nemůže udělat více, než jim „jen“ naslouchat (2–3): *„Já jim to ale říct skrze tu anonymitu nemohla, což mě štválo.“* Jednoduché a přímé řešení je v tomto případě v přímém rozporu s pravidly nízkoprahové služby. V jejím sdělení je zároveň vidět jistá míra frustrace spojená s tím, že v dané situaci působí jako pouhý prostředník, který nemůže jednat. O obtížnosti naplňování principu mlčenlivosti v běžném životě a kontaktu s okolím mluví i pracovník K. (7–27): *„Nejsem schopný tomu okolí na konkrétních příkladech popsat, jak super ta práce vlastně je. protože si i myslím, že by to museli fakt jako zažít, no. Úplně chápu, proč tady ta anonymita a mlčenlivost je, myslím si, že je to dobře, že tady je, ale velmi těžko se pak ta práce prezentuje okolí.“* Jak vidíme, prezentace práce sociálního pracovníka nízkoprahového zařízení pro děti a mládež okolí či příbuzným představuje pro pracovníka K. situaci, se kterou si neví rady. Stejně jako pracovnice A. i pracovník K. naráží na těžkosti spojené s konflikty mezi uživateli. Situace, kdy je každý ze zúčastněných otevřený pouze pracovníkovi, ale ne jeden druhému, jsou podle něj náročné zejména kvůli nutnosti (10–1): *„hodně hoooodně přemýšlet“*, aby neřekl něco, co nemá, což přímo odpovídá žité zkušenosti pracovnice A. s přetvářkou. Pracovníci popisují, že je neustále nutné držet si přehled o tom, co komu může být řečeno. I tímto tématem pracovník K. proplétá jeho zkušenost z doprovodu uživatele na výslech u policie (3–6): *„Už tak jsem si jako říkal. OK, už teď je ta důvěra jako... nečekal jsem, že se vrátí.“* Jak vidíme, proces udržování principů anonymního a bezpečného prostoru je pracovníky vnímán jako hodnotný a důležitý, ale současně s sebou do nízkoprahových služeb pro pracovníky přináší nemalou řadu výzev. Přestože anonymita a mlčenlivost patří k základním pilířům nízkoprahové práce, v rozhovorech zcela pravidelně vyplývaly na povrch momenty, kdy tyto principy působily pracovníkům komplikace. Pracovnice A. popisuje, jak se v jejím týmu nastavovala pravidla, co se týče dodržování mlčenlivosti (4-2): *„docela rychle mě to odnaučili ostatní kolegové, se kterými jsme si nastavili to, že kdo poruší tu mlčenlivost nebo anonymitu, jako tím myslím jednoduše, lehce, že třeba řekneme jinému uživateli jméno jinýho uživatele, že tam je nebo tak. Prostě to jsou takové jako lehké porušení anonymity, tak za to jsme vlastně museli dělat vždycky program na další měsíc.“* V další části své výpovědi pracovnice A. zmiňuje, že obtížně nese, když musí uživatelům opakovaně vysvětlovat, proč jim nesmí sdělit informace o jiných uživateli, i když mezi nimi existují blízké vztahy (4-31): *„No docela dost často se stává, že jim vadí, že jim něco nemůžeme říct, ale ne o osobním životě, ale jakože o ostatních uživateli, i když tam mají třeba sourozence nebo fakt jako silné vztahy vzájemné tak, že jim nemůžeme prostě něco říct o tom druhém.“* Vidíme, že mlčenlivost

někdy naráží na očekávání uživatelů, kteří vnímají jejich vztahovou blízkost k dalšími uživateli jako důvod k výjimce z principů, což pak musejí pracovníci obtížně vysvětlovat. Pracovnice P. zmiňuje jako jednu z nevýhod anonymního charakteru služby její nepravidelnost, která se může promítat do délky trvání podpůrného procesu (5-33): „*Vlastně sem nemusí chodit každý den, může přijít jednou za měsíc, takže je dost možné, že se ta situace kvůli tomu protáhne, a tím pádem se protáhne i to řešení. Prostě tím, že si vyberou nás jako anonymní zařízení. Takže to je možná to negativum.*“ V její výpovědi vidíme paradox, kdy volba anonymní služby ze strany uživatele sice vytváří bezpečné prostředí, ale zároveň může do značné míry ztěžovat pracovníkům systematickou práci na řešení uživatelovy nepříznivé sociální situace. V dalších částech rozhovoru vedoucí pracovnice P. zmiňuje i obtížnost dodržování mlčenlivosti ze strany nových kolegů a dobrovolníků, kteří často podceňují, co vše může být na půdě nízkoprahové sociální služby vnímáno jako důvěrné (6-7): „*Na začátku toho je tolik vlastně v čem všem se musí brzdít, že mu přijde, že neříká nic důvěrného, ale ono to může být důvěrný pro toho člověka, už jenom to, že vlastně sem přišel.*“ Zde vidíme, že pracovníci také musí nejen sami striktně dodržovat pravidla, ale zároveň je neustále vysvětlovat a uvádět do praxe i u ostatních. Vedoucí pracovnice P. dále popisuje situaci, kdy za ní přišel člen rodiny jednoho z uživatelů, který se dlouho neozýval a nebylo jasné, kde se nachází. Vidíme, že situace v ní vyvolala silnou vnitřní rozpolcenost (8-22): „*Takže vlastně v tu chvíli jsem asi jakoby dost vnitřně zaváhala, jestli porušit tu mlčenlivost a anonymitu, nebo ne. ... v zájmu jeho bezpečí by bylo fajn, kdyby ta jeho rodina jako asi věděla, že třeba tady byl nebo nebyl.*“ Nakonec se rozhodla mlčenlivost porušit, a to ve jménu uživatelovy bezpečnosti, kterou si porušení základních principů ospravedlnila. Pracovnice P. v této situaci balancuje mezi etikou pomáhající profese a nutností chránit důvěru. Podobný motiv se objevuje i v jejím vyjádření obavy z následného ztracení důvěry ze strany uživatele (9-9): „*Takže se vždycky bojím, aby se pak nestalo... že já to sice myslím jako dobře, ale vlastně se mi to může jako zpátky vrátit v tom negativním smyslu.*“ V této větě zaznívá autentický strach z toho, že ani dobrý úmysl nezaručuje přijetí rozhodnutí uživatelem. Pracovnice P. v této části rozhovoru reflektuje, že důvěra je v její práci křehká a snadno ztratitelná komodita, a její udržení závisí na schopnosti pracovníka odhadnout, jaká informace může uživateli připadat jako zásah do soukromí, což může být pro mnohé pracovníky zdroj velkého psychického tlaku. Pracovník K. shrnuje svůj názor velmi otevřeně (10-14): „*Ale někdy mi ta anonymita a mlčenlivost přijde, jako že ty problémy vlastně složité vytváří nebo právě komplikuje namísto toho, aby je pomáhala redukovat.*“ Z tohoto vyjádření vidíme, že ideály, které mají být nástrojem ochrany a podpory, se v praxi někdy

stávají překážkou, přes kterou se pracovník musí obtížně přehoupnout. Složitost práce s ohlašovací povinností pak důrazně popisuje jako extrémní zážitek, který byl vyčerpávající a emočně silný (2-17): „*No byl to extrém... tohle bylo jako hodně intenzivní a vyčerpávající. A bylo to hrozný, protože... se to samozřejmě týkalo ohlašovací povinnosti.*“ Výpověď pracovníka K. ukazuje, že i s vědomím pracovních povinností může být rozhodnutí porušit mlčenlivost emočně náročné a dlouhodobě pracovníka ovlivnit.

4.2 Uživatelé

V této podkapitole se, podobně jako v té předchozí, budeme zabývat interpretací rozhovorů realizovaných s uživateli nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Jak jsme si již popsali, jedná se o uživatele této sociální služby, kteří jsou starší osmnácti let, a mají v daném zařízení uzavřenou ústní dohodu po dobu minimálně jednoho roku. V tabulce 5 jsme uvedli, že jsme si při analýze rozhovory dle postupu IPA rozčlenili do 5 nadtémat, pod která spadá dalších 9 témat. Níže se nyní budeme zabývat jejich interpretací.

4.2.1 Hodnota principů

V této tematické oblasti věnované hodnotě anonymity a mlčenlivosti lze vidět, jak námi zpovídaní uživatelé NZDM vnímají jejich význam na základě vlastních prožitků, zkušeností i osobních potřeb. Uživatelka H. v úvodní části svého vyprávění zmiňuje příklad ve kterém využila s kamarádkou anonymity k tomu, aby se i přes nízký věk dostaly do klubu (1-12): „*Tím, že nemusela vlastně říkat pravdu, tak se s náma dostala do služby pro větší v těch dvanácti letech, což ještě vlastně nemohla, ale tím, že je anonymita, tak vlastně ano.*“ V tomto jejím příběhu se nejedná o zneužití důvěry, ale spíše o způsob využití bezpečného prostoru, který umožňuje zachovat vztahovou blízkost s vrstevníky. V této fázi uživatelka principy chápe spíše jako „výhodu“. Postupně se ale její vyprávění posouvá i k momentu zklamání z nedodržení mlčenlivosti (11-15): „*Když jsem na to ještě k tomu apelovala, že nechci, aby se to dozvěděli další pracovníci a pak se to stejně dozvěděli. Takže jsem byla hodně naštvaná... trochu jsem zpochybňovala tady jako tu důvěru.*“ Zde vidíme situaci, kdy byla důvěra uživatelky pracovníky narušena, i když s odstupem uživatelka tento dopad zlehčuje slovy „*Nakonec z toho byla sranda*“. Ve vyprávění uživatelky B. se anonymita a mlčenlivost vážou k silně zakořeněné potřebě chránit vlastní soukromí (5-2): „*...než někomu dám svoje telefonní číslo, tak ho fakt musím poznat... nebo nedej bože adresu, tu jako skoro nikdo neví ani z mých přátel... nemám ráda sdílení takových osobních údajů o sobě.*“ Oproti uživatelce H. zde figuruje její celoživotní přístup. Uživatelka B. vnímá

principy nízkoprahového zařízení jako naprosto klíčové právě proto, že korespondují s její potřebou kontrolovat přístup k vlastním údajům. Tento důraz na bezpečí potvrzuje i její popis situace, kdy žádala pracovníka o těhotenský test (8-12): *„Že když vím, že jsme tady krytí... tak je to něco jiného, než když jdeš do drogerky... už to ví celá škola.“* Uživatelka vnímá principy jako zásadní v podpoře v oblasti citlivých témat. Pro uživatelku je také velmi podstatné, že informace *„zůstanou mezi náma a pracovníkama“*, protože to jí umožňuje využít službu bez strachu z ostudy nebo nechtěného šíření informací. Uživatel T. se na význam principů dívá tak, že (2-26): *„Dokážu představit, že kdybych to potřeboval využít, tak to pro mě má obrovský význam.“* I když sám dle svých slov anonymitu nikdy přímo nevyužil, popisuje, že samotná existence principů vytváří bezpečné prostředí. Důležité je i to, že T. nezmiňuje jen pracovníky, ale také samotné uživatele, kteří podle něj principy částečně respektují (2-17): *„Tu anonymitu a mlčenlivost vlastně dodržují i ti samotní uživatelé nízkoprahu.“* Uživatel T. dále oceňuje i možnost dobrovolného sdílení informací v případě souhlasu obou stran (4-20): *„Vybranýmu člověku nebo potenciálně lidem můžou po dohodě ti pracovníci informace říkat... Což je prostě jako úplně super...“* Uživatel T. zde popisuje, že principy v NZDM pro něj nejsou jen o „zákazu sdílení“, ale i o tom, kdo rozhoduje, jak a s kým se informace sdílí. V rozhovorech se všemi třemi uživateli se výrazně objevuje téma kontroly nad vlastní identitou a informacemi, ačkoliv z interpretativního pohledu vidíme, že pro každého z uživatelů má tento pojem úplně jiný význam, který je často zakořeněný v jejich životním příběhu.

4.2.2 Meze principů

Uživatelka H. v průběhu rozhovoru opakovaně naráží na to, že jí některé projevy mlčenlivosti přijdou až zbytečně přísné (9-15): *„Pro mě to je přehnané, jakože jenom z toho pohledu že mě už to přijde jako moc, nebo moc. ... Ale jako oni všichni jedou správně tu mlčenlivost, že jako nic nepřekračují. Prostě to je tak správně jen pro mě mi to přijde jako přehnané.“* Z její výpovědi je patrné, že pravidla vnímá jako správně nastavená, ale zároveň často naznačuje odlišnost vlastního vnímání hranic. Tento rozpor se dále projevuje v konkrétních situacích, kdy uživatelka H. mluví o frustraci z nemožnosti získat od pracovníků pro ni jinak běžné informace (3-31): *„No negativní... No tak to je spíš takové to, že fakt se nic nedozvím, že když chci něco vědět, jako jestli tady někdo včera byl nebo nebyl, tak se to vlastně nedozvím. No vůbec jestli tady na klubu někdo je, když někoho hledám, to ti nemůžou říct.“* Dále také hovoří o situaci, kdy pracovník sice technicky neporušil mlčenlivost, ale (4-2): *„řekl nějaké vodítka k tomu, tak mi to došlo“*. V tomto vyjádření

vidíme, že si uživatelka není jistá, zda došlo k porušení, ale zároveň vnímá, že se nějakým způsobem jednalo o určité „obejítí té mlčenlivosti“. Uživatelka H. také reflektuje následky zkušenosti, kdy byl obsah jejího rozhovoru s pracovníci sdílen v rámci pracovního týmu, i když s tím nesouhlasila (12-1): „*No tak, že jsem se s ní pak nechtěla bavit. Takže já jsem, jakože jí nic nesdělovala a tak, protože jsem vždycky říkala, že no, ale ty to pak stejně řekneš zbytku.*“. Vidíme, že tato emotivní reakce na jedno konkrétní porušení, není momentální záležitost, ale spíše vyjádření zklamání a ztráty důvěry, která může mít hlubší kořeny v nepochopení hranic sdílení v rámci pracovního týmu. Téma mlčenlivosti jako jisté překážky se vynořuje také v rozhovoru s uživatelkou B. Ta zmiňuje její zkušenost s dobrovolníky a praktikanty, u nichž došlo k porušení principů (1-18): „*párkrát se mi stalo, že třeba některý z praktikantů nebo právě těch dobrovolníků porušil anonymitu i mlčenlivost*“. Sama uživatelka ale zároveň dodává, že zpětně chápe, jak obtížné může být tyto principy dodržovat (2-25): „*protože si absolutně člověk neuvedomí, že jenom jako plácneš*“. Uživatelka B. následně oceňuje funkčnost principů, když říká (9-4): „*fakt můžu říct všechno a nedostane se to nikam jinam a nebojím se, že by se to někam dostalo*“. Jak vidíme, hranice principů mohou být někdy uživateli na obtíž, ale současně pro ně představují základ bezpečí v nízkoprahovém zařízení. Rozpor se v našich rozhovorech tedy neodehrává mezi tím, zda principy mají smysl, ale spíše v tom, jak citlivě jsou pracovníky daného zařízení využívány v jeho každodenním provozu. Další interpretativně zajímavý moment vidíme v popisu situace, kdy uživatelka B. nechtěla sdílet určitou věc (sebepoškozování), ale „*prokecla se*“, což vedlo k tomu, že pracovníci celou situaci dále řešili (10-5): „*To byl asi konkrétní případ toho, kdy to bylo důležité a já jsem strašně nechtěla, aby se to rozvíjelo nějakým způsobem dál ... ale stejně, a jsme zase u toho, prostě ti pracovníci to z tebe vždycky nějak vykopou*“. Z rozhovoru je dle našeho pohledu zřejmé, že následná podpora pracovníků byla pro uživatelku užitečná a přínosná, což sama reflektuje. Zároveň ale B. popisuje převládající pocit, že její vlastní hranice nebyly pracovníky v tomto ohledu dostatečně respektovány, což vedlo ke zklamání a nepochopení.

4.2.3 Pracovníci

Během interpretace tohoto nadtématu se ukázalo, že pracovníci NZDM pro naše uživatele představují jak garanta bezpečného prostoru, tak i potenciální zdroj zklamání či nejistoty. Uživatelka H. například popisuje přístup pracovníků k principům (6-29): „*No třeba dojdou a ptám se, jestli je tady někdo konkrétní, odpověď je nevím, nemůžu ti to říct. Běž si ho zkusit najít sama.*“ Situaci sama následně označuje jako „*blbosť*“, ale současně reflektuje, že je to

„často takové to nemůžu, neřeknu ti to“. Mnohem zásadnější téma pro ni ale představuje situace, kdy i přes její přání došlo ke sdílení informací mezi pracovníky (11–5): „Řekla jsem to jedné pracovníci, která už tady nepracuje a říkala jsem jí, že nechci, aby se to dozvěděla vedoucí a další pracovníci. ... A nakonec se to ti pracovníci stejně dozvěděli.“ Sama si není jistá, zda to lze považovat za porušení mlčenlivosti, protože ví, že „oni si to mezi sebou říkat můžou“. Zajímavé z naší interpretativní perspektivy je, že podobnou situaci v minulé kapitole popisovala i uživatelka B. Je tedy vidět, že je téma sdílení informací mezi pracovníky pro uživatele významnější, než se na první pohled může zdát. I přesto, že formálně ze strany pracovníků nešlo o porušení pravidel, důvěra byla u obou uživatelék zřejmě narušená. Uživatelka B. přináší vhled do situace, kdy si nebyla jistá, jak sdílet informaci, a rozhodla se obrátit na vedoucího klubu (1–29): „Nevěděla jsem, jestli to říct jí nebo někomu jinému, tak jsem to nakonec řekla vedoucímu klubu a ona jí to řekla.“ Vedoucí pracovníce se v příběhu uživatelky B. opakovaně objevuje jako figura důvěry, a to nejen kvůli formálnímu postavení, ale i díky osobnímu doporučení od uživatelčiny kamarádky a také jejímu způsobu komunikace a práce s uživateli (4–8): „Popisovala ji prostě jako člověka, kterému věří úplně a absolutně.“ Vidíme, že uživatelka popisuje první kontakt jako výjimečný, protože u něj byla i kamarádka, zároveň také zmiňuje detaily, jako je přístup ke kouření, které paradoxně v tomto případě posilují autenticitu vztahu. Nejde zde pouze o obsah, ale o celkovou atmosféru setkání, která napomáhá tomu, že je pro ni pracovník „někdo, komu věří“. Přes tyto pozitivní zkušenosti ale uživatelka B. otevřeně připouští i negativní stránku, která se týká způsobu, jakým pracovníci vyvíjí „tlak“ na sdílení informací uživateli (5–30): „Ryjou do tebe, než jim to řekneš...“ Následně hovoří o situaci, kdy pracovník respektoval její přání a informaci nesdílel ani se svými kolegy (6–8): „Poprosila jsem, aby to fakt zůstalo mezi náma a ono to zůstalo mezi náma.“ Tento zážitek je pro ni zjevně zásadní, sama totiž říká: „To pro mě znamená hodně.“ Z výpovědi B. dále vyplývá, že oceňuje schopnost pracovníků citlivě vyhodnotit, co je a není třeba sdílet (6–33): „Vždycky dobře fakt hodně dobře vyhodnotili tu situaci, jakým způsobem ji sdílet.“ Tuto rovinu reflektuje i v souvislosti se svým přáním mít kontrolu nad tím, co se dál děje s informacemi (13–1): „Vyhovuje mi to, když je poprosím o něco, ať nedělají a oni to nedělají.“ Vidíme, že u uživatelky B. se projevuje silná potřeba autonomie a vymezení vlastní hranice sdílení. Uživatel T. v rozhovorech zaujímá jinou pozici – principy anonymity a mlčenlivosti pro něj nejsou až natolik klíčové, a to především díky pozitivní zkušenosti s pracovníky (3–25): „Já s pracovníkama mám a vždy jsem měl fakt jako kladný vztah.“ V jeho rozhovoru je patrné uznání, že pracovníci pravidla dodržují (5–27): „Dodržují to

všichni. “ Ačkoliv připouští, že si pracovníci informace sdělují (8–3): „*Ti pracovníci si to potom mezi sebou samozřejmě říkají. ... nebo se můžu podívat do systému a tam ho zjistit,*“ nehodnotí to negativně.

4.2.4 Změny v přístupu

V této části interpretace se zaměříme na reflexi proměny vnímání a přístupu uživatelů NZDM k námi zkoumaným principům – anonymitě a mlčenlivosti. Ve výpovědích uživatelů vidíme, že se jejich vztah k těmto principům neustále vyvíjí. Uživatelka H. se ve svém vyprávění vrací k úplným začátkům kontaktu s nízkoprahovým zařízením, kde zmiňuje pocity nejistoty a neporozumění principům. Popisuje (2-10): „*Byla jsem taková jako nesvá, že jsem úplně jako nechápala, proč tohle všechno, jako proč si mám vybírat přezdívku, proč mám říkat, jako kolik mi třeba je nebo tak...*“. Vidíme, že se uživatelka rozhodla pracovníkům poskytnout své skutečné jméno – možná právě jako reakci na nejistotu, která plynula z nedostatku informací o roli a funkci principů v NZDM. V tomto uživatelčině věku tak pravděpodobně anonymita nebyla vnímána jako výhoda, ale spíše jako prvek nejistoty. Zajímavým momentem je také její vymezení vůči anonymitě jako takové (2-27): „*Já si myslím, že anonymita ne, že víc pro mě důležitější je ta mlčenlivost asi...*“. V dalších pasážích pak uživatelka H. opět reflektuje zkušenost se šířením informací pracovníky v rámci pracovního týmu. Původně se k tomu stavěla velmi odmítavě (12-18): „*Mě to v tu chvíli našťvalo... já jsem tady vedla válku s tím, že se tady nebudu s ní bavit...*“, ale s odstupem času přichází k pochopení (11-26): „*Ted' tomu jako fakt rozumím a dává mi to i smysl...*“. Uživatelka B. následně popisuje velmi výraznou změnu přístupu, tentokrát však v souvislosti se zaznamenáváním informací pracovníky do systému. Její výpověď začíná zřetelně negativním názorem (1-21): „*Já jsem s tím na začátku strašně bojovala...*“. Postupně ale dochází k tomu, že jí zpětné nahlédnutí do systému umožňuje sledovat vlastní vývoj, a dokonce v něm najít určitý smysl (7-22): „*V rozmezí dvou let jsem se změnila strašně moc...v tom systému můžu vidět, že to asi smysl má nějakým způsobem...a mám z toho radost...*“. Uživatel T. vnímá současnou podobu principů jako ideální (9-19): „*...ta ideální situace už tady je a že jako ideálnější už to být úplně nemůže...*“. V jeho rozhovoru se na rozdíl od rozhovorů se zbylými uživateli nevyskytuje výrazná reflexe jeho posunu. I to je ovšem z pohledu interpretace důležitý moment, který naznačuje, že pro některé uživatele mohou být NZDM od začátku srozumitelná, přehledná a vyhovující, pravděpodobně i proto, že jim to umožňuje jejich sociální zázemí, jako třeba „*dobrý vztah s rodiči*“ uživatele T. V odpovědích uživatelů se v průběhu rozhovorů odráží fakt, že

anonymita a mlčenlivost jimi nejsou vnímány jako neměnné nebo samozřejmé principy, ale jako něco, k čemu si jednotlivci postupně vytvářejí vztah.

4.2.5 Bezpečí

Pojmy jako bezpečí či bezpečný prostor se opakovaně objevovaly v rozhovorech se všemi uživateli. Pocit ochrany jimi však není vnímán pouze ve smyslu fyzického bezpečí, ale především bezpečí emočního. V rozhovoru s uživatelkou H. vidíme, že největší hodnotu pro ni představuje kontrola nad tím, co o ní, kdo ví (9-27): „*Tak mě napadá fakt jenom to, že se o mě nikdo nic nedozví, když já nechci. Jo a i to, že vlastně tady můžu říct cokoli, že se nemusím bát...*“. Právě možnost „*říct cokoli*“ je dle uživatelky přímo podmíněna důvěrou v princip mlčenlivosti a pracovníky samotné. Podobně vnímá vztah mezi bezpečím a profesní diskretností i uživatelka B. (11-8): „*Tak mě fakt jako strašně pomohlo, že ten pracovník nedal vůbec žádným způsobem najevo že to já dělám, nebo že v podstatě teď v tuhle chvíli lžu...*“. Důvěra uživatelky v bezpečný prostor nespočívá jen v psaném pravidle, ale především v konkrétních zkušenostech. Uživatelka H. popisuje, že rozlišuje mezi bezpečím ve vztahu k pracovníkům a k ostatním uživatelům. Zatímco u pracovníků má jistotu mlčenlivosti, mezi uživateli už tuto záruku nemá (10-9): „*Nemůžu se na to spolehnout tak jako u pracovníků... oni tu mlčenlivost nemají, že nic nepodepisovali.*“. Vidíme, že legislativní ukotvení mlčenlivosti z pohledu uživatelky představuje nástroj bezpečí. Tuto naši interpretaci potvrzuje později v rozhovoru (9-10): „*Tím, že je to dané v zákoně, tak vím, že tohle už je fakt totální jistota.*“. Pojem bezpečí se ale v rozhovorech s uživateli nevztahuje pouze k ochraně sdělených informací, ale i k samotné anonymitě ve spojitosti k jejich totožnosti. Uživatelka H. hovoří o tom, že oceňuje to, když pracovník neprojeví v běžném městském prostředí, že ji zná (4-27): „*To, že nesmí vlastně první pozdravit... že nikdo to vlastně nemusí vědět, že sem chodím, je to takové hezké*“. Uživatel T. hovoří o tom, že se principy dost často uplatňují i ve vztazích mezi samotnými uživateli (2-5): „*Já osobně si myslím, že se do toho jakoby úplně nepřímo zapojuju ...ačkoli jsem věděl, že tady někde v klubu je, tak jsem neřekl, kde je...*“. Dále popisuje: (2-10) „*myslím, že takhle nějak to dělají jako všichni uživatelé nepřímo*“. Význam principů shrnuje uživatelka B., která hovoří o tom, zda by zrušení záruky dodržování principů ovlivnilo její vztah k NZDM (10-30): „*Určitě, nechodila bych sem, nesdílěla bych nic. A to říkám úplně jako na tisíc procent. Nesdílěla bych žádnou informaci v nízkoprahu, kdybych věděla, že ta anonymita nebo mlčenlivost není zaručená.*“. Uživatel T. v tomto kontextu reflektuje minulou zkušenost s napětím v rodině a dává do kontrastu tehdejší nejistotu s jistotou, kterou nabízí NZDM (5-24): „*Myslím, že*

kdyby tadyhle kvůli tomu tehdy jako zavolal sem děda, tak by mu nikdo neřekl, že tady jsem. Což jako bych chtěl v tu chvíli...“. Vidíme, že bezpečí vnímá většina uživatelů nejen jako pocit, ale také jako prožitek konkrétní zkušenosti, které v průběhu let docházky do NZDM nabrali.

5 DISKUZE

V úvodu praktické části naší diplomové práce jsme detailně popsali metodologii výzkumu. V rámci tohoto popisu jsme se zabývali postupem sběru a analýzy dat za využití interpretativní fenomenologické analýzy. Následně jsme interpretovali data získaná rozhovory s našimi respondenty.

Níže bychom rádi představili výsledky našeho výzkumu. Jako **hlavní výzkumný cíl** jsme si stanovili **porozumět zkušenostem sociálních pracovníků a zletilých uživatelů NZDM s anonymitou a mlčenlivostí**. Tento hlavní cíl jsme si následně rozdělili na dva **dílčí výzkumné cíle**, konkrétně na:

- Zjistit, jak sociální pracovníci NZDM rozumějí pojmům anonymita a mlčenlivost.
- Zjistit, jak zletilí uživatelé NZDM vnímají anonymitu a mlčenlivost.

Nyní bychom rádi odpověděli na naše dvě **vedlejší výzkumné otázky** a následně na naši **hlavní výzkumnou otázku**.

VVO1 – Jak sociální pracovníci NZDM rozumí pojmům anonymita a mlčenlivost?

Ukázalo se, že naši respondenti, kteří v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež působí na pozici sociálního pracovníka anonymitu a mlčenlivost vnímají jako ústřední etické principy jejich práce, které jim umožňují budovat důvěru mezi nimi a uživateli služby. **Anonymita** pro naše respondenty – pracovníky – představuje především praktické pravidlo, které říká, že uživatelé nemusí sdělovat osobní údaje, pokud sami nechtějí. To je podle pracovníků důležité zejména při prvním kontaktu. Právě to je totiž moment, kdy uživatelé často váhají, zda sociální služby využít a záruka anonymity může představovat rozdíl mezi jejím využitím či opuštěním. Toto zjištění potvrzují i Davies a Merton (2009), kteří ve své studii popisují, že jejich respondenti (pracovníci nízkoprahových sociálních služeb) opakovaně zdůrazňují roli těchto principů v procesu získávání důvěry při práci s mladými lidmi. **Mlčenlivost** pak pracovníci chápou jako svou etickou i právní povinnost. Ve výpovědích pracovníků lze vidět, že vnímají fakt, že informace, které jim uživatelé svěří, nesmí být sdíleny mimo tým zařízení a také dle naší interpretace rozumí významu těchto principů. Pracovníci však naopak frekventovaně zmiňují, že v praxi nastávají situace, kdy je třeba tento postoj k principům přehodnotit, například v případě ohlašovací povinnosti. Někteří pracovníci také popisují vnitřní etická dilemata, kdy musejí balancovat mezi ochranou důvěry uživatele a nutností jednat podle zákona a pravidel daného nízkoprahového

zařízení. Studie Segala (2023) tato etická dilemata zasazuje do širšího kontextu tím, že popisuje míru napětí mezi právním systémem a sociální prací. Přes tato dilemata se ale naši respondenti – pracovníci – shodují na tom, že bez těchto principů by jejich práce a nízkoprahové sociální služby ztratily smysl.

VVO2 – Jak zletili uživatelé NZDM rozumí pojmům anonymita a mlčenlivost?

Uživatelé nízkoprahových zařízení pro děti a mládež vnímají anonymitu a mlčenlivost především jako zákonem danou zárukou bezpečí, která jim umožňuje otevřeně sdílet své problémy s pracovníky a mnohdy i okolními uživateli. **Anonymitu** chápou jako možnost zachovat si soukromí, a tedy i často skloňované bezpečí. Zmiňují také to, že je anonymita chráněná i za zdmi nízkoprahového zařízení. Ve svých výpovědích reflektují také to, že se nemusí nikomu zpovídat o svém životě, pokud sami nechtějí. Tento princip využívají a oceňují zejména ti, kteří mají negativní zkušenost s důvěrou v cizí osoby, nebo jsou vychováni k ostražitosti v oblasti sdílení osobních údajů. Ne všichni však cítí potřebu této možnosti využívat. **Mlčenlivost** pro uživatele představuje základní kámen důvěry. Uživatelé reflektují to, že informace, které sdílí s pracovníky NZDM, nebudou použity proti nim ani vynášeny dál (mimo klub, do prostředí jejich vrstevnické skupiny atd.) a také to, že jim mlčenlivost pracovníků napomáhá v tom být více sami sebou. Toto tvrzení ve své studii potvrzují i Davies a Merton (2009), kteří popisují, že přátelský, neodsuzující a nestigmatizující přístup pracovníků pomáhá pro mladé lidi vytvářet bezpečný prostor. Naši uživatelé však přiznávají, že si nejsou vždy jistí tím, jak daleko mlčenlivost pracovníků sahá a jaké jsou její hranice, což může poukazovat na potřebu systematictější práce s edukací uživatelů v oblasti principů v zařízeních našich respondentů. Z rozhovorů je ale zřejmé, že s delší zkušeností se službou u našich respondentů přišlo i pochopení těchto principů, jejich hranic a také rozvoj důvěry v pracovníky a službu samotnou.

HVO – Jaké jsou zkušenosti sociálních pracovníků a uživatelů NZDM s anonymitou a mlčenlivostí?

Interpretované zkušenosti pracovníků i uživatelů NZDM poukazují na to, že principy anonymity a mlčenlivosti jsou pro obě strany v NZDM zásadním prvkem. Tento význam popisuje také již zmíněný výzkum od Segala (2023), který tyto principy v sociálních službách popisuje jako základní kámen. U našich uživatelů dle jejich výpovědí podporuje existence principů důvěru a pocit bezpečí v rámci služby, zatímco pracovníci jej popisují v kontextu pracovní ochrany ale i potenciálního zdroje nejistoty a výzev spojených s jeho právními aspekty. Naši respondenti – pracovníci – často jako zdroj takových výzev zmiňují

ohlašovací povinnost či řešení krizových situací, které tyto principy vytváří. Často například zažívají negativní emoce spojené s rozhodováním o tom, kdy porušit mlčenlivost v kontextu ochrany klienta, což se následně projevuje i v jejich komunikaci s okolními institucemi. Zmiňují také to, že na žádost uživatelů někdy určité informace nezaznamenávají do pracovních systémů. K podobnému zjištění došel i nedávno realizovaný výzkum od Schneider (2022). Autoři v něm identifikovali, že velká část pracovníků v sociálních službách vědomě vynechává citlivé údaje (např. intimní detaily ze vztahů klientů) i přes jejich relevanci pro další práci, aby dodrželi etické standardy. Nutno však zmínit, že se v naší interpretaci ukazuje, že u pracovníků s delší pracovní praxí tato nejistota do značné míry odpadá a výzvy se nevyskytují tak frekventovaně. Uživatelé během popisu svých zkušeností s těmito principy ukazují, že pro ně jsou prvkem ochrany před stigmatizací a také podmínkou pro otevřenou komunikaci s pracovníky nízkoprahového zařízení. I v jejich zkušenostech se však, podobně jako u pracovníků, objevují problémové body. Uživatelé například ne vždy vidí jasné hranice anonymity a mlčenlivosti, což často vede k nedorozumění, konfliktům nebo ztrátě důvěry v pracovníky. Obě strany se ale s drobnými odchylkami shodují na tom, že anonymita i mlčenlivost jsou z jejich osobní perspektivy nezbytné pro fungování nízkoprahového zařízení. Pracovníci by uvítali více podpory v oblasti etických dilemat, zatímco uživatelé by ocenili jasnější komunikaci o tom, co pro ně tyto principy znamenají v praxi – především ve vztahu k ostatním uživatelům a pracovníkům. Na základě naší interpretace výpovědí sociálních pracovníků i uživatelů lze říct, že **anonymita a mlčenlivost představují pro obě zúčastněné strany základní stavební kámen funkce a činnosti NZDM. Tyto principy vytvářejí prostředí důvěry a bezpečí, které je nezbytné pro efektivní práci s cílovou skupinou. Interpretované zkušenosti však ukazují na potřebu lepší edukaci nových, ještě nezkušených pracovníků i uživatelů o hranicích těchto principů a také na klíčový význam podpory okolí při řešení nově vzniklých etických dilemat a konfliktů.**

5.1 Limity výzkumu

Výsledky tohoto kvalitativního výzkumu, který využívá metodu interpretativní fenomenologické analýzy (IPA), plynou z rozhovorů, které jsme realizovali celkem s šesti respondenty, třemi pracovníky a se třemi uživateli NZDM. Jakožto výzkumníci reflektujeme, že vzhledem k velikosti a charakteru výzkumného vzorku mohlo vlivem jedinečnosti žitých zkušeností a názorů dojít k jistému **zkreslení výsledku** a nelze je tedy zobecnit na širší populaci. Dalším podstatným limitem, který vyplývá přímo z výzkumné

metody IPA (a který sami autoři této metody berou jako její přirozený a akceptovatelný prvek) je, že **interpretace je prováděna výzkumníkem**, který do tohoto procesu vnáší své vlastní postoje, pohledy a emoce. Nutno však podotknout, že z etických důvodů jsme data, jakkoliv záměrně neměnili či s nimi nemanipulovali. Ve výzkumu také z etických důvodů chybí zastoupení nezletilých uživatelů, jejichž zkušenost a perspektiva by zde mohla přinést dodatečný vhled a důležité poznatky, jelikož tvoří velkou část uživatelů NZDM. Důvodem pro jejich záměrné vynechání byl charakter zkoumané sociální služby. Nezletilému respondentovi by totiž musel podepsat informovaný souhlas jeho zákonný zástupce, což by mohlo narušit princip anonymity tím, že by se zákonný zástupce uživatele dozvěděl, že jeho dítě navštěvuje NZDM. V neposlední řadě je nutné upozornit i na možný vliv sebe prezentace respondentů. Vzhledem k citlivosti tématu a možné obavě z odsouzení nebo následků mohli někteří respondenti upravovat své odpovědi tak, aby je výzkumníci vnímali v lepším světle, případně zcela vynechali kontroverzní nebo problematické zkušenosti.

ZÁVĚR

Tato diplomová práce se věnovala problematice principů anonymity a mlčenlivosti v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Jejím hlavním cílem bylo **porozumět zkušenostem sociálních pracovníků a zletilých uživatelů NZDM s anonymitou a mlčenlivostí.**

Teoretická část práce byla v první kapitole zaměřena na přiblížení specifík nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, jejich historie, legislativního ukotvení, cílů a činností, vymezení pojmu nízkoprahovosti, cílové skupiny, pracovníků a průběhu využívání služby. Ve druhé kapitole byl kladen zvláštní důraz na precizní vymezení samotných pojmů anonymita a mlčenlivost, jejich právní rámec a praktické důsledky pro práci s uživateli. Dále byla také popsána a vymezena oznamovací a ohlašovací povinnost.

Praktická část práce se zaměřila na kvalitativní výzkum založený na interpretativní fenomenologické analýze. Tento výzkum byl realizován formou šesti polostrukturovaných rozhovorů – tři s pracovníky a tři se zletilými uživateli NZDM. Výzkumný vzorek tvořili respondenti, kteří měli s daným typem služby dlouhodobou zkušenost (alespoň jeden rok).

Výsledky a naše interpretace ukázaly, že pracovníci vnímají anonymitu a mlčenlivost jako klíčové etické principy, které přispívají k navazování důvěry a udržení bezpečného prostoru pro uživatele. Zároveň si však uvědomují jejich limity, zejména při střetu s na ně navazujícími právními povinnostmi či etickými dilematy. Uživatelé NZDM vnímají anonymitu jako podmínku bezpečného kontaktu se službou a mlčenlivost jako záruku, že jejich osobní příběhy nebudou dále šířeny. Obě skupiny se však shodují, že v některých situacích dochází k nejistotě v tom, co lze považovat za mlčenlivost a kde již nastává její hranice.

Tato diplomová práce poukázala na význam jasné a srozumitelné komunikace námi zkoumaných principů směrem k uživatelům, ale i na potřebu podpory pracovníků formou supervizí, metodických doporučení či sdílení dobré praxe. Jejím přínosem je hlubší porozumění subjektivnímu vnímání zásadních etických principů v kontextu NZDM, které může být využitelné v rámci dalšího vzdělávání pracovníků a rozvoje kvality poskytovaných služeb.

Závěrem lze konstatovat, že anonymita a mlčenlivost jsou nejen právně a eticky významné, ale pro mnohé uživatele představují základní podmínku, proč službu vůbec navštíví

a důvěřují jí. Jejich správné uchopení ze strany pracovníků a vědomé uplatňování v praxi významně přispívá ke kvalitě a smysluplnosti poskytovaných sociálních služeb.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- BAŇÁCKÁ, Kateřina, 2022. *Doporučený postup pro sociální pracovníce a pracovníky nízkoprahových sociálních služeb v některých oblastech legislativy*. Online. IUSTITIA, o.p.s. Dostupné také z: <https://www.streetwork.cz>.
- ČÁMSKÝ, Pavel a KRUTILOVÁ, Dagmar, 2008. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Online. Praha: Centrum sociálních služeb Praha. Dostupné z: <https://nahradnirodina.cz/metodika/manual-pro-tvorbu-a-zavadeni-standardu-kvality-poskytovanych-socialnich-sluzeb/>. [cit. 2025-02-12].
- ČÁMSKÝ, Pavel a KRUTILOVÁ, Dagmar. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál, 2011. ISBN 9788026200277.
- ČASOPIS SOCIÁLNÍ PRÁCE, 2020. Sociální pracovník NZDM. [online]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/profesiogramy/socialni-pracovnik-nzdm/>. [cit. 2025-02-19].
- ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK, 2008. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. Praha: Česká asociace streetwork, o.s.
- ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK, 2017. *Etický kodex ČAS*. Online. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/archiv/stranky/detail/2624/eticky-kodex-cas>. [cit. 2025-02-25].
- DAVIES, Bernard a MERTON, Bryan, 2009. *Squaring the Circle? The State of Youth Work in Some Children and Young People's Services*. Youth & Policy. Roč. 2009, č. 103, s. 5-24. ISSN 0262-9798.
- GEISLEROVÁ, Eli, 2012. *Mít přehled: průvodce informačními a poradenskými službami pro mládež v ČR*. Praha: Národní institut dětí a mládeže Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy, ISBN 80-874-4902-9.
- HENDL, Jan, 2023. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1968-2.
- HRICOVÁ, Alena, 2023. *Metodologie v sociální práci*. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-3636-0.
- JANOŠKOVÁ, Klára a NEDĚLNÍKOVÁ, Dana, 2008. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. ISBN 978-80-7368-504-1

JANOŠKOVÁ, Klára a NEDELNÍKOVÁ, Dana, 2008. *Profesní dovednosti terénních pracovníků – Sborník studijních textů*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. ISBN 978-80-7368-503-4

KLÍMA, Petr, 2009. *Kontaktní práce: Antologie textů České asociace streetwork*. Praha: Česká asociace streetwork. ISBN 978-80-254-4001-8.

KRAUS, Blahoslav. *Základy sociální pedagogiky*. Praha: Portál, 2008. ISBN 9788073673833.

KRUTILOVÁ, Dagmar; ČÁMSKÝ, Pavel, 2010. *Sociální služby: tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Tábor: Abena. ISBN 978-802-5434-277.

MATOUŠEK, Oldřich a KROFTOVÁ, Andrea. *Mládež a delikvence: možné příčiny, struktura, programy prevence kriminality mládeže*. Praha: Portál, 2011. ISBN 9788073678258.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 8071785482.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2016. ISBN 9788026211549.

MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2011. ISBN 9788026200413.

MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2007. ISBN 9788073673314.

MPSV, 2008. *Standardy kvality sociálních služeb – výkladový sborník pro poskytovatele*. Online. Dostupné také z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/4_vykladovy_sbornik.pdf/7fcca2f2-96a7-e116-5407-6c88436b77d9.

MPSV, 2012. *Anonymní evidence u poskytovatelů sociálních služeb*. [online]. 14. března 2019. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/anonymni-evidence-u-poskytovatelu-socialnich-sluzeb>. [cit. 2025-02-12].

Nízkoprahové programy pre deti a mládež: úvod do problematiky, 2005. Bratislava: Nadácia mládeže Slovenska. ISBN 80-969-3480-5.

NOVOTNÁ, Hedvika, 2019. *Metody výzkumu ve společenských vědách*. Praha: FHS UK. ISBN 9788075710253.

PFITZMANN, Andreas, 2001. *Anonymity, Unobservability, and Pseudonymity — A Proposal for Terminology*. Online. Berlin: Springer, Berlin, Heidelberg. ISBN 978-3-540-44702-3. Dostupné z: https://doi.org/https://doi.org/10.1007/3-540-44702-4_1. [cit. 2025-02-13]

REAMER, Frederic G., 2018. *Social work values and ethics*. Online. Columbia: Columbia University Press. ISBN 9780231547758. Dostupné z: <https://dokumen.pub/social-work-values-and-ethics-9780231547758.html>. [cit. 2025-02-13].

REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Sociologie. Praha: Grada, 2009. ISBN 9788024730066.

ŘIHÁČEK, Tomáš; ČERMÁK, Ivo a HYTYCH, Roman, 2013. *Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-6382-2.

SEGAL, Michal (2023) *The conflict between maintaining confidentiality in social work and protecting a minor from harm*, Journal of Family Social Work. Roč. 2023, č. 26. Dostupné z: <https://doi.org/10.1080/10522158.2023.2194346>.

SCHNEIDER, Diana, 2022. *Ensuring Privacy and Confidentiality in Social Work Through Intentional Omissions of Information in Client Information Systems: a Qualitative Study of Available and Non-available Data*. Dostupné z: <https://doi.org/10.1007/s44206-022-00029-9>.

Standardy kvality sociálních služeb, 2019. Online. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/standardy-kvality-socialnich-sluzeb>. [cit. 2025-01-17].

ŠPECIÁNOVÁ, Šárka, 2007. *Sociálně-právní ochrana dětí*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí. ISBN 978-80-86991-27-6.

ŠVAŘÍČEK, Roman a ŠEĐOVÁ, Klára, 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál. ISBN 9788073673130.

VALNOHA, J., 2012. *Povinnost mlčenlivosti a způsoby vzdorování nátlaku policie na její prolomení*. Sociální práce. Roč. 2012, č. 1. ISSN 1805-885X.

Vyhláška č. 505/2006 Sb. Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách [online]. [cit. 2025-01-25]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>

Zákon č. 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách [online]. [cit. 2025-01-20]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

Zákon č. 262/2006 Sb. Zákon zákoník práce [online]. [cit. 2025-01-25]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-262>

Zákon č. 359/1999 Sb. Zákon o sociálně-právní ochraně dětí [online]. [cit. 2025-01-20]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-359>

Zákon č. 40/2009 Sb. Zákon trestní zákoník [online]. [cit. 2025-01-19]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-40>

ZIKMUNDOVÁ, Martina a RŮŽIČKOVÁ, Věra, 2019. Vývoj služby NZDM v České republice. [online]. *Sociální práce*. Roč. 2019, č. 3. ISSN 1805-885X. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/fakta-legislativa-dokumenty/vyvoj-sluzby-nzdm-v-ceske-republice/>. [cit. 2025-02-09].

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 – Cyklus využívání NZDM (Vlastní výzkum, 2025).....	25
Obrázek 2 - Vzor zproštění mlčenlivosti/souhlasu s předáváním osobních údajů (Baňacká, 2022, s.11).....	35

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 – Rozvoj NZDM v číslech (Zikmundová, Růžicková, 2019).....	15
Tabulka 2 – Data o pracovnících (Vlastní výzkum, 2025)	43
Tabulka 3 – Data o uživatelích (Vlastní výzkum, 2025)	44
Tabulka 4 – Čtvrtá fáze analýzy IPA (Vlastní výzkum, 2025).....	47
Tabulka 5 – uživatelé NZDM, pátá fáze analýzy IPA (Vlastní výzkum, 2025).....	48
Tabulka 6 – pracovníci NZDM, Pátá fáze analýzy IPA (Vlastní výzkum, 2025)	49

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

Apod.	A podobně
Atd.	A tak dále
ČAS	Česká asociace streetwork
ČR	Česká republika
IPA	Interpretativní fenomenologická analýza
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
Např.	Například
NSS	Nepříznivá sociální situace
NZDM	Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež
OSPOD	Orgán sociálně-právní ochrany dětí
Resp.	Respektive
Sb.	Sbírka zákonů

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Otázky do rozhovorů

Příloha P II: Ukázka zakódovaného rozhovoru – pracovníci

Příloha P III: Ukázka zakódovaného rozhovoru – uživatelé

PŘÍLOHA P I: OTÁZKY DO ROZHOVORŮ

Pracovníci

- Popiš mi svoji poslední zkušenost, kdy jsi intenzivně přemýšlel nebo pracoval s anonymitou a mlčenlivostí v NZDM
- Jak jsi to řešil? Jak jsi postupoval? Jak situace dopadla?
- Jak se tvůj přístup k anonymitě a mlčenlivosti měnil během práce v NZDM? Co tě na té cestě nejvíce ovlivnilo?
- V čem je tvůj současný vztah k mlčenlivosti a anonymitě jiný než na začátku? Co se změnilo a jak to vnímáš nyní? (Když říkáš, že je to teď pro tebe lehčí/těžší/jiné, v čem konkrétně?)
- Co pro tebe znamená mlčenlivost a anonymita? Jak tomu rozumíš a jak bys je popsal?
- Jak prožíváš svoji roli v oblasti mlčenlivosti? Jak to ovlivňuje tvůj přístup ke klientům?
- Jaké přístupy volíš v rámci mlčenlivosti? Jak si vyhodnocuješ, kdy a jak mlčenlivost uplatňovat?
- S jakými dilematy se setkáváš v souvislosti s mlčenlivostí a anonymitou?
- Jak se s těmito dilematy vyrovnáváš? Co ti pomáhá je zvládnout?
- V čem podle tebe anonymita a mlčenlivost pomáhají naplňovat poslání NZDM? A v čem naopak mohou bránit?
- Vzpomeneš si na situaci, kdy bylo pro tebe zvláště náročné řešit otázky mlčenlivosti a anonymity? Co ti tehdy pomohlo?
- Jak se mlčenlivost a anonymita promítají do tvé každodenní práce s uživateli v NZDM?

Uživatelé

- Popiš mi svoji zkušenost s anonymitou a mlčenlivostí v NZDM
- Jak vnímáš možnost zůstat anonymní? Má to pro tebe nějaký význam?
- Vybavíš si situaci, kdy jsi měl pocit, že je tvé soukromí chráněno? Jak to probíhalo?

- Jak vnímáš přístup pracovníků k mlčenlivosti? Jak na tebe působí způsob, jakým pracovníci zachovávají mlčenlivost?
- V čem ti anonymita a mlčenlivost v NZDM pomáhají? A je něco, v čem ti to brání?
- Cítil ses někdy kvůli anonymitě nebo mlčenlivosti v konfliktu, například při sdílení důležitých informací? Jak jsi to vnímal?
- Myslíš, že by nějak ovlivnilo tvůj vztah k NZDM, kdyby anonymita a mlčenlivost nebyly zaručeny?
- Vzpomeň si na situaci, kdy ti bylo zvlášť důležité, že se pracovník choval mlčenlivě? Jak ti to pomohlo?
- Jak si představuješ ideální přístup k anonymitě a mlčenlivosti ze strany pracovníků?

PŘÍLOHA P II: UKÁZKA ZAKÓDOVANÉHO ROZHOVORU – PRACOVNÍCI



Pracovnice Anička *~A*

Ahoj Aničko, prosím tě, řekla bys mi, jak dlouho pracuješ NZDM? A také na jaké pozici?

Tak pracuju tady 2 roky skoro, teda letos v květnu to budou 2 roky, a jsem teda na pozici sociálního pracovníka v nízkoprahovém zařízení.

2 roky? To je hezké. Tak to určitě máš hodně zkušeností s tématem mlčenlivost anonymita v NZDM co?

Jo, už jsem se s tím setkala.

Úvodní otázka. Mohla bys mi popsat, co pro tebe ta mlčenlivost a anonymita znamenají?

OCHRANA
VŠECH

DŮVĚRA
BUDOVANÁ
PRINCIPY

HRANICE
PRINCIPŮ

BĚŽNÁ
A.A.M.

ČÁSTNÍK A
SDÍLENÍ
INFORMACÍ
MEZI PRAC.

SITUACE, KTERÉ
NEJSOU BĚŽNÉ

¹⁰ Tak určitě to pro mě osobně znamená ochranu. Teda to, že mě to chrání nějakým stylem a chrání to i ty uživatele. Takže je to docela zásadní bod v té práci sociální, hlavně teda v nízkoprahu, kde se řeší takové více intimnější a osobnější témata. A samozřejmě tam hraje velkou roli i důvěra mezi uživatelem a mezi pracovníkem, která musí být oboustranná. A vlastně ta mlčenlivost a anonymita je taky jako oboustranná, zejména vlastně i k těm osobním věcem pracovníka. Je to důležité vlastně, aby tam nevznikl přátelský vztah, ale opravdu ten pracovní vztah, musí se tam udržovat nějaká ta hranice. Anonymity a mlčenlivosti na obou stranách.

VÝZNAM PRINCIPŮ

HRANICE PRINCIPŮ

²⁰ Jo, díky! Já tě trošičku pozastavím, protože k těm hranicím a tak se potom dostaneme ještě hlavně v rámci nějakých dilemat, a tak. Mě by teda teď zajímalo vlastně, jestli by jsi mi mohla popsat nějakou tvoji poslední zkušenost s anonymitou a mlčenlivostí? Klidně to můžu rozdělit na 2 separátní části – anonymita a mlčenlivost.

No tak, když říkáš, že to můžu rozdělit, tak já bych si to rozdělila na takovou tu běžnou anonymitu a mlčenlivost, kterou musíme vlastně dodržovat každý den v té práci. A to je prostě nešířit informace ven z toho bezpečného prostoru, i jako v rámci těch lidí, že když se řekne něco mezi 4 očima, tak prostě to tam zůstává - kromě teda systému k zápisu záznamů a ostatních pracovníků že jo. To my si jako musíme předávat ty informace o uživateli, ale v rámci ostatních uživatelů to nesmíme vlastně šířit, takže to je vlastně ta denní báze, kdy vlastně užíváme tu anonymitu a mlčenlivost. A pak je tam ta druhá a to je takové... Nevím úplně, jak to popsat, ale to jsou různé situace, které se neobjevují tak často, jako třeba když sem přijde rodič a ptá se na daného uživatele, když sem přijde příslušník nějaké státní záchranné nebo bezpečnostní složky, nebo když uživatele z naší služby potkáváme na ulicích, tak to jsou takové více už ne úplně běžné situace, kdy musíme s tou mlčenlivostí a anonymitou obeznámit toho druhého a je tam už ta hranice, kdy začneš fakt přemýšlet o tom, jak a co můžeš vlastně všechno říct. A to, i když to je třeba policie, nebo i když to je třeba záchranář a tak. A co nemůžeš říkat a je to... no, to je docela takové složitější. Ale jako musím říct, že se záchrankou a tak jsem neměla zkušenost. Ale měla jsem zkušenost třeba právě s tím tatínkem, který sem přišel a hledal uživatele. Nebo když sem přišla jedna paní ze stejného baráku, ve kterém je klub, nahoře je firma a

BĚŽNÉ SITUACE
SPOJENÉ S PRINCIPY

MIMOŘÁDNÉ
SITUACE
SPOJENÉ S
PRINCIPY

(2)

VSTUP CIZÍ
OSOB NA
KLUB

měli tam nějaký večírek firemní a ona se sem přišla zeptat se, jestli nemáme minerálku nebo tak... Ale vešla sem až dovnitř, do toho prostoru, když tady byli všichni uživatelé, takže je vlastně logicky viděla všechny. Stihla sem vběhnout tak rychle, že jí člověk nestihl ani jako zabránit v tom vstupu a tam je právě narušena nějaká ta anonymita. Vlastně je to nějaký krizový scénář, kdy se prostě snaží člověk rychle zasáhnout a minimalizovat ty možný škody.

REAKCE NA
MIMOŘÁDNÉ SITU

A jak teda postupuješ, když ti do toho prostředí anonymního přijde někdo, kdo tam nepatří? Jak postupuješ?

¹⁰ No první co je potřeba udělat je vyprovodit toho člověka za dveře. Jít tam samozřejmě s ním za ty dveře a tam mu všechno vysvětlit. To je úplně první věc. Tam ho teda seznámit s tím do jakého prostoru předtím vstoupil, proč tam nemá vstupovat a proč je důležitá ta anonymita a mlčenlivost. Nějak ho s tím prostorem a jak funguje seznamovat s tím, že potom se dá už ta situace řešit jo. Proč sem vlastně vešel? Co byl ten důvod? A pak už to řešíme normálně jako člověk s člověkem.

POCITY PŘI
ŘEŠENÍ KRIZ.
SCÉNÁŘE

A jak moc jsou takové situace pro tebe komfortní?

²⁰ Mě zrovna úplně jako tohleto nedělá problém. Pokud není ten člověk agresivní, tak si myslím, že dokážu tak nějak, jako ho vyprovodit ven, aniž bychom se nějak naštváli na sebe, nebo aby tam nevznikl konflikt mezi náma. Takže jako jo. Cítím určitě jako, že to je pro mě trochu nějaký jako obzvláštní toho běžného dne. Ale není to něco, co bych jako chtěla dělat - vyhazovačka nebo tak něco. No prostě nevádí mi to a nedělá mi to úplně problém, pokud není agresivní ten člověk.

REAKCE
NA MIMOŘÁDNÉ
SITUACE

Jasně, když říkáš, že to jsou mimořádné situace, tak by mě zajímalo třeba jak často se děje, že ti tady někdo takhle vejde nebo dojde ke konfliktu?

³⁰ Nevím, mě jako přijde, že až tak často to není. Mně osobně se to stalo třeba s tím tatínkem - to se nám stalo tady jednou. Občas sem vejde nějaký rodič... Jo dobře, tak za ty 2 roky, co tady jsem, tak jestli pětkrát jsem možná něco takovýho řešila a říkám, ty bezpečnostní složky vůbec. To jsem vlastně neřešila tady za ty 2 roky, ale vím, že se to tady dělo dřív, občas, takže to je hodně jako fakt málokdy.

Rozumím. Aniž mohla bys mi prosím popsat detailně nějakou takovou situaci? Zmiňovala jsi tady třeba toho tatínka...

⁴⁰ Jo jo, tak řešili jsme takový jako konflikt s jedním tatínkem. Jeden uživatel měl velký problémy doma - rozvedení rodiče a tak a řešilo se to tam i s ospodem spousta věcí, střídavá péče a tak. Ten kluk byl poměrně malý. Bylo mu vlastně nějak mezi 9-13 lety. A tím pádem ti rodiče měli o něj strach, kde je, protože nepřišel na kroužek, nepřišel k jednomu rodiči a tím pádem sem vběhl ten tatínek, protože ho sháněl, což je jako z mého pohledu pochopitelný. Ale právě - nemůžeme ho pustit dovnitř, takže jsme se ho snažili zachytit tak nějak u dveří. Vešel dovnitř do toho prostoru, naštěstí ale už po zavírací době, takže tady už nikdo nebyl, takže to zas tak nenarušilo tu anonymitu. No vyvedli jsme ho teda ven z těch dveří, byl sice neodbytný, takže to chvílku

ANONYMITU
TO NENARUŠILO

3

REAKCE
RODINY UŽIVATELŮ
NA PRINCIPY

trvalo. Přitom jsme mu vysvětlovali anonymitu, že sem nemůže vejít, kdyby tu byli uživatelé. A on to nedokázal moc pochopit a potom našťavaně odešel, takže to bylo takové, že jednal spíš v amoku. Takže tam byl trochu konflikt, ale v tom směru, že bylo vidět, že ten tatínek sám, už přišel našťvaný a chtěl si to jenom na nás vybit vyloženě a že ho rozzlobilo to, že vlastně jsme mu nemohli nic říct. Tak tam třeba vznikl ten konflikt. Nebylo to, ale asi vůči nám jako osobám jako takovým spíš prostě z toho principu, že má strach, že neví, kde je syn, přijde našťavaně, hledá ho už je sám našťvaný a do toho ještě mu my nic nemůžeme říct a odmítáme mu cokoliv říct. Tak to graduje prostě pochopitelně, no ale nakonec se to prostě vyřešilo a vyjasnilo.

VNĚJŠÍ SVĚT
VS
PRINCIPY

A jak jsi se cítila třeba zrovna tady v té situaci, kterou popisuješ? Bylo to už pro tebe do nějaké míry nekomfortní nebo ani tohle pro tebe nebyl nějaký větší problém?

OSTATNÍ TO
ASI PROBLÉM
DĚLÁ

Asi ne... jakože já jsem zrovna člověk, který dokáže v tu chvíli, když nastane nějaký problém, tak řešit ten problém a přepnu se do takového survival módu. Prostě že mě to nevádí asi úplně a v tom módu jdou i emoce stranou, takže dokážu tu situaci řešit a až potom se vlastně zabývám spíš tím, co se to právě stalo a spadne to na mě až potom konfliktu, kdy už se to vyřeší třeba. Takže asi tady to mně to nedělá problém, ale vím, že asi ostatním jo.

REAKCE
NA MIMOŘ.
SITUACE

A toho na tebe teda nějak dopadlo potom?

KONFLIKT JAKO
PŘÍLEŽITOST PRO
RŮST

Tady to spíš dopadlo v tom stylu, že jsem se začala zabírat vlastně sama sebou. Mojí reakcí na to, jak jsem mu to říkala, jakým stylem, že jsem spíš jako pátrala po tom, jak by se to dalo vylepšit třeba příště, jakože co jsem tam mohla udělat třeba špatně, co by se dalo udělat tam líp, jak by se mu to dalo říct dřív a tak. Asi v tom mě to spíš napadalo. Ne že nebylo to jako kritika vůči sobě, ale bylo to nějaký jako sebekritický myšlení a nějaká sebereflexe na tu danou situaci.

MIMOŘÁDNÉ SITUACE
JAKO
PŘÍLEŽITOST

Jo, tak poslední otázka k tomu případu... k čemu jsi došla v té sebereflexi?

Nakonec jsem došla k tomu, že jsme to udělali správně. Jo, jo, to nakonec to bylo v pohodě. Všechno to dopadlo dobře. Navíc jsem taky došla k tomu, že to asi proběhlo vlastně relativně v klidu a že jsme neudělali asi nic špatně tam z pohledu zachování té anonymity a mlčenlivosti. Takže to byla taková přirozená reakce, spíš. A to i z jeho strany to byla přirozená reakce, nedalo se to nějak víc deeskalovat ten konflikt, nebo tak.

Hm dobře tak jo. Díky, to zajímavý příběh! Ty jsi teda říkala, že pracuješ v NZDM 2 roky, tak by mě zajímalo, jestli se nějak proměnil ten tvůj pohled na anonymitu a mlčenlivost od doby co jsi nastoupila? A popřípadě jak?

VÝVOJ POHLEDU
NA PRINCIPY

Jo změnilo, změnilo se toho hodně a jako už jenom to zvykání si na tu anonymitu, že mám takový pocit, že jsem to dříve brala úplně na začátku jako něco svazujícího, jako něco, co prostě určuje co všechno vlastně nesmím říct a bylo to hodně jako náročné v tom, že jsem upřímný člověk dost upovídaný. Takže jak říkám, bylo to fakt docela

VÝVOJ
POHLEDU
NA PRINCIPY

(4)

TÝMOVÁ
MOTIVACE

ZMĚNA
VNÍMÁNÍ PRINCIPŮ
V ČASE

OCHRANA I PRO
PRACOVNÍKY

VZÁJEMNÉ PORUŠENÍ
PRINCIPŮ
UŽIVATELŮ

UŽIVATELŮM
ČASTO M,
VADÍ

UŽIVATELŮM
ČASTO T PRINCIPŮ

ÚPLNĚ NEDODOCHÁZÍ

obtížné v tom, ale docela rychle mě to odnaučili ostatní kolegové, se kterými jsme si nastavili to, že kdo poruší tu mlčenlivost nebo anonymitu, jako tím myslím jednoduše, lehce, že třeba řekneme jinému uživateli jméno jiného uživatele, že tam je nebo tak. Prostě to jsou takové jako lehké porušení anonymity, tak za to jsme vlastně museli dělat vždycky program na další měsíc, vlastně ten člověk, kterej to propálil tak musel dělat ten program a přípravu se vším všudy a realizovat to a tak. A to mě hodně odnaučilo jo protože to bylo tolik času a nervů na tím stráveného, že jsem se fakt hodně rychle začala dávat pozor na to. No ne, ale fakt taky tím, jak to opakujeme pořád dokola na prvkontaktech a na ústních dohodách, a tak jak pořád to opakujeme dokola těm uživatelům a zájemcům, že tady je ta anonymita a mlčenlivost a co to znamená a tak, tak si to vlastně člověk nějakým stylem vstřípí do sebe. Takže to nakonec začne brát jako samozřejmost, a naopak mu dělá problém jako ten opačná část, že vlastně jo, tady to jsem vlastně mohl říct. Toho se vlastně netýkala ta anonymita nebo ten mlčenlivost, ale v tu chvíli to člověka nenapadne a má jako o dost větší zábrany. A taky možná právě jsem přišla z toho nějakýho toho pohledu, že to je svazující do druhé fáze nebo přístupu a to, že mě to spíš jako chrání, že to chrání i nás jako jako kolegy pracovníky, prostě že nás to chrání. Jo máme se na co odvolat, když se nás zeptá uživatel na něco osobního, tak nemusíme mu říct jenom ne, prostě to ti říkat nebudu jen tak, ale můžeme to podložit tím, že tady to ti nemůžu říct jakoby a je tam ta změna. A už prostě i ten uživatel i ten zájemce to líp vlastně dokáže snést to odmítnutí jako takový, protože ví, že třeba některý věci fakt nemůžeme říkat třeba o osobním životě a chrání nás to. A nevím, prostě mi to usnadnilo i tady ten přístup dokázat říct i uživatelům, a tak to ne prostě o tady tom se nechci bavit, to ti nemůžu říct opravdu. A tak takže, ta anonymita možnost i nám pomohla mě přijde dost často. No jo, no a ti uživatelé stejně víc porušují tu anonymitu a mlčenlivost vzájemně.

A jak ji třeba porušují?

No docela dost často se stává, že jim vadí, že jim něco nemůžeme říct, ale ne o osobním životě, ale jakože o ostatních uživatelích, i když tam mají třeba sourozence nebo fakt jako silné vztahy vzájemné tak, že jim nemůžeme prostě něco říct o tom druhém. I když to je vlastně úplně normální běžná věc, tak to jim občas vadí. Občas mě přijde teda, že si neuvědomují, že to by se takhle muselo nastavit, ale s každým jako uživatelem, že my nemůžeme vědět, jaký mají zrovna vztah mezi sebou. Aktuálně jestli nejsou rozhádaní a tak, jestli ten druhý chce, aby nějakou tu informaci věděl ten daný člověk. A kdybychom to porušili, protože si myslíme, že je to dobré, protože spolu chodí, však oni si všechno řeknou, tak by tam mohl nastat velký konflikt, protože nám mohlo něco utéct třeba to, že se rozešli už spolu, nebo tak. A byl by to docela problém v zájmu tý anonymity. Takže to jim dost často nedochází, že vlastně jako ne vždycky by se i jim to mohlo líbit, kdybychom říkali všem všechno. To si tak jako myslím, že tam vnímám u nich.

PORUŠENÍ
PRINCIPŮ

VÝVOJ POHLEDU
NA PRINCIPY

VÝZNAM PRINCIPŮ

PORUŠENÍ PRINCIPŮ

HRANICE
PRINCIPŮ

5

A když teda říkáš, že si to neuvědomuji, tak mě napadá, jestli je v tomhle ohledu nějak edukujete?

EDUKACE UŽIVATELŮ

O PRINCÍPECH

Jo, jo jo, jo určitě je edukujeme. Teda no snažíme se alespoň o to, že... Někdy nás k tomu nechaj, dají nám ten čas, abychom jim vysvětlili, proč jim to nemůžeme říct a snažíme se o to jim to hnedka vysvětlit, ale někdy oni sami nechtějí to vysvětlení. Jenom si jdou postěžovat a odejdou, takže to je takové, že snažíme se o to, ale ne vždycky to vyjde.

PRÁCE S

UŽIVATELI

V KONTEXTU PRÁCE

A jaké to je, když to nevychází opakovaně třeba?

NEPŘÍJEMNÉ

ZDRŽOVÁNÍ

OD PRÁCE

10 No teď z hlavy nevím, jestli jsem úplně zažila, možná někdy, ale nevybavuju si žádný případ. Ale tak to už potom je věc druhá, že to i trochu zdržuje nějak práci i toho pracovníka, což není asi nikomu příjemné. Tak je potom vhodné vlastně si zavolat toho uživatele, když tady bude, vzít si ho stranou třeba někam a vysvětlit mu, že se tady pořád se opakuje jedna a ta samá záležitost, pořád jeden a ten samý problém, že mu vadí, že mu o tady tom člověku třeba nedáváme vědět, že tady třeba je a potom už to řešíme i tak, že mu můžeme nabídnout dohodu o prolomení anonymity a mlčenlivosti vůči dané osobě v různém rozsahu? A obě dvě strany si musí rozhodnout, jestli to tak chtějí nebo nechtějí. Musí se dohodnout přesně na tom rozsahu a pak se to dá upravovat ta mlčenlivost a anonymita vůči nějaké osobě. Takže dáme jim tady tu nabídku, a když ji nepřijmou, tak se prostě musí řídit podle toho, co tady je za pravidla, což je jako standardní pro všechny. Jo, no takže tak, takže se to dá řešit takhle zpětně.

Jasně, já bych se ještě jenom s dovolením vrátil zpátky k té původní otázce. Ty jsi u mé otázky na to, jakým způsobem se za dobu tvé práce proměnil tvůj přístup k anonymitě a mlčenlivosti v NZDM řekla pojem svázanost. Zajímalo by mě, jestli tě nenapadne ještě nějaká další změna.

ZAČÁTKY PRÁCE

S PRINCÍPY

30 Hmmm, nevím, přemýšlím. Ne, my jako dřív, prostě jsem k tomu měla docela takový, ne negativní, prostě nebo tak něco to ne, já jsem rozuměla tomu, proč je to tak důležité, proč to tady tak musí být a jako souhlasím s tím naprosto, ale bylo to spíš jako těžší si na to navyknout. A bylo to pro mě jako svazující na začátku to určitě, ale pak nevím, když se to člověk naučí už využívat tu anonymitu a mlčenlivost a vidí tam ty pozitivní odezvy občas... jakože teď jsem mluvila o občas, když si stěžují, jo, ale, ono to není takhle vždycky. Většinou je dobře, že vlastně my nemůžeme nikomu nic říct a ujišťují se i ty uživatelé o tom, že když ti teďka něco řeknou, tak to vlastně nikomu nemůžeš říct, jo a díky tomu je to pro ně takové jako bezpečnější vlastně se někomu svěřit s těžkým tématem, což je určitě vyhovující a vidím to tam. Takže mě to začalo dávat smysl asi nějakým stylem. Pro mě, že jsem viděla ten smysl, že je to opravdu důležitý tam udržet tu anonymitu a mlčenlivost v tom plném rozsahu až na nějaké ty výjimky, který chtějí si upravit vůči nějaké osobě. Ale jinak, no a tím, že vlastně člověk vlastně se s tím potýká pořád, že to opakuje na těch prvokontaktech a ústních dohodách, a tak pořád dokolečka a vysvětluje to uživatelům a všem v okolí a tím, že tam vidí ten smysl, tak se to nějakým stylem stane takovou jako ochrannou

VÝVOJ POHLEDU

NA PRINCÍPY

POZITIVNÍ

ODEZVY

UŽIVATELŮ

NA PRINCÍPY

VÝZNAM PRINCÍPŮ

OPAKOVÁNÍ,

MAJKA

BEZPEČÍ

SLUŽBA JAKO BEZPEČNÝ UČEBNÍ PROSTOR

PŘÍLOHA P III: UKÁZKA ZAKÓDOVANÉHO ROZHOVORU – UŽIVATELÉ

Uživatelka Barča *MB*

Takže Barčo, prosím tě, mohla bys mi říct, kolik ti je let a jak dlouho docházíš do nízkoprahového zařízení?

Je mi osmnáct let a do nízkoprahového zařízení chodím... Ted' to bude asi třetím rokem od uzavření ústní dohody, ale předtím jsem tu byla několikrát a využívala jsem tu lhůtu během seznámení před uzavřením ústní dohody. Takže teďka v kuse tři no možná čtyři roky.

Dobře. A navštěvovala jsi nějaké jiné zařízení než tady to?

Chvilku jsem chodila do dalšího, ale to bylo na základce ještě, a ne moc často. A jinak asi ne, no jo využívám ještě terénní program.

10 Jasně, dobře. Můžeš mi prosím popsat nějakou tvoji zkušenost s anonymitou a mlčenlivostí tady v nízkoprahu?

Jakože můžu říct třeba negativní zkušenost, co jsem tady měla jo?

Můžeš říkat úplně cokoli, negativní, pozitivní, cokoli tě napadne a mělo to pro tebe nějakou váhu.

OBTÍŽNOST
DODRŽOVÁNÍ
PRINCIPŮ

Setkala jsem se tady jednou nebo dvakrát s tím, že ta anonymita může být hrozně složitá na dodržování pro dobrovolníky a praktikanty, že párkrát se mi stalo, že třeba některý z praktikantů nebo právě těch dobrovolníků porušil anonymitu i mlčenlivost u někoho, když jsme se bavili o něčem a třeba daný dobrovolník mi řekl, jako jo, to je super, to jsem se o tom bavil s tímhle tím konkrétním člověkem. A tak to byla asi jako negativní zkušenost. A jinak si myslím, že to funguje celkem dobře.

VÝZVA DODRŽOVÁNÍ
ANONYMITY
A MLC.

A řešila jsi nějak to, když došlo k porušení anonymity a mlčenlivosti dobrovolníkem?

OBAVA
Z
REAKCE
NA OZNAČENÍ
PORUŠENÍ

25 Jo řešila, já jsem se strašně bála to nějakým způsobem někomu říct, protože jsem nechtěla urazit danou dobrovolnici, ale věděla jsem, že to není dobře a chtěla jsem jenom upozornit prostě, aby to věděla, že kdyby s tím do budoucna nějakým způsobem pracovala. Nevěděla jsem, jestli to říct jí nebo někomu jinému, tak jsem to nakonec řekla vedoucímu klubu a ona jí to řekla.

OBAVA
PŘI PORUŠENÍ

30
VEDOUČÍ

JAKO OPORA

ŘEŠENÍ PROBLÉMU

Jo, takže jsi se ohradila vůči tomu?
Ano.

ROLE VEDOUČÍ

(4)

A to porušení anonymity a mlčenlivosti se týkalo tvé osoby nebo někoho druhého?

Někoho druhého.

A ten člověk to sám neřešil?

Ten člověk to podle mě ani nevěděl, já jsem se bavila s tou dobrovolnicí o tom, v jaké branži pracuje můj bratr a ona mi řekla, že chodila na stejnou školu jako můj bratr a že na to stejnou školu chodil i jeden z uživatelů, což jako by ten uživatel neřekl tuto informaci před ní mně, takže ona nevěděla o tom, že já to vím.

¹⁰ Jasně, rozumím. No a jak jaký to byl pocit, když jsi byla svědkem toho, že došlo k porušení tady toho základního principu?

NEJISTOTA
PŘI PORUŠENÍ

Já jsem nevěděla hlavně jak v tu chvíli reagovat, jestli jí to říct jako rovnou a hrozně jsem se toho bála, takže jsem si to nechala proležet a potom jsem to řekla vedoucí, ať jí to řekne, protože v té době už jsem sem podle mě přestávala pomalu chodit jako tak často, takže jsem věděla, že jí třeba nějakou dobu neuvidím a chtěla jsem prostě jenom, aby ona, jakože ne, že bych na ní chtěla žalovat, ale prostě, aby ona věděla, že by si na to měla dávat pozor.

PORUŠENÍ
PRINCIPŮ

A pamatuješ si, jestli v tom tehdy byla nějaká emoce? Strach,

²⁰ naštvaní, smutek, cokoliv takového?

POČATEČNÍ
NEDŮVĚRA
V PRINCIP

To ne. Nebo jakože já jsem s tím na začátku strašně bojovala, že jsem hrozně nevěřila tomu, že to může nějakým způsobem fungovat, ale v téhle době, když se to dělo, tak už jsem to brala jenom tak, že jako chápu, že to musí být strašně těžké dodržovat, jakože to prostě věc, kterou si absolutně člověk neuvědomí, že jenom jako plácneš, máš radost z toho, že někdo zažívá něco, o čem ty už víš prostě, a to myslím, že to musí být strašně těžké dodržovat a uvědomovala jsem si to.

VÝVOJ POSTOJE
K PRINCIPŮM

OBTÍŽNOST
DODRŽOVÁNÍ
PRINCIPŮ

VÝZVY
DODRŽOVÁNÍ
A. A. P.

³⁰ Jasně, rozumím. Zmiňovala jsi takový případ u dobrovolníků, mluvila jsi o praktikantech. U pracovníků se to neděje?

Vím, že se to dělo na začátku, když tady začal pracovat bývalý pracovník, ale jinak si toho nějak nevšímám, jakože asi spíš ne. Jako když se bavím s někým, a ten pracovník ví o něčem, o čem já vím, tak ne že by napřímo sděloval ty situace, ale když se bavíme o tom fakt

③

PORUŠENÍ PRINCIPŮ

NAOKO

jako konkrétně, tak třeba vím, že když jako řekne nějaký uživatel něco a ten člověk ví, že to vím, tak třeba potom jako neodporuje tomu, že jsem poznala, o koho jde. Ale to je většinou jakože konverzace mezi mnou, tím daným uživatelem a pracovníkem a bavíme se třeba bez toho uživatele, ale jako je jasné, prostě, že se bavíme, ale nikdy ne jako napřímo nebo tak něco.

PORUŠENÍ PRINCIPŮ

Takže o druhých uživateli se bavíte, ale ne konkrétně, že byste zmiňovali jména nebo tak?

Ano, ano. Nebo minimálně ze strany pracovníků se nezmiňují ta jména. Já, když si stěžuju na nějakého uživatele, tak samozřejmě jméno zmíním.

Ale jinak jsi říkala, že máš s tím dodržováním anonymity a mlčenlivosti pozitivní zkušenost je to tak? Takže se to, krom toho, že se občas někdo přetřekne dodržuje?

Jo jako jo, jediné, co je takové, jakože ono je to občas vyhozené a občas ti jako nevyhovuje to, nebo jsou situace, kdy si řekneš, že tohle už je jako fakt strašně moc, že třeba když jsem tady byla s kamarádkou, kterou se tady přitáhla nově a potřebovala jsem ji strašně rychle najít z nějakého důvodu, tak pracovníci ti nemůžou říct, kde je. A já vím, že oni to ví a já jí potřebuju hrozně rychle najít a vím, že je někde tady v budově. A tak to si asi potom řekneš jako dneska jsem ji dotáhla a potřebuju vědět, kde je a proč mi to nikdo nechce říct. Jinak jako v pohodě. To je moje jediná taková jako, to je taková strašná výjimka.

NEVÝHODY PRINCIPŮ

MÍNUSK PRINCIPŮ

Takže se to neděje moc často říkáš, jasné. Dobře, tak jo tak děkuju, za tady ten úvod. Teď by mě zajímalo, jak vlastně vnímáš tu možnost zůstat anonymní. Znamená to pro tebe něco? Je to pro tebe významné?

JE TO MOŽNOST

A NE

POVINNOST

To, že to je možnost, a ne povinnost je určitě super, ale no já osobně sděluju to, co uznám za vhodné. Třeba vedoucí klubu podle mě o mně ví víc než dost, ale zároveň prostě vím, že nemusím, takže za to jsem strašně ráda. Jakože třeba ze začátku jsem tady fakt nechtěla říct vůbec nic, než jsem si tu na to zvykla a byla jsem, jakože fakt jsem chtěla mluvit třeba jenom s tou vedoucí, že nebudu mluvit vůbec s jinými pracovníkama a tak, ale teďka už je to tak nějak prostě fakt na

ANONIMITA

JAKO

VOLBA

(4)

uvážení a je to hrozně moc vidět. To, že je tady ta možnost, že je to na uvážení a je to fakt dáváno najevo hodně často, což je fajn.

Tak bys řekla, že to, že je to dobrovolná možnost je dostatečně zdůrazňované a viditelné jo?

Určitě.

Když mluvíš o tom, že jsi zezáčátku mluvila opravdu jen s vedoucí, tak mě napadá otázka, co ona dělala jinak než ostatní pracovníci?

Vliv kamarádky
NA DŮVĚRU
V PRACOVNÍK
Když jsem tady už přišla jako po tolikáté, že jsem pak uzavřela tu ústní dohodu, tak mě tady dotáhla kamarádka, která mi dlouho dlouho, dlouho předtím o té vedoucí říkala a popisovala ji prostě jako člověka a kterému věří úplně a absolutně. Dotáhla mě sem na to seznámení, kterým už jsem prošla víckrát, ale tentokrát to bylo jiné v tom, že ta kamarádka tam byla se mnou. My jsme byli ve vedlejší místnosti v soukromí a ta kamarádka tam byla se mnou a probíhalo to tak, že prostě ta vedoucí pracovnice, o které už slyším pár měsíců, dejme tomu a věřím jí, a hlavně se mnou tady mluvila jako první, takže to bylo takové... A ono to se ještě mohlo kouřit před pracovníkama, takže potom, když jsme se bavili venku, tak prostě neřešila to, že kouřím a byla to dospělá, takže to taky nabylo moji důvěru.

ROLE
VEDOUcí

20 Takže to byla ta věc, která ti pomohla překonat ten ostych?

BEZ
ODSUZUJÍCÍHO
POHLEDU

Byla to jedna z věcí, u které jsem se tak jako zastavila, že hej, ona je dospělá a fakt jako neřeší to, že nebo ne, že neřeší to, že kouřím, už mi bylo patnáct, skoro šestnáct, ale bylo to, jakože neházela žádný odsuzující pohled, že nevedla prostě jako žádné kázeňské řeči o tom, že pokud v deváté třídě kouřím, tak to v životě nikam nedotáhnu a tak, co jsem slyšovala.

A je pro tebe teda ta možnost zůstat v nízkoprahu anonymní významná?

Jo, určitě, moc.

30 A v čem konkrétně tedy?

No já strašně nerada, sděluji osobní informace o sobě. Já i třeba jako v osobním životě, tak si strašně bráním třeba svoje telefonní číslo, že než někomu dám svoje telefonní číslo, tak ho fakt musím poznat, než

(5)

VÝZNAM
ANONYMITY

PRO OCHRANU
SOUKROMÍ

VÝZNAM
ANONYMITY

mu řeknu datum narození nebo nedej bože adresu, tu jako skoro nikdo neví ani z mých přátel, tak z tohoto důvodu je to pro mě důležité.

Protože mám tak ráda to svoje soukromí a teď se nepovažuji za někoho, kdo by měl mít soukromí hodně na vysoké úrovni, ale nemám ráda sdílení takových osobních údajů o sobě. Asi jsem v tom byla vychovávána.

Takže si myslíš, že to je hlavně tou výchovou?

Asi jo, asi jsem v tom byla jednak vychovávána a druhak prostě fakt nerada sdílím věci o sobě a myslím si, že jsou věci, které by si člověk měl nechat pro sebe, a to jsou právě takové důležité osobní informace.

No a jaké teda pro tebe bylo, když jsi poprvé přišla do nízkoprahu a někdo ti vysvětlil, že tu existuje ta anonymita a mlčenlivost?

RYJOU
DO
TEBE

No neřekla bych, že to bylo úplně příjemné, protože ta kamarádka mě sem dotáhla v období, kdy jsem něco řešila. Ta vedoucí, o které jsem mluvila, to poznala a chtěla to se mnou řešit a já jsem asi ještě nebyla úplně ready na to, abych to fakt sdělovala, ale zase v tady tomhle pracovníci dodržují jakoukoliv mlčenlivost, anonymitu a všechno ale ryjou do tebe, než jim to řekneš. I když to možná není v nějakých pravidlech něčeho, tak jo ryjou do tebe a chtějí to vědět a dávají ti to hodně často najevo. Ono je potom strašně vtipné číst ty intervence, kde třeba jsem tam teďka naposledy četla intervenci, ono to probíhalo ta situace tak, že jsem něco zmínila a pracovnice se mě zeptala, jestli to chci řešit. Já jsem jí řekla, že ne. A fakt několikrát, že ne a ona do mě šla tak dlouho, dokud jsem jí to fakt neřekla, a potom jsem četla intervenci, která zněla tak jako uživatelka, se o něčem zmiňuje, zeptala jsem se jí, jestli to chce probrat. Uživatelka souhlasila, tak jsme šli. Což jako není úplně pravda. Ti pracovníci od tebe pak šijou, než jim to řekneš, nebo minimálně ti se, kterým se ten uživatel baví.

A to ti vadí?

VYMEZIT
SI
S Kým
SE BAVÍM

Jo to mi tenkrát vadilo. A u vedoucí mi to teďka určitě nevádí, u některých pracovníků mi to taky nevadilo, ale s ostatními pracovníkama se nebavím tak, abych měla klidnou duši něco sdílet, to bych asi neřekla. Já to mám tak, jakože hodně je pro mě důležité vymezit si, s kým se bavím. A určitě nejsem člověk, který by byl schopný říct cokoli o sobě, nebo to, co řeší. A podrobnosti o tom

ROLE
VEDOUcí