

Univerzita Hradec Králové
Ústav sociální práce

**Otázka anonymity klientů v nízkoprahových zařízeních
pro děti a mládež**

Diplomová práce

Autor: Nikola Hendrychová
Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor: Sociální práce
Vedoucí práce: Mgr. Miroslav Kappl, Ph.D.



Zadání diplomové práce

Autor: Nikola Hendrychová

Studium: U1355

Studijní program: N6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Název diplomové práce: **Otázka anonymity v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež**

Název diplomové práce AJ: Question of Anonymity in Low-Threshold Facilities for Children and Youth

Cíl, metody,

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Diplomová práce se zabývá anonymitou klientů v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. V teoretické části jsou uvedeny základní informace o nízkoprahových zařízeních, jako jsou definice, cílová skupina, poskytované služby. Dále jsou zmíněny pojmy jako anonymita, mlčenlivost a oznamovací povinnost. V praktické části se práce zabývá vnímáním anonymity u pracovníků a klientů v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež v Královéhradeckém kraji.

Garantující pracoviště: Katedra sociální práce a sociální politiky,
Ústav sociální práce

Vedoucí práce: Mgr. Miroslav Kappl, Ph.D.

Oponent: prof. PhDr. Jana Levická, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 28.1.2014

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně pod vedením vedoucího diplomové práce a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne

Poděkování

Ráda bych na tomto místě poděkovala vedoucímu své diplomové práce Mgr. Miroslavu Kapplovi, Ph.D. Za odborné vedení, připomínkování a rady. Dále také děkuji všem, kteří mě v psaní této práce podpořili.

Abstrakt

HENDRYCHOVÁ, Nikola. *Otázka anonymity klientů v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež*. Hradec Králové, 2015. 73 s. Diplomová práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce

Diplomová práce se zabývá anonymitou v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Cílem práce je zjistit jak pohlíží na anonymitu pracovníci a klienti těchto zařízení.

Teoretická část se věnuje představení služby nízkoprahové zařízení pro děti a mládež. Jsou zde zmíněny definice, cílová skupina, pracovníci, poskytované služby, principy poskytování služeb. Zmíněna i zajímavá forma poskytování služby a to je on-line terén, neboli poskytování služby v rámci sociální sítě Facebook. Dále je rozebrána samotná anonymita a její fungování v zahraničí. Nechybí ani rozebrání pojmu mlčenlivost a oznamovací povinnost.

Praktická část je zaměřena na samotný pohled pracovníků a klientů na anonymitu v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. V praktické části byla využita kvalitativní metoda. Formou rozhovorů bylo zjišťováno chápání pojmu anonymita a její dodržování.

Klíčová slova: anonymita, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, klient

Abstract

HENDRYCHOVÁ, Nikola. *Question of anonymity of clients in low-threshold facilities for children and youth*. Hradec Králové, 2015. 73 p. Master Degree Thesis. University of Hradec Králové

The thesis deals with anonymity in low-threshold facilities for children and youth. The aim of the work is to find out how they view on the anonymity of the staff and clients of these devices.

The theoretical part is dedicated to the performance of services low-threshold facilities for children and youth. They are mentioned here, the definition of the target group, the staff, the service, the principles of the provision of services. Mentioned and interesting form of the provision of services and it is the on-line terrain, or the provision of services within the social network Facebook. Furthermore, it is disassembled and its functioning of anonymity itself abroad. There is also a disassembly of the notion of confidentiality and the obligation of notification.

The practical part is focused on the sight of workers and clients on anonymity in low-threshold facilities for children and youth. In the practical part of the qualitative method was used. The form of the talks was the understanding of the concept of anonymity and its observance.

Keywords: anonymity, low-threshold facility for children and youth, confidentiality, client

Obsah

Úvod	9
Teoretická část	11
1. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	11
1.1. Definice NZDM	11
1.2. Cílová skupina	13
1.3. NZDM a primární prevence	15
1.4. Pracovníci v NZDM	16
2. Poskytování služeb v NZDM	18
2.1. Základní princip poskytování služeb	18
2.2. Služby poskytované v NZDM	19
2.3. Forma poskytování služeb	20
2.4. On-line terén	21
2.5. On-line terén v zahraničí	24
3. Anonymita	26
3.1. Anonymní evidence	29
3.2. Anonymita na malém městě	30
3.3. Anonymita při spolupráci s rodinnou a návaznými institucemi	31
3.4. Anonymita v zahraničí	31
4. Mlčenlivost	33
4.1. Doporučený postup pro sociální pracovníky	35
5. Shrnutí teoretické části	37
Metodická část	38
6. Metodická část	38
6.1. Formulace výzkumných cílů	38
6.2. Výzkumná strategie a její zdůvodnění	39
6.3. Výběr respondentů	39
6.4. Popis respondentů	40
6.5. Organizace a průběh výzkumu	42
6.6. Tvorba tazatelských otázek	42

7. Interpretace získaných poznatků	45
7.1. Dílčí cíl 1 – Zjistit, jak vnímají a rozumí anonymitě pracovníci a klienti v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež v Královéhradeckém kraji.....	45
7.2. Dílčí cíl 2 – V jakých případech dochází k porušení anonymity s vědomím klienta. (např. vyplnění přihlášky).....	50
Závěr.....	66
Použitá literatura.....	68
Seznam tabulek.....	72
Seznam příloh.....	73

Úvod

Hlavním cílem mé diplomové práce je **„Zjistit pohled sociálních pracovníků a klientů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež na dodržování anonymity.“**

Výzkum bude realizován v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež v Královéhradeckém kraji. Práce je rozdělena na část teoretickou a metodickou

První kapitola je věnována přiblížení pojmu nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (dále budu označení střídát se zkratkou NZDM). Jsou zde uvedeny definice NZDM, cílová skupina, náplň práce v podobě primární prevence a pak také pracovníci, se kterými se v těchto typech zařízení můžeme setkat.

Druhá kapitola představuje poskytované služby v rámci NZDM. Konkrétněji pak základní princip, dle kterého jsou služby poskytovány, samotné služby a forma jejich poskytování. Podrobněji je pak také popsán on-line terén a jeho využití v zahraničí.

Třetí kapitola představuje samotný pojem anonymita a s tím související vedení anonymní evidence. Zmíněna je také podoba anonymity na malém městě či ve spolupráci s rodinou a návaznými institucemi. Uvedeno je i porovnání se zahraničím.

Mlčenlivost, která úzce souvisí právě s anonymitou, je rozebrána ve čtvrté kapitole a je zde zmíněn i doporučený postup pro sociální pracovníky v případě jednání s Policií ČR a prolomení mlčenlivosti. Poslední pátá kapitola je shrnutím celé teoretické části.

Metodická část je uvedena šestou kapitolou, kde je zmíněna formulace výzkumných cílů, výzkumná strategie, výběr respondentů, organizace a průběh výzkumu a v poslední řadě jsou uvedeny tazatelské otázky.

Sedmá kapitola je pak přímou interpretací získaných poznatků od pracovníků a klientů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Obsahem je tak shrnutí dílčích cílů. Pak navazuje samotný závěr.

Na téma mé diplomové práce mě přivedla má bývalá vedoucí Mgr. Jana Macková. Vzhledem k jejím zkušenostem v NZDM jsem s ní konzultovala výběr tématu diplomové práce. Téma anonymity zmínila v rámci toho, že je to poslední dobou velmi často řešený pojem a především v rámci České asociace streetwork. Velmi zajímavé je

právě porovnání se zahraničím, kde se anonymita v těchto zařízeních prakticky nedodrží. Zajímavý je pak samozřejmě pohled jak samotných pracovníků, tak klientů, protože každá z těchto stran může pojem anonymita vnímat zcela odlišně a hlavně pak jeho důležitost.

Teoretická část

1. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

První kapitola je uvedena definicemi nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Dále je zmíněn základní princip nízkoprahových služeb, cílová skupina, primární prevence a pracovníci, se kterými se můžeme v NZDM setkat.

1.1. Definice NZDM

Pokud se na tento pojem podíváme z pohledu veřejnosti, lidé si často myslí, že je to zařízení, kde pracovníci hrají s klienty pouze hry nebo je to volnočasový klub. Veřejnost často ani neví, že je nízkoprahové zařízení pro děti a mládež registrovanou sociální službou. Pokud má veřejnost povědomí o tom, že v okolí takové zařízení existuje, pak se často nezajímají o to, jak taková zařízení fungují a jací klienti taková zařízení navštěvují a upustí tak často uzdu své fantazii. S tím jsou pak často spojené předsudky, jak tato zařízení vlastně fungují a jaké děti ho navštěvují. Já osobně jsem se setkala s označením, že to jsou děti, které mají problémy.

Dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách jsou NZDM standardní sociální službou. Služby jsou poskytovány jak v ambulantní, tak terénní formě.

Zákon o sociálních službách definuje NZDM takto:

„Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby 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. Služba může být poskytována osobám anonymně.

Služby obsahují tyto základní činnosti:

- a) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,*
- b) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,*
- c) Sociálně terapeutické činnosti,*

- d) *Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.*“ (Česká republika, Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 62)

Další definici uvádí Česká asociace Streetwork:

„Služba je určena dětem a mládeži, které se ocitly v obtížné životní situaci nebo jsou jí ohroženy, a které nevyhledávají standardní formy institucionalizované pomoci a péče. Jde o navázání a udržování kontaktu, poskytování informací, odbornou pomoc, podporu a vytváření podmínek pro sociální začlenění a pozitivní změnu ve způsobu života. Jedná se o ambulantní případně terénní formu sociální služby nízkoprahového charakteru. Cílem je umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky, aby v případě zájmu mohly řešit svoji nepříznivou sociální situaci.“ (Herzog, 2008, s. 5)

Na konferenci Práce s neorganizovanými dětmi a mládeží v roce 2003 přichází Klíma s touto definicí: *„Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují služby neorganizovaným či sociálně ohroženým skupinám dětí a mládeže a alternativním, subkulturálním skupinám vyznačujících se specifickým životním stylem a konfrontací s obvyklými společenskými stereotyp.“* (Klíma, 2003, s. 39)

Výše uvedené definice se shodují v cílové skupině, která je označována především jako sociálně ohrožená a riziková. Cíl činnosti NZDM spočívá ve zlepšení kvality života jedince, poukázání na možnosti řešení a nových cest. Definice uvádějí také formu poskytování této služby, která je buď ambulantní, nebo terénní. V současné době se ovšem pracuje také s novými trendy, jako je virtuální prostředí a je tak poskytován i on-line terén. Což znamená poskytování služby přes sociální síť Facebook. Další variantou je pak také projekt ČASu, který vytvořil „internetový klub“ s názvem Jdi do klubu. Klienti si zde mohou chatovat s pracovníky v naprosté anonymitě a zároveň i využít možné hry, za které jde získat peníze. Za tyto peníze si pak mohou nakoupit v tomto klubu např. nápoj.

1.2. Cílová skupina

Vymezení cílové skupiny každého NZDM se liší vždy dle potřeb dané lokality a především dle věku cílové skupiny. Logicky z toho tedy vyplývá, že pokud se v dané lokalitě vyskytují klienti ve věku 15 let a výše, není v tuto chvíli aktuální, aby mělo NZDM stanovenou cílovou skupinu 7 – 15 let. Znaky cílové skupiny jsou rozděleny na primární a sekundární.

Primární znaky jsou:

- Věk
- Pohlaví
- Příslušnost k národnostní či etnické skupině, subkultuře apod. (Staníček a kol, 2007)

Díky konkrétnímu ohraničení cílové skupiny je pak adekvátně nastavena daná služba a její principy. S tím pak souvisejí cíle organizace a potřeby klientů.

Věkovou hranici pro NZDM uvádí především Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Zde je uvedena cílová skupina jako děti a mládež ve věku 6 – 26 let.

Vymezení sekundárních znaků definuje Staníček dle:

- Nepříznivých sociálních situací jako jsou komplikované životní události, konfliktní společenské situace a omezující životní podmínky.
- Vývojových úkolů a projevů selhání, kam patří přijetí vlastního těla, fyzických změn, příprava na partnerský život, schopnost navazovat vztahy s vrstevníky obou pohlaví, změny vztahů k dospělým, získání kompetencí pro zodpovědné chování v rámci své komunity a společnosti, získání představy o budoucích prioritách v dospělosti a ujasnění si hodnot.
- Rizikového chování dospívajících – páchaní trestné činnosti, agrese, násilí, šikana, užívání drog, riziko při sexu, poruchy příjmu potravy, sebepoškozování, sebevražedné pokusy a rizikové sporty. (Staníček a kol, 2007)

Více si přiblížíme nepříznivé sociální situace, které Racek a Herzog člení celkem podobně:

- Konfliktní společenské situace jsou takové, které jsou v rozporu se společenskými, právními a kulturními normami. Jako příklady uvádí projevy šikany, drobnou kriminalitu, vandalismus, násilné projevy, útěk z domova nebo jiného přístřeší, záškoláctví, generační konflikty, konflikty v dané lokalitě, užívání návykových látek, rasismus, trestní stíhání, pohlavní zneužívání a domácí násilí.
- Obtížné životní situace popisují jako situace, ve kterých se člověk špatně orientuje, a nejsou řešitelné pomocí vlastních sil. Jako příklady jsou zde uvedené situace jako rozpad rodiny, partnerské problémy rodičů, komplikace spojené se sexualitou, opakované selhání v rodině nebo zaměstnání, volba školy nebo povolání, rozpad partnerských vztahů a problémy s tím spojené, obtíže při obstarávání jídla, zajištění bydlení, těhotenství, pohlavní zneužívání a další obtížné události v rovině rodiny, školy a vrstevníků.
- Omezující životní podmínky jsou interpretovány jako *„život v prostředí, které způsobuje omezení psychosociálních dovedností, především v nepříznivém prostředí rodinném a sociálním“*. (Kontaktní práce, s. 322). Patří sem neschopnost adaptace, neschopnost navazovat vztahy, chybí zájmy a citlivost, přítomen je pocit odcizení a zneschopnění, pasivní životní stereotypy a malé možnosti k aktivnímu uplatnění v sociálně akceptovaných činnostech. (Kontaktní práce, Racek a Herzog)

Výše uvedené znaky mohou však cílovou skupinu zároveň i stigmatizovat. Proto NZDM neužívají tak konkrétní charakteristiku cílové skupiny, ale definují jí jako děti a mládež v určitém rozmezí věku. Zároveň dodávají, že jsou ohroženy společensky nežádoucími jevy. Tato cílová skupiny je také často označována jako neorganizovaná mládež a s tím souvisí i pojem riziková mládež. *„Za rizikovou mládež považujeme dospievajúcich, u ktorých je, následkom spoluposobenia viacerých faktorov, zvýšená pravdepodobnosť zlyhania v sociálnej a psychickej oblasti.“* (Labáth, 2011, str. 11)

Herzog uvádí, že *„každé nízkoprahové zařízení pro děti a mládež definuje svou cílovou skupinu dle potřeb dané lokality, zakázky, kterou plní vůči donátorovi a zaměřenosti na vlastní nabídky.“* (Herzog, 2003, s. 80)

Česká asociace streetwork vymezuje cílovou skupinu jako děti a mládež, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci (např. konfliktní společenské situace, obtížné životní události) a jsou ve věku 6 – 26 let, žijí v dané lokalitě a vystihují je další doplňkové charakteristiky jako například to, že tráví svůj volný čas mimo rodinu, ohrožuje je jejich životní styl i jejich prostředí a díky tomu se mohou dostávat do konfliktů. (Česká asociace streetwork, 2008, str. 4)

1.3. NZDM a primární prevence

Nizkoprahová zařízení pro děti a mládež působí především v oblasti primární prevence.

Prevence pochází z latinského „*praevenire*“, což znamená předcházet. „*Prevence znamená soustavu opatření, která předchází nějakému nežádoucímu jevu, například nemocem, drogovým závislostem, zločinům, nehodám, neúspěchu ve škole, sociálním konfliktům, násilí a podobně.*“ (Manuál, 2010, s. 3)

Úkolem primární prevence je předcházení nemoci, předtím než vznikne. Jinak řečeno jedná se o předejití užívání návykových látek, včetně alkoholu a tabáku. Nebo oddálení užívání těchto látek v pozdějším věku, kdy jsou dospívající o něco odolnější. Jedná se i o omezení nebo zastavení experimentování s návykovými látkami. Důvodem je předcházení škodám na tělesném a duševním zdraví. Hlavním cílem primární prevence je ovlivnění cílové populace natolik, aby se chovala a žila zdravěji. (Normální..., 2009)

Nespecifická primární prevence obsahuje všechny aktivity, které podporují zdravý životní styl a zároveň dochází k osvojování pozitivního sociálního chování za pomoci smysluplného využívání a organizování volného času. Tyto volnočasové aktivity pak vedou k dodržování určitých společenských norem, zdravého rozvoje osobnosti a k odpovědnosti za sebe a své jednání. (Manuál, 2010)

Důležitým pilířem prevence je i způsob využívání volného času mladistvých. Školy by měly být hlavním sídlem primární prevence. (Manuál, 2010)

Dle Hampla by primární protidrogová prevence měla být zacílena především na malé skupiny posluchačů, které budou vymezeny věkem, Měl by být poskytnut i dostatečný časový prostor pro diskuse týkající se drogové problematiky a pro individuální setkání.

Tato sezení by se neměla týkat pouze řešení drogové problematiky, ale právě i využití volného času. (Hampl, 2000)

Prevence je účinná tehdy, pokud využívá více strategií. Princip, kterým to můžeme znázornit je jako květ kopretiny. Střed květu představuje dítě a okvětní plátky jsou různé strategie prevence. Pro úplnou představu si můžeme znázornit jednoduché schéma. (Nešpor; Pernicová, 1999)

1.4. Pracovníci v NZDM

V NZDM jsou nejčastěji zaměstnání sociální pracovníci či pracovníci v sociálních službách. Ale nalézt tam můžeme také například speciální pedagogy. Podmínky a požadavky na vzdělání pracovníků v NZDM jsou vymezeny v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Některá tato zařízení využívají i práce dobrovolníků.

Sociální pracovník se vyznačuje tím, že vykonává sociální práci. Přesněji pak určuje náplň práce sociálního pracovníka Zákon č. 108/2006 Sb. takto: „*vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.*“ (Česká republika, Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, 2006, část osmá).

Pracovník v sociálních službách vykonává podobnou činnost jako sociální pracovník, ale liší se odbornou způsobilostí. Ta je u pracovníků v sociálních službách nižší než u sociálního pracovníka. Další odlišnost se nachází i ve výkonu práce, kde některé činnosti může pracovník v sociálních službách vykonávat pouze pod dohledem sociálního pracovníka. Přesně to pak určuje § č. 166 Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Sociální pedagog je dalším druhem pracovníka, který se může v NZDM pohybovat. Profesi sociálního pracovníka charakterizuje Klíma jako specializovaného specialistu vybaveného teoreticky, prakticky a koncepčně pro plánovité působení na jedince a

sociální skupiny zejména tam, kde životní způsob a praxe je charakterizována destruktivním či nekreativním způsobem uspokojování potřeb a formování vlastní totožnosti. (Kraus, 2001)

Vymezení speciálního pedagoga definuje Zákon č. 563/2004 Sb., §2 takto: „..... *pedagogickým pracovníkem je ten, kdo koná přímou vyučovací, přímou výchovnou, přímou speciálně pedagogickou nebo přímou pedagogicko-psychologickou činnost přímým působením na vzdělávaného, kterým uskutečňuje výchovu a vzdělávání...*“ V současné době je profese speciálního pedagoga vnímána jako potřebná a to z toho důvodu, že v dnešní době přibývá dětí, které potřebují speciální pomoc a podporu. Vzhledem k připravovanému zákonu o pracovnících, kteří budou vykonávat sociální práci se může stát, že tito pracovníci nebudou moci pracovat v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, jak je tomu dnes.

Dobrovolníka je možné obecně definovat jako „*člověka, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti*“ (Sozanská, Tošner, 2006, s. 35). Využívání dobrovolníků v sociálních službách je velice častým jevem, ale ne vždy je dobrovolníků dostatek. V dnešní době je těžké najít někoho, kdo investuje svůj volný čas do něčeho, za co nemá v podstatě žádnou odměnou. Častým ohodnocením dobrovolníků je pak například osvědčení o vykonání dobrovolnické služby s uvedeným rozsahem hodin. Pro studenty oborů jako je sociální práce je to možnost, jak nahlédnout do fungování sociálních služeb a zároveň i možnost, jak se z dobrovolníka posunout na zaměstnance nebo alespoň získat nějakou praxi v daném oboru.

2. Poskytování služeb v NZDM

2.1. Základní princip poskytování služeb

Hlavním principem poskytování služeb v NZDM je nízkoprahovost. To znamená, že služby jsou poskytovány tak, aby byly pro uživatele maximálně dostupné. NZDM tak musí splňovat následující body:

- Zařízení vytváří takové prostředí, které se blíží přirozenému prostředí cílové skupiny.
- Službu může využít kdokoli z cílové skupiny, jestliže jeho chování není ohrožující a omezující vlastní osobě i osobám jiným (další uživatelé, pracovníci).
- Pro omezení přístupu ke službě není důvodem názorová odlišnost či pasivita.
- Uživatel služby může zůstat v anonymitě. Zařízení získává jen údaje nutné k poskytování služby. Jakákoli dokumentace je vedena se souhlasem uživatele. Ten do ní může kdykoliv nahlížet.
- K užívání služby není nutná registrace či členství. Uživatelé mohou do zařízení chodit dle svého uvážení v rámci otevírací doby. Nemusí se zapojovat do připravených aktivit.
- Služby sociálního charakteru jsou poskytovány bezplatně.
- Provozní doba služby je přizpůsobená potřebám uživatelů (z hlediska hodin, měsíce i roku). (Česká asociace streetwork, 2008, str. 5)

Výše zmíněné body poskytování služeb by se měli projevit i u samotných pracovníků, kteří v této službě pracují. Mělo by tak dojít k přijetí kultury dané organizace. Nastavení pracovníka by mělo vypadat následovně. Pracovník klienty neodsuzuje, přijímá je, nemá příliš velká očekávání, která klienti nedokážou plnit, zprostředkovává veškeré služby daného zařízení a v neposlední řadě naplňuje jednu z nejčastějších základních potřeb klienta – potřebu spolubytí. (Nízkoprahové.....2005, str. 14)

2.2. Služby poskytované v NZDM

Jak už bylo uvedeno úkony poskytované v NZDM jsou dány zákonem o sociálních službách. Činnosti, které jsou poskytované, se řadí do čtyř základních kategorií:

- Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- Sociálně terapeutické činnosti
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

Výše uvedené činnosti jsou v NZDM zajištěny pomocí konkrétních poskytovaných úkonů nebo balíčky úkonů. Každé zařízení má způsob zajištění daných činností jiný. Jako příklad můžeme uvést služby poskytované v NZDM Modrý pomeranč v Hradci Králové.

- Výchovné vzdělávací a aktivizační činnosti – V této skupině činnosti najdeme preventivní aktivity, rozvoj specifických dovedností, příprava do školy a na povolání, podpora vlastních aktivit, pracovní výchovné činnosti, sportovní aktivity, skupinové aktivity, situační intervence a volnočasové aktivity. Volnočasové aktivity slouží k tomu, aby se klient naučil efektivně trávit svůj volný čas. Ne pokaždé se musí pracovník této služby účastnit aktivně, protože do toho mohou být zapojeni další klienti a vykonávají tak aktivitu společně. Zároveň se klient do žádné aktivity zapojit nemusí a může využít prostor klubu pouze pro „zevlení“.
- Sociálně terapeutické činnosti – Konkrétní služby, které představují tyto činnosti, jsou individuální rozhovor, pomoc v krizi, poradenství a práce se skupinou.
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí – Mezi tyto činnosti patří doprovod, jednání s institucí ve prospěch klienta, poskytování informací, práce s osobami blízkými, zprostředkování kontaktu na návaznou sociální síť.
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – Zde najdeme službu rozvoj klienta v orientaci ve společnosti. (Občanské sdružení Salinger, 2015)

2.3. Forma poskytování služeb

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež nejsou omezena pouze na fungování uvnitř klubu, ale pracovníci vyhledávají a kontaktují potencionální klienty i v jejich přirozeném prostředí. Přirozené prostředí klientů tvoří místa, kde se klienti často vyskytují. Těmito místy mohou být lavičky v parcích, dětská hřiště, opuštěné budovy, ale také oblíbené virtuální prostředí a především sociální síť Facebook. Tato forma poskytování služby ze strany NZDM je trendem posledních let. NZDM která tuto službu poskytují, tak reagují na trend této doby. Forma poskytované služby se tedy dělí na dvě skupiny:

- Ambulantní – služby jsou poskytovány v prostředí klubu
- Terénní – služby jsou poskytovány v přirozeném prostředí klientů, což jsou již výše zmíněné příklady.

Pokud nahlédneme do historie, pak právě terénní práce dala podnět k tomu, aby vznikly kamenné kluby. Bednářová uvádí, že terénní sociální pracovníci pocítovali potřebu zázemí pro další práci s touto cílovou skupinou. To dalo vzniknout nízkoprahovým centrům. (Bednářová, 2003)

Terénní práce může být také označována pojmem streetwork. Matoušek definuje streetwork jako: *„Specifickou vyhledávací, mobilní terénní sociální práci, která zahrnuje aktuální nízkoprahovou nabídku sociální pomoci uživatelům drog a osobám zpravidla mladšího věku, žijícím rizikovým způsobem života, u nichž je předpoklad, že sociální pomoc potřebují a dosud nejsou v kontaktu s příslušnou institucí.“* (Matoušek, 2003, s. 169)

Tato práce jde také často ruku v ruce s prací v klubu, ale má samozřejmě svá specifika. Matoušek uvádí tyto formy a činnosti terénní práce:

- *„Přímá práce*
- *Nepřímá práce*
- *Přesahující práce*
- *Monitoring*
- *Vyhledávání*
- *Navazování prvního kontaktu*

- *Práce se skupinou.*“ (Matoušek, 2003, s. 174)

Současným trendem pro práci s klienty je využívání internetového prostředí, jak už bylo zmíněno. Mezi pracovníky je často používán pojem on-line streetwork i když to není oficiální název. S tímto pojmem pracuje často Česká asociace streetwork, která tak každoročně pořádá konferenci na které je práce on-line velice populárním tématem. Pro její poskytování využívají NZDM nejčastěji právě sociální síť Facebook. *„Zařízení internetové nástroje používají ke komunikaci, a to především na bázi informačního servisu, poradenství či PR služby, s klienty, které znají z osobního kontaktu. Přestože k této práci dochází pravidelně a většina respondentů s těmito nástroji pracuje každý den, nebo několikrát do týdne, tak pouze polovina zařízení si tuto práci vykazuje.“* (Čuprová, 2012, s. 86)

2.4. On-line terén

Jak už bylo popsáno výše, jedná se o současný trend v poskytování služeb v rámci NZDM. Ale kořeny této práce jsou v zahraničí, kde je v současné době tento systém lépe propracovaný než v České republice. NZDM využívají pro toto poskytování služby nejčastěji sociální síť Facebook. Ale existuje také internetový portál jdidoklubu.cz, který se snaží vytvářet stejné prostředí jako v reálném nízkoprahovém klubu.

Co se týká samotné práce on-line je tu mnoho otázek, které se pojí s poskytováním tohoto druhu služby. Jednou z těchto otázek je také anonymita. Internet se vyznačuje velkou anonymitou, kde může být vlastně kdokoliv kýmkoliv, pokud toho dokáže využít. Nejsou zde potřeba celá a pravá jména, ale stačí jenom přezdívky. Pro mnoho lidí je toto „bezpečným prostorem“, kde mohou navazovat především sociální kontakty na různých stránkách, kde probíhá chat. Neboli komunikace mezi dvěma či více uživateli. O trochu méně anonymní pak může být právě již zmíněný Facebook. Pokud ho jeho uživatel používá v tom smyslu, se kterým byl stvořen, pak může sdílet s vybranými lidmi zážitky ve svém životě a to ať už v podobě fotografií, statusů, komentářů či již zmíněného chatu. Pro využívání Facebooku je velice důležité jeho nastavení a to především v rámci zabezpečení. Pokud si jeho uživatel svůj profil dostatečně nezabezpečí, pak se na jeho fotografie a nejrůznější informace může podívat kdokoliv a tyto údaje i zneužít.

Zabezpečení Facebooku je nutné udělat hned při zřízení účtu. S tím se pojí i další věc a to je věk, ve kterém si je možno tento účet zřídit. Hranice je stanovena na 13 let, ale při zřizování účtu Vás samozřejmě nic nezastaví, i když Vám je 10 let. Takže nastavení věkové hranice není žádnou překážkou. Ze své osobní zkušenosti mohu říci, že si klienti velice často zakládají Facebook dříve než ve 13. ti letech. Další věcí je i to, že to často dělají i přes zákaz rodičů. Rodiče si často nepřejí, aby jejich dítě vůbec využívalo prostředí internetu, což je pro děti ještě více lákavé než kdyby jim rodiče využívání třeba samotného Facebooku dovolili, ale pod podmínkou jejich pravidel a pomohli jim právě samotný účet zabezpečit. Často jsou pak děti v prostředí Facebooku kontrolovány právě rodiči, protože je mají přidáné ve svých přátelích. Je otázkou zda je tento postup v pořádku či nikoliv. Rodiče se pak mohou dozvědět věci, které by jim jejich dítě nikdy samo nesdělilo a ani nechce, aby se to rodiče dozvěděli. Zároveň mohou být odhaleny i skutečnosti, které je potřeba řešit a to může být například šikana v tomto prostředí. V tomto případě mi přijde na místě odborná pomoc v podobě poskytování on-line terénu právě v rámci NZDM. Pracovník tak není omezen pouze na práci v rámci klubu, ale vstupuje do prostředí, které je klientům velice blízké a je jimi velice často využíváné. Kontakt s klientem v kyberprostoru se nedá samozřejmě srovnat s osobním kontaktem. Prostor internetu nás ochuzuje o neverbální projevy a případné doptání se na bližší informace. Komunikace je tedy naprosto odlišná. Často si i může člověk rozmyslet, zda tam danou věc napíše nebo ji případně může i poupravit a také si nechat čas, aby si pořádně rozmyslel, jaké informace sdělí tomu druhému. (Čuprová, 2012)

Nyní se podíváme na nástroje, které je teoreticky možné využívat při on-line práci s klienty NZDM:

- E-mail – je velice známým a hojně využívaným komunikačním nástrojem v našem životě. V rámci NZDM může skrze něj docházet především k informačnímu servisu klientů nebo případně i k poradenství. Kontakty na pracovníky v podobě e-mailu jsou většinou uváděny na stránkách zařízení a pro klienty jsou tedy dostupné. I když klienti mají možnost kontaktovat pracovníky touto formou, myslím, že není nějak hojně využívána.
- Webové stránky – jsou většinou součástí každé služby a informace jsou určeny jak pro klienty, tak pro laickou i odbornou veřejnost a případně například i studenty. Vlastně to funguje spíše jako informační servis o dané službě. Na

webových stránkách jsou uváděny obecné informace o službě, ale zároveň se tam mohou objevovat i informace jako pozvánka na nějakou akci nebo ba naopak zhodnocení nějaké akce. Velmi užitečným nástrojem pro informování veřejnosti jsou pak fotky z prostředí akcí.

- Diskusní fóra – nejsou tak úplně vhodným nástrojem pro NZDM, ale využívají je služby s jinou cílovou skupinou. Ale je zde otevřená možnost, jak získat nové klienty. Dalo by se to využít k monitoringu cílové skupiny, kontaktování nebo propagaci služby.
- ICQ, Skype – patří k nepoužívanějším v České republice. I když ICQ v dnešním době už není tak aktuální jako například Facebook. Zato Skype je velice hojně využívaným. V tomto případě probíhá komunikace v reálném čase. Klientovi tak mohou být poskytovány informace, poradenství nebo rozhovor. Výhodou pak může být i možnost vidět účastníky hovoru. Tím pádem nemusí být komunikace ochuzena tolik o neverbální projevy. To jde samozřejmě jen za využití kamery dostupného zařízení.
- Sociální sítě – jsou dle mého názoru nejpopulárnějším nástrojem, který je volen v tomto stylu komunikace. Hojně ho pak také využívají právě NZDM pro kontakt s klienty. V současné době je hojně využíván Facebook. Již dříve však měli některé služby profily na sítích Libimseti.cz nebo Lide.cz. Je mnoho způsobů jak sociální sítě využívat. Ať už jde o zřízení profilu, kde je možné komunikovat s klienty nebo o profil, který je určen pro veřejnost. Tak to má například rozděleno NZDM Modrý pomeranč. Na profilu, který je určen pro klienty jsou do seznamu přátel přidáváni pouze klienti. Zároveň to funguje tak, že tento profil má zabezpečení ve smyslu toho, že klienti se navzájem „nevidí“. To znamená, že nikdo z klientů se na tomto profilu nemůže dozvědět nic o dalších klientech. Může se to dozvědět jedině tak, že by mu informaci poskytl sám klient. Tudíž je zajištěna plná anonymita mezi klienty. Profil je pro klienty a tak je tu poskytován především informační servis o tom, co se v NZDM chystá nebo co se stalo. Opatrně pak nakládají pracovníci i s možnými vloženými fotografiemi, aby na nich nebyli klienti poznat. Hlavním cílem je ovšem samotný chat, který Facebook umožňuje. Důležité je pak nastavení pravidel pro vzájemnou komunikaci stejně tak, jako jsou nějaká pravidla

nastavena v rámci klubu. S těmito pravidly je pak dobré klienta seznámit před zahájením první konverzace. Zároveň je možné nastavit i systém udílení sankce za porušení daných pravidel. Protože může dojít ke zneužití facebookového účtu je dobré nastavit i takové pravidlo v komunikaci, že se pracovník nebude s klientem bavit o tématu z předchozí komunikace, pokud s ním klient sám nezačne. Po ukončení konverzace je také dobré veškerou komunikaci smazat. Tedy potom, co pracovník zaeviduje poskytnuté služby a především obsah konverzace. Kromě chatu je také zajímavou možností komentování příspěvků klientů. Pracovník tak může zasáhnout v případě šikany nebo opět poskytnout nějaké informace. Například, když klient vloží status ve smyslu „Chci se nechat tetovat. Nevíte někdo o nějakém salonu?“ Zde může pracovník reagovat jak na poskytnutí informace, tak i možná rizika spojená s tím nebo například rozebrat s klientem samotné tetování a jeho symboliku.

- Videá, klipy – v tomto případě se nebude jednat o klasickou komunikaci, ale půjde o předávání informací. Informace mohou mít preventivní charakter, jako jsou klipy nebo digitální komiksy. V rámci internetu jde o skvělou formu šíření a to nejen mezi klienty. Zároveň to klienty může oslovit a zaujmout, protože se jedná o něco nového. (Čuprová, 2012)

2.5. On-line terén v zahraničí

Zkušenost s tímto způsobem poskytování služby mají hlavně v severských zemích. Téma on-line terénu se objevilo i na konferenci, kterou pořádala Česká asociace streetwork. O tomto tématu přednášel pracovník P. Vriens, který přijel z Nizozemí. Přednáška se nesla v duchu propojení virtuální reality, hry a poradenství. To vše je propojeno v rámci hry Second Life. V této hře je možná komunikace mezi pracovníky a klienty, pokud klient do hry vstoupí. Mohou si zde vytvořit své vlastní postavy. K dispozici je i terénní autobus, do kterého mohou klienti vstoupit. Klienti tak mohou využít virtuální prostředí pro hru i poradenství v rámci komunikace s pracovníky. Jedná se o poskytování jak volnočasové aktivity, tak odborné pomoci v podobě sociální práce. (Čuprová, 2012)

Další zajímavou zkušenost představili sociální pracovníci z Finska na konferenci, kterou pořádala ČAS o rok dříve. Jejich cílovou skupinou byli lidé pracující v sexbyznysu. Počátky této práce spočívaly v chatovacích místnostech, které navštěvovala daná cílová skupina. Díky tomu získali cenné zkušenosti a dali dohromady v podstatě návod, co je důležité zmapovat na začátku takovéto práce:

- Mapování potenciálních stránek, které je možné navštěvovat.
- Důkladně se s těmito stránkami seznámit a pravidelně je navštěvovat.
- Oslovovat nové klienty a současným klientům poskytnout informaci o změně.
- Vybrat nejnavštěvovanější stránky, na kterých bude služba poskytována.

Zároveň zmínili i několik nevýhod, které tento druh práce přináší v prostředí běžných chatových serverů:

- Náročnost komunikace, pokud pracovník pracuje s více klienty najednou.
- Obtížné orientování se v komunikaci.
- Nedostatečný prostor pro komunikaci v rámci textového pole.
- Nepřehlednost v používaných přezdívkách, což vedlo k delšímu vyhledávání klienta.
- Využití dvou pracovníků pro chat ve stejnou chvíli je nereálné.

To vše pak vedlo k vytvoření vlastního nástroje, který je využíván. Byl vytvořen chatovací nástroj a dokonce i automatický robot, který je k dispozici klientům 24 hodin denně 7 dní v týdnu. Tento stroj reaguje na otázky uživatelů a poskytuje jim základní informace. (Čuprová, 2012)

3. Anonymita

Slovo anonymita pochází z řeckého slova anonymita. Anonymita znamená beze jména nebo bezejmenný a provází nás už po mnoho staletí. První se toho ujali nejrůznější autoři, kteří publikovali svá díla buď zcela anonymně, nebo pod pseudonymem. Důvody pro použití anonymity jsou různé a často se nemění. Je to například strach z nepochopení nebo možnost oprostít se od vnějších vlivů. S přibývajícimi moderními technologiemi se anonymita vytrácí čím dál tím více. Jenom si vzpomeňte na sociální síť Facebook. Kolik informací jsou lidé schopni zpřístupnit úplně cizím lidem. Své telefonní číslo, číslo bankovního účtu, přesnou adresu a dokonce své fotografie, které jsou velice intimní a lechtivé. Anonymita je tedy dnes především díky moderními technologiím skoro nulová.

Gary Marx (Marx, 1999) uvádí širší definici anonymity, která je aplikovatelná jak na virtuální, tak reálný svět. Předpokladem této definice je neznalost ani jedné ze sedmi dimenzí identifikačních informací.

Sedm dimenzí identifikačních technologií:

- jméno osoby
- lokace
- pseudonym spojitelný s reálným jménem nebo lokací
- pseudonym prozrazující jiné informace
- odhalující vzorce chování
- členství v některé sociální skupině
- informace, předmět či dovednost naznačující osobní charakteristiku

Další definici uvádí Andreas Pfitzmann (Pfitzmann, 2001). „*Anonymita subjektu znamená, že není identifikovatelný v rámci množiny subjektů, množiny anonymity.*“ Množina anonymity je jedním z důležitých prvků v rámci všech anonymizačních nástrojů. To znamená, že čím větší je velikost této množiny, tak vzrůstá míra anonymity daného subjektu.

Jedním z principů nízkoprahovosti, který zmiňuje Česká asociace streetwork je anonymita klienta. Uživatel má možnost zůstat v anonymitě. Jakákoliv dokumentace

obsahující osobní údaje uživatele musí být vedena se souhlasem uživatele a s právem do ní nahlížet. Zařízení získává jen ty údaje uživatele, které jsou stanoveny jako nezbytné pro poskytování odborných a kvalitních služeb. (Pojmosloví NZDM, 2008)

Výše zmíněná definice ale neplatí pro zápisy a pracovní poznámky, které si vedou pracovníci během otevírací doby daného klubu. Většina NZDM provádí denní záznam o dění na klubu, to znamená, že si vedou takzvaný deník. V tomto deníku jsou zachyceny mimořádné situace a dění na klubu, která se udála v ten den. Mimořádné situace mohou být například krizové intervence, vstup cizí osoby do klubu nebo agresivní chování klienta či udělování sankcí. (Nízkoprahové....., 2005)

Klient se programu na klubu může účastnit i bez toho aniž by o sobě poskytl osobní údaje. Pro využívání služeb stačí, když klient sdělí svou přezdívku nebo jméno a věk, aby pracovníci věděli, zda prozatím spadá do cílové skupiny. Během dalších kontaktů s klientem pak pracovníci mapují další oblasti jeho života jako trávení volného času, rodina, vrstevníci, škola a další. Tyto informace pak pomohou pracovníkům určit, zda klient spadá do cílové skupiny NZDM a má tedy právo využívat nabízené služby. K prolomení anonymity a získávání dalších osobních údajů dochází v momentě, když klient projeví zájem účastnit se akce, kterou NZDM pořádá a v rámci toho je mu předána přihláška na danou akci. V této přihlášce jsou pak po klientovi požadovány údaje jako jméno, příjmení, adresa trvalého bydliště a případně i rodné číslo pro případ pojištění klienta. Zároveň musí být tato přihláška podepsána rodiči, aby bylo zřejmé, že s účastí svého dítěte na dané akci souhlasí. Tyto údaje by však neměli být v zařízení shromažďovány. Po skončení akce je tedy na místě, aby byly dané údaje skartovány.

Etický kodex České asociace streetwork sdružující nízkoprahové sociální služby uvádí toto: Pracovník shromažďuje pouze informace nezbytně nutné pro poskytování služeb. Chrání klientova práva na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Je povinen zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které se vztahují k uživatelům služeb. (Etický kodex..., 2014)

Zvyšování důvěry u klientů může poskytnout opora v anonymním poskytování služeb s důrazem na mlčenlivost dle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Důležité je si uvědomit, že na anonymitu klientů můžeme pohlížet minimálně ve dvou rovinách. Z pohledu klienta je to být anonymní osobou ve směru k pracovníkům a dané službě a

to dává klientům možnost dobrovolnosti v tom, co chtějí o své osobě sdělit a také nějaký pocit bezpečí. Ten může být dán tím, že se klient nemusí obávat prozrazení některých informací o něm ze strany pracovníka. V podstatě se dá říci, že pracovníci neznají klienta a klient nezná pracovníky. Druhá rovina může být ve smyslu rizika stigmatizace. Pro klienta to znamená nebýt viděn při využívání služby, aby nedošlo k jeho odsouzení. Pro vztah s klientem je také důležité vybudování důvěry mezi ním a pracovníkem. Aby bylo možné takový vztah vybudovat, je nutné poskytnout klientovi dostatek času a prostoru, aby se mohl seznámit s fungováním služby. Pracovníci se pak v rámci kontaktů klienta doptávají na nejrůznější informace jako je trávení jeho volného času, škola, rodina, vztah s vrstevníky atp. Někteří klienti neřeší to, proč se jich na dané věci pracovník vyptává, a bez problému odpovídají. Pak jsou ale i klienti, kteří se pracovníka zeptají, proč se jich na takové věci ptá. V tu chvíli je velice důležité umět klientovi vysvětlit, k čemu poskytnuté informace slouží a jak je s nimi nakládáno. Určitě není dobré v tomto směru před klientem něco skrývat. Je důležité umět klientovi vysvětlit pojem anonymita a mlčenlivost. Pro vztah s klientem mohou být tyto dva pojmy velice zásadní, protože pracovník mu tím zaručuje, že sdělené informace nebude jen tak s někým rozebírat. Zároveň je ale dobré poukázat na to, že tyto informace může pracovník sdílet s celým týmem NZDM. Je velmi důležité myslet také na to, jak s klientem komunikujeme, aby si nepřipadal jako u výslechu. Přístup ke každému klientovi by měl být individuální.

Zároveň je dobré podívat se na anonymitu i ze strany pracovníka. Stejně jako pracovník může se i klient ptát na různé věci a někdy mohou být velice osobní. Často záleží na pracovníkovi, co všechno je ochoten klientovi sdělit. Většina pracovníků nebude mít problém s otázkou „*Máš doma nějaké zvíře?*“ nebo „*Jaké sporty máš rád/a?*“ Ale otázka typu „*Máš přítele/přítelkyni?*“ může být už ošemetná. V metodikách NZDM Modrý pomeranč jsou zahrnuty především informace, které by o sobě pracovník určitě neměl sdělovat. Jsou to informace typu adresa, telefonní číslo, Facebook a e-mail. To samé pak platí i pro další osoby, které se v NZDM vyskytují a jsou to stážisti, praktikanti a dobrovolníci. (Specifika terénní práce....., 2008)

3.1. Anonymní evidence

Poskytovatelům sociálních služeb ukládá zákon o sociálních službách jako jednu z povinností dodržování standardů kvality sociálních služeb. Obsah všech standardů stanovuje vyhláška č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Standardem, který se věnuje Dokumentaci o poskytování sociální služby je standard č. 6 v jehož kritériu 6a) je specifikována povinnost pro poskytovatele mít písemně zpracovaná vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je služba poskytována. V kritériu 6b) je pak také stanovena povinnost vést tuto evidenci anonymně, pokud to vyžaduje charakter služby nebo na žádost osoby.

Vedení anonymní evidence sebou nese i vykazování dat o poskytovaných sociálních službách. Dle § 85, odst. 5 je poskytovatel sociálních služeb, který je zapsán v registru poskytovatelů sociálních služeb povinen poskytovat krajskému úřadu údaje a to i o klientech, kterým je sociální služba poskytována. Evidovaná data slouží jak samotné organizaci, tak Ministerstvu práce a sociálních věcí a krajským úřadům. V rámci toho probíhá proces plánování rozvoje sociálních služeb. Díky údajům je také možné zhodnotit efektivitu sociálních služeb. Spojené je s tím poskytování státních dotací, kde je potřeba doložit počet osob, kterým byla sociální služba poskytnuta. (Anonymní evidence....., 2012)

Vedení anonymní evidence značí, že informace o uživateli sociální služby jsou vedeny bez základních identifikačních znaků uživatele. Základními identifikačními znaky je myšleno jméno, příjmení, adresa, datum narození apod. Jednou z možností anonymního údaje může být i pořadové číslo kontaktu bez uvedení dalších specifických znaků zájemce o službu nebo uživatele. (Anonymní evidence....., 2012)

Tento typ vedení evidence využívají hlavně služby sociální prevence. Pro odborné poskytnutí služby jsou v danou chvíli k dispozici jen nezbytné údaje. Zároveň musí být chráněna a respektována práva dané osoby. Sociální služby, u kterých je vedení anonymní evidence na místě jsou terénní programy, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, nízkoprahová denní centra, intervenční centra a krizová centra. Anonymní vedení evidence nepřipadá v úvahu ve službách sociální péče, jako jsou například domovy pro seniory, domovy pro osoby se zdravotním postižením nebo týdenní stacionáře. Důvodem je přímý rozpor s obsahem poskytované služby.

Pokud vede poskytovatel sociální služby anonymní evidenci, pak musí mít zpracovaná kritéria a pravidla jak je evidence vedena. Pravidla by měla uvádět následující informace:

- v jakých případech je přistupováno k vedení anonymní evidence klienta
- kdo evidenci vede
- kdo je za ni zodpovědný
- popis systému a jeho vedení
- popis zabezpečení anonymní evidence klientů
- vymezený okruhu osob, který má k anonymní evidenci přístup. (Anonymní evidence....., 2012)

3.2. Anonymita na malém městě

Velkým problémem pro poskytování sociálních služeb se může stát malé město. Klienti mohou znát pracovníka například dle obličeje ještě dříve, než se dozvědí, že je vůbec pracovníkem, který pracuje v zařízení poskytujícím sociální služby. Mohou zároveň znát i bydliště pracovníka a jeho blízké příbuzné. Na druhou stranu jsou tu také rodiče právě klientů, kteří se znají s rodiči dalších klientů a znají i další klienty, kteří NZDM navštěvují. Ve velkém městě může nastat anonymita už po pár zastávkách městské hromadné dopravy. Pocit ztráty anonymity nemusejí mít pouze klienti, ale také pracovníci. Určitě nejsem jediným pracovníkem NZDM, kterému se stala podobná příhoda. Pracovník sedí se svými kamarády v restauraci a nejednou se objeví mezi dveřmi jeden z klientů. Samozřejmě se potkají ve svém osobním volnu. Pokud klient pozdraví, pak mu pracovník odpoví na pozdrav. Často se nestává, že by chtěli klienti navazovat delší kontakt, ale musím přiznat, že já osobně se necítím úplně dobře, když mám před sebou nějaký alkoholický nápoj jak. Zároveň jsem slyšela právě od svých kamarádů, že je to přece můj volný čas a jsem jenom člověk a ne profesionální robot, který chodí jenom do práce a nemůže po pracovní době vyjít z domu, protože by ho klienti mohli vidět někde v restauraci nebo s blízkou osobou. Občas se také stává, že klienti dělají, že pracovníka nevidí. Já jako pracovník jejich rozhodnutí respektuji a proto nenavazuji kontakt z vlastní iniciativy. Pro pracovníka je to signál, že klient

nechce, aby jeho okolí vědělo, že chodí do NZDM. Chování pracovníků vychází také z metodik každého NZDM. (Specifika terénní práce....., 2015)

3.3. Anonymita při spolupráci s rodinnou a návaznými institucemi

V posledních letech je velmi často diskutovaným pojmem v rámci NZDM anonymita. A to především v rámci spolupráce s dalšími institucemi jako jsou OSPOD a školy. Anonymita je totiž jedním z principů poskytování služeb v NZDM. V současné době se apeluje na tento typ spolupráce a NZDM tak mají prostor rozvinout svou práci novým směrem. Zároveň se s tím může pojít i mnoho otázek, jak přesně spolupráci nastavit. Jedním z průkopníků, kdo anonymitu zrušil je NZDM Exit v Jičíně a to v roce 2012. Své klienty vede v evidenci pod jménem a úzce spolupracuje s OSPODem, probační a mediační službou a policií. V rámci toho informují i klientovi rodiče o tom, že dochází do NZDM. David Rejlek popisuje systém této spolupráce takto: *„Základní myšlenka spolupráce je taková, že naše NZDM je služba, která je nejbližší terénu. Naše pracovnice toho vědí o situaci dětí mnohdy nejvíc. Pravidelně se schází s pracovníci OSPOD a informují je o tom, co se u nás děje. Pracovnice OSPOD nám na oplátku říkají, jestli mají naše děti v evidenci a z jakého důvodu. Chtěli bychom to ho budoucnost nastavit tak, že všechny informace o rodině se budou shromažďovat i nadále na OSPOD.“* (Česká asociace streetwork, 2012)

V tomto případě záleží na každém NZDM a jeho nastavení. Většina služeb však anonymitu ponechává a má v rámci metodik zpracované postupy jak se v takových případech zachovat. Ať už je to kontakt se zákonným zástupcem, pracovníky OSPOD nebo policií.

3.4. Anonymita v zahraničí

Anonymita u klientů v podobných zařízeních jako jsou v České republice NZDM není často prioritou pro poskytování služeb v zahraničí. Uvedu příklady, jak to chodí v takových zařízeních ve Skotku a Lotyšsku. Konkrétně v Edinburghu a Rize. Zkušenosti s těmito zařízeními jsem získala na stážích, které jsem měla možnost absolvovat v rámci svého studia na Ústavu sociální práce v Hradci Králové.

Nejdřív bych se ráda zaměřila na to, jak vypadá situace ve Skotsku. Co se týká samotného umístění centra s názvem Pilton Youth and Children's project, pak bylo uprostřed zástavby domů jako samostatná budova. Po vstupu dovnitř nás zahltila samotná výzdoba klientů, kteří toto centrum navštěvují. Všude na zdi byly pověšené výtvary. Centrum mělo několik místností, z nichž jedna byla relaxační, další měla podium a sloužila k hraní divadla či sledování filmů a nejvíc mě pak zaujala velká tělocvična, která byla vybavena spoustou věcí na sport. Takže uvnitř vypadalo zařízení velmi podobně jako NZDM v ČR, možná až na tělocvičnu. Pak jsme měli možnost mluvit i s pracovníky samotného centra a doptat se, jak probíhá práce s klienty. Vzhledem k zaměření mé diplomové práce jsem se tedy doptávala na anonymitu. Když přijde klient do zařízení, tak dostane v podstatě přihlášku, kterou mu musí podepsat rodiče a jsou tam uvedeny i údaje jako telefon na zákonného zástupce nebo adresa trvalého bydliště. Takže o anonymitě se tu v podstatě nedá tolik hovořit. V ČR nejsou po klientech vyžadovány žádné bližší údaje, jako je adresa nebo dokonce telefon či podpis zákonného zástupce. Pracovníci to zdůvodnili tím, že je to pro případ kdyby se něco stalo. V ČR jsou tyto informace po klientovi vyžadovány jen ve chvíli, pokud se účastní nějaké akce, kterou NZDM pořádá a je například nezbytné ho pojistit. Dále se pak ovšem s těmito údaji dál nedisponuje, protože přihláška je po ukončení akce skartována.

Co se týká podobného zařízení v Rize, zde musí rodiče také v podstatě předložit přihlášku. Navíc musí také být oprávněni k tomu využívat tento druh sociální služby. Musí přinést doporučení od příslušného úřadu, že děti mohou toto zařízení využívat. Zajímavostí je i to, že děti tu dokonce vaří a pravidelně dostávají každý den jídlo, především svačinu a večeři. V ČR jsem o tom, že by klienti dostávali každý den stravu v NZDM opravdu neslyšela. Co se týká umístění tohoto zařízení, pak bylo v části Rigi, která je opravdu brána za lokalitu, kde žijí lidé s nízkou životní úrovní. Děti, které navštěvují toto zařízení, pocházejí většinou z neúplné rodiny, kde je otec alkoholik. To vše je způsobeno tím, že je ve městě málo práce.

4. Mlčenlivost

Tato kapitola poukazuje na mlčenlivost, která je velice úzce spjata s anonymitou. Jsou zde uvedeny různé definice pojmu.

Myslím, že každé NZDM má zkušenost se situací, kdy za nimi přišla policie a chtěla se informovat o klientech, kteří NZDM navštěvují. V tuto chvíli většina pracovníků znejistí a s ohledem na to, jaké informace by mělo poskytnout a které nikoliv, aby tak neporušili mlčenlivost, kterou jsou vázáni. Povinnost mlčenlivosti je dána ustanovením § 100 zák. č. 108/2006 Sb. o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů. Ke zproštění mlčenlivosti může dojít pouze ze zákona nebo se souhlasem daného uživatele. V tuto chvíli nejde pouze o respektování zákona, ale zároveň také etického rozměru sociální práce.

V tuto chvíli mi přijde vhodné uvést modelovou situaci. *„Hlídka Policie ČR (dále jen „PČR“) kontaktuje pracovníky u vstupu do kontaktního centra nebo terénní sociální pracovníky na jejich stanovišti. Požadují informace o údajném klientovi, s akcentem na to, zda využívá v současné době služeb programu. Rozhovor s nimi vede službu konající zaměstnanec. V souladu s vnitřními předpisy jim odmítne podat informace s odkazem na tyto vnitřní předpisy a zejména na ust. § 100 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen jako „zákon o sociálních službách“), kterým je stanovena povinnost mlčenlivosti pracovníkům poskytovatele sociální služby ohledně svých klientů. Ochotně jim vysvětlí, že požadované informace jim rádi poskytneme, a požádá je, aby si zajistili rozhodnutí soudce, který by nás (poskytovatele sociální služby) zbavil mlčenlivosti v souladu s ust. § 8 odst. 5 zákona č. 141/1961 Sb., o trestním řízení soudním, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „trestní řád“). Se stejnou žádostí se hlídka PČR obrátí na zaměstnance služby opět po několika dnech, a doplňují, že předmětná osoba je v trestním řízení. V tomto případě argumentují povinností poskytovatelů sociálních služeb spolupracovat s PČR v rámci trestního řízení podle § 8 odst. 1 trestního řádu. Službu konající zaměstnanec jim sdělí, že s uvedeným výkladem nemůže souhlasit, a opět deklaruje svoji snahu a ochotu spolupracovat, ale opět je poprosí, aby v této věci zařídila souhlas soudu, který nás zproští zákonem uložené mlčenlivosti ve věci toho údajného klienta. Příslušníci PČR trvají na svém výkladu práva, vyhrožují podáním stížnosti, přestupkovým řízením, a dokonce i tím, že*

uvedené jednání považují za trestný čin maření výkonu úředního rozhodnutí a že proti zaměstnancům zahájí trestní stíhání.

Konečné stanovisko je takové, že zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb je povinen vyhovět požadavku orgánu činného v trestním řízení a sdělit tak informace, které jsou jinak vázány mlčenlivostí. Tato situace může nastat pouze tehdy, pokud k tomu dal souhlas soudce a v daném souhlasu je přímo uvedeno, jaké informace je poskytovatel povinen sdělit. Dále není poskytovatel vázán povinností mlčenlivosti v případě plnění povinností oznámení při nepřekažení trestního činu nebo neoznámení trestního činu podle § 367 a § 368 zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.“ (Povinnost mlčenlivosti..., 2012)

Trestní řád zároveň ukládá všeobecnou povinnost vyhovět dožádání orgánů činných v trestním řízení. Všeobecná povinnost je uložena všem osobám a orgány trestního řízení představují soudci, státní zástupce a policisty. Jedná se o základní povinnost spolupráce a na tu jsou navázány konkrétnější povinnosti jako podání vysvětlení nebo výpovědi v roli svědka. (Povinnost mlčenlivosti..., 2012)

Zároveň může dojít také k prolomení povinnosti mlčenlivosti. Může tedy nastat situace, kdy je poskytovatel sociální služby přinucen o klientovi vypovídat. K takové situaci může dojít například při vypovídání v rámci trestního řízení. Zachováním mlčenlivosti by mohlo dotyčnému vypovídajícímu hrozit stíhání jeho osoby pro přečin neoznámení trestného činu. Do skupiny dané trestné činnosti patří vražda, těžké ublížení na zdraví obchodování s lidmi, týrání svěřené osoby, obecné ohrožení, účast organizování zločinecké skupiny, přijetí úplatku, podplacení nebo neoprávněné opatření, padělání a pozměnění platebního prostředku. (Povinnost mlčenlivosti..., 2012)

Další situací kdy nesmí poskytovatel mlčet v rámci trestního řízení a neposkytnout informace o klientovi je stíhání pro přečin nepřekažení trestného činu. Trestný čin je možné překazit i díky včasnému oznámení státnímu zástupci nebo policejnímu orgánu. I v tomto případě je tedy prolomeny mlčenlivost. Patří tam trestné činy, které byly zmíněny již výše a navíc i nedovolená výroba a nakládání s omamnými a psychotropními látkami a s jedy, zbavení osobní svobody, znásilnění, pohlavní zneužití, krádež či podvod, vydírání, loupež či násilí proti úřední osobě. (Povinnost mlčenlivosti..., 2012)

Třetí situace může nastat v případě, kdy prolomení povinnosti mlčenlivosti představují situace, kdy jsem jako poskytovatel sám zároveň oznamovatelem trestné činnosti. Povinnosti mlčenlivosti mě sprostí sám klient nebo soudce. (Povinnost mlčenlivosti..., 2012)

4.1. Doporučený postup pro sociální pracovníky

Pracovník, který přijde do kontaktu s Policií ČR, by měl být ochotný spolupracovat a především by měl zdůraznit, že není v jeho zájmu krýt pachatele, který spáchal trestný čin. Dále by bylo dobré, aby pracovník sdělil policistům, že je zaměstnancem sociální služby, která je registrována podle zákona o sociálních službách. Což pro pracovníka znamená zákonem uloženou povinnost zachovávat mlčenlivost ve věcech, které se týkají klientů. Pracovník může požádat policisty, aby zajistili souhlas soudce, který může pracovníka této povinnosti zbavit v případě konkrétního klienta. Policisté, kteří chtějí získat informace o klientovi, by měli rozhodnutí soudce doložit. Pak už je zaměstnanec povinen spolupracovat a to v potřebné míře. Zároveň nezapomíná na dodržování mlčenlivosti o jiných klientech, na které dané zproštění mlčenlivosti není uplatněno. Pokud by tak neučinil, hrozil by mu sankční postih. Pokud policisté nemají k dispozici souhlas soudce, pak není možné vyhovět jejich požadavkům vzhledem k výše zmíněným informacím. Získání informací je tedy především podmíněno doloženým souhlasem soudce. (Povinnost mlčenlivosti..., 2012)

V praxi mohou policisté samozřejmě používat různé argumenty a taktiky, které mohou sociálního pracovníka vyvést z míry a zahnat tak do slepé uličky. Policisté mohou například pracovníka přesvědčovat o tom, že mlčenlivosti je může zprostit on sám, policejní velitel nebo dokonce státní zástupce případně jiná organizace nebo instituce. Argumentovat mohou také tím, že zákon o sociálních službách je ve vztahu k trestnímu řádu nepodstatný nebo neúčinný. Policisté zkrátka mohou a mnohdy také budou vyvíjet takovýto nátlak na pracovníky, aby se dozvěděli potřebné informace. Důležité však je, aby pracovníci byli v tomto směru neoblomní a stáli si za svým. Tedy aby se odkázali na povinnosti mlčenlivosti, která je daná zákonem a policistům dokázali vysvětlit, proč na tom trvají. Policisté by měli tuto situaci pochopit a nenaléhat na zaměstnance. Ale

jak se zachovají policisté v praxi, záleží na každém jednotlivci. (Povinnost mlčenlivosti..., 2012)

V případě, že policisté neakceptují toto sdělení pracovníka a vyvíjejí na něj opětovný nátlak, je důležité, aby pracovník bral tuto událost jako mimořádnou a postupoval dle Operačního manuálu služby, který obsahuje postupy jednání v jiných mimořádných událostech, které se týkají Policie ČR. Pracovník má právo požadovat po policistech čísla jejich služebních průkazů a případně si je i poznamenat. Pracovník může dále sdělit policistům, že v tomto případě porušují § 61 odst. 3 zákona o PČR, popřípadě § 158 odst. 8 trestního řádu, respektive § 99 odst. 2 trestního řádu a zdůraznit jim, že je nucen podat na jejich je chování stížnost. Tato situace by měla být pracovníkem co nejpřesněji zaznamenána do Knihy mimořádných událostí, kterou služba má. Také může nastat situace, kdy policisté odmítnou předložit své služební průkazy. Pak by si měl pracovník zapamatovat co nejvíce znaků, podle kterých by bylo možné policisty identifikovat. Mohou to být znaky jako služební hodnost dle nárameníků, číslo na uniformě či státní poznávací značka jejich vozu. Může je také upozornit, že nejspíše svým jednáním porušují zákonný rámec. Poté přichází pro pracovníka stejný postup, tedy zapsání události do Knihy mimořádných událostí. (Povinnost mlčenlivosti..., 2012)

5. Shrnutí teoretické části

V teoretické části došlo k přiblížení fungování nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, poskytovaných úkonů, dodržování anonymity v těchto zařízeních a v poslední řadě také otázka mlčenlivosti. Za velmi zajímavou považuji kapitoly, které se věnují anonymitě a mlčenlivosti. Velice zajímavé bylo zpracování doporučeného postupu pro sociální pracovníky v případě setkání s Policií a dodržení mlčenlivosti.

Teoretická část byla napsána dle návaznosti na výzkum, který zohledňuje pohledy klientů a pracovníků na anonymitu v NZDM. Pro pochopení výzkumu jsem považovala za nutné uvést dané informace v teoretické části.

Metodická část

6. Metodická část

Diplomová práce obsahuje metodickou část, která je zaměřena na téma anonymity v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež jak ze strany pracovníků, tak klientů. Výzkum probíhal v Královéhradeckém kraji. Uveden je cíl výzkumu i použité techniky a metody. Dále jsou zmíněny otázky, které byly použity při rozhovorech s vybranými respondenty. Práce obsahuje interpretaci získaných poznatků, které jsou shrnuty v závěru práce.

6.1. Formulace výzkumných cílů

Hlavním cílem výzkumu je zjistit, jak pohlíží na anonymitu pracovníci a klienti v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež v Královéhradeckém kraji. Cíl jsem zvolila na základě rozhovoru se svojí vedoucí, která mě přivedla i na samotné téma práce. Otázka anonymity v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež je poslední dobou velice populárním tématem při diskuzích sociálních pracovníků. Napomáhají k tomu i zkušenosti ze zahraničí, kde většinou anonymita v poskytování služeb nehraje až tak velkou roli jako v České republice. Tyto poznatky byly prezentovány i na konferenci České asociace streetwork. Zároveň byl zde zmíněn i zajímavý pohled Ligy lidských práv, který působí v ČR a to v rámci pojmu mlčenlivost.

Cíl práce jsem rozdělila do tří dílčích cílů.

Hlavní výzkumný cíl – HVC

Jak pohlíží na anonymitu pracovníci a klienti v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež v Královéhradeckém kraji?

Dílčí cíle – DC

DC1: Zjistit, jak vnímají a rozumí anonymitě pracovníci a klienti v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež v Královéhradeckém kraji.

DC2: V jakých případech dochází k porušení anonymity s vědomím klienta. (např. vyplnění přihlášky)

DC3: Jakým způsobem postupují nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, pokud je porušena anonymita klienta.

6.2. Výzkumná strategie a její zdůvodnění

Dle zvoleného tématu mé diplomové práce mi přišlo jako nejvhodnější uskutečnit právě kvalitativní výzkum a to formou rozhovorů s pracovníky a klienty NZDM. Rozhovor je strukturovaný s otevřenými otázkami. Respondentovi to poskytne dostatek prostoru pro vyjádření jeho názoru na danou věc. Díky tomu mohou být sdělené informace porovnány u všech respondentů.

Hendl pak popisuje jednu z výhod kvalitativního výzkumu a to zkoumání fenoménu v jeho přirozeném prostředí. Tento fenomén byl využit v rámci tohoto výzkumu, když rozhovory jak s pracovníky tak klienty probíhaly v jejich přirozeném prostředí, což bylo právě NZDM. (Hendl, 1997)

Ale tento druh výzkumu nemá bohužel jen výhody, ale i nevýhody. Jednou z nich je to, že výsledky jsou snadněji ovlivnitelné samotným výzkumníkem a jeho osobností. Což je samozřejmě pochopitelné, protože sám výzkumník vymýšlí otázky do rozhovoru a může tak částečně odhadovat, jak na to budou respondenti reagovat. (Hendl, 1997)

6.3. Výběr respondentů

Pro uskutečnění výzkumu jsem oslovila 3 nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v Královéhradeckém kraji (NZDM Modrý pomeranč, NZDM Klídek a NZDM Milíčův dům). Tato oslovená zařízení se zúčastnila výzkumu a nebylo nutné vyhledávat další respondenty pro výzkum. Rozhovor mi poskytlo celkem 12 respondentů. Z toho 6 tvořili pracovníci a 6 klienti. Kritéria pro výběr respondentů byla stanovena dle zaměření na pracovníky a klienty. U pracovníků bylo stanovené kritérium pouze přímé práce s klienty a u klientů pouze to, že navštěvují zařízení alespoň půl roku.

6.4. Popis respondentů

Co se týká těchto údajů, jsou zpracovány v níže uvedených tabulkách, ale můžeme si je v krátkosti ještě přiblížit. Všech šest pracovníků má zkušenost s přímou prací s klienty, protože pracují nebo pracovali na pozici sociálního pracovníka. Výjimku tvoří pouze respondent č. 5, který je v současné době na pozici vedoucího sociální služby. U respondentů je také velice odlišná délka praxe, ale nikdo z respondentů není zaměstnancem NZDM méně jak 6 měsíců. Nejdelší praxi pak uvádí respondent č. 5 a to 5, 5 roku. Délka praxe pak může souviset také se současnou pozicí tohoto respondenta. Všichni respondenti mají vysokoškolské vzdělání. Titul Mgr. mají 4 respondenti a titul Bc. jenom 2. Zajímavá je pak také rozdílnost oborů, které mají tito pracovníci vystudovány. Když se podíváme do tabulky č. 1, pak zjistíme, že nikdo z těchto respondentů nemá vystudovanou pouze čistou sociální práci a to může být zajímavé vzhledem k připravovanému zákonu pro sociální pracovníky.

Druhá tabulka je pak určena klientům. Rozhovor bylo ochotno poskytnout 6 respondentů ze třech nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Věk respondentů se pohyboval v rozmezí 10 – 14 let. Dle pohlaví pak poskytly rozhovor 4 dívky a 2 chlapci. Tito klienti navštěvují NZDM v rozmezí 6 měsíců – 5 let.

Tabulka č. 1 Složení respondentů – pracovníci

	Délka praxe	Pracovní pozice	Nejvyšší dosažené vzdělání	Obor
Respondent č. 1	7 měsíců	sociální pracovník	vysokoškolské (Mgr.)	Sociální pedagogika
Respondent č. 2	Skoro 4 roky	sociální pracovník	vysokoškolské (Mgr.)	Husitská teologie a psychosociální studia
Respondent č. 3	Přes 2 roky	sociální pracovník	vysokoškolské (Mgr.)	Speciální pedagogika
Respondent č. 4	9 měsíců	sociální pracovník	vysokoškolské (Bc.)	Sociální a charitativní péče
Respondent č. 5	5,5 roku	vedoucí sociálních služeb	vysokoškolské (Mgr.)	Sociální pedagogika
Respondent č. 6	10 měsíců	sociální pracovník	vysokoškolské (Bc.)	Zdravotně sociální pracovník

Tabulka č. 2 Složení respondentů – klienti

	Pohlaví	Věk	Doba docházení do zařízení
Respondent č. 7	chlapec	12 let	1 rok
Respondent č. 8	chlapec	12 let	6 měsíců
Respondent č. 9	dívka	10 let	5 roků
Respondent č. 10	dívka	10 let	3 roky

Respondent č. 11	dívka	14 let	3 roky
Respondent č. 12	dívka	14 let	2 roky

6.5. Organizace a průběh výzkumu

Teoretická část byla zpracována v období od května 2015 do listopadu 2015. V tomto období byl vymezen cíl diplomové práce a následoval výběr vhodných zdrojů pro zpracování teoretické části.

V průběhu a po dokončení teoretické části byla sjednána konzultace s vedoucím práce pro její schválení. Byla zvolena metoda výzkumu, vymezen hlavní cíl a dílčí cíle. Vzhledem k tomu byly pak vytvořeny zvlášť otázky pro rozhovory s pracovníky a klienty.

Následně vedoucí práce schválil tyto otázky. Poté probíhalo kontaktování NZDM v rámci Královéhradeckého kraje, kde měl výzkum probíhat. Kontakt probíhal formou e-mailů a osobním oslovením. V NZDM Modrý pomeranč bylo schválení výzkumu vyjednáno s vedoucí zařízení v rámci osobního oslovení. NZDM Klídek bylo kontaktováno formou e-mailu, který byl adresován vedoucí zařízení. Ta na e-mail odpověděla s tím, že přeposlala žádost pracovníkům a s těmi budou domluveny další podmínky. Pracovníci se ozvali během týdne. Další komunikace probíhala s NZDM Klub Malého Bobše, konkrétněji s vedoucí zařízení. Ta svolila k uskutečnění výzkumu. Návštěva každého ze zařízení probíhala pouze jeden den. Rozhovory byly nahrávány se svolením dotazovaných, kteří byli obeznámeni s tím, že je rozhovor anonymní. Výzkum proběhl v rámci 14. ti dní. v měsíci listopadu.

6.6. Tvorba tazatelských otázek

Tazatelské otázky jsou zaměřeny na tři zásadní oblasti. První z nich je věnována vnímání a porozumění anonymitě za strany klientů a pracovníků. Další oblast se zabývá

případy, kdy dochází z porušení anonymity s vědomím klienta. Poslední oblast je zaměřena na mapování postupů NZDM, pokud pracovník poruší anonymitu klienta.

Tabulka transformačních kroků pro pracovníky – Tabulka č. 3

Dílčí cíl	Tazatelské otázky pro pracovníky	Tazatelské otázky pro klienty
DC1 Zjistit, jak vnímají a rozumí anonymitě pracovníci a klienti v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež v Královéhradeckém kraji.	1) Jak vaši klienti rozumí anonymitě?	1) Jak rozumíš pojmu anonymity tady na klubu?
	2) V jakých situacích řeší klienti svou anonymitu?	2) V jakých situacích o tobě mluvil pracovník s tvými kámoši a bylo ti to nepříjemné? Proč?
	3) V čem myslíte, že spočívá zachování anonymity ve vašem zařízení?	
DC2 V jakých případech dochází k porušení anonymity s vědomím klienta. (např. vyplnění přihlášky).	4) V jakých situacích může dojít k porušení anonymity a už se Vám to stalo?	3) Jak se k tobě chová pracovník, když se s tebou potká mimo klub?
	5) Jak jste s tím pracoval/a	4) Když se účastníš akcí, které pořádá klub, jaké informace musíš vyplnit do přihlášky?
	6) V jakých případech dochází k porušení anonymity s vědomím klienta na klubu?	5) Jaká pravidla platí proto, aby sis mohl/a dopisovat s pracovníkem přes Facebook?
	7) V jakých případech dochází k porušení anonymity s vědomím klienta v terénu?	6) Jak vnímáš, že je na klubu dodržována anonymita?
	8) V jakých případech dochází k porušení anonymity s vědomím klienta v rámci on-line terénu.	
	9) V jakých případech dochází k porušení anonymity s vědomím klienta v rámci jeho účasti na akci?	
DC3 Jakým způsobem postupují nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, pokud je porušena anonymita klienta.	10) Jaká jsou opatření ve Vašem zařízení v případě porušení anonymity klienta?	
	11) Jak vnímáte za důležité dodržování anonymity v rámci NZDM?	

7. Interpretace získaných poznatků

7.1. Dílčí cíl 1 – Zjistit, jak vnímají a rozumí anonymitě pracovníci a klienti v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež v Královéhradeckém kraji.

Jak vaši klienti rozumí anonymitě?

Z výpovědi všech respondentů vyplývá, že klienti anonymitu příliš neřeší. „*Moc to nevnímají, nemají problém přijít s tím, jak se jmenou, s tím jaký mají zážitek*“ a dodává „*nevnímají to jako nic zásadního*“ (R1) Výrok tohoto respondenta se pak váže k cílové skupině klientů 7 – 15 let. „*Myslím si, že moji klienti anonymitu moc neřešej v tomhle směru.*“ (R2)

„*Myslím si, že to berou jako nějakou samozřejmost. Něco co prostě tak je a nad čím moc nepomýšlej nebo nepřemejšlej. Málokdy se stane, že by tajto téma jako zaznělo nahlas. Mám jako pocit, že to je taková samozřejmost, kort, tím, že dělám s téma staršíma od 13. ti let*“ (R3) Většina těchto klientů docházela do klubu s nižší cílovou skupinou a byli s anonymitou seznámeni už tam.

Další respondent uvedl zajímavou informaci v tom smyslu, že je to pro klienty bezpečné v rámci komunikace. Poslední dva respondenti odpovídali v tom smyslu, že je to klientům jedno a dokonce, že klienti ani většinou nevědí, co to znamená. Je tedy zřejmé, že pro klienty je toto slovo často neznámým pojmem a nepovažují ho za důležitý.

Jak rozumíš pojmu anonymita tady na klubu?

„*No tak je super jakoby, že si taj můžem třeba jít někam do místnosti, kde jsme jenom dva a můžeš si říct cokoliv a pak se jakoby člověku uleví. Takže to je pak takový super no. Je super, že to je mezi dvouma jenom pak.*“ (R7) Klient tedy vidí anonymitu jako přínos, pro řešení věcí v soukromí společně s pracovníkem. Soukromí je zajištěno místností, ve které se nachází v danou chvíli pouze pracovník a klient.

Další respondent hned na začátku odpověděl, že neví. Nechodí do zařízení moc často a o anonymitě od pracovníků zatím neslyšel. Je tedy možné, že zatím vzniká navázání

důvěry mezi pracovníkem a klientem a nebyl prostor klientovi vysvětlit pojem anonymita.

Následující dva respondenti uvedli, že neví, co je to pojem anonymita. Vzhledem k věku respondentů jsem je víc nestresovala a přešla jsem tedy na další otázku.

Další respondent uvedl: „*Ten pracovník neřekne, co mu řeknu, takže to udržuje v tajnosti, tu osobu.*“ (R11) Zde vidí klient v pojmu anonymita možnost, kdy může říct pracovníkovi cokoli a pracovník neřekne informace, které od klienta slyšel. Což jak bylo zmíněno výše, může být důležitou součástí budování důvěry ve vztahu pracovníka a klienta.

„*Hm no jako že někdo když něco řekne tak je to pod anonymem jakože se nikdo nedozví, kdo to řek. Prostě no.*“ (R12) Vnímání posledního respondenta tedy koresponduje úzce s odpovědí respondenta předchozího.

V jakých situacích, řeší klienti svou anonymitu?

U této otázky uvedli dva respondenti, že nemají osobní zkušenost s tím, že by klienti chtěli zachovat svou anonymitu. Nikdo tedy nežádal o to, aby zůstal anonymní.

„*Většinou ve chvíli, kdy by měla přijít na klub policie nebo když mají nějaký problém a nechtějí, aby to někdo věděl.*“ (R1) Příchod policie na klub může být pro klienty velice zásadním okamžikem v tom, jak se pracovník v danou chvíli zachová. Klienti si často myslí, že v tom případě by je měl pracovník zapřít a tím jim pomoci. Je tedy důležité, aby pracovníci uměli obeznámit klienty s tím, jak daná anonymita vlastně funguje, a nezapomněli se zmínit o ohlašovací povinnosti.

„*Asi v situaci, kdy prostě jakoby maj vyplňovat nějakou přihlášku. Tak tam řešej anonymitu nebo v situaci, kdy se mi jakoby představujou. Tak občas, že se představujou prostě jakoby pod přezdívkou, ale to si spíš myslim, že je jakoby způsobený tím, že prostě jim takhle říkaj kámoši, ale většinou fakt jakoby pak se dozvíš to jejich jméno a někdy se dozvíš i jakoby příjmení.*“ (R2) Pracovník si myslí, že klienti anonymitu neřeší. Neřeší, jestli něco říká o nich někomu jinému.

Stává se také, že se klienti představují přezdívkou, protože jim to často pracovníci i sami navrhnou, což mohu uvést z vlastní zkušenosti. Osobně také říkám klientům, že nám stačí pouze křestní jméno, protože příjmení pro nás není důležité. Většinou to pracovníci zmiňují již při prvním kontaktu, kterému se říká prvokontakt.

„Jo teďka mě napadla situace klienta, se kterým mám individuální schůzky. Je to člověk kterej je plnoletej, je mu přes 20 a ten se teďka ptal na to, jakože je v něm velkej strach, že budu informovat jeho rodiče jako o jeho životě. Tak jsem mu právě vysvětlovala jako, co to ta anonymita je, co to není, že to vlastně udělat nemůžu já, stejně jako to nemůže udělat žádněj jinej odborník.“(R3) Tuto situaci uvedl respondent jako první a pokračoval další velice zajímavou poznámkou. *„Možná spíš v terénu, mě napadaj situace, kdy třeba se s děčkama bavíme vo něčem a voni nám třeba říkaj: A hlavně to neříkejte vychovatelkám.“* (R3) Tuto situaci řeší klienti ve strachu, že by pracovníci mohli sdělit vychovatelkám něco, co by pro ně mohlo mít nějaké následky. První situace, je vzhledem k věku respondent, pochopitelná. Zajímavé bylo pak ztotožnění pracovníka s dalšími odborníky a důraz na to, že rodinní příslušníci nebudou informováni o jeho životě. Druhá situace, kdy klienti řeší svou anonymitu, se vztahuje k tomu, že toto zařízení poskytuje terénní práci v rámci internátů na středních školách.

„Já si myslím, že to je ve chvíli, kdy by se asi řešil nějakěj průšvih jako ale přijde mě, že pak pro ně ten průšvih je takovej, že ani jako na to moc důraz nekladou.“(R4) A zároveň zmiňuje i navázání nějakého vztahu mezi klientem a pracovníkem, což je v rámci poskytování tohoto druhu služby velmi zásadním prvkem. Pokud nemá klient důvěru k pracovníkovi, pak bude těžce zjišťovat pracovník klientovu zakázku. Tento vztah samozřejmě nejde navázat během první návštěvy a je potřeba tomu nechat nějaký čas. Každý klient pak potřebuje v tomto směru velice individuální přístup. Někteří klienti nemají problém sdělit celkem citlivé informace, jako je například rozvod rodičů, již při prvním setkání s pracovníkem. Někdy se pak také může stát, že se pracovník takovou nebo jinou osobní citlivou věc klienta dozví například až po půl roce. Není dobré na klienty spěchat a tlačit, především když se jedná o takto citlivá témata.

Poslední dva respondenti uvedli, že se zatím nestalo, že by klient chtěl zachovat svou anonymitu. Nemají s tím tedy osobní zkušenost.

V jakých situacích o tobě mluvil pracovník s tvými kámoši, a bylo ti to nepříjemné? Proč?

U této otázky se první dva respondenti shodli, že s tím nemají zkušenost. První dokonce uvedl, že o něm pracovník mluvil jen v těch dobrých situacích. Druhý nezaslechl, že by o něm někdo mluvil.

Devátý respondent ze začátku nevěděl, jak se má u této otázky vyjádřit, ale začal tím, že na něj žalovali kamarádi. U této otázky jsem se tedy dál doptávala a společně s respondentem jsme došli k tomu, že na něj žalovali kamarádi a jemu se nelíbilo, že to s ním pracovník řešil v přítomnosti těch kamarádů. *„Prostě, že jak oni na mě žalovali, tak oni si mysleli, že voni jim věřili a mě nevěřili.“* Respondent měl pocit, že mu pracovník nevěří a bylo mu to nepříjemné. Pro respondenta by bylo tedy lepší, kdyby s ním byla daná situace řešena v soukromí mimo ostatní klienty. Což se shoduje s výpovědí prvního respondenta u předchozí otázky.

Následující dva respondenti uvedli, že s tím nemají zkušenost. I když jedenáctý respondent uvedl, že se mu to možná stalo, ale už si a to nevzpomíná.

„No, tak jako nikdy se mi to nikdy nestalo, že by semnou pracovník mluvil před mými kámošema.“ (R12) Z odpovědi respondenta je tedy zřejmé, že je v zařízení dodržována anonymita ve velké míře, stejně jako u všech předchozích respondentů až na devátého respondenta, který uvedl situaci řešení konfliktu před kamarády.

V čem myslíte, že spočívá zachování anonymity ve vašem zařízení?

U této otázky se čtyři respondenti shodli na tom, že nezjišťují od klientů žádné osobní údaje jako je například příjmení, rodné číslo, adresu. R5 a R6 uvedli, že si většinou od klientů berou přezdívky.

„Ale zároveň ani nevynášíme žádný ty věci z klubu, když je zjistíme nějaký.“ (R1) Klienti se pak také často sami ptají, zda se o nich může někdo další něco dozvědět. Ze své zkušenosti mohu uvést, že klientům sděluji možnost, že mohou být některé informace předány i ostatním pracovníkům střediska a to v rámci porady. Což pak potvrdí i třetí respondent.

„Myslím si, že nám to v mnohým jako uškoduje, při nahlášení prostě věci na OSPOD, na policii. Tam si myslím, že se to může hrozně jakoby zbrzdit tím, že vlastně v podstatě my o tom klientovi nemusí moc nic vědět a může prostě jakoby u toho klienta nebo v rodině docházet k nějakým situacím, které jsou nutný pořešit hned.“ (R2) Zachování anonymity popsal pracovník ve dvou nejvíce řešených oblastech a to v rámci předání informací oddělení sociálně právní ochrany dětí nebo policie. Druhý pohled je také zajímavý a je zaměřen na zákonné zástupce klienta. „Brzdí nás to i v pohledu jakoby k rodičům. Ale tam to mám jakoby dvojího pohledu, že na jednu stranu prostě jakoby to, že já těm rodičům nechci říct o tom jestli prostě jakoby, co my jsme tady dělali a co jsme řešili, tak na ně může působit dost zvláštně zároveň si myslím, že to je i o tom, že jim to prostě jakoby vysvětlíš. Zás na druhou stranu by asi nebylo úplně dobrý jim říkat prostě jako všechno. Jo? V momentě kdy ten klient prostě sem přijde a má ve mně důvěru a říká mi informace ohledně doma jak to maj a já bych prostě neměla anonymitu a musela bych s těmahlenctěma informacema sdělit je jakoby zákonnému zástupci, kdyby o to jakoby požádal, kdybysme neměli anonymitu, tak by se mi to prostě taky jakoby nelíbilo.“ (R2) Pracovník to zmiňoval v rámci toho, že by klienti nemuseli mít pak takovou důvěru a mohlo by dojít k nevybudování takového důvěrného vztahu nebo by došlo k jeho narušení.

„Myslím, že anonymita spočívá v tom že o těch klientech nemluvíme nebo nemluvíme nikde, kromě našich porad.“ (R3) Dále pak zmiňuje setkání s klientem na ulici, kdy je na klientovi, zda se bude k pracovníkům hlásit či nikoliv. Klient má tedy možnost volby a pracovníci ho nezdraví první. Tu samou situaci pak zmiňuje respondent i v rámci terénní práce. Pokud klienti záměrně pracovníky přehlídí, pak se k nim pracovníci nehrnou.

Dva respondenti pak uvedli také způsob vedení dokumentace nebo evidence, ke které mají přístup pouze pracovníci. Případně, kdyby chtěl vidět dokumentaci například praktikant, tak jsou stanovené nějaké určité podmínky.

„Když se vo tom klientovi dozvídáme jako intimního něco intimního nebo něco co řešíme s pracovníkem. Pokud ten klient nechce, tak se to nikdy neřeší v nějakým společném prostoru.“ (R4) To znamená, že se závažnější věci řeší s klientem mimo dosah ostatních klientů. Pracovník v tomto případě poskytuje dostatek soukromí

klientovi, aby mohli danou situaci probrat. Důležitý je opět dostatek času pro řešení závažnějších témat, aby pracovník na klienta netlačil například tím, že bude koukat na hodinky, jak dlouho je situace probírána.

Shrnutí DC1

Respondenti pracovníci uvedli, že si myslí, že jejich klienti anonymitu neřeší a kolikrát ani nevědí, že něco takového existuje nebo ani o daném pojmu neslyšeli. Respondenti dále uvedli situace, ve kterých klienti řeší svou anonymitu. Uvedeny byly situace jako příchod policie na klub, vyplňování přihlášky nebo, nepředání informací vychovatelkám na internátech nebo plnoletý klient, který nechtěl, aby se informace o něm dozvěděli zákonní zástupci. To jak je v zařízení anonymita zajištěna, chápali respondenti různorodě. Od nevynášení informací mimo klub přes ohlašovací povinnost, spolupráci s rodiči až po vedení evidence klientů.

Porozumění respondentů klientů bylo samozřejmě velice odlišné na rozdíl od pracovníků. Respondenti vnímali anonymitu jako možnost řešit důležité věci v soukromí společně s pracovníkem a jako závazek, že se sdělené informace nedozví nikdo další. Tři respondenti pak uvedli, že neví, co to anonymita znamená. Což může značit buď nedostatek informovanosti klientů, nebo se to dá vyložit tak, že pro klienty není dodržování anonymity důležité a proto tuto informaci vytěsnili.

7.2. Dílčí cíl 2 – V jakých případech dochází k porušení anonymity s vědomím klienta. (např. vyplnění přihlášky).

V jakých situacích může dojít k porušení anonymity a už se Vám to stalo?

U této otázky se shodlo v odpovědi pět respondentů. A to v tom, že k porušení anonymity dochází, když je třeba dodržet ohlašovací povinnost. Přesněji řečeno ve spolupráci s policií, když klient například spáchá nějaký přestupek nebo trestný čin. Další institucí, kterou pracovníci uvedli, byl OSPOD. Zkušenost s policií uvedl první respondent a naopak čtyři respondenti uvedli, že s tím nemají zkušenost.

„Tak je to třeba v rámci právě spolupráce s policií, když klienti spáchají nějakou trestnou činnost nebo nějakou přestupok a ta policie přijde se zeptat tak v tu chvíli už musím poskytnout informaci. Anebo v návaznosti s prací s OSPODem nebo s nějakým jiným zařízením. Ale je to vždycky jakoby na vyžádání.“(R1) Při doptání se, zda s tím má respondent tedy zkušenost, uvedl, že má zkušenost s policií.

R2 uvedl další situaci, když může dojít k porušení anonymity. Jedná se o situaci, kdy pracovník mluví s klienty o jiném klientovi například při řešení nějakého sporu či konfliktu. Respondent uvedl, že s tím bojuje většina pracovníků a zároveň uvedl příklad, jak s tím pracuje. Přesněji řečeno: *„...nesnažíš se mluvit o tom druhém klientovi, ale o tom problému, který tam je ve spojitosti, co by s tím klient se kterým mluvíš, mohl udělat pro tu situaci.“*(R2). Stejný respondent zmínil ještě jednu specifickou situaci a to v případě, kdy do zařízení dochází klienti, kteří jsou psychiatricky nemocní. Pokud je pracovník dlouho neviděl, pak se na takového klienta zeptá ostatních klientů. Respondent sám uvádí: *„ A tam si myslím, že je to taky na hraně.“*(R2)

Další respondent uvedl, že se v zařízení stala situace, kdy došlo ke krádeži, ale situace se vyřešila bez policie a respondent tedy nemá zkušenost s porušením anonymity v rámci spolupráce s policií. Zmíněny byly i situace, kdy se klienti ptají pracovníka na ostatní klienty, kteří do zařízení dochází. *„Pak mě napadá takový ty jako situace, kdy se tady klienti ptají jako na ty jiné lidi. Kdy se jako informují to je mi vždycky jako hrozně nepříjemný, když se informují na to, kdy tady naposled byl tenhle. Taková ta asi jako klasická otázka. Myslím, že to každý z těch pracovníků řeší to jako nějak jinak. Já se tomu dost vyhejbám a když kort jako když vím, že to vlastně jako úplně asi nejsou kámoši, tak to úplně nesdělují.“* (R3)

Respondenti v tomto směru uvedli zajímavé situace, kdy může dojít k porušení anonymity. Od standardní, která souvisí s ohlašovací povinností až po každodenní situace, které se stávají v NZDM.

Jak se k tobě chová pracovník, když se s tebou potká mimo klub?

„To jsem ještě nepotkal takhle pracovníka mimo klub. Jenom třeba jsem pozdravil, když jsem zrovna vcházel, ale jinak nic jiného, nic víc.“(R7) Tento respondent tedy nemá

zkušenost se setkáním s pracovníkem mimo klub. Další respondent uvedl, že tak dlouho do klubu nechodí a pracovníka mimo klub také nepotkal.

Třetí respondent už má zkušenost s danou situací. *„Tak mi vždycky venku, když se potkáme, tak se pozdravíme.“*(R9) Dále jsem se doptala, jak to vypadá, zda zdraví respondent pracovníka jako první. *„Někdy i oni mě, ale často já první.“*(R9) V tomto případě může tedy docházet k porušení anonymita klienta v tom smyslu, že on zdraví klienta jako první a tím pádem, na něho může upozornit, jako na toho, kdo využívá služeb NZDM. Ale nevypadalo, že by to respondenta nějak znepokojovalo.

Další z respondentů to označil jako normální setkání. Někdy řekne jenom ahoj a odejde, ale už nerozvedl situaci, jak to vypadá, když nedojde pouze k pozdravu. Ale uvedl, že se s pracovníkem zdraví oba najednou.

„Nevím, tak já ho pozdravím a on pozdraví mě a pak si sebe nevšímáme.“(R11) Z popsané situace je zřejmé, že nejdřív dochází k pozdravu klienta a pak teprve reaguje pracovník a nedochází k žádnému delšímu kontaktu. Tu samou situaci s pozdravem uvedl i poslední respondent.

Jak jste s tím pracoval/a?

Zkušenost s policií uvedl první respondent a v rámci této otázky pak danou situaci rozvedl. *„Tak s tím klientem jsme si to vysvětlili a pak jsme pracovali i s rodinnou. Takže jsme jakoby nejdřív zavolali rodinu a pak se to řešilo dál, takže už to nebylo přímo jakoby na nás, ale v rukou rodičů“*(R1)

V podstatě bylo pak řešení situace už na rodině a ne na pracovnících. Další respondent pak zodpověděl tuto otázku v otázce předchozí, kdy popsal řešení sporu mezi klienty. Otázku již zodpověděl i třetí respondent, který uvedl, že se snaží vyhýbat situacím, kdy se klienti doptávají na ostatní klienty. Zbytek respondentů uvedl, že s tím neměli osobní zkušenost.

Když se účastníš akcí, které pořádá klub, jaké informace musíš vyplnit do přihlášky?

U této otázky uvedli první dva respondenti, že se žádné akce, kterou zařízení pořádalo, ještě neúčastnili a tudíž ani nemuseli vidět, jak taková přihláška vypadá.

„Pohlaví, jako jestli jsem žena nebo to kluk. A prostě tam je, kolik mi je roků a jak dlouho sem chodím a co mě tady baví. Jestli tancování nebo počítače a prostě to je všechno. A jinak to je velký dotazník.“ (R9) Zde uvedl respondent už nějaké konkrétnější údaje, ale je možné, že si mohl přihlášku splést s nějakým dotazníkem, který může zařízení používat například ke zjištění klientovi zakázky. Nepřijde mi totiž standardní, že by bylo důležité vědět, zda jede na akci dívka nebo chlapec nebo co rád dělá, ale možné to samozřejmě je.

„Třeba když dostanu přihlášku, tak tam máš, jak se jmenuju a kolik mi je let. Pak tam napíšu kolik mi je let a tak. Třeba podpis a je tam ano nebo ne. Jestli tam jedem nebo ne a třeba tam je zakroužkovaný ano.“ (R10) Zde už respondent uvedl údaje, které jsou většinou v přihlášce požadovány. Důležitá je i zmínka o podpisu zákonného zástupce a zakroužkování, že se klient bude akce účastnit. Uvedla, že jí přihlášku podepisuje maminka.

Poslední dva respondenti pak uvedli dohromady údaje jako jméno, příjmení, bydliště, podpis rodičů, číslo karty. Poslední respondent uvedl, že mu přihlášku vyplňují rodiče.

V jakých případech dochází k porušení anonymity s vědomím klienta na klubu?

Zajímavé poznatky v podání respondentů padly i u této otázky, která je zaměřena na porušování anonymity v prostředí NZDM a to přímo v klubu.

„Tak třeba, když si vybavím, že dělaj domácí úkoly anebo takovýhle věci tak tam vlastně maj ty žákovský, maj tam i svoje sešity, takže tam mají ty svoje příjmení, všechny údaje a oni to i sami sdělujou.“ (R1) Tato situace mi přišla velice zajímavá vzhledem k tomu, že k tomu může docházet každý den. Mnoho klientů využívá NZDM jako prostor, kde je možní splnit si své školní povinnosti sám nebo s dopomocí pracovníka. Často se pak i sami klienti chlubí tím, jaké dostali známky a dávají pracovníkům k nahlédnutí své žákovské knížky. Výjimkou pak není ani chlubení se s vysvědčením.

Druhý respondent uvádí jako příklad vyplňování přihlášek na akce, které NZDM pořádá. Bere to jako prolomení, ale ne porušení anonymity. Klientovi identifikační

údaje jsou důležité pro pojištění, nebo pro případ, kdyby se něco dělo a musel by být informován zákonný zástupce. Klienti v tomto případě s prolomením anonymity souhlasí, protože se chce akce účastnit a účast na akcích je dobrovolná.

„Podle mě to je třeba situace až tady třeba ty výzdoby fotek, kde jsou klienti na fotkách, s tím, že ale to je všechno s jejich souhlasem. A pak mě napadá támhle ta zeď proti, který stojím, kde si některý klienti napsali i svoje příjmení. To jako tu anonymitu porušuje, ale napsali si to tam dobrovolně, právě s tím souhlasem. Jinak taj máme ty fotky. S tím, že na facebook zveřejňujeme fotky z akcí. Tam ale máme vždycky jako od těch všech klientů souhlas.“(R3) V tomto zařízení byli přímo v prostoru vyvěšené fotky klientů, ale jak respondent uvedl, u všech muselo dojít k souhlasu s jejich uveřejněním. To samé pak tedy platí i v rámci propagace na sociální síti Facebook. Zeď, o které se respondent v rozhovoru zmínil, obsahovala obtisky rukou klientů, u kterých bylo v některých případech uvedeno právě i jméno a příjmení klienta. Klienti mohou obtisk dlaně provést dobrovolně.

Čtvrtý respondent uvedl, že je tato otázka záludná, ale uvedl výzdobu na klubu, kde jsou obtisky dlaní klientů, a zmínil v tomto případě dobrovolnost. *„Nebo ještě mě k tomu třeba napadá, když tady někdo řeší něco se svojí školou nebo o tom, kde bydlej. To taj někdy jako občas padne, že sami z toho hovoru prostě to nějak to tak to taj prostě to nějak nerozpitváváme.“*(R4)

„To se nám stalo, teda co si vybavuju jednou s vědomím klienta, že on chtěl řešit problém v rodině, který se nedal řešit v rámci jakoby jenom NZDM a musel být do toho zapojen OSPOD. Tak musel souhlasit s tím, že s tím půjdeme vlastně jakoby ven, že porušíme jeho anonymitu a jestli mu to jako nevadí.“(R5) Zde je vidět, že pracovníci o porušení anonymity klienta informovali a ten v případě, že by chtěl danou situaci řešit dál, musel souhlasit s tím, že bude jeho anonymita porušena. K porušení by došlo tedy s vědomím klienta.

Poslední respondent uvedl, že se s takovou situací nesešel. Ale zmínil případ akcí či výletů, kdy musí klienti vyplňovat přihlášku. V tom případě klient uvádí své jméno, telefonní kontakt, souhlas rodičů. Pracovník to tedy nepovažuje za anonymní.

Jaká pravidla platí proto, aby sis mohl dopisovat s pracovníkem přes Facebook?

„Nepovídám si s ním přes Facebook. Asi by to mohlo být jako super. Třeba když nemáme čas sem přijít a jsme doma. Tak si sním třeba takhle popovídat. To by mohlo být dobrý. Uvítal bych to.“(R7) Odpověď respondenta byla velice zajímavá, protože zařízení, které navštěvuje, poskytuje on-line terén. To znamená možnost kontaktovat pracovníka přes sociální síť Facebook. Klient zřejmě nebyl o této možnosti informován, ale využívání této služby by evidentně uvítal.

Další respondent uvedl, že to nezkoušel a ani o tom nějak nepřemýšlel. I zde je možné, že klient o této možnost nedostal informace, ale ani se nezmínil o tom, že by něco takového využil.

„Někdy, teďka to už bylo dlouho, jak jsem si s nima psala. Teďka jsem si psala s XY, ale to už bylo dlouho, kdy tam budou počítače a ona mi odepsala v úterý.“(R9) Tento respondent tedy už má zkušenost s komunikací přes Facebook s pracovníky. Využil možnost, kdy mu pracovníci poskytli konkrétní informaci, kterou po nich požadoval z vlastní iniciativy. Desátý respondent uvedl, že ještě nemá založený facebookový profil a proto ještě nemůže danou službu využívat.

„No já nevím. Mě vždycky jakoby první napsal ten pracovník, já jsem mu první nepsala. Většinou se tam řeší jenom problémy, nebo když si chce někdo s někým psát.“(R11) V tomto případě popisuje respondent způsob kontaktování ze strany pracovníka. Respondent má tušení, že se přes Facebook mohou s pracovníkem řešit pouze problémy, což v podstatě není úplně tak pravda, protože jede z předchozích klientů využil kontakt i pro získání informace.

„No tak nevím, bejt jako slušná a bavit se o něčem jako. Většinou se tam bavím, když něco potřebuju nebo když mám chuť si s ním psát.“(R12) Respondent uvedl, že pro komunikace s pracovníkem platí nějaké zásady slušného chování. Kontaktování pracovníků pak využívá, když něco potřebuje nebo si chce s pracovníkem dopisovat.

V tomto prostředí se mohou klienti třeba zároveň i více otevřít. Důvodem může být ne tak úplně přímá konfrontace s pracovníkem a dostatek času na to, aby si klient promyslel, co pracovníkovi napíše.

V jakých případech dochází k porušení anonymity s vědomím klienta v terénu?

V této otázce je zohledněno prostředí, které je pro klienty přirozené a liší se tedy v mnoha věcech na rozdíl od klubového prostředí.

První respondent uvedl, že se v prostředí terénu objevil jenom párkrát a k porušení anonymity ho v tomto případě nic nenapadlo. Nedokázal na tuto otázku odpovědět.

„Tam mě napadá jenom jeden případ a případ mě napadá jakoby ve spolupráci jako s rodičema, když jakoby jsme na dětském hřišti, kde můžou bej rodiče s těma prostě jakoby dětma a ty rodiče se jako instinktivně přijdou zeptat anebo ty za nima jako pracovník jakoby v podstatě přijdeš a ty rodiče ti řeknou většinou jméno, příjmení prostě toho svýho dítěte, protože se zase zajímaj o to, co jakoby mi nabízíme. Takže tam si myslím. Ale je to spíš jakoby zprostředkovaný, že ten zákonnej zástupce spíš prolomí tu anonymitu v tomhle směru. Jo? Že to není přímo jakoby klient sám. Jo? Ale i kolikrát se jakoby stává a to nejenom v terénu, ale i na klubu, že se ti klient prostě představí celým jménem a příjmením. A v tu chvíli je taky odanonymizované jde jenom o to, jak si ho jakoby zaeviduješ a pro mě jakoby příjmení není prvořadý nebo podstatný, což znamená, že ho vypouštíš. Ale je pravdou, že u některých klientů prostě příjmení znáš a víš a pamatuješ si ho, protože jsi ho slyšela prostě několikrát už.“ (R2)

Reakce rodičů na navázání kontaktu pracovníka s jejich dítětem by měla být samozřejmostí. Pokud je tedy rodič v dané situaci přítomen. Zeptat se cizího člověka na to, proč se baví s jeho dítětem je přirozená. Zároveň to dává pracovníkům prostor představit se veřejnosti a poskytnout informace o zařízení. Někteří rodiče mohou danou službu uvítat, což se děje ve většině případů a nikdo může zareagovat tak, že jeho dítě přece nepotřebuje využívat sociální službu. Mě osobně se jednou stalo, že se přišla maminka zeptat, zda se vyskytují v okolí uživatelé drog. Svou obavu zdůvodnila tím, že se nedávno přistěhovali a tolik to tu nezná. S kolegyní jsme ji uklidnili, předali jí letáček a vysvětlili jsme, co jsme zač. Maminka vzala zprávu velice pozitivně a fungování taková služby ocenila. Nedávno se dokonce stalo, že nás zastavila maminka s dotazem, zda se na dané hřiště vrátíme, aby o tom informovala svého syna.

Třetí respondent zde zmínil ohlašovací povinnost, kdy není úplně brán v potaz souhlas klienta. Někdy vedou klienty i k tomu, aby třeba danou situaci sami ohlásili nebo

k tomu dali alespoň souhlas. Někdy je tedy anonymita porušena bez souhlasu nebo se souhlasem klienta.

Dalšího respondenta napadla zajímavá situace, kdy může dojít k porušení anonymity klienta v prostředí terénu. A to taková situace, kdy dochází pracovníci NZDM na internáty, které jsou většinou v rámci středních škol. „*To je ještě záluďnější asi. No maximálně já nevím, když stojíme asi fakt před tou školou a víme, kam choděj do tý školy. A že nás třeba můžou vidět na tom veřejným prostranství vlastně, že nás může vidět někdo jako jejich známej. To je to jediný asi pro ně jako ohrožující si myslim v rámci tý anonymity. A může nás tam někdo vidět, že jo? Nechodíme nikam prostě se schovávat prostě jsm na tý ulici. Takže takhle no.*“ (R4) Dále bylo zmíněno i navázání kontaktu s klienty, kdy pracovníci čekají na to, až je klient pozdraví první. Nefunguje to tak, že by se pracovníci hned k někomu měli, když ho potkají. Oslovení je na klientovi. Záleží tedy pouze na něm, zda službu využije nebo ne. Nikdy není klient do kontaktu nucen.

Poslední dva respondenti uvedli, že poskytování služeb v terénu v rámci jejich zařízení neprobíhá.

Jak vnímáš, že je na klubu dodržována anonymita?

„*Je tady ta anonymita. Stačí jenom poprosit, že by se třeba někam šlo, někam do místnosti, tak jako v tý první otázce.*“ (R7) U této otázky se respondent odvolal na odpověď u první otázky. Anonymita pro něho spočívá v tom, že může s pracovníkem řešit své věci v soukromí.

„*No asi dostatečně, protože nějak jako sice říkaj, jestli tady někdo byl nebo ne, ale neříkaj kdy a kde.*“ (R8) Respondent tedy uvedl, že pokud se přijde zeptat na kamaráda, tak mu pracovníci odpoví, zda tu byl nebo ne, ale pracovník už nesdělí, kdy to bylo. To potvrzuje i výpověď jednoho z pracovníků, který sděloval, že je pro něho tato situace nepřijemná a snaží se jí vyhýbat.

Další dva respondenti nevěděli, jak mají na položenou otázku odpovědět.

„*Asi docela hodně, protože se to tady řeší občas. A všichni to nechtěli jakoby řešit na klubu, takže to je asi lepší než aby to všichni věděli.*“ (R11) Předposlední respondent

zmiňuje v podstatě dostatek soukromí k tomu, aby klient neřešil věci na klubu před ostatními, aby všechno věděli. I zde je tedy odhadnout, že při řešení situací, které jsou pro klienta důležité, může využít dostatek soukromí v rámci klubu při rozhovoru s pracovníkem.

Anonymitu vítá i poslední respondent, který uvádí, že je to pro něho anonymita dobrá, protože by mu bylo nepříjemné, kdyby někdo z pracovníků, řekl něco z toho s čím si o tom povídal někomu jinému.

V jakých případech dochází k porušení anonymity s vědomím klienta v rámci online terénu?

Všechna oslovená NZDM poskytují služby v dalším pro klienty přirozeném prostředí a tím je sociální síť Facebook. Otázka je tedy zaměřena na porušení anonymity v tomto prostředí.

Zde se respondenti shodli na tom, že dochází k porušení anonymity s vědomím klienta, protože na svém facebookovém profilu má uvedeno velmi často své jméno a příjmení a případně i další informace.

„Myslím si, že tam dochází u všech klientů, který máme přidány na Facebooku v přátelích, protože všichni klienti naši tam mají jméno a příjmení. V tu chvíli prostě dochází k odanimizování toho klienta znova, ale jde o to, jak si to prostě jakoby zpětně zaeviduju, jak si prostě toho klienta zaeviduju do své dokumentace nebo do dokumentace, kterou si o něm jakoby vedu. Takže asi v tomhle směru jako vždycky. Jo? Ale samozřejmě ten klient o tom ví, ví to. Ví, proč si náš přidává, z jakýho důvodu a mi ho i informujeme prostě o tom, že si nás teda přidal a co jakoby může, nemůže. Prostě jaký má možnosti. To je vše.“ (R2) Tento respondent uvádí, že zase záleží na tom, jak je klient zaveden do evidence, protože to záleží na pracovníkovi. Pracovník zadává do evidence klientovo označení a měl by si dávat i pozor na to, jak klienta označí. Stává se, že dochází ke shodě jmen a pak mohou být u klienta zmíněny nějaké poznávací znaky, pro lepší identifikaci. Pracovník by neměl zapomenout na to, že klient má do své dokumentace přístup a mohli by se ho některé věci dotknout.

Třetí respondent zmínil vkládání fotek klientů na facebookový profil NZDM. Samozřejmě se souhlasem klientů. V tomto zařízení je on-line terén poskytován dvakrát týdně a klienti mají možnost pracovníky oslovit. „*Takže to v praxi funguje tak, že dáme vždycky status, kdo tam je a aby jsme jim to připomněli.*“ (R3) Pracovníci pak čekají zhruba 10-15 minut, zda se jim někdo z klientů ozve. Pokud ne, pak zkusí pracovníci kontaktovat klienty, kteří jsou online. Pokud klient na výzvu od pracovníka nereaguje, pak se nic neděje. K přidání do přátel musí dojít ze strany klienta. Pracovníci si klienty do přátel sami nepřidávají, aby byl zachován princip dobrovolnosti.

Následující respondent uvedl další zajímavé poznatky a to, že klienti jsou do využívání této služby s tím, že se pracovníci mohou dozvědět jejich osobní údaje. Ale pracovníci s těmito údaji dál nějak nedisponují. Profil NZDM je také nastaven tak, aby se klienti mezi sebou neviděli. To znamená, že se jednomu klientovi nezobrazí ostatní klienti, které pracovníci přidali do přátel na profilu.

„*No tak tam víceméně dochází k porušení, že ty děti, nebo ty klienti, tam jsou pod svým většinou pod svým jménem a příjmením, že jo, ale zas na druhou stranu my si nemůžeme být jistý, že to jsou oni, že jo?*“ (R5) Toto sdělení pracovníka je velice zajímavé, protože se kdykoliv může stát, že na druhé straně nebude klient, ale někdo se za něj může vydávat. Potom došlo k doptání, zda je facebookový profil nějak zabezpečený. „*No přidáváme si vyloženě jenom jakoby klienty, neoznačujeme je nikde a neposkytujeme žádný jakoby závažnější informace přes facebook. Domluvíme si schůzku než abyjsme něco řešili.*“ (R5)

Poslední respondent uvedl, že facebook v jejich zařízení až tolik neprobíhá a tudíž s tím nemá zkušenost. Klienti spíš využívají osobní návštěvu zařízení.

V jakých případech dochází k porušení anonymity s vědomím klienta v rámci jeho účasti na akci?

NZDM často umožňují klientům také účast na nejrůznějších akcích, jako jsou jednodenní nebo vícedenní výlety a soutěže. Tyto akce připravují právě sama zařízení a u klientů jsou velice vítány. Především u těch, kteří nemají možnost vyrazit na výlet s rodiči a zažít tak něco nového na rozdíl od každodenního stereotypu.

„Tak v rámci účasti na akci jsou to třeba všechny ty údaje jako kvůli pojištění a takovýmhle věcem, Musím zjišťovat jejich příjmení tak i kontakty na rodiče. Rodný číslo a všechny takovýhle údaje, který jsou potřeba k tomu aby to dítě s náma vůbec mohlo někam jít.“(R1) Respondent uvedl údaje, které jsou potřebné pro pojištění klienta. Účast na akci je dobrovolná, takže je pouze na klientovi, zda potřebné údaje poskytne, aby se mohl dané akce účastnit.

Následující respondent uvedl už konkrétní situace, která by mohla nastat na samotné akci. „To mě napadá ve spolupráci právě třeba jakoby při ztrátě třeba dokladů. Kontaktování policie při nějaký prostě třeba může se stát nějaká situace nemilá, může se stát to, že budu potřebovat ošetřit klienta. Jo? Zároveň někde může se stát i to, že po mě bude prostě jakoby zřizovatel nebo po mě bude prostě jakoby třeba ubytovatel chtít jména, příjmení prostě jakoby všech klientů, který tam přijedou v rámci třeba vystavení faktury. Tak v tom případě si myslím, že na tý akci jakoby k tomuhlenctomu dojde.“(R2)

U této otázky uvádí třetí respondent pořizování fotek klientů na akci. A nezapomněl ani zmínit nutnost uvedení klientových osobních údajů a kontaktu na rodiče. Nebyl si jistý, zda tam spadá i datum narození. Ale uvedl, že to jsou informace důležité pro pojištění klientů stejně, jako uvedl první respondent.

Čtvrtý respondent uvedl v rozhovoru zajímavý poznatek o tom, co se vlastně děje se zmiňovanými přihláškami po skončení dané akce. Uvedl i podepisování souhlasu s pořízenými videi či fotografiemi. „No tak tam nám podepisují vlastně formulář, většinou jako s tím, že sem třeba můžou, když jsou mladší jako vod rodičů. Který se teda, ale po ukončení akce teda zkartují. Takže vlastně na nějakou dobu my disponujem s tímhle tím. Pokad' by bylo vlastně teda potřeba. Potřebujem nějakej ten souhlas. Tak to jo. A pak ještě mě napadá ve spojení s fotografiemi, kdy oni nám dávaj teda souhlas, když chtějí jako že je můžem někde vyfotit nebo natočit a můžem s tím nějakým způsobem disponovat, ale to je na každym dítěti, jak se jako rozhodnou jestli chtěj nebo ne.“(R4)

Poslední dva respondenti uvedli samotné přihlášky na akce a souhlas rodičů, aby věděli, že se jejich dítě akce účastní. Zmíněno bylo i skartování přihlášek.

Shrnutí DC2

Tento dílčí cíl byl věnován případům, kdy dochází k porušení anonymity s vědomím klienta. Respondenti pracovníci uváděli především případy s ohlašovací povinností, ale zároveň zmínili i pořizování fotografií klientů a následnou manipulaci s nimi. Odpovědi padly i na to, jak s tím pracovníci pracovali, pokud se s takovou situací setkali, což byla jen část respondentů. Následně bylo porušování anonymity rozebráno i v rámci různých prostředí jako je klub, terén, on-line terén a účastnění se na akcích.

Respondenti klienti odpovídali na dotazy, které by mohly souviset s porušováním anonymity s jejich vědomím. Nejprve byla zmíněna situace, jak vypadá setkání pracovníka s klientem mimo klub. Dva respondenti uvedli, že takovou situaci nezažili. Další pak sdělili, že zdraví pracovníka jako první a pak teprve reaguje pracovník. V jednom případě dokonce dochází k tomu, že někdy pracovník zdraví klienta jako první. Ale tím, že klient pracovníka pozdraví, prolomí anonymitu on sám, protože se dobrovolně k pracovníkovi hlásí.

Dále byly sděleny informace ohledně údajů, které obsahují přihlášky, kde se výpovědi respondentů většinou shodovali, pokud se tedy nějaké akce už účastnili.

Zohledněno bylo prostředí sociální sítě Facebook, kde bylo uvedeno, zda platí pro konverzaci nějaká pravidla. Někteří respondenti se neseťkali s komunikací přes Facebook s pracovníky a jeden z respondentů ani nevlastní facebookový profil. Další pak uvedli, že zde mohou získat informace nebo řešit nějaké věci. Co se týká pohledu respondentů na dodržování anonymity, pak uvedli, že je pro ně anonymita dodržována dostatečně.

Jaká jsou opatření ve Vašem zařízení v případě porušení anonymity klienta?

Následující otázka je zaměřena na postihy pracovníka, které souvisí s porušením anonymity klienta při poskytování služeb. Tuto situaci by mělo mít každé NZDM popsáno ve svých vnitřních předpisech, kterými se řídí.

První respondent uvedl, že s tím nemá osobní zkušenost, ale zmínil možnost nějaké sankce, případně i výpovědi. Nejdřív by byla situace řešena nejspíš mezi kolegy, kde dojde k vysvětlení.

Druhý respondent uvádí možnost vlastní reflexe pracovníka. Vůbec uvědomění si, že se taková situace stala. Možnost řešení situace v rámci týmu se svým kolegou, který je schopný pracovníkovi situaci reflektovat. Dochází k řešení situace pomocí vysvětlení, proč je dobré zachovat klientovu anonymitu a zmínit podepsání mlčenlivost. Mlčenlivost se vztahuje k pracovníkovi, který jí podepisuje při nástupu do práce. Pracovník se k ní zavazuje i po skončení pracovního vztahu. To samé platí i pro praktikanty či dobrovolníky, kteří se mohou v NZDM vyskytovat. Pracovník zmínil i možnost sankcí. *„Což znamená, že může přijít zásah z vrchu. A může dojít jakoby k nějakému sankčnímu systému a nemusí to být jenom rovnou jakoby vyhození, ale snížení prostě jakoby platového nějakého ohodnocení jo. Nějaká výtky může přijít od vedoucího. V momentě, kdy by se ta situace prostě opakovala častěji. Takže v tomhle směru si myslím že, ten člověk má možnosti jak s tím jako pracovat. Že má možnost prostě využít individuální supervize nebo supervize týmový prostě. Takže v tuhle chvíli si myslím, že je to asi jeden z nejdůležitějších nástrojů. Jo? Komunikace s partákem a na klubu a další věci je prostě supervize.“*(R2) Respondent nezapomněl uvést ani nástroje, které jsou využívány nejen v NZDM, ale i v dalších sociálních službách a tou jsou možnosti supervize. Supervize by měla být pro pracovníky bezpečným prostředím, kde mohou získat jiný náhled na situace, které jsou nestandardní, a pracovník si s nimi neví úplně rady. Jsou zde řešena jak klientská témata, tak týmová.

V pořadí třetí respondent uvedl ukotvení v metodikách, kde je zmíněn postup v rámci udržení anonymity klienta. Pak nevedl respondent celý název metodiky, ale nejspíše se bude jednat o porušení pracovní kázně, kde jsou odstupňovány postihy, dle toho, jaká situace se stala. *„Od nějaký jako rozmluvy s vedoucím, až tam jako to je finální propuštění.“*(R3)

Možnost upozornění i propuštění uvádí další respondent. I zanesení v metodikách. Zmíněna byla i další možnost řešení a to ve formě omluvy ze strany pracovníka klientovi nebo peněžní sankcí. Pracovník to považuje za základ.

Pátý respondent u této otázky za začátku uváděl jenom možnosti, kdy k porušení anonymity dochází a odkazoval se na zákon v rámci ohlašovací povinnosti k policii a OSPOD. Jinak co se týká konkrétního řešení porušení anonymity klienta je poprvé

napomenutí pracovníka, ke kterému může dojít i opakovaně. Konečným řešením je ukončení pracovního poměru v rámci porušení pracovní kázně.

Posledním respondent neznal na tuto otázku odpověď, protože se s tím osobně nesetkal.

Jak vnímáte za důležité dodržování anonymity v rámci NZDM?

V poslední otázce je zohledněn pouze pohled pracovníků na dodržování anonymity v rámci NZDM. Odpovědi a zdůvodnění respondentů by mohly být zajímavé vzhledem k přímému kontaktu s klienty.

První respondent uvedl, že to nevnímá jako důležité, vzhledem k tomu, že pracuje s mladší cílovou skupinou. Zároveň zohledňuje to, že by to mohlo být důležité pro starší cílovou skupinu klientů. Ale anonymitu vidí jako důležitou pro zachování vztahu s klienty a především pak v rámci zachování důvěry. Klienti vědí, že pracovník neposkytne sdělené informace někomu dalšímu. Respondent by anonymitu v rámci NZDM zachoval.

Druhý respondent anonymitu nepovažuje za důležitou, protože ho to může v některých věcech brzdit. Zároveň uvádí situace, kdy dochází ke komunikaci se zákonnými zástupci a zde vnímá anonymitu jako velkou výhodu. Nevýhodu anonymity shledává v komunikaci s OSPODem. Zároveň kdyby anonymita nebyla a pracovník by se dozvěděl o nějaké situaci, tak by jí musel hlásit hned. V danou chvíli, kdy pracovník dodržuje anonymitu, nemusí danou situaci hned hlásit, ale může se na ni jenom doptat a počkat případně až do chvíle, kdy zjistí další potřebné informace. „ Má to oba dva jakoby póly. Jo? Já si myslím, že dodržování anonymity vzhledem k tomu, že naši klienti to nepotřebují, nechtěj to a nevyžadují to nějak striktně, tak je to takový hodně rozvolněný. Zároveň si myslím, že prostě jakoby jít naproti rodičům je velmi dobrá jako cesta, aby si nemysleli, že tady ty děti dělaj prostě bůhví co. Jo? Což prostě tu zkušenost samozřejmě, což tu zkušenost tady samozřejmě máme. Takže za mě už to není tak důležitý, jako to bylo prostě třeba dřív.“ (R2) Respondent se pak vrátil k situaci s rodiči, kdy je dobré s nimi komunikovat, aby neměli předsudky vůči zařízení, když by jim pracovník nesdělil například některé informace. Uvádí to ze své vlastní zkušenosti. Respondent nepovažuje za důležité dodržování anonymity, tak jako dřív.

Na rozdíl od předchozího respondenta považuje třetí respondent dodržování anonymity jako zásadní v rámci budování vztahu mezi pracovníkem a klientem. V této myšlence se tedy shoduje s prvním respondentem. Vztah by prý ztratil možnost důvěřovat pracovníkovi. „*Myslím si, že to je jedna z těch nejdůležitějších pilířů tej naší práce. Myslím, že by to vypadalo úplně jinak, že by sme že by se nám nikdo s ničím nesvěřil. Nikdo by kvůli ničemu za náma nepřišel, kdyby se bál toho, že to řeknem at' na intru vyhovatelkám nebo někomu jinýmu. Myslím si, že to je to takový u tý služby zásadní.*“(R3)

Čtvrtý respondent to shledává jako výhodu. Především v tom, že klienti se necítí ohroženi i když řeší něco důležitého a pracovník pro ně může být někdo cizí. Klienti se nemají v podstatě čeho bát, protože pracovníci o nich nic neví. „*Jsem hrozně ráda, že je to takhle nastavený.*“(R4)

„*Protože si myslím, že to tak nevidí ani naši klienti. Ale jako, že když známe přezdívky, tak tak nikde nemluvim o nich jakoby jménem. Jde o to, jestli to je pro práci v NZDM vyloženě jako důležitý. Úplně se s tím neztotožňuju.*“(R5) Respondent tedy uvádí, že pokud se klient představí pod přezdívkou, pak jeho rozhodnutí respektuje a neoslovuje ho jménem. A pokládá tak trochu otázku, zda je anonymity pro práci v NZDM vlastně vůbec důležitá. „*Pro mě to není prioritá, ale spíš jde pak i o ty klienty. Kdyby tady byl někdo, kdo chce vyloženě zůstat anonymní, nechce aby jsme o něm něco věděli, tak to budu respektovat, ale jinak ne. Vzhledem k tomu jaký máme klienty tak mně přijde, že tady to není až tak důležitý.*“(R5). Nedůležitost anonymity odkazuje respondent na složení cílové skupiny.

K předchozímu respondentovi se přiklání i respondent č. 6, který sdělil, že klienti svou anonymitu neřeší a rodiče jsou většinou obeznámeni s tím, že jejich dítě NZDM navštěvuje, protože jim to děti sami doma řeknou. Pokud by o zachování anonymity někdo vyloženě stál, pak by to respektoval. Respondent to nevnímá jako důležité, ale myslí si, že na některé věci je anonymita dobrá.

Shrnutí DC3

Co se týká postupů při porušení anonymity klienta, pak se většina informací od respondentů shoduje. Porušení anonymity může být v počátku řešeno mezi pracovníky

v týmu a může dojít až k řešení s vedoucím, omluvě klientovi, postih platebního hodnocení a skončit to může až výpovědí. Někteří respondenti zmínili i zpracování postupu v rámci vnitřních předpisů. Dva zajímavé nástroje, které uvedl pouze jeden z respondentů, byla individuální supervize a supervize. Zde se respondenti shodli zhruba z poloviny, kdy se jedna přiklání k dodržování anonymity a jejího zachování a druhá nevnímá dodržování anonymity za důležité. Většinou se nestává, že by klienti trvali na své anonymitě.

Závěr

Teoretická část diplomové práce nám přiblížila definice NZDM, cílovou skupinu. Uvedena byla i primární prevence a pracovníci, se kterými se můžeme v NZDM setkat. Dále bylo uvedeno poskytování služeb v těchto zařízeních. Přesněji princip nízkoprahovosti, služby poskytované v rámci NZDM a jejich forma. Zmíněn byl i trend posledních let a to on-line terén, což značí nejčastěji komunikaci přes sociální síť Facebook mezi pracovníkem a klientem. Zkušenost s on-line terénem byla uvedena i v porovnání se zahraničím. Třetí kapitola byla věnována samotnému pojmu anonymita. Zmíněna byla i anonymní evidence, anonymita na malém městě či ve spolupráci s rodinnou a návaznými institucemi. K porovnání pak došlo i se zahraničím, konkrétněji se zařízeními ve Skotsku a Lotyšsku. Čtvrtá kapitola obsahovala pojem mlčenlivost a uveden byl i doporučený postup pro sociální pracovníky v případě kontaktu s policií.

Hlavním cílem výzkumné části mé diplomové práce bylo zjistit, jak pohlíží na anonymitu pracovníci a klienti v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež v Královéhradeckém kraji. Hlavní cíl byl naplněn za pomoci třech dílčích cílů. Byl zjištěn jak pohled pracovníků, tak klientů NZDM

Nastavení dílčích cílů, pomohlo vyhodnotit hlavní cíl. V rámci prvního dílčího cíle se vyjádřili pracovníci a klienti k tomu, jak vnímají anonymitu. Pracovníci většinou zastávali názor, že pro jejich klienty není anonymita důležitá a tudíž jí klienti neřeší. Ale někteří z nich jsou zároveň stále pro její zachování a někteří by ji klidně zrušili, ale vidí v dodržování anonymity značná pozitiva. Mezi tato pozitiva patří budování důvěry ve vztahu mezi klientem a pracovníkem. Dále také nesdělování detailních informací zákonným zástupcům nebo co se týká informací sdělovaných v rámci spolupráce s OSPOD a policií. Klienti tedy mnohdy svou anonymitu neřeší, ale mohou ji dle pracovníků řešit v případě, kdy by se řešila nějaká situace s policií. Zachování anonymity v rámci zařízení pak shledávají pracovníci v tom, že se informace nedostanou mimo klub a údaje, které jsou zadávány do evidence, jsou zpřístupněny pouze pracovníkům daného NZDM. Většina klientů zmínila, že ani neví, co je to anonymita a nezažili situaci, ve které by o nich mluvil pracovník s jejich kamarády, až na jeden případ, kde se jednalo o řešení konfliktu.

Další dílčí cíl byl věnován případům, kdy dochází k porušení anonymity. Pracovníci zhodnocovali, jak je porušována anonymita v různých prostředích, kde může být služba NZDM poskytována. Prostředí byla vymezena následující: klub, terén, on-line terén a účast na akci. Pracovníci odpovídali také na to, zda se jim někdy stalo, že by došlo k porušení anonymity. U klientů byl tento cíl zhodnocen otázkami, které se týkaly setkání klienta a pracovníka mimo klub, vyplňování přihlášek na akce, komunikace přes Facebook s pracovníkem a to jak vnímají, že je na klubu dodržována anonymita.

Třetí dílčí cíl byl naplněn pouze v rámci rozhovoru s pracovníky, kde byla zmíněna opatření v případě porušení anonymity. Opatření byla od rozmluvy s kolegou v týmu až po možnost ukončení pracovního poměru. Pracovníci pak také vyjádřili svůj názor na důležitost dodržování anonymity v rámci NZDM.

Způsob sběru dat za pomoci kvalitativního výzkumu se v tomto případě osvědčil a to i díky dostatečnému počtu respondentů.

Otázkou tedy zůstává, zda je dodržování anonymity v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež v České republice důležité, když v zahraničí byla anonymita v těchto zařízeních skoro odstraněna. Jako příklad bylo uvedeno zařízení ve Skotsku a v Lotyšsku. Je tedy dodržování anonymity důležité pro klienty nebo pro pracovníky?

Použitá literatura

- BEDNÁŘOVÁ, Z.; PELECH, L. *Slabikář sociální práce na ulici: Supervize, streetwork, financování*. 1. vyd. Brno: Doplněk, 2003, 104 s. ISBN 80-7239-148-8.
- BEDNÁŘOVÁ, Z.; PELECH, L. *Sociální práce na ulici: Streetwork*. 1. vyd. Brno: Doplněk, 2000, 102 s. ISBN 80-7239-048-1.
- ČUPROVÁ L., *Online práce v nízkoprahových službách pro děti a mládež*. Brno: Pedagogická fakulta Masarykovy univerzity, 2012. 130 s. Diplomová práce.
- HAMPL, K., Mládež, alkohol, drogy a prevence závislosti. In: *Rizikové chování dospívajících a jeho prevence: 1. odborný seminář, 5.-7. září 2000*, SZÚ Praha. Praha: Free Teens Press, 2000, s. 138-145. ISBN 80-902-8980-0.
- HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005, 408 s. ISBN 80-7367-040-2
- HERZOG, A., *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. Praha: Česká asociace streetwork, 2008, 19 s.
- KLIMEŠ, L., *Slovník cizích slov*. 1. vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1981, 790 s.
- KLÍMA, P. Práce s neorganizovanými dětmi a mládeží a její „nízkoprahové souvislosti. In KLÍMA, Ěthum: *Bulletin pro sociální prevenci, pomoc a intervenci*. Praha: 2003, s. 37-48.
- NEŠPOR, K.; PERNICOVÁ, H. *Jak zůstat fit a předejít závislostem: Streetwork*. 1. vyd. Praha: Portál, 1999, 112 s. ISBN 80-717-8299-8.
- Nízkoprahové programy pre deti a mládež: úvod do problematiky*. 1. vyd. Bratislava: Nadácia mládeže Slovenska, 2005, 136 s. ISBN 80-969348-0-5.
- Normální je nekouřit: program podpory zdraví a prevence kouření pro mladší školní věk (7-11 let). 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2009, 104 s. ISBN 978-802-1050-211.
- KRAUS, B., POLÁČKOVÁ, V. *Člověk – prostředí – výchova. K otázkám sociální pedagogiky*. Brno: Paido, 2001., 199 s. ISBN 80-7315-004-2.
- LABÁTH, V.; AMBRÓZOVÁ, A. *Mládež a delikvence: možnosti potencionálních zmien*. 1. vyd. Praha: SLON, 2001. 151 s. ISBN 80-85850-66-4.
- MACKOVÁ, J., *Perspektivy vývoje nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v ČR*. Hradec Králové: Pedagogická fakulta Univerzity Hradec Králové, 2013. 69 s. Diplomová práce

MATOUŠEK, O., *Metody a řízení sociální práce*. 1. Vyd. Praha: Portál, 2003. 384 s. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 2. vyd., přeprac. Praha: Portál, 2008, 271 s. ISBN 978-80-7367-368-0.

NEDĚLNÍKOVÁ, D. (ed.). *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008, 201 s.

OBČANSKÉ SDRUŽENÍ SALINGER. *Metodika NZDM Modrý pomeranč: Služby poskytované v NZDM Modrý pomeranč*. Hradec Králové, 2014

RACEK, J.; HERZOG, A., Fenomén NZDM, tedy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. In KLÍMA, Petr a kol. *Kontaktní práce: analogie textů České asociace streetwork*. Praha: ČAS, 2007. s. 319-329

STANÍČEK, J.; SYROVÝ, J.; HERZOG, A.. Definování cílové skupiny v rámci pojetí práce zaměřené na člověka. In KLÍMA, Petr a kol. *Kontaktní práce: analogie textů České asociace streetwork*. Praha: ČAS, 2007. s. 87-92

KOTOVÁ, H. (ed.), KREBS, M. (ed.), KUNC, S. (ed.), STRNAD, M. (ed.). *Streetwork!: dobrá praxe 2015 : české a zahraniční zkušenosti z práce v nízkoprahových sociálních službách*. Praha: Česká asociace streetwork o.s. (ČAS), 2015, 157 s. ISBN 978-80-905069-3-0.

TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2006, 149 s. ISBN 80-7367-178-6.

VESELSKÁ, K., *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež*. Hradec Králové: Pedagogická fakulta Univerzity Hradec Králové, 2010. 42 s. Bakalářská práce

VOLEJNÍKOVÁ, R., *Místo nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v trávení volného času v Královéhradeckém kraji*. Hradec Králové: Pedagogická fakulta Univerzity Hradec Králové, 2014. 80 s. Diplomová práce

Internetové zdroje:

ASOCIACE VZDĚLAVATELŮ V SOCIÁLNÍ PRÁCI. *Povinnost mlčenlivosti a způsoby vzdorování nátlaku policie na její prolomení*. Socialniprace.cz, 2012 [cit. 2015. 08. 11.]

Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=2&clanek=394>

ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. Česká asociace streetwork, 2008 [cit. 2015. 21. 10.] Dostupné z:

http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=202

ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. *Etický kodex České asociace streetwork*. Streetwork.cz, 2014 [cit. 2015. 03.10.] Dostupné

z:http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=152&site=cas

ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. *Rozhovor s Davidem Rejlkem*. Streetwork.cz, 2012 [cit. 2015. 12. 10] Dostupné z:

http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=3707

ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. *Specifika terénní práce na malém městě*. Streetwork.cz, 2015 [cit. 2015. 04. 11.] Dostupné z: <http://www.streetwork.cz/content/view/4811/88/>

Česká republika. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Praha, 2006. Dostupné z:

http://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/108_2006_2015.pdf

Česká republika. Zákon č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Praha, 2004. Dostupné z: <http://www.msmt.cz/dokumenty/aktualni-zneni-zakona-o-pedagogickych-pracovnicich-k-1-lednu>

Česká republika. Vyhláška č. 505/2006 Sb., In: *Sbírka zákonů České republiky*. Praha, 2006.

Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/6196/vyhlaska_505_2006.pdf

Manuál pro tvorbu minimálního preventivního programu [online]. 2010 [cit. 2015. 10. 10]

Dostupné z: www.msmt.cz/file/16437_1_1/

MARX, Gary T. What's in a Name? Some Reflections on the Sociology of Anonymity. *The Information Society* [online]. 1999, vol. 15, issue 2, s. 99-112 [cit. 2015-10-11]. DOI:

10.1080/019722499128565. Dostupné z:

<http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/019722499128565>

MPSV, 2012. *Anonymní evidence u poskytovatelů sociálních služeb*. [cit. 2015. 25. 10.]

Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/13918>

PFITZMANN, Andreas a Marit KÖHNTOPP. Anonymity, Unobservability, and Pseudonymity — A Proposal for Terminology. *Designing Privacy Enhancing Technologies* [online]. Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg, 2011-3-16, s. 1 [cit. 2015-10-11]. DOI: 10.1007/3-540-44702-4_1. Dostupné z: http://link.springer.com/10.1007/3-540-44702-4_1

Seznam tabulek

	strana
Tabulka č. 1	40
Tabulka č. 2	41
Tabulka č. 3	44

Seznam příloh

Příloha A: Struktura rozhovoru s pracovníky

Příloha B: Přepis rozhovoru s respondentem č. 3

Příloha C: Struktura rozhovoru s klienty

Příloha D: Přepis rozhovoru s respondentem č. 12

Příloha A: Struktura rozhovoru s pracovníky

- 1) Na začátku bych se Vás ráda zeptala jaké je Vaše vzdělání, jak dlouho pracujete v NZDM a na jaké pozici?
- 2) Jak Vaši klienti rozumí anonymitě?
- 3) V jakých situacích řeší klienti svou anonymitu?
- 4) V čem myslíte, že spočívá zachování anonymity ve Vašem zařízení?
- 5) V jakých situacích může dojít k porušení anonymity a už se Vám to stalo?
- 6) Jak jste s tím pracoval/a?
- 7) V jakých případech dochází k porušení anonymity s vědomím klienta na klubu?
- 8) V jakých případech dochází k porušení anonymity s vědomím klienta v terénu?
- 9) V jakých případech dochází k porušení anonymity s vědomím klienta v rámci on-line terénu?
- 10) V jakých případech dochází k porušení anonymity s vědomím klienta v rámci jeho účasti na akci?
- 11) Jaká jsou opatření ve Vašem zařízení v případě porušení anonymity klienta?
- 12) Jak vnímáte za důležité dodržování anonymity v rámci NZDM?

Příloha B: Přepis rozhovoru s respondentem č. 3

Tak, na začátku bych se ráda zeptala jaký je tvoje vzdělání, jak dlouho pracuješ v NZDM a na jaký pozici?

Já jsem studovala speciální pedagogiku i bakaláře i pak navazující a v NZDM jsem už ty jo přes čtyry roky. Na plnej úvazek jsem tady asi dva a čtvrt roku, předtím jsem dělala na dohodu a jsem taj jako sociální pracovník.

A jak tvoji klienti rozumí anonymitě?

Myslím si, že to berou jako nějakou samozřejmost. Něco co prostě tak je a nad čím jako moc ne nepomejšlej nebo nepřemejšlej. Málokdy se stane, že by tajto téma jako zaznělo nahlas. Mám jako pocit, že to je taková samozřejmost, kort, tím, že dělám s těma staršíma od 13. ti let.tak si myslím, že většina z nich sem přišla z malýho klubu a už to prostě maj takový jako zažitý. Nestává se, že by kolem toho byly jako nějaký řeči.

A stává se, jako jsou nějaký situce, ve kterých klienti řešej tu svoji anonymitu?

Jo teďka mě napadla situace klienta, se kterým mám individuální schůzky. Je to člověk kterej je plnoletej, je mu přes 20 a ten se teďka ptal na to, jakože je v něm velkej strach, že budu informovat jeho rodiče jako o jeho životě. Tak jsem mu právě vysvětlovala jako, co to ta anonymita je, co to není, že to vlastně udělat nemůžu já, stejně jako to nemůže udělat žádněj jinej odborník a to mě napadlo jako první. A občas se to tady v rámci nějakýho tématu tak jako přetřese no, ale možná spíš v terénu. Mě napadaj situace, kdy třeba se s děckama bavíme vo něčem a voni nám třeba říkaj, že to a hlavně to neříkejte vychovatelkám tak jim na to jako říkáme, vo tý anonymitě spíš z nějakýho jako řešej to v rámci asi jako nějakýho strachu, že by jim hrozilo něco, kdybysme něco jako vydrbali.

Dobře. A v čem myslíš, že spočívá zachování anonymity ve Vašem zařízení?

No myslím , že anonymita spočívá v tom že o těch klientech nemluvim nebo nemluvíme nikde, krom taj našich porad. Anonymita u nás spočívá v tom, že třeba když

potkáme klienta na ulici tak mu dáváme možnost nás pozdravit nebo nepozdravit, ale ve chvíli, kdy vidíme, že se k nám ten klient nechce hlásit, tak se k němu ani mi nehlásíme a stejně tak je to i s terénními klientama, když vidíme někde skupinku klientů, která očividně nás jako úmyslně přehlíží, tak za nima prostě nejdem aa necháme je v tom. Něco jinýho je třeba, když ta skupinka je jako ze všech těch lidí, který známe. Tak to je pak něco jinýho, ale kdyby tam byli jako s někým cizim tak je vyhledávat nebudem. S čím ještě by to mohlo....No i to třeba vnímám v tom, jak vedeme dokumentaci. Máme taj pravidla pro to jako kdyby třeba nějaký praktikant chtěl tu dokumentaci vidět, tak za jakejch podmínek. Asi mě toho víc nenapadá.

Já myslím, že takhle stačí. V jakých situacích může dojít k porušení anonymity a už se Ti to stalo?

Napadá mně, že třeba v situacích, kdy se taj něco ztratí a budeme muset zavolat třeba policii. Nebo budeme vědět, kdo to třeba ukrad a budeme to volat jako s tím jménem, který jakoby že jo neznáme, ale my přece víme, jako kdo to je. Což se tady nestalo. Krádež jsme taj řešili jednou, ale vyřešilo se to jako předtím než jsme museli někoho přivolávat. Tak to mě třeba napadá. Například. Pak mě napadá takový ty jako situace, kdy se tady klienti ptaj jako na ty jiný lidi. Kdy se jako informujou to je mi vždycky jako hrozně nepříjemný, když se infomujou na to, kdy tady naposled byl tenhle. Taková ta asi jako klasická otázka. Myslím, že to každej z těch pracovníků řeší to jako nějak jinak. Já se tomu dost vyhejbám a když kort jako když vím, že to vlastně jako úplně asi nejsou kámoši, tak to úplně nesděluju.

Dobře. Tak a v podstatě došlo i k zodpovězení tý šestý otázky jak jsi s tím vlastně pracovala. Takže tu můžem klidně přeskočit. A půjdem na sedmičku. V jakých případech dochází k porušení anonymity s vědomím klienta na klubu?

Podle mě to je třeba situace až tady třeba tý výzdoby fotek, kde jsou klienti na fotkách, s tím, že ale to je všechno jako s jejich souhlasem. A pak mě napadá támhle ta zeď proti, který stojim, kde si některý klienti napsali i svoje příjmení. Tak to To mi přijde, že tu

anonymitu porušuje, ale napsali si to tam dobrovolně, s tím právě svým souhlasem. Jinak taj máme fotky no. Stejně tak na facebook zveřejňujeme fotky z akcí. Tam ale máme vždycky jako od těch všech klientů souhlas.

Dobře. A v jakých případech dochází k porušení anonymity s vědomím klienta v terénu?

Žádná konkrétní situace mě nenapadá. Jako tím, že máme ty skupinky hodně jiný. Napadaj mě takový ty ohlašovací naše ohlašovací povinnosti, ale to ne úplně vždycky je s tím vědomím klienta. Ale někdy taky, že ty klienty vedem k tomu, aby to ohlásili nebo aby nám dali souhlas, že můžem jednat místo nich a tak. V tu chvíli tu anonymitu porušujem. A to se někdy děje i jako se souhlasem i samozřejmě bez souhlasu, protože to je naše povinnost.

Tak jo a v jakých případech dochází k porušení anonymity s vědomím klienta v rámci on-line terénu?

Jo, tam mě tam mě nic nenapadlo, tam si myslim, že to co jsem předtím zmínila, že dáváme fotky na facebook občas, ale to je všechno jako po tom jejich souhlasu. Nic už mě nenapadá.

A zeptám se, vy jako komuniujete s klientama přes chatna Facebooku?

Jojo, my máme máme dvě hodiny tejdně vždycky na hod'ku v úterý na hod'ku ve čtvrtek, kdy jsme on-line a ty klienti maj možnost nás oslovit. Takže to v praxi funguje tak, že si dáme vždycky status, kdo tam je a aby jsme jim to připomněli. A máme třeba 10 – 15 minut, kdy čekáme jako jestli se někdo ozve nám, a pak třeba se jako ozýváme někomu my. Ale neodpoví neodpoví no, nějak to jako neřešíme.

Dobře. A to znamená, že ty klienty máte jako přidaný v přátelích na tom Facebooku?

Jo, ale musej oni požádat nás. My jako nikdy nežádáme klienty.

Jo dobře. Tak a v jakých případech dochází k porušení anonymity s vědomím klienta v rámci jeho účasti na akci?

Tady mě taky napadaj ty fotky, který na akcích pořizujem a pak nějakej takovej ten souhlas s účastí dítěte na akci, kdy tam vyplňujou svoje jméno, teď si nejsem jistá jestli datum narození, asi jo, a takový ty informace vo sobě, abysme je mohli pojistit abysme měli kontakty na rodiče a tak. Že tam maj vlastně i adresu si myslim na tom papíru. Abychom mohli kontaktovat ty rodiče.

Dobře. Tak předposlední otázka. Jaká jsou opatření ve Vašem zařízení v případě porušení anonymity klienta?

máme na to metodiku. V tý metodice se píše jednak jako co, co máme dělat v rámci toho udržení anonymity a pak nebo jako a spadá to pod metodiku jako nějakýho toho Porušení pracovní nevim kázně, něco takovýho. A opatření tam jsou asi odstupňovaný podle toho, co se stane. Od nějakýho jako rozmluvy s vedoucím, až tam jako to finální je propuštění. Tam záleží na tom, co ten pracovník udělá.

Dobře. A poslední otázka: Jak vnímáš za důležité dodržování anonymity v rámci NZDM?

Já si myslim, že to je zásadní. Protože s těma klientama máme budovat nějakej vztah a ve chvíli kdy my nebudou moct důvěřovat, to co kde řeknu, komu to řeknu, proč to řeknu, tak ten vztah nevybuduju.. Myslim si, že to je jedna z těch nejdůležitějších pilířů tej naší práce. Myslim, že by to vypadalo úplně jinak, že bysme že by se nám nikdo s ničím nesvěřil. Nikdo by kvůli ničemu za náma nepřišel, kdyby se bál toho, že to řeknem ať na intru vyhovatelkám nebo někomu jinýmu. Myslim si, že to je to takový u tý služby zásadní.

Příloha C: Struktura rozhovoru s klienty

Otázky do výzkumu pro klienty

- 1) Na začátku bych se Tě ráda zeptala kolik ti je a jak dlouho chodíš do klubu?
- 2) Jak rozumíš pojmu anonymita tady na klubu?
- 3) V jakých situacích o tobě mluvil pracovník s tvými kámoši, a bylo ti to nepříjemné? Proč?
- 4) Jak se k tobě chová pracovník, když se s tebou potká mimo klub?
- 5) Když se účastníš akcí, které pořádá klub, jaké informace musíš vyplnit do přihlášky?
- 6) Jaká pravidla platí proto, aby sis mohl dopisovat s pracovníkem přes Facebook?
- 7) Jak vnímáš, že je na klubu dodržována anonymita?

Příloha D: Přepis rozhovoru s respondentem č. 12

Tak já bych se Tě a začátku zeptala kolik ti je a jak dlouho chodíš do klubu?

Je mi 14 a do klubu chodím asi dva roky.

A jak rozumíš pojmu anonymita tady na klubu?

Jako, že někdo, když něco řekne, tak je to pod anonymem jakože se nikdo nedozví, kdy to řek prostě. No

Takže jako když třeba řekneš něco pracovník, tak to zůstane jakoby mezi váma.

Hm a nikomu to neříká.

Dobře. A v jakých situacích o tobě mluvil pracovník s tvýma kámošema, a bylo ti to nepříjemné?

No tak co já vim, tak asi nikdy jsem jako nikdy se mi to nestalo, že by semnou pracovník mluvil jako před mýma kámošema.

Dobře, tak jo. A jak se k tobě chová pracovník, když se s tebou potká mimo klub?

No když se potká třeba semnou pracovník, tak ho většinou zdravím já a von pak pozdraví.

Supr. A když se účastníš akcí, které pořádá klub, jaké informace musíš vyplnit do přihlášky?

No tak jméno, bydliště a pak ještě třeba pak jenom podpis a tak.

A kdo podepisuje tu přihlášku?

Rodiče.

Tak supr. A jaká pravidla platěj proto, aby sis mohla dopisovat s pracovníkem přes Facebook?

No tak hm já nevim. Hm, bejt jako slušná a bavit se vo něčem jako třeba co, většinou se tam bavit třeba, když něco potřebuju nebo když třeba mám chuť si s ním psát. A to je asi všechno.

No dobrý, supr. A jak vnímáš, že je na klubu dodržována anonymita?

No tak jako je to docela jakože prostě jakože pro mě to je teda jako dobrý, že to je pod anonymem, protože pro nás by to bylo takový nepříjemný, prostě kdyby někdo prostě někomu někdo řek z pracovníků něco co jsem říkala a tak .