

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Teologická fakulta

Diplomová práce

PROBLEMATIKA MLČENLIVOSTI A OZNAMOVACÍ
POVINNOSTI V NÍZKOPRAHOVÉM ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A
MLÁDEŽ

Autor práce: Bc. Sabina Říhová
Vedoucí práce: doc. Jindřich Šrajer, Dr. theol.
Studijní program: Etika v sociální práci (KS)

2024

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem autorkou této kvalifikační práce a že jsem ji vypracovala pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu použitých zdrojů.

V Českých Budějovicích, dne 20. 3. 2024

.....
Bc. Sabina Říhová

Poděkování

„Velmi děkuji vedoucímu mé diplomové práce doc. Jindřichu Šrajerovi, Dr. theol. a konzultantce paní Mgr. Veronice Zvánovcové Ph.D. za cenné rady, doporučení, připomínky a metodické vedení při celkovém zpracování diplomové práce. Také chci poděkovat mému příteli a celé své rodině za velkou podporu při studiu.“

Obsah:

ÚVOD.....	5
1. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež.....	7
1.1 Kořeny nízkoprahového centra pro děti a mládež a jeho vývoj.....	7
1.1.1 Budoucí vize NZDM.....	10
1.2 Principy NZDM.....	11
1.3 Cílová skupina nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.....	15
1.3.1 Období adolescence.....	17
1.4 Poslání a cíl nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.....	18
2. Povinnost mlčenlivosti a oznamovací povinnost sociálního pracovníka	20
2.1 Povinnost zachovávat mlčenlivost.....	20
2.2 Oznamovací povinnost dle Trestního zákoníku	21
2.3 Spolupráce a předávání informací sociálních pracovníků Policii ČR	23
2.4 Sociálně-právní ochrana dětí.....	25
2.4.1 Činnosti OSPOD.....	25
2.4.2 Předávání informací a podezření OSPOD.....	27
2.5 Možnosti spolupráce v rámci NZDM a OSPOD	29
2.6 Bariéry spolupráce	34
3. Etika a etická dilemata v sociální práci	36
3.1 Profesní etika sociálních pracovníků.....	36
3.2 Etická dilemata a etické problémy.....	40
3.3 Druhy etických dilemat.....	41
3.4 Možnosti řešení etického dilematu.....	50
ZÁVĚR.....	56
Seznam použitých zdrojů.....	59
Seznam zkratk	65
Seznam příloh.....	66
Přílohy.....	67
Abstrakt.....	81
Abstract.....	82

ÚVOD

Pro diplomovou práci jsem si zvolila téma „*problematika mlčenlivosti a oznamovací povinnosti v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež*“. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež by měla být pro děti a mládež bezpečným místem, kam chodí trávit svůj volný čas, odpočinout si, sdílet se sociálními pracovníky své strasti, svěřovat se jim, získávat od nich pomoc, rady i pochopení. Pro děti však není jednoduché svěřovat se cizímu člověku s citlivými otázkami. Předpokladem je získaná důvěra. Pracovník nízkoprahových zařízení pro děti a mládež by měl tuto důvěru budovat, a to tím, že informace, které od klientů získá, nebude dále předávat. V některých případech se ovšem dozví informace, na které se vztahuje oznamovací povinnost. Ve všech případech však nemusí být zcela zřejmé, které ze získaných informací pod tuto povinnost spadají. Sociální pracovníci tak stojí před eticky nesnadnou situací, která může zásadně ovlivnit jak životy jejich klientů, tak životy jich samotných i zařízení, ve kterých pracují.

V nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež pracuji téměř dva roky a vnímám napětí a nejasnosti, které vyvolává oznamovací povinnost a mlčenlivost, kterou jsou pracovníci vázáni. Zároveň jsem si vědoma důležitosti umět se správně rozhodnout a vědět, jak v takových situacích jednat nebo na základě čeho se rozhodnout. Z těchto důvodů mi přijde přínosné zmapovat problematiku mlčenlivosti a oznamovací povinnosti, kterou mají sociální pracovníci v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Práce se bude zaměřovat jak na etické, tak právní hledisko problému. Zároveň odliší, jak se tyto povinnosti vztahují k policejnímu orgánu nebo k Orgánu sociálně právní ochrany dětí.

Hlavním cílem diplomové práce bude zjistit, na základě čeho sociální pracovníci v nízkoprahových zařízeních jednají a čím se řídí při řešení konfliktu oznamovací povinnosti a povinné mlčenlivosti. Stěžejní otázkou při tom bude, kdy vzniká oznamovací povinnost ve smyslu trestního zákona, a kterých trestných činů se týká. Zároveň zjistit, co je zdrojem etických dilemat v sociální práci, zda je to konflikt obou povinností nebo rozpor mezi praktickou stránkou oznamovací povinnosti a etickým rozměrem problému. Zároveň je cílem nastínit, možnosti řešení etických dilemat.

Diplomová práce bude členěna do tří kapitol. První kapitola se bude zabývat uvedením do problematiky. Pokusí se nastínit historii nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, a kam by měly v budoucnu směřovat. Objasní, na jakých principech, s jakou cílovou skupinou nízkoprahová zařízení pro děti a mládež pracují, a jaký je jejich poslání a cíl.

Ve druhé kapitole bude vymezen legislativní rámec povinnosti zachovávat mlčenlivost a oznamovací povinnosti sociálních pracovníků ve spolupráci s Policií ČR a Orgánem sociálně právní ochrany dětí. Také popíše zákon o sociálně-právní ochraně dětí a stručnou charakteristiku Orgánu sociálně právní ochrany dětí. Na závěr nastíní možnosti spolupráce v rámci nízkoprahových zařízení pro děti a mládež a Orgánu sociálně právní ochrany dětí a popíše hlavní důvody, které této spolupráci brání.

Třetí kapitola se zaměří na etiku a etická dilemata v sociální práci. Přiblíží profesní etiku sociálních pracovníků s důrazem na hodnoty v sociální práci. Rozliší etický problém a etické dilema. Popíše druhy etických dilemat a podrobněji rozvede dilema, které představuje hranice vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem, přístup pomoci a kontroly a napětí mezi požadavky práva a etiky. Na závěr představí možnosti řešení etických dilemat.

Cestou k naplnění výše vytyčených cílů bude studium relevantních zdrojů, literatury a zákonů. Diplomová práce bude kombinovat teoretický přístup s výzkumnou částí. Výzkum bude prováděn prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů. Ty budou mít za cíl získat pohled na námi reflektovanou problematiku celkem od 7 sociálních pracovníků ze čtyř nízkoprahových klubů pro děti a mládež v Praze. Cílem bude zjistit, na základě čeho pracovníci jednájí v těchto eticky dilematických situacích, jak v praxi řeší tyto případy, proč situaci vnímají jako problematickou a co by jim pomohlo k tomu, aby se v těchto situacích lépe orientovali a cítili se jistější.

1. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

Diplomová práce se zabývá problematikou mlčenlivosti a oznamovací povinnosti v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM). Vzhledem k vytyčeným cílům práce je důležité porozumět základní charakteristice NZDM, proto se tato kapitola bude zabývat vznikem a budoucí vizí nízkoprahových center, přiblíží principy práce v zařízeních, vydefiniuje cílovou skupinu, s kterou sociální pracovníci pracují, a přiblíží poslání a cíle NZDM.

1.1 Kořeny nízkoprahového centra pro děti a mládež a jeho vývoj

NZDM vznikala v ČR na přelomu tisíciletí, tedy mezi lety 1999 až 2002. Historie nízkoprahových center pro děti a mládež sahají však ještě dál, a to do poloviny devadesátých let. Čechovovský a Racek rozdělují období vzniku NZDM na čtyři etapy.¹

V prvním období to byl vznik streetworku. Nízkoprahová centra, dříve nazývaná kluby pro děti a mládež, se koncipovala právě v tomto období, kdy se realizoval streetwork, tzn. práce na ulici.² Streetwork neboli terénní programy jsou „*terénní služby poskytované osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem ohroženy. Služba je určena pro problémové skupiny osob, uživatele návykových látek nebo omamných psychotropních látek, osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné sociálně ohrožené skupiny. Cílem služby je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba může být osobám poskytována anonymně.*“³

V roce 1994 pak vzniká Program sociální prevence a prevence kriminality. Jako jeho součástí byla zavedena funkce sociálního asistenta. Sociální asistent pracoval pod okresními úřady a pohyboval se v přirozeném prostředí dětí a mladistvých ve starším školním věku. Vyhledával děti, které tráví svůj volný čas na ulici a jsou ohroženy nebo již zasaženy sociálně patologickým vývojem. Sociální asistenti se dostávali do kontaktu s dětmi a mládeží, které neměly jinou alternativu trávení volného času, než potloukat se na ulicích a nudit se.⁴

Prvopočátky streetworku dobře vystihují slova Petra Klímy, který byl též u založení prvního klubu Krok: „*mladí byli velice překvapení, že se o ně někdo zajímá*

¹ Srov. ČECHOVSKÝ, J., RACEK, J. Kořeny vzniku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v České republice. In KLÍMA, P. *Kontaktní práce: Analogie textů České asociace streetwork*, s. 303.

² *Tamtéž*, s. 303.

³ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: *Zákony pro lidi* [online].

⁴ Srov. ČECHOVSKÝ, J., RACEK, J. Kořeny vzniku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v České republice. In KLÍMA, P. *Kontaktní práce: Analogie textů České asociace streetwork*, s. 303-304.

*jinak, než byli zvyklí. Celý první rok to bylo o kontaktování a seznamování na úrovni: „jsem tady, jsem tady s touto nabídkou pomoci a podpory, nic od vás nechci, ale přijdu zase, budu tady. Počítejte se mnou, zajímá mne, jak žijete.“*⁵

Lze tvrdit, že počátky terénní práce s mladistvými byly obtížné. Hlavním problémem byla neznalost mladých lidí s vyjasněním termínu pozice terénního sociálního pracovníka. Dnes už má většina lidí povědomí o tom, kdo je a jak pracuje terénní pracovník, a proto je navazování kontaktu s mladými lidmi v tomto ohledu jednodušší.

Pracovníci vyzorovali, že pro tyto děti, které nemají možnost nebo nechtějí navštěvovat domy dětí a mládeže, sportovní kluby, skauty či jiné formální skupiny, neexistuje jiné zařízení, kde by mohly trávit svůj volný čas a setkávat se se svými vrstevníky. Na základě tohoto zjištění začala vznikat občanská sdružení, jejichž snahou byl vznik klubů pro děti a mládež.⁶

V této době nebyl streetwork nijak metodicky ani teoreticky ukotvenou disciplínou. Až spolupráce s pracovníky ze Saské akademie poskytla streetworku teoretické zázemí, koncipovala vzdělávání v této oblasti pro pracovníky, a tím se zasloužila o rozvoj streetworku u nás.⁷

Petr Klíma potvrzuje předchozí text, když říká: *„před revolucí a těsně po ní tyto zkušenosti (myšleny zkušenosti s neorganizovanou mládeží při terénní práci) podpořila inspirace z Německa, kterou považuji asi za nejpodstatnější pro vznik komunitního centra. [...] Tito lidé nám pomohli kultivovat naše myšlenky a záměry a převést je do praktické roviny.“*⁸ Zároveň však Petr Klíma reflektuje, že v průběhu času naráželi na to, že některé věci, které v Německu dobře fungují, zde v Česku nikoliv.⁹

Teprve v roce 1995 reaguje Ministerstvo práce a sociálních věcí na výrok sociálních asistentů o zjištění problému neexistence zázemí pro mládež, která se nechtěla nebo nemohla zapojit do klasických institucí nabízejících alternativu k trávení volného času. Vznikají první projekty a zázemí – komunitní centrum Krok v Praze, kde se pracovníci věnovali svým klientům.¹⁰

Za velmi důležitý mezník, který přispěl ke vzniku a rozvoji nízkoprahových zařízení, byla dle výše uvedených autorů vlna dotačních a grantových programů na konci devadesátých let. Zdroje financí od samospráv a orgánů státní správy nebyly dostačující.

⁵ KLÍMA, P. Petr Klíma aneb jak vzniklo Komunitní centrum Krok. In: Proxima Sociale. *Ohlédnutí / 20 let Proximy Sociale*, s. 12. [online].

⁶ Srov. ČECHOVSKÝ, J., RACEK, J. Kořeny vzniku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v České republice. In KLÍMA, P. *Kontaktní práce: Analogie textů České asociace streetwork*, s. 303-304.

⁷ *Tamtéž*, s. 304.

⁸ KLÍMA, P. Petr Klíma aneb jak vzniklo Komunitní centrum Krok. In Proxima Sociale. *Ohlédnutí / 20 let Proximy Sociale*, s. 12. [online].

⁹ Srov. KLÍMA, P. Petr Klíma aneb jak vzniklo Komunitní centrum Krok. In Proxima Sociale. *Ohlédnutí / 20 let Proximy Sociale*, s. 13. [online].

¹⁰ Srov. RACEK, J., HERZOG, A. Fenomén NZDM, tedy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. In KLÍMA P. *Kontaktní práce: Analogie textů České asociace streetwork*, s. 319.

Díky grantovým programům a nadacím se mohla nízkoprahová centra dále rozvíjet a stabilizovat.¹¹

Velký podíl na vzniku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež do podoby v jaké je dnes, měl vznik České asociace streetwork. Ta vznikla v roce 1997 v podobě profesní organizace sdružující odborníky působící v oblasti streetwork. V roce 2000 začala asociace rozvíjet téma nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.¹²

Dalším důležitým rokem, který autoři Čechovovský a Racek uvádí, je rok 2001, kdy v rámci české asociace streetwork vznikla pracovní skupina nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Ta měla za cíl vytvořit standardy, vymezit a definovat nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. Podílela se také na zařazení terénní práce a NZDM mezi služby sociální prevence do zákona 108/2006. Za další důležitý krok pro rozvoj nízkoprahových zařízení považují autoři prosazení nízkoprahových programů pro děti a mládež do typologie sociálních služeb MPSV v roce 2000. To umožnilo čerpat finance z rozpočtu Ministerstva práce a sociálních věcí.¹³

Posledním mezníkem pro rozvoj nízkoprahového zařízení pro děti a mládež bylo vzdělávání a zvyšování kvality sociální práce. Od roku 2005 Česká asociace streetwork realizuje vzdělávací programy, které mají za cíl zvyšovat kvalitu práce terénních pracovníků a pracovníků NZDM.¹⁴

Na základě vymezení čtyř mezníků podstatných pro rozvoj a vznik nízkoprahových služeb podle autorů Čechovovského a Racka lze tvrdit, že nízkoprahová zařízení pro děti a mládež vznikla díky streetworku a zavedení sociálních asistentů. Ti vyhledávali děti a mladistvé pohybující se na ulici v ohrožení, nebo jsou již zasaženy sociálně patologickým vývojem a vyzorovali chybějící zařízení vhodné právě pro tyto děti a mladistvé. Velký podíl na rozvoji NZDM má Česká asociace streetwork, která se podílela na zakotvení a vydefinování zařízení.

¹¹ Srov. ČECHOVSKÝ, J., RACEK, J. Kořeny vzniku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v České republice. In KLÍMA, P. *Kontaktní práce: Analogie textů České asociace streetwork*, s. 304-305.

¹² Srov. ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK, z. s. Historie a výroční zprávy asociace. streetwork.cz [online].

¹³ Srov. ČECHOVSKÝ, J., RACEK, J. Kořeny vzniku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v České republice. In KLÍMA, P. *Kontaktní práce: Analogie textů České asociace streetwork*, s. 305-306.

¹⁴ *Tamtéž*, s. 306.

Tab č.1 Rozvoj NZDM v číslech

Rok	Počet NZDM
1998	20
2002	41
2008	180
2019	156

(Zdroj: Zikmundová, M., Růžičková, V.: Vývoj služby NZDM v České republice, 2019)

I přesto, že historie nízkoprahových klubů pro děti a mládež není až tak dlouhá, z tabulky jasně vyplývá, že rozvoj a počet nízkoprahových klubů byl mezi lety 2002 a 2008 na vzestupu. Během šesti let vzniklo po celé České republice 139 nízkoprahových klubů pro děti a mládež. To potvrzuje potřebu a smysluplnost těchto klubů, jako nezastupitelnou alternativu a bezpečné zázemí pro děti a mládež, které se nechtějí nebo nemůžou zapojit do jiných institucí jako jsou domy dětí a mládeže, volnočasové kroužky apod.

1.1.1 Budoucí vize NZDM

Česká asociace streetwork vydala v letech 2018 a 2019 zprávu o budoucí vizi NZDM v roce 2030. Reflektuje, že ohrožených dětí a mladistvých je stále mnoho a přesto, že je dítě součástí hned několika institucí (školy, praktického lékaře, mimoškolních aktivit), stává se, že mnohdy chybí včasná intervence a dítě nebo mladistvý propadáva systémem pomoci. Řešení vidí Česká asociace streetwork v propojení a ve spolupráci všech institucí pracujících s dětmi. Apeluje na mezioborovou a meziresortní spolupráci.¹⁵

Zikmundová s Růžičkovou vyzdvihují podstatu a důležitost NZDM v systému pomoci dítěti. Vnímají, že potenciál NZDM není plně využíván. Přílišný důraz na principy služby jako je anonymita či důvěrnost informací, podle nich způsobil odtržení NZDM od dalších služeb a institucí v systému pomoci. I když se v praxi ukazuje, že pokud chce klient řešit svou nepříznivou situaci, dovolí sociálnímu pracovníkovi spolupracovat s rodiči, pracovníkem OSPOD či učitelem. Jeden z hlavních úkolů pro NZDM je zachovat si vlastní principy práce a přitom spolupracovat s ostatními institucemi a dalšími službami.¹⁶

Budoucnost NZDM vidí Česká asociace streetworku takto: *„NZDM v roce 2030 je službou, která spolupracuje se všemi relevantními osobami a institucemi, především s OSPOD, rodinou a školou, je jim rovnocenným partnerem. Je lídrem a iniciátorem*

¹⁵ Srov. ZIKMUNDOVÁ, M., RŮŽIČKOVÁ, V. Vývoj služby NZDM v České republice. *socialniproce.cz* [online].

¹⁶ *Tamtéž.*

případové práce s klienty. Aktivně vyhledává a oslovuje klienty, pracuje s nimi na všech místech, kde se pohybují. Pracovníci NZDM jsou odborníky na období dětství, dospívání a potřeby s tím související. Poskytuje spektrum služeb, které umožňují klientům převzít zodpovědnost za svůj život. NZDM je prostor, kde vyslyší hlas dítěte... ”¹⁷

Na základě budoucí vize NZDM dle České asociace streetwork lze říci, že NZDM by si v budoucnu měla zachovat principy, na kterých pracuje se svou cílovou skupinou, a které službu odlišují od ostatních. Zároveň však spolupracuje s ostatními službami a institucemi dle potřeb klienta. NZDM stále navazuje kontakt s cílovou skupinou a zůstává pro děti a mladistvé bezpečným místem, na kterém se společně se sociálními pracovníky snaží řešit svou nepříznivou sociální situaci.

1.2 Principy NZDM

Dle Manuálu pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb platí, že *„principy poskytovaných sociálních služeb zachycují a vyjadřují hodnoty, kterými se řídí pracovníci při práci a při poskytování služeb. Principy mohou být obsaženy např. v etickém kodexu, který si pracovníci dané služby vytvoří jako součást vyjádření určité kultury, v níž pracují.”*¹⁸

Z řečeného vyplývá, že se principy sociální služby mohou lišit na základě specifík sociálních služeb, oblasti, ve které se sociální služba nachází a cílové skupiny, s kterou sociální pracovníci pracují.

I přes odlišnost fungování služeb by měly principy každé služby vycházet ze všeobecně platných hodnot mezi které, dle autorů Manuálu pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb, patří:

- **Dodržování práv uživatelů:** uživatelé jsou leckdy v nevýhodném postavení vůči zařízení a jeho pracovníkům a zařízení usiluje o vytváření podmínek, v nichž uživatelé služeb mohou svá práva naplňovat;
- **Respektování volby uživatele:** zařízení vytváří podmínky, v nichž se uživatelé služeb mohou cítit důstojně, rozhodovat se s porozuměním důsledků svého rozhodnutí;
- **Individualizace podpory:** služby jsou přizpůsobeny potřebám jejich uživatelů;
- **Zaměření na celek:** na situaci uživatele služeb se pohlíží v souvislostech, nikoli jen na aspekty částečné, dílčí;

¹⁷ ZIKMUNDOVÁ, M., RŮŽIČKOVÁ, V. Vývoj služby NZDM v České republice. socialniprace.cz [online].

Respondent č. 6 k dané problematice uvedl: „Naštěstí si myslím, že už se to hodně posouvá a spousta NZDM pracuje už i se školou, rodinou nebo OSPOD, když dá tedy dítě souhlas. Ale když se pracuje i s dalšími subjekty, než jen dítětem, tak ta práce může být mnohem efektivnější a komplexnější.“ Příloha VI. - výsledky výzkumu

¹⁸ KRUTILOVÁ, D., ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J. (ed.) *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 48.

- **Flexibilita:** služby se pružně přizpůsobují potřebám uživatelů, nikoli uživatelé potřebám pracovníků, zaběhaným způsobům práce a režimu zařízení.¹⁹

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež patří do specifické skupiny sociálních služeb, které primárně fungují na principu nízkoprahovosti. Odlišují se od jiných sociálních služeb převážně z důvodu existence bariér mezi nimi a cílovou skupinou, pro kterou jsou služby určeny.²⁰

Autorem termínu „nízkoprahový“ je Petr Klíma, který tento termín poprvé použil v roce 1995 při založení prvního Komunitního centra Krok v Praze, kdy pracovníci hledali principy a základní kritérium fungování klubu. Tento termín má přitom odkazovat na takzvaně nízký práh služby ve smyslu co největší dostupnosti a minimalizování překážek pro vstup do služby.²¹

Zmíněné bariéry, které brání ve vyhledání nebo využívání služby, definuje Aleš Herzog následovně:

- *neznalost a neinformovanost*
- *rezignace, lenost a pasivita*
- *neschopnost či neochota plnit podmínky spojené s čerpáním běžných služeb*
- *neschopnost či neochota službu vyhledat*
- *obava ze stigmatizace či postihu.*²²

Aleš Herzog zmiňuje Petra Klímu, který odvozuje bariéry pro vyhledání sociální služby od charakteristiky cílové skupiny nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Dle něj se jedná o skupinu lidí, kteří vzhledem ke své životní situaci:²³

- *neví, proč a jak by měla usilovat o změnu*
- *všechny své možnosti a dovednosti vyčerpala*
- *ztratila naději, rezignovala a odmítá o jakýkoli obrat usilovat.*²⁴

Z výše zmíněného vyplývá, že nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, spolu s dalšími nízkoprahovými službami, poskytují své služby tak, aby byly v maximální možné míře dostupné. V pojmosloví od České asociace streetwork se můžeme dočíst, že

¹⁹ KRUTILOVÁ, D., ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J. (ed.) *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 48.

²⁰ Srov. HERGOZ, A. Nízkoprahovost v praxi aneb jak pracovat s prahy. In KLÍMA P. *Kontaktní práce: Analogie textů České asociace streetwork*, s. 177.

²¹ Srov. RACEK, J., HERZOG, A. Fenomén NZDM, tedy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. In KLÍMA, P. *Kontaktní práce: Analogie textů České asociace streetwork*, s. 319.

²² HERGOZ, A. Nízkoprahovost v praxi aneb jak pracovat s prahy. In KLÍMA, P. *Kontaktní práce: Analogie textů České asociace streetwork*, s. 177.

²³ Srov. HERGOZ, A. Nízkoprahovost v praxi aneb jak pracovat s prahy. In KLÍMA, P. *Kontaktní práce: Analogie textů České asociace streetwork*, s. 177-178.

²⁴ HERGOZ, A. Nízkoprahovost v praxi aneb jak pracovat s prahy. In KLÍMA, P. *Kontaktní práce: Analogie textů České asociace streetwork*, s. 178.

se jedná o snahu „odstranit časové, prostorové, psychologické a finanční bariéry, které by bránily cílové skupině vyhledat prostory zařízení či využít nabídky poskytovaných služeb.“²⁵

Na základě této definice lze odvodit několik dílčích principů, které jsou potřebné k naplnění nízkoprahového principu služby a pomáhají odstraňovat zmíněné bariéry využívání služby.

První z nich je **časová a prostorová dostupnost služby**. Umístění služby by mělo odpovídat potřebám a možnostem uživatelů. To v praxi znamená, že umístění zařízení by mělo být v blízkosti přirozeného prostředí uživatelů, například v oblasti základních a středních škol, sídlišť a parků. Provozní doba služby by měla odpovídat časovým možnostem a potřebám uživatele, tedy v odpoledních hodinách po ukončení školní docházky. Zároveň by otvírací doba měla být jasně a pevně daná a služby by měly být pokryté tak, aby nedocházelo k častému zavření služby.²⁶

Pro nízkoprahové zařízení je specifické, že uživatelé mají 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.*“²⁷

Staniček má pocit, že mnoho lidí si spojuje termín nízkoprahovost s anonymitou. Vyhraňuje se však proti slučování pojmu nízkoprahovosti a anonymity jako by to mělo být synonymum.²⁸

Staniček přitom dělí informace od klientů na tři typy:

1. *Informace „nezbytně nutné“ pro práci s klientem* - každá služba by si měla nastavit, které informace požaduje od uživatelů služby, aby mohla efektivně pracovat na změně. Zároveň je nutné nastavit si, jakým způsobem bude zajištěna ochrana osobních informací a jak s těmito informacemi diskrétně pracovat.
2. *Informace „možné“* - Tyto informace nejsou nezbytně nutné k efektivní práci s klientem a jeho nepříznivé sociální situaci, ale jsou to informace získané v běžné konverzaci, ať už se jedná o počasí, záliby, oblíbené zpěváky a podobně.

²⁵ Pracovní skupina pro dodefinování NZDM. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež* (NZDM) [online].

²⁶ Srov. Pracovní skupina pro dodefinování NZDM. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež* (NZDM) [online].

²⁷ Pracovní skupina pro dodefinování NZDM. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež* (NZDM) [online].

Respondent č. 1 se k principu anonymity vyjádřil následovně: „já osobně považuju tu anonymitu v dnešním slova smyslu na NZDM jakoby trošku posunutou. Takže já bych jí nazýval částečnou anonymitou, protože mám dojem, že paradigma NZDM, jakožto vlastně bezbřehého anonymního, už se vlastně trošku posouvá.“ Příloha VI. - výsledky výzkumu

²⁸ Srov. STANIČEK, J. Rozhovor s Jirkou Staničkem, In *streetwork.cz* [online].

3. *Informace, které jsou „tabu“* - To jsou takové informace, které ohrožují bezpečnost pracovníka, jelikož podléhají oznamovací povinnosti či povinnosti překazit trestný čin.²⁹

Ze snahy odstranit i finanční bariéry jsou „*služby sociálního charakteru poskytovány bezplatně.*“³⁰ Některé aktivity nad rámec sociálních služeb nabízené zařízením mohou být však zpoplatněné. V praxi se jedná například o možnost využívat hudební zkušebnu, posilovnu, tisk materiálů, zážitkové výlety či aktivity.³¹

Zpoplatnění některých nabízených aktivit může mít dva důvody. Prvním je zabránění zneužívání služby a jejího čerpání. Druhým důvodem je, že placení za aktivity, zážitky, vstupy na kulturní akce, tisk a podobně je ve světě běžné, a proto placení „*motivačních*“ poplatků má funkci sociálního tréninku, aby si klient nezvykl na to, že může mít vše zadarmo. Bere se přitom ohled na finanční situaci uživatelů služby, a proto jsou poplatky často pouze symbolické a neodpovídají reálné ceně aktivity nebo nabízené nad rámecové služby.³²

Posledním principem, který je specifický pro nízkoprahové služby, je **dobrovolnost**. Uživatelé služby nemají stanovenou dobu příchodu či odchodu ani délku trvání služby. Uživatelé mohou přijít kdy chtějí a stejně tak mohou odejít. Uživatelé se nemusejí zapojit do připravených aktivit na klubu a pracovníci je nesmí nutit do aktivního zapojení.³³

Zároveň každá služba musí mít stanovený minimální práh užívání služby. Jedná se především o základní pravidla. Staníček je formuluje následovně: „*většinou jde o zákaz násilí, sexu, konzumace drog včetně alkoholu apod. Pak musí být další pravidla, to jsou ta která si klienti programu sami vytvoří. Osobně si myslím, že právě práce s pravidly, hranicemi je to hlavní, co by se v NZDM mělo dělat.*“³⁴

²⁹ Srov. STANÍČEK, J. Východiska terénní práce s uživateli drog. In *ÉTHUM*, 2002, s. 31.

Respondent č. 4 potvrzuje, že „*neshromažďujeme údaje o klinetech, které nepotřebujeme vědět ke své práci. Neptáme se na osobní informace.*“ Zároveň však zmiňuje „*výjimka je u nadstavbových akcí, které jsou navíc a dobrovolné jako je laser game nebo přespávačka, kde potřebujeme jejich osobní údaje a po akci se dokumentace skartuje.*“ K tomuto tématu však ještě dodává: „*nedostatek informací je dost svazující, kdybych potřeboval něco oznámit na OSPOD nebo Policii, tak vlastně nemám žádné identifikační údaje kromě přezdívky, přibližného věku a popisu.*“ Příloha V. - výsledky výzkumu

³⁰ Pracovní skupina pro dodefinování NZDM. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež* (NZDM) [online].

³¹ Srov. Prostor Plus O.P.S. *Metodika nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Kolárka*, s. 9. [online].

³² Srov. HERGOZ, A. Nízkoprahovost v praxi aneb jak pracovat s prahy. In KLÍMA, P. *Kontaktní práce: Analogie textů České asociace streetwork*, s. 183.

³³ *Tamtéž*, s. 179.

³⁴ STANÍČEK, J. Rozhovor s Jirkou Staníčkem, In *streetwork.cz* [online].

1.3 Cílová skupina nízkoprahových zařízení pro děti a mládež

Pro diplomovou práci je podstatné definovat si cílovou skupinu. Z názvu je parné, že se rámcově jedná o děti a mládež. Tato kapitola přesně definuje, o jaké děti a mládež se jedná, v rozmezí jakého věku a čím jsou a jejich situace specifické.

Zákon 108/2006, podle kterého se nízkoprahové zařízení řídí, definuje cílovou skupinu takto: „*nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílovou skupinou této sociální služby jsou tedy pouze děti ve věku od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy. Poskytovatel může v rámci doplňujících informací uvést, zda se při poskytování služby soustředí např. pouze na děti z romské etnické menšiny apod.*”³⁵

Z této definice vyplývá, že každý poskytovatel si může primární cílovou skupinu specifikovat na základě svých prostorových možností a lokality. Nemusí se soustředit na celou cílovou skupinu dětí a mládeže od 6 do 26 let, ale například pouze na určité věkové rozpětí. Například nízkoprahový klub Beztíže specifikuje svoji cílovou skupinu na: „*děti a mládež ve věku 11-18 let včetně z Prahy 2 a okolí.*”³⁶

Česká asociace streetwork ve svém Pojmosloví podrobněji charakterizuje cílovou skupinu nízkoprahových zařízení pro děti a mládeže jako děti a mládež, které:

a) zažívají nepříznivé sociální situace jako je:

- *konfliktní společenské situace*
- *obtížné životní události*
- *omezující životní podmínky*

b) jsou ve věkových skupinách:

- *od 6 do 12 let*
- *od 13 do 18 let*
- *od 19 do 26 let*

c) žijí nebo se pohybují v konkrétní lokalitě, kterou lze vymezit:

- *sociálně*
- *geograficky*

d) vztahují se k nim další (doplňkové) charakteristiky:

- *nemohou nebo nechtějí se zapojit do standardních volnočasových aktivit*

³⁵ Zákon č. 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, § 62 ZSS, § 27 vyhlášky. In *mpsv.cz* [online].

³⁶ Beztíže. Kluby Beztíže. In *beztize.cz* [online].

- vyhýbají se standardním formám institucionalizované pomoci a péče
- dávají přednost neproduktivnímu trávení volného času
- dávají přednost trávení volného času mimo rodinu či jinou sociální skupinu
- mají životní styl, díky kterému se dostávají do konfliktů, které jsou ohrožující pro ně samé nebo jejich okolí
- nepřicházejí s jasnou zakázkou nebo ji nedovedou či nechtějí definovat tak, jak to vyžadují jiné typy služeb.³⁷

Klíma P. a Jedlička R. popisují životní situaci této skupiny tak, že zažívají množství komplikovaných událostí, jako je například rozpad rodiny, časté stěhování, školní problémy. Také se setkávají s konfliktními společenskými situacemi, kam zahrnují delikventní činnost. A jejich život je plný negativních zkušeností například zanedbání a týrání v dětství, sexuální zneužívání, promiskuita, návykové látky.³⁸

Dále autoři doplňují další specifickou této skupiny dětí a mládeže – i přesto, že zažívají nepříznivou životní situaci plnou konfliktních situací a komplikovaných životních událostí, málokdy si uvědomují, že potřebují odbornou pomoc instituce nebo jiné služby. Nevyhledávají žádné instituce a nemají zájem se podílet na změně.³⁹

Častým označením pro tuto skupinu je „neorganizovaná mládež“. Svoboda M. ve svém textu rozpracovává tento pojem a vychází z předpokladů, že ona neorganizovanost souvisí s podmínkami socializace mladých lidí v dnešní společnosti. Období adolescence klade na mladého člověka mnohé nároky a vývojové úkoly, které by měli zvládnout. Autor rozdělil mládež na dvě skupiny. Na ty, kteří se náročným životním situacím postavili čelem a zvládli je a na ty, kteří je nezvládají nebo řešení situace vzdávají.⁴⁰ Neorganizovaná mládež je tedy: „skupina adolescentů, kteří nejsou sami schopni řešit náročnou životní situaci, což u nich výsledně vede k moratoriu identity.“⁴¹

Klíma P. a Jedlička R. Upozorňují, že některá označení jako je například neorganizovaná, problémová či deviantní mládež může být „nálepkující“. Nejvhodnější definici pro cílovou skupinu formulují takto: „subkulturální skupiny vyznačující se

³⁷ Pracovní skupina pro dodefinování NZDM. *Pojmosloví Nizkoprahových zařízení pro děti a mládež* (NZDM) [online].

³⁸ Srov. KLÍMA, P., JEDLIČKA, R. Sociálně pedagogická práce s dětmi a mládeží v tíživých životních situacích v nizkoprahovém kontextu. In KLÍMA, P. *Kontaktní práce: Analogie textů České asociace streetwork*, s. 11.

³⁹ *Tamtéž*, s. 11.

⁴⁰ Srov. SVOBODA, M. Sociálně-pedagogické přístupy v práci s „neorganizovanou mládeží“ v nizkoprahových zařízeních a otevřených klubech pro děti a mládež. In KLÍMA, P. *Kontaktní práce: Analogie textů České asociace streetwork*, s. 45-57.

⁴¹ SVOBODA, M. Sociálně-pedagogické přístupy v práci s „neorganizovanou mládeží“ v nizkoprahových zařízeních a otevřených klubech pro děti a mládež. In KLÍMA, P. *Kontaktní práce: Analogie textů České asociace streetwork*, s. 56.

*specifickým životním stylem a konfrontací s obvyklými společenskými stereotypy – alternativní seskupení mládeže.*⁴²

1.3.1 Období adolescence

Pracovníci v NZDM pracují převážně s dospívajícími. Proto je na místě krátce nastínit toto specifické období lidského života a přiblížit, čím si mladý, dospívající člověk prochází, a jaké úkoly by měl zvládnout.

Období dospívání je specifickým životním obdobím mezi dětstvím a dospělostí. Pro dospívající to může být náročné období, jelikož dochází ke „komplexní proměně osobnosti ve všech oblastech: somatické, psychické i sociální.“⁴³

Thorová K. uvádí ve své knize výstižný citát od A. Freudové. „*Být normální v období dospívání je samo o sobě nenormální. Adolescent se může během dospívání chovat nekonzistentně a nepředvídatelně, může trpět, ale terapii nepotřebuje. Jsou to spíše rodiče, kteří potřebují pomoc, aby se dokázali s dospíváním svých dětí vyrovnat.*“⁴⁴

Do procesu dospívání zahrnuje autorka období života mezi 10 až 20 rokem, což je dlouhá doba plná různých změn a životních úkolů. Proto se období dělí na ranou a pozdní adolescence. Raná adolescence je zhruba od 11 do 15 let dítěte. V tomto období se změny týkají hlavně tělesných změn. Mění se také způsob myšlení a emoční prožívání. Jedná se o období první lásky, navazování přátelství a začlenění a přijetí do vrstevnické skupiny se stává důležitým úkolem.⁴⁵

Druhá fáze dospívání – pozdní adolescence, která trvá přibližně od 15 do 20 let, je specifická přípravou na profesní život, rozvíjení společenských vztahů, a to převážně v oblasti partnerství a dosažením plnoletosti. Hlavně je to ale období rozvoje a hledání vlastní identity, přijetí sám sebe, zvládnutí separace od rodiny a s tím spojené osamostatnění se.⁴⁶

Kalina ve své knize uvádí souhrn úkolů a oblastí, které musí adolescent podle Eriksona zpracovat:

- *vývoj nezávislosti – separace od rodiny, dosažení autonomie,*
- *vývoj stabilního pocitu vlastní identity (přijetí vlastního těla, sexuality),*
- *ustavování důležitých a významných vazeb s autoritami,*
- *ustavování důležitých a významných vazeb s vrstevníky, získání dobré pozice ve skupině,*
- *ujasnění životních cílů a hodnot,*

⁴² KLÍMA, P., JEDLIČKA, R. Sociálně pedagogická práce s dětmi a mládeží v tíživých životních situacích v nízkoprahovém kontextu. In KLÍMA, P. *Kontaktní práce: Analogie textů České asociace streetwork*, s. 13.

⁴³ VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie I.: dětství a dospívání*, s. 321.

⁴⁴ THOROVÁ, K. *Vývojová psychologie: proměny lidské psychiky od početí po smrt*, s. 414.

⁴⁵ Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie I.: dětství a dospívání*, s. 323-324.

⁴⁶ *Tamtéž*, s. 323-325.

- *příprava na povolání a životní dráhu,*
- *založení uspokojivého sexuálního vztahu.*⁴⁷

Dospívající cítí tlak svého okolí, který na něho klade více sociálních požadavků. V důsledku toho adolescent zažívá vyšší míru stresu, který může vést k úzkostem. Jeden z primárních úkolů, kterým adolescent musí čelit, je separace od rodiny, změna vztahu mezi dítětem a rodiči a směřování k osamostatnění a zvládnutí svého vlastního života. Vzpoura proti rodičům a jiným autoritám je podle autorky normální součástí vývoje a má svůj smysl.⁴⁸

Další z hlavních úkolů pro dospívajícího je hledání vlastní identity. „*Dospívající usiluje o rozvoj své identity, která by byla individuálně specifická, odlišovala by jej od ostatních a potvrzovala jeho osobní hodnotu.*“⁴⁹ Tento proces se vyznačuje především uskutečňováním toho, kým chci být. Na základě tělesných i osobnostních změn, je postavený před postupnou proměnu a nejistotu. S tím je spojená sebeakceptace neboli přijetí sebe sama. Sebepoznání může být zkresleno emoční labilitou a nejistotou, která je spojená se zvýšenou sebekritičností. Podobně i porozumění vlastním emocím je pro dospívající velmi obtížné.⁵⁰

Na základě výše uvedeného lze tvrdit, že dospívání je specifické a složité období plné změn a vývojových úkolů, kterým dospívající čelí. Toto období může být pro mladistvé náročné, nemusejí se v něm umět orientovat, stejně jako sami v sobě, ve svých emocích a ve svém společenském okolí. I v tom jim pracovníci v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež mohou být oporou a pomoc jim úspěšně projít procesem dospívání.

1.4 Poslání a cíl nízkoprahových zařízení pro děti a mládež

Poslání sociálních služeb se dá jednoduše osvětlit pomocí otázek, „*proč daná organizace existuje, kam směřuje, čeho a jakým způsobem chce dosáhnout.*“⁵¹ Poslání také slouží k určování dlouhodobých a krátkodobých cílů dané organizace. Správné a jasné definování organizace pomáhá samotné organizaci i všem pracovníkům dělat správná rozhodnutí při volbě priorit, motivuje je k udržování cílů a určuje jejich směr a vyjasňuje smysl jejich práce. Zároveň pomáhá při oslovování cílové skupiny, obhajobě smyslu a účelu organizace široké veřejnosti a při žádostech o finance z veřejných zdrojů.⁵²

⁴⁷ KALINA, K. *Klinická adiktologie*, s. 548.

⁴⁸ Srov. THOROVÁ, K. *Vývojová psychologie: proměny lidské psychiky od početí po smrt*, s. 416- 419.

⁴⁹ THOROVÁ, K. *Vývojová psychologie: proměny lidské psychiky od početí po smrt*, s. 412.

⁵⁰ Srov. THOROVÁ, K. *Vývojová psychologie: proměny lidské psychiky od početí po smrt*, s. 402- 408.

⁵¹ MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb - Výkladový sborník pro poskytovatele*, s. 11. [online].

⁵² Srov. MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb - Výkladový sborník pro poskytovatele*, s. 11-13. [online].

Poslání nízkoprahových zařízení pro děti a mládež je „*usilovat o sociální začlenění a pozitivní změnu v životním způsobu dětí a mládeže, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, poskytovat informace, odbornou pomoc, podporu, a předcházet tak jejich sociálnímu vyloučení.*”⁵³

Zde je namístě, pro upřesnění definice poslání, definovat si pojmy sociální začleňování a sociální vyloučení, které jsou použity ve výše uvedené definici. Sociální začlenění je „*proces, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené mohou dosáhnout příležitostí a možností, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, kterým je ve společnosti považován za běžný.*”⁵⁴

Sociálním vyloučením se tedy rozumí osoby, které jsou vyčleněné mimo běžný život společnosti a nemohou se zapojit v důsledku své nepříznivé sociální situace. Nepříznivá sociální situace je situace, kdy lidé z několika důvodů nemohou sami zabezpečit a uspokojit své životní potřeby a nejsou zabezpečeni ani jiným způsobem. Důvodem k ztrátě schopností může být nemoc, věk, ztráta soběstačnosti, zdravotní postižení, životní návyky, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností.⁵⁵

Stejně jako definování poslání je pro organizaci důležité definovat si cíl své služby. Cíl a poslání přitom musejí být ve vzájemném souladu. Cíl je určitý výsledek toho, co služba dělá a nebo co chce dělat, nikoliv popis toho, co již dělá.⁵⁶

Klíma a Jedlička mezi cíle nízkoprahových služeb řadí snižování zdravotních a sociálních rizik spojených s rizikovým chováním cílových skupin prostřednictvím preventivních programů. Zároveň také snižování rizik sekundární deviace prostřednictvím pomoci v komunikaci s vnějšími institucemi a se společností a obhajobou jejich práv. Zvládnutí mezigeneračního konfliktu mezi mladistvými a jejich rodiči, který je běžný v období adolescence vzhledem k jejich změně v postoji k autoritám a potřebě osamostatnit se. Dalším cílem je problém identifikovat a společně s klientem najít jeho řešení. A posledním cílem je ustálení klientovy nepříznivé situace.⁵⁷

Česká asociace streetwork popisuje, že cílem nízkoprahových zařízení pro děti a mládež je „*zabezpečit podporu pro zvládnutí obtížných životních událostí, snížení sociálních rizik vyplývajících z konfliktních společenských situací, životního způsobu*

⁵³ Pracovní skupina pro dodefinování NZDM. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež* (NZDM) [online].

⁵⁴ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších zákonů. In *Zákony pro lidi* [online].

⁵⁵ Srov. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších zákonů. In *Zákony pro lidi* [online].

⁵⁶ Srov. MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb - Výkladový sborník pro poskytovatele*, s. 13. [online].

⁵⁷ Srov. KLÍMA, P., JEDLIČKA, R. Sociálně pedagogická práce s dětmi a mládeží v tíživých životních situacích v nízkoprahovém kontextu. In KLÍMA, P. *Kontaktní práce: Analogie textů České asociace streetwork*, s. 14.

a rizikového chování, zvýšení sociálních schopností a dovedností, podporu sociálního začlenění do skupiny vrstevníků i do společnosti, včetně zapojení do dění místní komunity, nezbytnou psychickou, fyzickou, právní a sociální ochranu během pobytu v zařízení a podmínky pro realizaci osobních aktivit, zlepšovat kvalitu jejich života, předcházet nebo snížit zdravotní rizika související s jejich způsobem života, lepší orientaci v jejich sociálním prostředí a podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace.”⁵⁸

2. Povinnost mlčenlivosti a oznamovací povinnost sociálního pracovníka

Tato kapitola bude pojednávat o oznamovací povinnosti vyplývající ze zákona č. 40/2009 Sb., trestního zákoníku a o povinnosti zachovávat mlčenlivost při poskytování sociálních služeb podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Cílem této kapitoly bude vymezit tyto dvě povinnosti dle legislativní normy. Kapitola také nastíní oznamovací a informační povinnosti sociálního pracovníka v NZDM v rámci spolupráce s Policií ČR a Orgánem sociálně-právní ochrany dětí (dále jen OSPOD). Na závěr představí možnosti spolupráce NZDM a OSPOD a bariéry, které se u této spolupráce vyskytují

2.1 Povinnost zachovávat mlčenlivost

Povinnost mlčenlivosti sociálního pracovníka upravuje zákon § 100 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách. Paragraf § 100 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách říká, že *„zaměstnanci obcí a krajů, zaměstnanci státu a zaměstnanci poskytovatelů sociálních služeb jsou povinni zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby nebo příspěvek, které se při své činnosti dozvědí, není-li dále stanoveno jinak. Tato povinnost trvá i po skončení pracovního vztahu. Povinnosti zachovávat mlčenlivost mohou být osoby uvedené ve větě první zproštěny pouze tím, v jehož zájmu tuto povinnost mají, a to písemně s uvedením rozsahu a účelu.”⁵⁹*

Ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách vyplývá, že sociální pracovník nesmí libovolně šířit informace o klientech. Tyto informace slouží pouze pro efektivní hledání formy pomoci, nikoliv pro sdílení informací s třetí stranou. Povinná mlčenlivost

⁵⁸ Pracovní skupina pro dodefinování NZDM. *Pojmosloví Nizkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)* [online].

⁵⁹ § 100 odst. 1 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších zákonů. In *Zákony pro lidi* [online].

platí i po ukončení spolupráce s klientem, nebo když pracovník odejde ze služby.⁶⁰ Za porušení povinné mlčenlivosti hrozí sankce ve formě pokuty až 50 000 Kč.⁶¹

Povinné mlčenlivosti je sociální pracovník zbaven pouze ve třech případech. První možnost, jak být zbaven povinnosti mlčenlivosti, je přímo klientem, a to písemně s jeho souhlasem a uvedením rozsahu a účelu předání informací třetí osobě. Další možnost stanovuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Konkrétně se jedná o § 100 sdělování údajů orgánu sociálně-právní ochrany dětí, který nám stanovuje povinnost sdělovat OSPOD určité nezbytné údaje pro poskytnutí sociálně-právní ochrany dětí. Poslední možnost stanovuje jiný zvláštní zákon. Jedná se o trestní zákoník a trestní řád.⁶²

2.2 Oznamovací povinnost dle Trestního zákoníku

Oznamovací povinnost vyplývá ze zákona č. 40/2009 Sb., trestního zákoníku. Povinnost mlčenlivosti má své hranice a může být prolomena v trestním řádu ve třech případech. Jedním z nich je nepřekážení trestného činu (§ 367) a neoznámení trestného činu (§ 368). Obě tyto ustanovení se vztahují na trestné činy, při kterých má člověk povinnost překazít či oznámit policejnímu orgánu či státnímu zástupci přípravu, páchaní či spáchání trestního činu, o kterém se hodnověrným způsobem dozvěděl.⁶³

Ustanovení § 367, tedy nepřekážení trestného činu, obsahuje dlouhý výčet trestních činů, které požadují povinnost překazít vyjmenované trestné činy. Zahrnuje trestní čin vraždy, zabití, těžké ublížení na zdraví, obchodování s lidmi, zneužití dítěte k výrobě pornografie, týrání svěřené osoby, znásilnění, pohlavní zneužití, nedovolená výroba omamných, psychotropních látek a jedů a jiné nakládání s nimi a další. Celkově jde o výčet 74 trestných činů. Každý, kdo se hodnověrným způsobem dozví o přípravě či páchaní některého z těchto trestných činů, je povinen tento čin překazít. Pokud tak občan neučiní, hrozí mu trestní stíhání a odnětí svobody až na tři roky.⁶⁴

⁶⁰ Srov. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších zákonů. In *Zákony pro lidi* [online].

⁶¹ Srov. § 106 odst. 5 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších zákonů. In *Zákony pro lidi* [online].

Respondent č. 1 se k § 100 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách vyjádřil takto: „NZDM mi přijde v zákonu o sociálních službách vlastně docela zvláštní zařízení. Zákon o sociálních službách je šílený, protože už je hrozně starý. Potřeboval by celkově oživit.“ Konkrétně tvrdí: „zákon by měl brát větší ohled na dětskou cílovou skupinu NZDM. Měl širokou cílovou skupinu 6-26 let rozdělit, jelikož 6 a 26 let je obrovský rozdíl. Úplnou anonymitu bych chápala od věku 15 nebo možná 12, kdy ty rozumově a rozhodovací schopnosti toho dítěte už jsou jako natolik vyspělé, že třeba může něco rozhodnout. Takže anonymitu specifikovat s ohledem na věkovou kategorii.“ Příloha VI. - výsledky výzkumu

⁶² Srov. ČLOVĚK V TÍSNI. Mlčenlivost sociálního pracovníka. In *lovekvprava.cz* [online].

⁶³ Srov. TOMAŠČÁKOVÁ, M. Oznamovací povinnost vyplývající z trestního zákoníku a poskytování sociálních služeb. In *socialniprace.cz* [online].

⁶⁴ Srov. § 367 zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších zákonů. In *Zákony pro lidi* [online].

Překazit lze buď vlastním jednáním, fakticky, zasažením do situace, fyzicky tomu zabránit, rozmluvit, vytvořit překážku, varovat oběť apod. nebo včasným oznámením policejnímu orgánu či státnímu zástupci.⁶⁵

Ustanovení § 368, tedy neoznámení trestného činu, říká: „*kdo se hodnověrným způsobem dozví, že jiný spáchal trestný čin vraždy, těžkého ublížení na zdraví, mučení a jiného nelidského a krutého zacházení, obchodování s lidmi, zneužití dítěte k výrobě pornografie, týrání svěřené osoby, vlastizrady (...) a takový trestný čin neoznámí bez odkladu státnímu zástupci nebo policejnímu orgánu, bude potrestán odnětím svobody až na tři léta.*“⁶⁶

Povinnost překazit trestný čin má každý, kdo má možnost zasáhnout a zabránit dřív, než bude trestný čin dokonán. Avšak dále se v zákoně píše, že ten, kdo trestní čin nemohl překazit z důvodu ohrožení svého života či života své blízké osoby, ohrozil by tím vlastní nebo zdraví své blízké osoby, pak není takový čin považován za trestný. Toto platí, jak u nepřekažení trestného činu, tak u neoznámení trestného činu.⁶⁷

Výjimku v oznamovací povinnosti má advokát, který se o trestném činu dozví v rámci výkonu své profese, duchovní církve v rámci zpovědního tajemství a osoba poskytující pomoc obětem trestných činů nemá oznamovací povinnost u trestného činu obchodování s lidmi a zbavení osobní svobody.⁶⁸

Z paragrafu neoznámení trestného činu (§ 368) vyplývá, že pracovník v sociálních službách má oznamovací povinnost, pokud se hodnověrným způsobem dozvěděl o tom, že byl spáchán jeden z 42 trestných činů, na které se oznamovací povinnost vztahuje. Nebo v případech, kdy vzniká zákonná povinnost překažení trestného činu, ale faktické překažení není možné a musí tím pádem přípravu či páchaní trestního činu oznámit státnímu zástupci nebo policejnímu orgánu.⁶⁹

Ani poskytovatel sociální služby, vázán povinností mlčenlivosti, se v některých případech nemůže dovolávat na tuto povinnost. V určitých případech musí trestní čin oznámit státnímu zástupci nebo policejnímu orgánu, i kdyby se o trestním činu dozvěděl při výkonu své profese. Druhý ze tří případů, kdy je prolomena povinnost mlčenlivosti, vyplývá z § 8 zákona č. 141/1961 Sb., trestního řádu o trestním soudním řízení. V tomto

⁶⁵ Srov. TOMAŠČÁKOVÁ, M. Oznamovací povinnost vyplývající z trestního zákoníku a poskytování sociálních služeb. In *socialniprace.cz* [online].

⁶⁶ § 368 odst. 1 zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších zákonů. In *Zákony pro lidi* [online].

Respondent č. 1 se vyjadřuje k formulaci „*hodnověrný způsob získání informací*“ v zákoně č. 40/2009 Sb., trestního zákoníku takto: „*často přemýšlím nad touto formulací, jelikož je pro mě hodně zavádějící a nejasná, jelikož dětský klient může říkat různé věci z různých důvodů a jistotu informací nemám téměř nikdy.*“ Příloha VI. - výsledky výzkumu

⁶⁷ Srov. § 367 odst. 2 zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších zákonů. In *Zákony pro lidi* [online].

⁶⁸ Srov. § 368 odst. 3 zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších zákonů. In *Zákony pro lidi* [online].

⁶⁹ Srov. § 368 a § 367 zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších zákonů. In *Zákony pro lidi* [online].

paragrafu se píše, že pracovníkovu povinnost mlčenlivosti může prolomit souhlas soudu s poskytnutím informací pro účely trestního řízení.⁷⁰

Poslední výjimkou je situace uvedená v § 8 odst. 4 písm. b) trestního řádu. Jedná se o situaci, kdy je pracovník zároveň obětí trestního činu svého klienta. Pokud na klienta podá trestní oznámení, pak informace o daném klientovi, které jsou běžně chráněné povinností mlčenlivosti, v tomto případě nejsou. Pracovník není vázán povinností mlčenlivosti a může policii sdělit všechny informace, které jsou vyžadovány.⁷¹

Oznamovací povinnost v sociálních službách je palčivým tématem. V sociální práci často lidé přicházejí s citlivými tématy a to vyžaduje jak empatii, tak profesionální přístup. Sociální pracovník by měl klientovi sdělit podmínky poskytování služby a vysvětlit mu hranici povinné mlčenlivosti a oznamovací povinnosti, kterými je pracovník vázán tak, aby se klient sám mohl rozhodnout, jaké informace bude s pracovníkem sdílet. Toto sdělení však může narušit důvěrný vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem, který je v sociální práci tak podstatný. Přes to, že jde o nárok na pracovníka, je podstatné, aby klient měl všechny informace o fungování dané služby a mohl za sebe sám rozhodovat.⁷²

2.3 Spolupráce a předávání informací sociálních pracovníků Policii ČR

Sociální pracovník v nízkoprahových službách se může ocitnout v situaci, kdy mu u dveří služby zaklepe Policie ČR a bude požadovat informace o klientovi. V takových situacích většina pracovníků znejistí, jak správně postupovat, které informace mohou Policii ČR sdělit a které nikoliv. Tato kapitola nastíní, jak v takových situacích postupovat, a jak s Policií ČR spolupracovat a přitom neporušit povinnost mlčenlivosti ani oznamovací povinnost.

Na začátek této kapitoly představím modelovou situaci. Hlídka Policie ČR kontaktuje pracovníky na službě a požadují informace o údajném klientovi. Zaměstnanec služby odmítne Policii ČR podat informace s odkazem na zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve kterém je stanovena povinnost mlčenlivosti. Policii ČR vysvětlí své povinnosti, odmítne podat informace a požádá je, aby si zajistili rozhodnutí soudce, které by pracovníky zbavilo mlčenlivosti v souladu s ustanovením § 8 odst. 5 zákona č. 141/1961 Sb., o trestním řízení soudním, ve znění pozdějších předpisů. Za pár dní Policie ČR přijde se stejnou žádostí a doplňuje, že předmětná osoba je v trestním řízení.

⁷⁰ Srov. § 8 zákona č. 141/1961 Sb., zákon o trestním řízení soudním (trestní řád) ve znění pozdějších předpisů. In *Zákony pro lidi* [online].

⁷¹ Srov. ČLOVĚK V TÍSNI. Mlčenlivost sociálního pracovníka. In *clovekpravu.cz* [online].

⁷² Srov. TOMAŠČÁKOVÁ, M. Oznamovací povinnost vyplývající z trestního zákoníku a poskytování sociálních služeb. In *socialniprace.cz* [online].

Odkazuje se při tom na povinnost spolupráce v trestním řízení podle § 8 odst. 1 trestního řádu. Pracovník sociální služby stále trvá na svém a žádá příslušnou policii o souhlas soudu, který je zproští mlčenlivosti. Policie ČR vyhrožuje podáním stížnosti a tím, že jednání považuje za trestný čin maření výkonu úředního rozhodnutí a že zahájí trestní řízení.⁷³

Tato modelová situace si žádá připomenout legislativu, která je zmíněná výše. Tedy že, sociální pracovník má povinnost mlčenlivosti, kterou upravuje zákon § 100 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách. Z něho jasně vyplývá, že sociální pracovník je vázán mlčenlivostí o zjištěných informacích týkající se klientů. S osobními informacemi nesmí pracovník libovolně manipulovat. Musí je bezpečně uchovávat a zabezpečit, aby se informace nedostaly ke třetí osobě a nebyly nijak zneužité.⁷⁴

Povinnost mlčenlivosti může být prolomena pouze v případě neoznámení trestného činu, nepřekažení trestného činu, v případech, kdy poskytovatel je sám oznamovatelem trestné činnosti nebo pracovníka zbaví povinnosti sám klient nebo soudce. „*Souhlas soudce zde má zabránit tomu, aby vyžadování údajů, na něž se vztahuje povinnost mlčenlivosti, nebylo zneužíváno.*”⁷⁵ V jiných případech povinná mlčenlivost nemůže být prolomena. Ani v případě, že by se Policie ČR dovolávala povinnosti spolupracovat, tedy na § 8 trestního řádu.⁷⁶

Česká asociace streetwork říká, že spolupráce se soudními a policejními autoritami, není vždy snadná. Je potřeba, aby pracovníci vzájemně komunikovali a vysvětlili si navzájem své postupy.⁷⁷

Z výše uvedeného jasně vyplývá, že Policie ČR nemůže prolomit povinnou mlčenlivost. Je dobré znát své povinnosti a vstřícně vysvětlit příslušníkům Policie ČR své důvody, proč s nimi nelze spolupracovat a požádat je o souhlas soudu, který má pravomoc zprostit povinnosti mlčenlivosti. V případě, že policie přinese žádost od soudu, je důležité vyvarovat se zveřejnění údajů o jiných klientech. V případě nevhodného chování policistů je doporučený postup následovný. Pracovník by si měl zapsat služební průkazy policistů, oznámit jim, že porušují ustanovení § 61 odst. 3 zákona o PČR a sdělit jim, že

⁷³ Srov. VALNOHA, J., HOŘÍNOVÁ, A., JEŽEK, M. (eds.) Povinnost mlčenlivosti a způsoby vzdorování nátlaku policie na její prolomení. *Sociální práce sociální práce*.

⁷⁴ § 100 a § 100 a) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších zákonů. In *Zákony pro lidi* [online].

⁷⁵ VALNOHA, J., HOŘÍNOVÁ, A., JEŽEK, M. (eds.) Povinnost mlčenlivosti a způsoby vzdorování nátlaku policie na její prolomení. *Sociální práce sociální práce*.

⁷⁶ Srov. VALNOHA, J., HOŘÍNOVÁ, A., JEŽEK, M. (eds.) Povinnost mlčenlivosti a způsoby vzdorování nátlaku policie na její prolomení. *Sociální práce sociální práce*.

⁷⁷ Srov. DUNNE, A., ULICNA, D., MURPHY, I., GOLUBEVA, M. *Working with young people: the value of youth work in the European Union*, s. 87.

bude podávat stížnost. Vše by měl zaznamenat do „*knihy mimořádných událostí*“ služby. Pracovník nemusí mít strach podat stížnost vedoucímu policejního útvaru.⁷⁸

2.4 Sociálně-právní ochrana dětí

V NZDM se pracovníci setkávají s rozmanitými situacemi a je pravděpodobné, že nastanou takové, které budou vyžadovat spolupráci s OSPOD. Pro účely této práce je důležité si v prvé řadě vymezit sociálně-právní ochranu dětí a porozumět Orgánu sociálně-právní ochrany dětí.

Sociálně-právní ochrana dětí je konkrétně vymezena v zákonu č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. Sociálně-právní ochranou dětí se rozumí:

- a) *ochrana práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu,*
- b) *ochrana oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění,*
- c) *působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny,*
- d) *zabezpečení náhradního rodinného prostředí pro dítě, které nemůže být trvale nebo dočasně vychováno ve vlastní rodině.*⁷⁹

Sociálně-právní ochrana se poskytuje všem dětem mladším 18 let bez rozdílu. Poskytuje se bezplatně a odpovědný za ochranu dětí je stát. Neznamená to však, že by stát nahrazoval plnění povinností a odpovědnost rodičů. Hlavním principem sociálně-právní ochrany je „*zájem a blaho dítěte, ochrana rodičovství a rodiny a vzájemné právo rodičů a dětí na rodičovskou výchovu a péči.*“⁸⁰

Sociálně-právní ochranu dětí zajišťují orgány sociálně-právní ochrany dětí. Tím jsou obecní úřady obcí s rozšířenou působností, obecní úřady, krajské úřady, Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí.⁸¹

2.4.1 Činnosti OSPOD

OSPOD je úřadem, který se řídí mimo jiné zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí a dbá o to, aby nedocházelo k narušování výchovy dětí. Zastupuje zájmy dětí

⁷⁸ Srov. VALNOHA, J., HOŘÍNOVÁ, A., JEŽEK, M. (eds.) Povinnost mlčenlivosti a způsoby vzdorování nátlaku policie na její prolomení. *Socialní práce sociální práce*. Z výzkumu vyplývá, že sociální pracovníci si jsou vědomi povinné mlčenlivosti vzhledem k Policii ČR. Respondent č. 7 říká: „*jednou přišla Policie ČR a požadovala informace o našich klientech. Poprosila jsem je, ať odejdou z klubu kvůli anonymitě a vysvětlila jim, že nemůžu kvůli mlčenlivosti. Po chvíli vyjednávání jsem je poprosila, ať přijdou se soudním příkazem. Už znovu nepřišli.*“ Respondent č. 5 k tomuto tématu dodal: „*samozřejmě chceme poskytnout součinnost orgánů jako činným v trestním řízení, ale jako v mezích toho zákona*“. Příloha VI. - výsledky výzkumu

⁷⁹ § 1 odst. 2 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších zákonů. In *Zákony pro lidi* [online].

⁸⁰ § 5 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších zákonů. In *Zákony pro lidi* [online].

⁸¹ MPSV. Legislativa a systém sociálně-právní ochrany. In *mpsv.cz* [online].

v soudních řízeních, dohlíží na problémové rodiny, zprostředkovává osvojení dětí a pomáhá řešit některé rodinné situace týkající se dětí. Může podávat návrhy na soudní rozhodnutí ve věcech nezletilých dětí, například na nařízení ústavní výchovy dítěte.⁸²

Jednou z činností, kterou zastupuje OSPOD je péče o rodinu a děti. Činnost zahrnuje i poradenství rodičům a dětem, vyřizování nároku na výživné, vykonávání funkce opatrovníka nebo poručíka, podávání návrhů k soudu na omezení nebo zbavení rodičovské odpovědnosti, nařízení ústavní výchovy, na svěřeni dítěte do péče nebo přemístění do jiného zařízení apod. Rozhoduje o nařízení výchovných opatření nebo o uložení povinnosti dětem, rodičům i jiným osobám odpovědným za výchovu spolupracovat s odborným poradenským zařízením.⁸³

Výchovná opatření zahrnují:

- *napomenutí dítěte, rodiče či osoby odpovědné za výchovu dítěte,*
- *stanovení dohledu nad dítětem v součinnosti se školou, popřípadě dalších institucí a osob, které působí v místě bydliště,*
- *omezení bránící působení škodlivých vlivů na výchovu dítěte (zákaz určitých činností, návštěv určitých míst apod.),*
- *uložit dítěti nebo rodičům povinnost využít odbornou poradenskou pomoc (mediátor, terapie).⁸⁴*

OSPOD vyhodnocuje situaci dítěte. V případě podezření na CAN (Syndrom týraného, zanedbaného a zneužívaného dítěte – CAN) podává oznámení na Policii ČR, zajišťuje bezpečí dítěte, lékařské ošetření, psychologickou pomoc a v případě potřeby zajišťuje umístění dítěte mimo rodinu.⁸⁵ CAN je *„jakékoliv nenáhodné, vědomé i nevědomé konání rodičů, vychovatelů nebo jiné osoby vůči dítěti, které je v dané společnosti nepřijatelné či odmítané a které poškozuje tělesný, duševní i společenský stav a vývoj dítěte, v krajním případě způsobuje dokonce jeho smrt.“⁸⁶*

Další nezbytnou činností OSPOD je sociální kuratela. Náplň práce kurátora pro děti a mládež, dle Matouška, je *„pečovat o děti mladší 15 let, které se dopustily činu, jenž by byl u zletilého klasifikován jako trestný, o mladistvé ve věku 15-18 let, kteří se dopustili přestupku nebo trestného činu a bylo u nich zahájeno trestní stíhání, a konečně o děti a*

⁸² Srov. SMRŽ, J. Co se skrývá pod orgánem sociálně-právní ochrany dětí? In *sancedetem.cz* [online].

⁸³ Srov. § 10, § 11, § 14 a § 17 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších zákonů. In: *Zákony pro lidi* [online].

⁸⁴ § 13 odst. 1 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších zákonů. In *Zákony pro lidi* [online].

⁸⁵ Srov. Nová Paka. Popis činností OSPOD. In *munocapaka.cz* [online].

⁸⁶ Šance dětem. Syndrom CAN. In *sancedetem.cz* [online].

mladistvé, kteří mají opakované vážné poruchy chování (např. útěky z domova, zneužívání návykových látek, závislost na hracích automatech, absence ve škole).“⁸⁷

Podle ustanovení § 32 odst. 4 zákona č. 359/1999 Sb. se sociální kuratela zaměřuje zejména na:

- a) analyzování situace v oblasti sociálně patologických jevů u dětí a mládeže a navrhování preventivních opatření,*
- b) účast na přestupkovém řízení,*
- c) návštěvy dětí s nařízenou ústavní výchovou, dětí s uloženou ochrannou výchovou, dětí vzatých do vazby,*
- d) spolupráci s příslušným střediskem Probační a mediační služby,*
- e) pomoc dětem po propuštění z ochranné nebo ústavní výchovy a po propuštění z výkonu trestního opatření odnětí svobody,*
- f) zajištění návazné péče dětem i po dosažení zletilosti, kdy kurátor spolupracuje zejména s obcemi v samostatné i přenesené působnosti, s krajskou pobočkou Úřadu práce, s poskytovateli sociálních služeb a zařízeními pro výkon ústavní a ochranné výchovy.⁸⁸*

2.4.2 Předávání informací a podezření OSPOD

Oznamovací povinnost má každý občan ČR. V § 7 zákona č. 359/1999 o sociálně-právní ochraně dětí se můžeme dočíst, že každý může OSPOD upozornit na nesprávné chování rodičů, na neplnění rodičovských povinností nebo zneužití práv vyplývající z rodičovské odpovědnosti. Zároveň je každý oprávněn upozornit i na děti, které se nechovají dle obvyklých společenských norem, např. nechodí do školy, utíkají od rodičů, popíjí alkohol nebo užívají návykové látky či opakovaně páchají přestupky.⁸⁹

Konkrétně se jedná o děti, které vykresluje § 6 písmena c) téhož zákona „dětí, které [...] zanedbávají školní docházku, nepracují, i když nemají dostatečný zdroj obživy, požívají alkohol nebo návykové látky, jsou ohroženy závislostí, žijí se prostitutí, spáchaly trestný čin nebo, jde-li o děti mladší než patnáct let, spáchaly čin, který by jinak byl trestným činem, opakovaně nebo soustavně páchají přestupky podle zákona upravujícího přestupky nebo jinak ohrožují občanské soužití.“⁹⁰

⁸⁷ MATOUŠEK, O., KROFTOVÁ, A. *Mládež a delikvence - možné příčiny, struktura, programy prevence kriminality mládeže*, s. 154.

⁸⁸ § 32 odst. 4 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších zákonů. In *Zákony pro lidi* [online].

⁸⁹ Srov. § 7 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších zákonů. In *Zákony pro lidi* [online].

⁹⁰ § 6 písmena c) zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších zákonů. In *Zákony pro lidi* [online].

V § 10 odst. 4 se můžeme dočíst, že všechny státní orgány, školy, zdravotní služby i jiná zařízení pracující s dětmi jsou povinni oznámit výše specifikované situace ohrožující dítě bez zbytečného odkladu obecnímu úřadu s rozšířenou působností.⁹¹ V tomto ustanovení je také napsáno, že „při plnění povinností se nelze dovolávat povinnosti zachovat mlčenlivost podle zvláštního právního předpisu.“⁹²

Z toho by vyplývalo, že všechny osoby mají povinnost oznámit veškeré skutečnosti týkající se podezření ohroženého dítěte popsané výše a ustanovení § 6 zákona č. 359/1999. Je potřeba se ale podívat na § 53 odst. 1, kde je specifikovaná informační povinnost s ohledem na povinnou mlčenlivost.⁹³

„Subjekt s povinností mlčenlivosti je povinen orgánu sociálně-právní ochrany dětí sdělit a oznámit pouze údaje o podezření týrání, zneužívání dítěte nebo ze zanedbávání péče o něj, nikoli veškeré skutečnosti týkající se ohrožení dítěte.“⁹⁴

Z toho je zřejmé, že pokud se jedná o podezření z týrání, zneužívání nebo zanedbání péče, je i subjekt s povinností zachovávat mlčenlivost povinný poskytnout OSPOD informace o daném klientovi i bez souhlasu klienta.

Sdělování údajů OSPOD upravuje také zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách v § 100a odst. 1. „Poskytovatel sociálních služeb je povinen na písemnou žádost sdělit bezplatně orgánu sociálně-právní ochrany dětí údaje nezbytné pro poskytnutí sociálně-právní ochrany týkající se osoby, které byla rozhodnutím orgánu sociálně-právní ochrany dětí uložena povinnost využít odbornou poradenskou pomoc podle zákona o sociálně-právní ochraně dětí.“⁹⁵ Poskytovatel některých sociálních služeb, včetně NZDM, je povinnen na písemnou žádost OSPOD, v případech, že se jedná o dítě, na něž se vztahuje sociálně-právní ochrana dětí, sdělit konkrétní údaje týkající se poskytování služby dané osobě (forma, druh a doba poskytování) a zhodnotit průběh poskytování služeb.⁹⁶

Je důležité rozlišovat oznamovací povinnost dle trestního zákoníku popsanou v kapitole 2.2 *Oznamovací povinnost dle Trestního zákoníku* a oznamovací povinnost dle zákona č. 359/1999 o sociálně-právní ochraně dětí. V některých případech se může oznamovací povinnost prolínat. Jedná se o situace popsané v § 6 písmene c) a e) dětí,

⁹¹ Srov. § 10 odst. 4 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších zákonů. In *Zákony pro lidi* [online].

⁹² § 10 odst. 4 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších zákonů. In *Zákony pro lidi* [online].

⁹³ Srov. TOMEŠOVÁ, J. Ohrožené dítě a oznamovací povinnost. In *pravni prostor.cz* [online].

⁹⁴ TOMEŠOVÁ, J. Ohrožené dítě a oznamovací povinnost. In *pravni prostor.cz* [online].

⁹⁵ § 100a odst. 1 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších zákonů. In *Zákony pro lidi* [online].

⁹⁶ Srov. § 100a odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších zákonů. In *Zákony pro lidi* [online].

Respondent č. 1 potvrdil, že sdělování údajů na písemnou žádost OSPOD je jednou z jejich forem spolupráce: „jednou za čas si OSPOD písemně vyžádá zprávu, na kterou má, teda i ze zákona o sociálních službách, právo a v té zprávě většinou odpovídáme, jestli teda službu vyhledal na doporučení, jestli dochází, jaká je frekvence docházení a jak s ním třeba rámcově pracujeme.“ Příloha VI. - výsledky výzkumu

tedy děti, které spáchaly trestný čin nebo na kterých je trestný čin ohrožující jejich život páchán. V těchto případech je nutné podat oznámení, jak na OSPOD, tak i na Policii ČR. V jiných případech se oznamovací povinnost může vztahovat pouze na OSPOD, jelikož některé trestné činy nespádají do oznamovací povinnosti vymezené v trestním zákoníku.⁹⁷

Z výše uvedeného je zřejmé, že hranice mezi oznamovací povinností a povinností zachovávat mlčenlivost je velice tenká. Pro pracovníky může být v některých případech těžké rozlišit dle jaké povinnosti mají jednat. V těchto případech je pro sociální pracovníky podstatné vést si pečlivě klientskou dokumentaci. Tam budou důkladně zaznamenávat všechny informace získané od klienta, konverzace s klientem a také subjektivní poznámky o úvahách důvěryhodnosti podaných informací. Dokumentace by měla obsahovat i argumenty a důvody, proč se pracovník v daný moment rozhodl situaci ne/oznámit. Tato dokumentace může být pro pracovníka oporou v případě šetření z pochybení pracovníka.⁹⁸

2.5 Možnosti spolupráce v rámci NZDM a OSPOD

Multidisciplinární spolupráce je v sociální práci důležitým trendem. Uživatelé služeb často přicházejí s rozmanitými problémy a kompetence jednoho pracovníka z jedné služby často nestačí a je potřeba spolupráce více různě orientovaných služeb a kvalitní mezioborové spolupráce.⁹⁹

NZDM je sociální službou vycházející ze zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, jejímž cílem je předcházet sociálnímu vyloučení a podpořit děti a mládež na cestě k dospělosti. Zatím co hlavním cílem OSPOD je ochrana dětí a vychází ze zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. Je zřejmé, že mají v síti pomoci odlišné role a poskytují různé formy podpory. Služeb pro ohrožené děti a rodiny však v České republice není dostatek, pomoc ohroženému dítěti není koordinovaná, a proto je spolupráce velice důležitá.¹⁰⁰ I vzhledem k chybějící včasné intervenci, je při řešení nepříznivých sociálních situací dítěte důležité propojení všech složek systému pomoci.¹⁰¹

⁹⁷ Srov. TOMEŠOVÁ, J. Ohrožené dítě a oznamovací povinnost. In *pravni prostor.cz* [online].

⁹⁸ Srov. TOMAŠČÁKOVÁ, M. Oznamovací povinnost vyplývající z trestního zákoníku a poskytování sociálních služeb. In *socialni prace.cz* [online].

⁹⁹ Srov. *Metodická příručka vytváření komplexního systému služeb pro rodiny a děti - metodika síťování*, s. 34.

¹⁰⁰ Srov. KOTALOVÁ, K. Síťování služeb – věda, nebo samozřejmost? In *socialni prace.cz* [online]. Respondent č. 2 ke spolupráci s OSPOD uvádí: „neradi bychom byli jen prodloužená ruka OSPOD, ale věřím, že OSPOD dítě nějak podchytí, že tu situaci nějak mapuje ze svého postavení, které bývá často spíš s represivní konotací a vlastně k nám přichází dítě, kterému opravdu vyjadřujeme zájem a je tam opravdu ten vztah.“ Příloha VI. - výsledky výzkumu

¹⁰¹ Srov. ZIKMUNDOVÁ, M., RŮŽIČKOVÁ, V. Vývoj služby NZDM v České republice. In *socialni prace.cz* [online].

Práce a kompetence pracovníků OSPOD sahají ze zákona „dál“, mají větší pravomoc, co se týká zásahů a kontaktů s celou sítí dítěte – podávání návrhů na předběžná opatření, na ustanovení poručníka nebo opatrovníka, návrhy na umístění dětí do ústavní výchovy apod. Na druhou stranu, kapacita pracovníků OSPOD je přetížena v realizaci poradenské a výchovné činnosti. Zde se nabízí prostor pro spolupráci s neziskovými organizacemi jako je právě NZDM.¹⁰²

Standardy kvality SPOD udávají podmínky OSPOD spolupracovat s dalšími subjekty pomoci. Konkrétně standard č. 7, který zní „*Orgán sociálně-právní ochrany aktivně vyhledává a monitoruje ohrožené děti. Prokazatelně koordinuje, případně vytváří podmínky pro preventivní aktivity ve svém správním obvodu.*”¹⁰³ OSPOD v místech výskytu ohrožených dětí, ve spolupráci s dalšími subjekty, uplatňuje preventivní aktivity.

Standard č. 9 uvádí jako jeden z principů vyhodnocování mezioborovou práci, tedy spolupráci s úřady, nevládními neziskovými organizacemi, zdravotníky, školami apod.¹⁰⁴ A jako poslední standard, potvrzující nutnost mezioborové spolupráce při řešení nepříznivé situace dítěte, je standard č. 14. Ten zní takto: „*Orgán sociálně-právní ochrany zprostředkovává a doporučuje klientům služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich potřeb, a to v souladu s cíli podpory stanovenými v individuálním plánu ochrany dítěte.*”¹⁰⁵ Pracovník OSPOD by se tedy měl orientovat v síti dostupných sociálních služeb a organizací a klienty s nimi seznamovat a motivovat je k využívání dané služby.¹⁰⁶

Případová konference

Případová konference je „*plánované a koordinované společné setkání klienta, jeho rodiny a všech, kteří pro ně představují, nebo mohou představovat, podpůrnou síť.*”¹⁰⁷ Jedná se tedy o odbornou diskusi nad konkrétním případem ohroženého dítěte. Účelem setkání je rychle a úplně vyhodnotit situaci dítěte a najít co nejlepší řešení situace. Případové konference se účastní i členové rodiny, ale zodpovědnost za vypracování intervenčního plánu mají odborníci.¹⁰⁸

¹⁰² Srov. KUZNIKOVÁ, H. Spolupráce s institucemi. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní pracovníky*, s. 152-154. Respondent č. 1 se ke vzájemné spolupráci NZDM a OSPOD vyjádřil takto: „*myslím, že tímhle směrem by se NZDM mělo ubírat v budoucnu.*“ Příloha VI. - výsledky výzkumu

¹⁰³ MPSV, 2014. *Manuál implementace standardů kvality sociálně-právní ochrany: pro pověřené osoby*, s. 48.

¹⁰⁴ Srov. MPSV, 2014. *Manuál implementace standardů kvality sociálně-právní ochrany: pro pověřené osoby*, s. 60-67.

¹⁰⁵ MPSV, 2014. *Manuál implementace standardů kvality sociálně-právní ochrany: pro pověřené osoby*, s. 83.

¹⁰⁶ Srov. MPSV, 2014. *Manuál implementace standardů kvality sociálně-právní ochrany: pro pověřené osoby*, s. 83.

¹⁰⁷ MPSV. *Manuál k případovým konferencím*, s. 9.

¹⁰⁸ Srov. PEMOVÁ, T., PTÁČEK, R. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*, s. 45.

Zapojení více účastníků z různých oblastí života dítěte do případové konference přináší mnohé výhody. Jednou z nich je rychlá reakce na vzniklou situaci, zaktivizování klienta a jeho blízkých, získání širšího pohledu na situaci od lidí z různých oblastí, více názorů a znalostí a tím i objektivnější a vícestranný pohled na řešení situace. Všichni zúčastnění si mohou vyměnit názory a informace a klient získá povzbuzení, motivaci a pocit bezpečí a smysluplnosti.¹⁰⁹

Cíle případové konference:

- *rychle reagovat na vzniklou situaci ohroženého dítěte nebo jeho rodiny,*
- *vyhodnotit situaci dítěte a jeho rodiny s cílem nalézt optimální řešení,*
- *vytvářet osobní kontakty a podpůrnou síť rodině,*
- *aktivizovat rodinu,*
- *koordinovat péči,*
- *získat nástroj pro kontrolu plnění domluvených kroků.*¹¹⁰

Případová konference se svolává i jako preventivní nástroj v práci s rodinou nebo když je potřeba s klientem navázat užší a intenzivnější spolupráci. Svolat se může ale hned v několika případech. Například, když je potřeba vyhodnotit situaci dítěte a získat informace z různých úhlů pohledu. Nebo je potřeba sladit spolupráci v okolí dítěte nebo postup všech zúčastněných a rychle koordinovat práci s dítětem. Také se svolává v případech ohrožení a při nutnosti přijmout zásadní rozhodnutí v životě dítěte.¹¹¹

Případová konference je v některých státech povinná a její pravidla jsou zakotvena v právních rádech. Jedná se například o Velkou Británii, Irsko, Austrálii a Skotsko. Jelikož tyto státy mají s případovou konferencí letitou zkušenost, můžeme na základě realizovaných výzkumů pozorovat přínos případové konference na zúčastněné strany.¹¹²

Pozitivně se hodnotí změna vnímání postavení rodiny v řešení situace na základě většího zapojení do procesu změny a zlepšení vztahů mezi rodinou a odborníky. Sociální pracovníci působí jako případoví manažeři a jsou pro ostatní srozumitelní, akceptovatelní a profesionální. Převládá názor, že by se případová konference u nás měla stát běžnou praxí ve větší míře.¹¹³

Ve výzkumu, zabývající se otázkou spolupráce NZDM a OSPOD, který byl prováděn v roce 2021 v Jihočeském kraji a v Praze, je případová práce uvedena jako jedna z možností spolupráce. Avšak z výpovědí zúčastněných pracovníků OSPOD a NZDM

¹⁰⁹ Srov. MPSV. *Manuál k případovým konferencím*, s. 10.

¹¹⁰ MPSV. *Manuál k případovým konferencím*, s. 9.

¹¹¹ Srov. MPSV. *Manuál k případovým konferencím*, s. 12.

¹¹² Srov. PEMOVÁ, T., PTÁČEK, R. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*, s. 46.

¹¹³ *Tamtéž*, s. 46.

vyšlo, že je tato forma v praxi využívána jen ve velmi malé míře. Pracovníci NZDM však o tuto spolupráci mají zájem, ale nejsou na případovou konferenci zváni. Ze 13 NZDM bylo na konferenci v Praze přizváno pouze jedno NZDM.¹¹⁴

Systém včasné intervence

Další možnou spoluprací institucí a organizací systému péče o ohrožené děti je takzvaný Systém včasné intervence (dále jen SVI). Jedná se o národní projekt, který byl součástí *Národního akčního plánu k transformaci a sjednocení systému péče o ohrožené děti*, který byl schválen v roce 2009. Tento projekt předpokládá multidisciplinární spolupráci, informační propojení všech zainteresovaných subjektů a včasné zjištění problémů.¹¹⁵

Hlavním cílem SVI je tedy „*prevence rizika kriminálního vývoje dítěte nebo jeho pokračování, ochrana dítěte před trestnou činností, před týráním, zanedbáváním, zneužíváním a humanizace a debyrokratizace práce s dětským klientem a jeho rodinou.*“¹¹⁶

SVI se skládá ze tří pilířů:

1. *tým pro mládež,*
2. *společný informační systém spravovaný místně příslušným OSPOD,*
3. *konkrétní praktická opatření.*¹¹⁷

Týmy pro mládež tvoří zástupci OSPOD, Policie ČR, soudů, státních zastupitelství, probační a mediační služby, místní samosprávy, školských zařízení, nestátních neziskových organizací apod. Týmy pro mládež mají pro členy i pro lokalitu několik přínosů. Jedním z přínosů pro členy je přehled o situaci v lokalitě, získání nových pracovních kontaktů, možnosti sdílení praxe, zavádění pracovních postupů a zvyšování kompetencí. Zároveň se díky SVI zavádějí chybějící programy a sociální služby v lokalitě, organizace se zviditelňují, podporuje se primární prevence na školách, a také se aktivizují zástupci lokalit při realizaci projektů či opatření.¹¹⁸

Činnosti a cíle Týmů pro mládež jsou tedy:

- *monitorovat problémy v regionu,*
- *koordinovat aktivity subjektů péče o ohrožené děti na místní úrovni,*
- *vytvořit strategii ochrany ohrožených dětí a mládeže v regionu,*

¹¹⁴ Srov. SLÁDEK, V. Spolupráce nízkoprahových zařízení pro děti a mládež s orgány sociálně-právní ochrany dětí. *Fórum sociální práce*.

¹¹⁵ Srov. *Ministerstvo vnitra České republiky*. Hodnocení systému péče o ohrožené děti – Systém včasné intervence [online].

¹¹⁶ *Ministerstvo vnitra České republiky*. Hodnocení systému péče o ohrožené děti – Systém včasné intervence [online].

¹¹⁷ *Agentura pro sociální začleňování*, Týmy pro děti a mládež a systém včasné intervence [online].

¹¹⁸ Srov. ŠPEJROVÁ, K. *Týmy pro mládež: vývoj, aktuální stav, výsledky a výzvy* [online].

- optimalizovat nabídku sociálních služeb,
- upravovat postupy na základě opakujících se rysů z případových konferencí a jiné zkušenosti,
- vzdělávat se v nových přístupech, vzájemně sdílet informace a zkušenosti mezi odborníky.¹¹⁹

Komunitní plánování sociálních služeb

Jedná se o metodu komunitního plánování, díky které lze řešit místní problémy v oblasti sociálních služeb, zdravotní péče, etnického napětí, vzdělávání nebo i sousedských vztahů. Komunitní plánování je poměrně složitý souhrn činností a postupů zajišťující dostupnost sociálních služeb a plánování rozvoje sociálních služeb. Posláním je zajištění dostupnosti sociálních služeb na určitém území a zajistit funkční, finančně i místně dostupnou, síť služeb.¹²⁰

Komunitní plánování také umožňuje vyvíjet strategie pro řešení problémů rodin a dětí a vytvářet potřebné sítě pomoci. Významná je role OSPOD, nejen pro její dovednosti v síťování. Subjekty v síti sociálně-právní ochrany dětí sdílejí stejné cíle a zájmy, a proto mohou přispět ke vzniku nových zařízení sociálních služeb.¹²¹

Účastníci komunitního plánování jsou uživatelé sociálních služeb, tedy i pracovníci NZDM, zadavatelé sociálních služeb a poskytovatelé sociálních služeb. Za nejdůležitější účastníky procesu plánování jsou považováni uživatelé sociálních služeb. Mohou zde vyjádřit svůj názor, projevit své zájmy a potřeby a zapojit se tím do utváření sociálních služeb v dané komunitě.¹²²

¹¹⁹ Agentura pro sociální začleňování, Týmy pro děti a mládež a systém včasné intervence [online].

¹²⁰ Srov. PILÁT, M. *Komunitní plánování sociálních služeb v současné teorii a praxi*, s. 359.

¹²¹ Srov. MATOUŠKOVÁ, I., VRABCOVÁ, D. Vhodné podmínky pro fungování multidisciplinárních týmů. *Sešit sociální práce*, s. 22-24.

¹²² Srov. PILÁT, M. *Komunitní plánování sociálních služeb v současné teorii a praxi*, s. 349.

2.6 Bariéry spolupráce

Nejčastější důvody, které brání efektivní spolupráci NZDM a OSPOD jsou bariéry uvedené v tabulkách níže.

Tab. č. 2 Bariéry bránící spolupráci ze strany pracovníků OSPOD

Brno	Praha	Jihočeský kraj
Chybějící, zkreslené nebo nepřesné informace o NZDM	Mlčenlivost a anonymita	Mlčenlivost a anonymita
Nenaplněná očekávání	Předsudky k pracovníkům	Předsudky k pracovníkům
Nedůvěra k jejich způsobu práce	Odlišnost práce	Odlišnost práce
Místní nedostupnost NZDM	Nekompetentnost služby	Nedostatek personálu
Nízké kompetence pracovníků NZDM		
Princip anonymity		
Neexistující hranice mezi OSPOD a NZDM		
Princip dobrovolnosti		

(Zdroj Tab. č. 2. odst. 1.: JELÍNEK, M., VONDROVÁ, V. *Analýza současného stavu spolupráce: SAS – NZDM – OSPOD v Brně - pohledem OSPOD*, 2019.

Zdroj Tab. č. 2. odst. 2 a 3.: SLÁDEK, V. *Spolupráce nízkoprahových zařízení pro děti a mládež s orgány sociálně-právní ochrany dětí. Fórum sociální práce*, 2012.)

Tab. č. 3 Bariéry bránící spolupráci ze strany pracovníků NZDM

Brno	Praha	Jihočeský kraj
	Mlčenlivost a anonymita	Mlčenlivost a anonymita
	Předsudky k pracovníkům	Předsudky k pracovníkům
	Odlišnost práce	Nerovnost mezi subjekty
	Pracovníci OSPOD mají moc práce	Informovanost o službě
	Místní a časová flexibilita	Chybějící provázanost o službě
	Informovanost o službě	Nedostatečné legislativní ukotvení spolupráce
		Časté střídání pracovníků

(Zdroj: SLÁDEK, V. *Spolupráce nízkoprahových zařízení pro děti a mládež s orgány sociálně-právní ochrany dětí. Fórum sociální práce*, 2012.)

Poznámka k tabulce: první dokument od autorů Jelínek a Vondrová „*Analýza současného stavu spolupráce: SAS - NZDM - OSPOD v Brně - pohledem OSPOD*” nabízí pohled na důvody, které brání spolupráci, pouze od pracovníků OSPOD, nikoliv z pohledu pracovníků NZDM. Z tohoto důvodu v tab. č. 3 chybí informace v prvním sloupci – tedy pohled na bariéry ze strany pracovníků NZDM v Brně.

Pracovníci OSPOD nedisponují přesnými a kvalitními informacemi o činnostech, poslání a cílech NZDM. To je zásadní problém, z kterého pramení i další bariéry spolupráce. Například, jako je následující zmiňovaná bariéra nenaplněného očekávání z nabízených služeb, které OSPOD od NZDM očekává. To vede až k pochybování nad smyslem a účelem samotné služby NZDM a nedůvěře ke způsobu jejich práce. Několik pracovníků OSPOD se směrem k NZDM vyjádřilo jako ke službě, která kryje své klienty a zatajuje podstatné a trestné jednání klientů (útěky z domova, těhotenství pod 15 let apod.).¹²³

Pro účely této práce je nejdůležitější zmíněnou bariérou princip anonymity a mlčenlivosti, kterou zmínili ve všech třech místech výzkumu. Pracovníci OSPOD v Brně, kteří si spolupráci představují na úrovni výměny informací o společných klientech, k principu anonymity zaujímají negativní postoj, a to hlavně z důvodu toho, že nevidí smysl vzájemné spolupráce. Někteří pracovníci OSPOD však vyjadřují porozumění významu tohoto principu, ale konstatují, že pro OSPOD NZDM nepřináší žádný užitek. Pracovníci OSPOD také poukazovali na absenci hranic sdílených témat a informací o klientech a s tím pochyby o tom, zda pracovníci NZDM dobře vyhodnocují zanedbání, týrání a zneužívání dítěte.¹²⁴

Dokument s názvem „*Návrh optimalizace řízení systému ochrany práv dětí a péče o ohrožené děti*” nabízí také podstatné informace o spolupráci mezi jednotlivými institucemi systému pomoci péče o ohrožené děti. OSPOD pracuje s většinou služeb na neformální bázi a nejsou stanovené jasné postupy spolupráce. OSPOD jako hlavní bariéry spolupráce uvádí nedostatek odborníků pro danou oblast, zdlouhavé vyřizování záležitostí, neochotu subjektu spolupracovat a nedostatečné pokrytí nabízenou službou.

¹²³ Srov. JELÍNEK, M., VONDROVÁ, V. *Analýza současného stavu spolupráce: SAS – NZDM – OSPOD v Brně - pohledem OSPOD*, s. 42-50.

Respondent č. 6 k tématu spolupráce s OSPOD uvádí: „*snažíme se s OSPOD spolupracovat, ale OSPOD nám pořád tvrdí, že je zahlcen a že na nás nemá čas, tak se jim snažíme vysvětlit, že jsme sociální služba a že by nám některý věci mohli předávat. Často jsem jediný, kteří rozklíčují, že a co se v rodině děje, ale musíme je nutit a přemlouvát, abychom mohli být na případových konferencích a samy se nám neozvou.*“
Příloha VI. - výsledky výzkumu

¹²⁴ Srov. JELÍNEK, M., VONDROVÁ, V. *Analýza současného stavu spolupráce: SAS – NZDM – OSPOD v Brně - pohledem OSPOD*, s. 42-50.

Také potvrzuje výše zmíněnou bariéru nemožnost získat veškeré potřebné informace o klientech a neplnění oznamovací povinnosti.¹²⁵

3. Etika a etická dilemata v sociální práci

Předchozí kapitola legislativně vymezila povinnost zachovávat mlčenlivost a oznamovací povinnost sociálních pracovníků v NZDM vůči Policii ČR a OSPOD. Může se zdát, že legislativa sociálním pracovníkům stanovuje jasně daný postup v kontextu oznamovací povinnosti a povinnosti mlčenlivosti v NZDM. V praxi se ale ukazuje, že se sociální pracovníci setkávají se situacemi, kdy pro ně řešení není tak jednoznačné a rozhodnutí vyžaduje více než jen dobře nastudovanou legislativu.

Proto tato kapitola přiblíží etiku v kontextu sociální práce. Definuje etická dilemata a představí ty, s kterými se sociální pracovníci v sociálních službách, konkrétně v nízkoprahových službách pro děti a mládež potkávají, se zřetelem na povinnost mlčenlivosti a oznamovací povinnost. Také se zaměří na to, jak těmto etickým dilematům předcházet a jak je řešit. Půjde o teoretická zjištění opírající se o studium relevantní literatury, která budou dokladována v poznámkách pod čarou výpovědmi respondentů získanými v rámci kvalitativního výzkumu provedeného formou polostrukturovaného rozhovoru. Celkové výstupy z tohoto výzkumu jsou pak v souhrnné podobě uvedeny v příloze této práce.

3.1 Profesionální etika sociálních pracovníků

Etika v širokém slova smyslu je „*filosofickou vědou o správném způsobu života, vycházející z racionálních přístupů a snažící se nalézt, popřípadě i zdůvodnit společné a obecné základy, na nichž morálka stojí.*”¹²⁶

Etiku lze rozlišovat podle několika hledisek. Jedno z rozlišení vychází z toho, zda si člověk etické zásady vymezil sám, jedná se tedy o autonomní etiku, a nebo zda jsou etické zásady stanoveny z vnějšku, pak se jedná o heteronomní etiku. Také rozlišujeme etiku individuální, která se zabývá morálními otázkami jednotlivce, nebo sociální etiku, která se zabývá sociálními skupinami.¹²⁷

¹²⁵ Srov. MPSV. Návrh optimalizace řízení systému ochrany práv dětí a péče o ohrožené děti. In *mpsv.cz* [online].

¹²⁶ JANOVSKEÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, s. 27.

¹²⁷ Srov. JANOVSKEÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, s. 27-28.

Tato práce se však zaměří na etiku profesní. Profesní etika „je soustavou vybraných hodnot, norem, principů a dovedností, které mají přispívat k formování žádoucích způsobů jednání, vysvětlovat hodnoty a mravní normy profese“¹²⁸.

Etické aspekty jednotlivých profesí jsou upravovány příslušnými etickými kodexy. Konkrétně pro sociální práci existuje Etický kodex sociálního pracovníka České republiky. Etický kodex definuje oblast přijatelného chování pracovníka, zejména ke klientovi, ale i k profesi, společnosti a organizaci. Hlavním cílem etického kodexu je „snaha o naplnění sociální práce, tak jak je uvedena v mezinárodní definici Mezinárodní federace sociálních pracovníků a Mezinárodní asociace škol sociální práce z roku 2014.“¹²⁹

Dalším cílem etického kodexu je zabránit zneužívání moci. Sociální pracovníci, kteří obvykle pracují s nejméně mocnými lidmi ve společnosti, si musí být vědomi výkonu moci a kontroly, kterého se při své profesi denně účastní.¹³⁰

Primárním cílem při práci s dětmi a mladistvými je získání důvěry, aby byl pracovník mladými lidmi přijat a respektován. Stejně tak sociální pracovník by si měl každého mladistvého vážit jako individuální osobnosti a respektovat jeho důstojnost a práva. Měl by se snažit zaktivizovat své klienty, aby i oni přispěli vlastními silami ke změně svých nepříznivých životních situací. Dodržování etických zásad zabezpečuje neomezování osobní svobody jak sociálního pracovníka, tak klienta.¹³¹

Kromě toho kodex uvádí základní principy pro sociální práci, čímž je „spravedlnost, respektování lidských práv, osobnost jedince, rozmanitost skupin a jejich specifika.“¹³² A představuje základní hodnoty sociální práce. Tím je **lidská důstojnost; sociální změna** ve smyslu rovného přístupu k zajištění potřebných zdrojů a poskytování sociální služby; **sociální rovnost**, tedy že sociální pracovník nediskriminuje klienty na základě barvy pleti, rasy, národnosti, věku, sexuální orientace apod. a přispívá k odstranění projevů a příčin sociální nespravedlnosti a diskriminace; i **mezilidské vztahy**, tedy podpora v udržování a utváření mezilidských vztahů klienta a poslední hodnotou je **mlčenlivost a diskrétnost**.¹³³

¹²⁸ NEDĚLNÍKOVÁ, D. Etická dilema v terénní sociální práci. In NEDĚLNÍKOVÁ, D., JANOUŠKOVÁ, K. *Profesní dovednosti sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*, s. 378.

¹²⁹ SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR. *Etický kodex Společnosti sociální pracovníků ČR* [Online].

¹³⁰ Srov. BECKETT, CH., MAYNARD, A., JORDAN, P. *Values and ethics in social work*, s. 7

¹³¹ Srov. LÁTALOVÁ, L. Etické aspekty sociálního pracovníka při práci s dětmi a mládeží. In KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Etika sociální práce: sborník z konference VI. Hradecké dny sociální práce*, s. 107.

¹³² SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR. *Etický kodex Společnosti sociální pracovníků ČR* [Online].

¹³³ Srov. SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR. *Etický kodex Společnosti sociální pracovníků ČR* [Online].

Etický kodex pro sociální pracovníky, který vešel v platnost v roce 1996 ve Spojených státech amerických, obsahuje šest hlavních zásad a principů, které zavazují každého pracovníka v sociálních službách:

1. **Služba** – hlavním účelem je pomáhat lidem, kteří potřebují profesionální služby na základě znalostí, dovedností a hodnot profese. Zároveň by sociální pracovník měl povyšovat službu nad své osobní zájmy.
2. **Sociální spravedlnost** – úsilí sociálních pracovníků směřuje k odstranění chudoby, diskriminace na základě rasy, náboženství, pohlaví apod. ve prospěch zranitelných, slabých a utlačovaných lidí.
3. **Hodnota a důstojnost člověka** – sociální pracovníci respektují hodnotu a důstojnost každého člověka a podporují sebeurčení a zodpovědnost svých klientů.
4. **Význam sociálních vztahů** – sociální pracovníci jsou si vědomi důležitosti mezilidských vztahů a pracují na jejich zlepšení.
5. **Integrita** – sociální pracovníci se chovají jako důvěryhodní profesionálové a v každém svém jednání prosazují etické postupy.
6. **Schopnost** – Sociální pracovníci zvyšují a rozšiřují své odborné znalosti a dovednosti, aby přispěli ke kvalitě profese.¹³⁴

Vztah klienta a pracovníka je nejistý a křehký, proto je požadavek mravnosti obzvlášť podstatný. Domluva a dojednání vzájemné spolupráce tak, aby byli oba spokojeni s jedním výsledkem, je pro oba obtížné. I z tohoto důvodu je zdůrazňován respekt k lidské důstojnosti.¹³⁵

Nečasová uvádí blízký vztah mezi hodnotami, morálkou a etikou v sociální práci. Etika je teorií morálky. Je vědou o původu a podstatě morálního vědomí a jednání. Morálka je systém příkazů lidského jednání, který je založen na rozlišení správného a nesprávného. Hodnoty vycházejí z morálky a jedná se o vše, co člověk považuje za významné a důležité, proto mají vliv na naše rozhodnutí při výběru ze dvou či více řešení.¹³⁶

Hodnoty zaujímají v sociální práci ústřední postavení, protože sociální práce, stejně jako práce jiných pomáhajících profesionálů, sociální pracovníky neustále staví do pozice, ve které musí činit etická rozhodnutí. Rozhodnutí o tom, co je správné udělat, a to nikoliv v technickém, ale v morálním smyslu. Při rozhodování je třeba zvažovat konkurenční hodnoty, kterých je k dispozici hned několik, někdy protichůdných nebo sporných, a na základě nich tato rozhodnutí činit.¹³⁷

Profesní hodnoty jsou však bezcenné bez jejich realizace v praxi. Slouží pracovníkovi pro přijímání etických rozhodnutí, proto je lze považovat za hodnoty pouze

¹³⁴ GUTTMANN, D. *Ethics in social work: A context of caring*, s. 83.

¹³⁵ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*, s. 114.

¹³⁶ Srov. NEČASOVÁ, M. Profesní etika. In MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 21-22.

¹³⁷ Srov. BECKETT, CH., MAYNARD, A., JORDAN, P. *Values and ethics in social work*, s. 7.

tehdy, když po nich následuje vhodná akce. Teprve potom mohou sloužit jako etická vodítka v praxi. Znalost profesních hodnot může pracovníkovi pomoci řešit konflikty mezi hodnotami, které vytváří etická dilemata.¹³⁸

Vedle hodnot, zakotvených v etickém kodexu nebo v podmínkách organizace, existují také osobní hodnoty, které má každý člověk, takže i každý sociální pracovník. Profesionální sociální pracovník se nemůže řídit pouze svými osobními hodnotami, ale nemůže je zároveň ignorovat. Osobní hodnoty nevyhnutelně ovlivní způsob, jakým svou práci sociální pracovník vykonává, stejně tak ovlivní jeho rozhodnutí a volby.¹³⁹

Osobní hodnoty nelze z profesního rozhodování vyloučit. Je však důležité být otevřený jiným argumentům a myšlenkám a reflektovat, zda naše zkušenosti z minulosti neovlivňují naše rozhodování při výkonu sociální práce.¹⁴⁰

Napětí mezi různými hodnotami při výkonu sociální práce je časté. Sociální pracovníci se mnohdy dostávají do problému s nutností kompromisu mezi profesními a osobními hodnotami, které mohou být protichůdné. Stejně tak může být napětí mezi osobními hodnotami sociálního pracovníka a klienta, vedoucího organizace nebo profese. Těmto konfliktům nelze zabránit a postoj sociálních pracovníků závisí na jejich vnímání hodnot v práci.¹⁴¹

Názory na to, zda své osobní hodnoty sdílet s klienty nebo zda zůstat neutrální, se liší. Dnes si však většina pracovníků myslí, že by měli klienta informovat o svých vlastních hodnotách, aby se klient necítil oklamán. Přijetí klienta nemusí nutně znamenat souhlasit se vším, co daný klient dělá a jak se chová. Pracovníkovi by mělo být umožněno ctít své vlastní hodnoty a názory na to, co je správně a co špatné.¹⁴²

Úlehla uvádí, že „*jaké vztahy máme k sobě, takové vztahy máme ke klientům.*”¹⁴³ Profesionální pomoc je zvláštní a nejednoduchou situací, jelikož sociální pracovník „*je v ní osobně, nemůže odložit své prožívání a přitom soustavně rozhoduje a musí volit mezi možnostmi.*”¹⁴⁴ Potvrzuje, že do profesionální práce se promítá celý pracovníkův přístup k životu a lidem a že etický kodex je sice užitečný, ale zároveň jen zjednodušený model, kterým nelze vymezit etiku práce.¹⁴⁵

¹³⁸ Srov. GUTTMANN, D. *Ethics in social work: A context of caring*, s. 86-87.

¹³⁹ Srov. BECKETT, CH., MAYNARD, A., JORDAN, P. *Values and ethics in social work*, s. 10.

¹⁴⁰ *Tamtéž*, s. 13.

¹⁴¹ Srov. GUTTMANN, D. *Ethics in social work: A context of caring*, s. 83.

¹⁴² *Tamtéž*, s. 85.

¹⁴³ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*, s. 113.

¹⁴⁴ ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*, s. 114.

¹⁴⁵ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*, s. 114.

3.2 Etická dilemata a etické problémy

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky s etickými problémy a dilematy přímo počítá. Doslova se v něm píše, že „sociální pracovník se při své práci setkává s různými etickými problémy a dilematy vyvstávajícími ze samotné podstaty sociální práce, která pro něj vytváří situace. Musí nejen eticky hodnotit, vybírat možnosti, ale i rozhodovat.“¹⁴⁶

Mezi etickým problémem a etickým dilematem je zásadní rozdíl. **Etický problém** vzniká v situacích, kdy je jasné, jak by se měl sociální pracovník rozhodnout, ale vykonat rozhodnutí je obtížné. Například když sociální pracovník chce klientovi poskytnout pomoc, ale nemůže, protože klient nesplňuje kritéria stanovená institucí.¹⁴⁷

Etické dilema vzniká ve chvílích, kdy se sociální pracovník rozhoduje mezi dvěma či více možnostmi, ale ani jedno není vhodné či ideální. Zároveň nemusí být zřejmé, které rozhodnutí je správné. Každý sociální pracovník může danou situaci vyhodnotit různě. Někdo situaci může vnímat jen jako technickou otázku, jiný jako etický problém, pro jiné situace představuje etické dilema. Vždy závisí na osobnosti pracovníka a na jeho hierarchii hodnot.¹⁴⁸

Etické dilema je tedy „nutná (někdy obtížná) volba mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi“.¹⁴⁹

Z této definice vychází dvě charakteristiky etického dilematu:

1. některé volby jsou neslučitelné,
2. výběr mezi nimi bývá obtížný.¹⁵⁰

Etické dilema se může dělit na latentní a zjevné. Zjevným dilematem označujeme situace, „kdy pracovní podmínky sociálního pracovníka nutí, aby bezprostředně volil mezi dvěma, z jeho hlediska neslučitelnými možnostmi.“¹⁵¹

Zjevné dilema může nastat buď na základě „konfliktu s okolím“, tedy konfliktem mezi očekáváním pracovníků a pravidly, které přikazují určitý postup nebo přístup, jenž se neslučuje s pracovníkovým přesvědčením. Nebo nastává kvůli takzvané „bitvě motivů“. Tedy „vnitřní“ konflikt, který sociální pracovník prožívá v důsledku konfliktu

¹⁴⁶ SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR. *Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR* [Online].

¹⁴⁷ Srov. DOSUDILOVÁ, K., FRANCUCHOVÁ, M. Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní pracovníky*, s. 497.

¹⁴⁸ *Tamtéž*, s. 497.

¹⁴⁹ MUSIL, L. *Coping with Dilemmas. Working conditions and Interactions of Social Workers with their Clients*, s. 5.

¹⁵⁰ Srov. MUSIL, L. *Coping with Dilemmas. Working conditions and Interactions of Social Workers with their Clients*, s. 6.

¹⁵¹ MUSIL, L. *Coping with Dilemmas. Working conditions and Interactions of Social Workers with their Clients*, s. 7-8.

mezi dvěma možnostmi. Jde tedy o pocit sociálního pracovníka v situacích, kdy neví, pro jaké jednání se má rozhodnout.

Latentní dilemata jsou taková, která nebyla natolik důležitá, a proto ustoupila do pozadí. Dilema nezmizí, ale je nějakým přijatelným způsobem oddalováno, proto se může znovu objevit a stát se dilematem zjevným.¹⁵²

Autoři Musil a Nečasová, předpokládají, že proces vzniku etického dilematu probíhá ve čtyřech fázích. V první fázi jsou sociální pracovníci konfrontováni s neslučitelnými pracovními podmínkami, které pracovníka nutí čelit konfliktu očekávání. Příkladem může být mnoho klientů, ale málo času na řešení všech situací. Druhá fáze spočívá v tom, že pracovníci vnímají očekávání od ostatních lidí, že pro klienty udělají vše potřebné, ale zároveň se zaměří na to hlavní. Ve třetí fázi vznikají dilemata plynoucí z konfliktu očekávání, ale pouze taková, vůči kterým jsou pracovníci morálně citliví. V poslední fázi vzniká etické dilema, pokud tedy pracovníci mají pocit odpovědnosti za provedení volby.¹⁵³

3.3 Druhy etických dilemat

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky vyčleňuje oblasti, ve kterých se etická dilemata vyskytují nejčastěji:

- *kdy vstupovat do života občana a jeho rodiny, skupiny či obce,*
- *kterým sociálním případům dát přednost,*
- *kolik pomoci a péče poskytnout, aby stimulovaly klienta ke změně postojů a k odpovědnému jednání a nevedly k jejich zneužití,*
- *kdy přestat se sociální terapií a poskytováním služby.*¹⁵⁴

Jiný autor, Guttman, rozděluje etická dilemata sociálních pracovníků do sedmi hlavních oblastí. Jedná se o následující:

1. *utajení a důvěrné informace,*
2. *mluvit pravdu („truth telling“),*
3. *paternalismus a sebeurčení,*
4. *zákony, pravidla, předpisy a zásady,*
5. *informování o kolegovi,*

¹⁵² Srov. MUSIL, L. *Ráda bych Vám pomohla, ale--: dilemata práce s klienty v organizacích*, s. 38-39. Respondent č. 7 k tématu oddálení etického dilematu říká: „občas dilema odsunu, protože opravdu nevím, co dělat a tak zvolím strategii nedělat nic, když jsem si vědom, že to není nejlepší varianta, protože se podobné dilema objeví znovu.“ Příloha VI. - výsledky výzkumu

¹⁵³ Srov. MUSIL, L., NEČASOVÁ, M. zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků. In. ŠRAJER, J., MUSIL, L. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*, s. 88-90.

¹⁵⁴ Společnost sociálních pracovníků České republiky. *Etický kodex sociálních pracovníků České republiky* [online].

6. distribuce omezených zdrojů,
7. osobní a profesní hodnoty.¹⁵⁵

Dle autorky Nečasové existují tři oblasti, ve kterých často dochází k etickým problémům a dilematům:

1. oblast týkající se práv a kvality života jednotlivců (konflikt mezi zajištěním klientova spokojeného života a klientova práva na sebeurčení),
2. oblast týkající se obecného blaha (konflikt mezi potřebami klienta a odpovědností pracovníka k zaměstnavateli a společnosti),
3. oblast týkající se nerovnoprávnosti a strukturálního útlaku.¹⁵⁶

Pavelová řadí mezi nejzávažnější dilemata **formalizace a deformalizace** (sociální práce poskytovaná soukromými, církevními organizacemi, státem nebo probíhá v přirozeném prostředí a za pomoci rodiny), **profesionalizace a deprofesionalizace** (vznik nových metod / sociální služby poskytované přáteli, rodinou, dobrovolníky), **pomoc a kontrola** (míra pomoci, kterou sociální pracovník klientovi poskytne), **polyvalence a specializace** (poskytování služby v co nejrozšířenější podobě nebo zaměření sociálního pracovníka na jednu oblast v životě klienta), sociální práce jako **umění nebo věda** (porozumění a poskytování pomoci tak, aby na ni klienti nebyli závislí nebo nové teorie a metody).¹⁵⁷

Nedělníková uvádí, že u rozhodování sociálního pracovníka mohou nastat čtyři situace. První z nich je, když rozhodnutí je v souladu jak s etickými standardy, tak s právními předpisy. V takovém případě nevzniká morální dilema. Druhá situace může nastat, když rozhodnutí je v rozporu jak s etickými, tak s právními předpisy. Ani v této situaci nemusí nutně vznikat morální dilema. Třetí situace nastává, když rozhodnutí je v rozporu s etickými standardy, ale v souladu s prvními předpisy. Například se jedná o situaci, ve které pracovník dodrží oznamovací povinnost a přitom nejde o ohrožení další osoby. V tomto případě sociální pracovník může zažívat etické dilema. Poslední situací je, když rozhodnutí je v souladu s etickými standardy, ale rozchází se s právními předpisy. I v tomto případě vzniká etické dilema.¹⁵⁸

Dosoudilová a Francuchová rozdělily dilemata na několik kategorií na základě jejich obsahu:

Rozhodování mezi protichůdnými zadáními:

¹⁵⁵ GUTTMANN, D. *Ethics in social work: A context of caring*, s. 157.

¹⁵⁶ NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s. 7.

¹⁵⁷ srov. PAVELOVÁ, E. Dilemy súčasnej sociálnej práce. In JANEBOVA, R., KAPPL, M., SMUTEK, M. *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou: sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce*, s. 116-118.

¹⁵⁸ Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D. Etická dilemata v terénní sociální práci. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*, s. 379-380.

- *zakázka uživatele / zakázka veřejné instituce,*
- *zájem uživatele / veřejný zájem,*
- *členové těžce rodiny mají protichůdné zájmy,*
- *pracovník pracuje současně s klienty, jejichž zájmy stojí proti sobě.*

Dilemata pomáhající vztahu:

- *otázky hranic ve vztahu ke klientům, tedy neformální versus formální neboli profesní vztah,*
- *dilema pomoci a kontroly.*

Dilema volby způsobu řešení:

- *tendence zasahovat pod tlakem okolností do témat, na které nedostačuje kvalifikace pracovníka,*
- *volba takových strategií, kterou mohou pro klienta představovat riziko.*

Dilemata vycházející z osobnostních a odborných kvalit:

- *dilema nároků profese a vlastního bezpečí,*
- *dilemata vycházející z vlastních nezpracovaných témat či osobnostního nastavení.¹⁵⁹*

Z výše uvedeného můžeme vyzorovat, že rozdělení etických dilemat je hned několik. Pro účely této práce však bude vybráno a následně podrobněji popsáno jen několik typů etických dilemat s ohledem na situace, s kterými se mohou setkávat sociální pracovníci v NZDM a se zřetelem na oznamovací povinnost a povinnou mlčenlivost.

Hranice vztahu mezi pracovníkem a klientem

Jedná se o napětí mezi profesionálním a neformálním vztahem ke klientům. Někteří autoři se domnívají, že pomáhající či profesionální vztah nemůže být definován. „*Ti, kteří tak jednájí, jednájí intuitivně a automaticky rozumí tomu, kdy jejich vztah pomáhá.*”¹⁶⁰

¹⁵⁹ DOSOUDILOVÁ, K., FRANCUCHOVÁ, M. Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní pracovníky*, s. 502-508.

¹⁶⁰ NEDĚLNÍKOVÁ, D. Etická dilemata v terénní sociální práci. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*, s. 385.

Vztah sociální pracovník – klient se liší od vztahů, které lidé zažívají ve svém soukromém životě. Musí se řídit určitými pravidly, které podporují sociálního pracovníka v procesu pomáhání klientovi a přispívají ke kvalitě jejich spolupráce.¹⁶¹

Pokud sociální pracovník nemá vztah ke klientovi vnitřně vymezen, pak je těžké udržovat hranice tak, aby byly bezpečné pro všechny zúčastněné strany. Nejasné hranice ohrožují jak sociálního pracovníka, tak klienta. Jasně nenastavené hranice vzájemného vztahu mohou být příliš křehké, tenké nebo naopak příliš silné, a to hned z několika důvodů.¹⁶²

Nejasná hranice může vyplývat z nejasností pravidel poskytované služby. Sociální pracovník by měl jasně definovat pravidla a povinnosti, kterými se musí klient i pracovník řídit.¹⁶³ Klient musí od sociálního pracovníka získat dostatečné informace, aby se mohl svobodně rozhodnout. Z toho důvodu je i podstatné podat klientovi přesné informace o oznamovací povinnosti, aby se mohl rozhodnout, jaké informace sociálnímu pracovníkovi sdělí a jaké nikoliv. Jen za předpokladu dostatku informací může být vztah klienta a sociálního pracovníka bezpečný a důvěrný.¹⁶⁴

Příliš slabé, křehké hranice mohou nastat z důvodu přílišného soucitu sociálního pracovníka, kdy sociální pracovník vnímá problém jako svůj vlastní. Příliš silná hranice brání navázat empatický vztah ke klientovi. Hranici sociální pracovník může překročit také v situacích, ve kterých do jejich „pracovního“ vztahu pracovník převezme další roli jako například roli přítele, učitele, sexuálního partnera, člena rodiny. Takový vztah můžeme nazývat „duální“.¹⁶⁵

Je třeba si ujasnit svoji roli z pozice sociálního pracovníka, a jaká rizika přináší překročení této hranice. Pokud si ke klientovi sociální pracovník vybuduje vztah podobný jako v kamarádských vztazích a překračuje tak hranici vztahu, pomoc klientovi nemůže být kvalitní a efektivní.¹⁶⁶

¹⁶¹ Srov. DOSOUDILOVÁ, K., FRANCUCHOVÁ, M. Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní pracovníky*, s. 488.

¹⁶² Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D. Etická dilemata v terénní sociální práci. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*, s. 385.

¹⁶³ Srov. DOSOUDILOVÁ, K., FRANCUCHOVÁ, M. Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní pracovníky*, s. 490-491.

¹⁶⁴ Srov. TOMAŠČÁKOVÁ, M. Oznamovací povinnost vyplývající z trestního zákoníku a poskytování sociálních služeb. In *socialni prace.cz* [online].

¹⁶⁵ Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D. Etická dilemata v terénní sociální práci. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*, s. 385.

¹⁶⁶ Srov. DOSOUDILOVÁ, K., FRANCUCHOVÁ, M. Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní pracovníky*, s. 491.

Sociální pracovník může hranici vztahu překračovat také na základě nedostatečného vzdělání. Hranice tak překračuje nevědomě z důvodu neznalosti hranic poskytované služby a své role. Pracovník ve své činnosti jedná na základě nevědomých motivů jako například touha po uznání od klienta, společnosti, sexuální přitažlivost ke klientovi, touha po moci a dalších motivů vycházejících z potřeb sociálního pracovníka. I tyto nevědomé motivy způsobují porušování hranic.¹⁶⁷

Aby spolupráce s klientem, ve vztahu k hranicím pomáhajícího vztahu, byla kvalitní, je třeba rozlišit objednávku a zakázku. Objednávka je to, s čím přichází klient a co očekává od spolupráce se sociálním pracovníkem. Sociální pracovník s klientem hovoří o potřebách a reálných možnostech řešení situace. Během dojednávání zakázky se utváří konkrétní cíl spolupráce. Zakázka je konkrétní dojednaná spolupráce, která je jasná, reálná a splnitelná. Je třeba dbát na možnosti jak kompetencí sociálního pracovníka, tak dané služby, která vychází ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a jiných pravidel, kterými se řídí daná organizace.¹⁶⁸

Otázka pomoci a kontroly v pomáhajících profesích

V praxi sociální pracovník používá jak přístup pomáhající, tak kontrolující. Oba jsou užitečné, pokud přispívají k žádoucí změně chování. Jaký přístup sociální pracovník zvolí, je jen na něm a je zodpovědný za své rozhodnutí. „*Jakákoli intervence pracovníka je buď pomocí nebo kontrolou, oba způsoby jsou profesionální, potřebné a účelné.*“¹⁶⁹

Odlišení pomoci a kontroly v praxi sociálním pracovníkům pomáhá k reflektování jejich profesionální role, komu pomáhají a co je cílem dojednané spolupráce s klientem. Přes požadavek odlišení těchto dvou pojmů, je zřejmé, že se pomoc i moc (kontrola) vzájemně doplňují a prolínají. Reflexe toho, kdy má být použita pomoc a kdy je vhodné přebírání kontroly, je jedním ze znaků profesionality.¹⁷⁰

Pomoc bychom mohli definovat jako „*dojednaný způsob společné práce, kterou si klient přeje, pracovník ji nabídl a klient zvolil. Cestou k uskutečnění pomoci je její*

Respondent č. 5 se k tématu hranic ve vztahu s klientem vyjádřil takto: „*mám silnou potřebu chránit klienta, i když je „namočený“ v nějakém trestním činu. Takže se musím zastavit, a uvědomit si v jaké roli jsem, a jaké práva a povinnosti mám. Takže počkat, rozmyslet se a přemýšlet nad správným jednáním.*“
Příloha VI. - výsledky výzkumu

¹⁶⁷ Srov. DOSOUDILOVÁ, K., FRANCUCHOVÁ, M. Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní pracovníky*, s. 491.

¹⁶⁸ *Tamtéž*, s. 488.

¹⁶⁹ BABICKÁ, R. Pomoc a kontrola v nízkoprahových službách pro děti a mládež. In JANEBOVÁ, R., KAPPL, M., SMUTEK, M. *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou: sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce*, s. 145.

¹⁷⁰ Srov. KVĚTENSKÁ, D. Moc a pomoc v pomáhajících profesích. In JANEBOVÁ, R., KAPPL, M., SMUTEK, M. *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou: sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce*, s. 113-114.

nabízení.”¹⁷¹ Pavelová, k definování cíle pomoci, využívá citaci od Musila: „*cílem pomoci je zlepšení schopnosti klienta zvládat anebo zlepšovat životní situaci vlastními silami v rámci nemateriální pomoci, která má dlouhodobější charakter a zajistit uspokojení jeho aktuálních potřeb v případě materiální pomoci, která má krátkodobější charakter a poskytne momentální starostlivost.*“¹⁷²

Klient přichází s určitou zakázkou, sociální pracovník na ni reaguje nabídkou pomoci a následuje domluva na formě spolupráce. V této situaci se jedná o rovnocenný vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem. Klient je součástí procesu pomoci. Podílí se na řešení své nepříznivé životní situace. Tato situace je výhodná, jelikož klient je motivovaný ke změně vlastní situace.¹⁷³

Profesionální pomoc může mít následující podobu:

- *doprovázení*
- *vzdělávání,*
- *poradenství,*
- *terapie.*¹⁷⁴

Doprovázení je činnost ve smyslu doprovázení klienta v procesu pomoci od klientovy žádosti o pomoc, přes vykonané a domluvené kroky směřující k řešení jeho situace. Klient potřebuje někoho, kdo ho povede při jeho těžkostech, kdo mu pomůže zvládat a překonat jeho trápení, které společně řeší a kdo mu nabídne pochopení jeho situace. **Vzdělávání** označuje potřebu klienta doplnit jeho mezery ve znalostech či dovednostech informacemi. Pomáhání může mít i formu **poradenství**, kdy sociální pracovník nabízí klientovi rady, návody či nápady, které mu pomohou překonat překážky, které mu brání dosáhnout cíle. **Terapie** je specifická forma pomoci, která se ale sociálních pracovníků netýká a spadá do kompetence psychologů či psychoterapeutů.¹⁷⁵

Babická představuje dvě nejčastější interakce objevující se při práci v NZDM, při kterých je vhodný pomáhající přístup. Jedná se o **podpůrné interakce**, které popisuje autorka stejně jako je výše vysvětlen pojem doprovázení. Tedy požadavek na to, aby sociální pracovník byl pro klienta oporou a naslouchal mu. Byl tím, s kým klient může sdílet své těžkosti a poskytnout klientovi oporu. Dalším typem jsou **pomáhající interakce**. Jedná se o poskytnutí informací, poradenství, vyjednávání s třetími osobami

¹⁷¹ KVĚTENSKÁ, D. Moc a pomoc v pomáhajících profesích. In JANEBOVÁ, R., KAPPL, M., SMUTEK, M. *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou: sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce*, s. 112.

¹⁷² PAVELOVÁ, L. Dilemy současnej sociálnej práce. In JANEBOVA, R., KAPPL, M., SMUTEK, M. *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou: sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce*, s. 120.

¹⁷³ Srov. DOSOUDILOVÁ, K., FRANCUCHOVÁ, M. Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní pracovníky*, s. 493.

¹⁷⁴ *Tamtéž*, s. 493.

¹⁷⁵ *Tamtéž*, s. 493-495.

apod. Aby se nejednalo o kontrolu, musí být tyto interakce v zájmu klienta a s jeho souhlasem.¹⁷⁶

Kontrola se liší od pomoci tím, že vyplývá ze zájmu jiných lidí, než z toho, koho se pomoc týká. Klient je objektem činnosti, o kterou se neprosil. **Moc** můžeme rozlišit na institucionálně přidělenou a moc vzniklou v rámci vztahu pomáhání. Institucionálně přidělená moc znamená právo sociálního pracovníka rozhodovat o věcech, které klientovi přináší buď výhodu anebo újmu. Díky této moci se snaží klienta začlenit do společnosti. Druhý typ moci bychom mohli nazvat *přebírání kontroly*.¹⁷⁷

Rozdíl mezi kontrolou a pomocí závisí tedy na tom, kdo první vyvolá akci. Dalším rozdílem je časová náročnost. Aby byla kontrola užitečná, musí být transparentní a sociální pracovník by měl klientovi vysvětlit, z jakého důvodu takto jednal. Pokud tak neučiní, riskuje vzájemný důvěrný vztah mezi ním a klientem.¹⁷⁸

Do kontrolujícího přístupu se může zahrnout **výchovná intervence**. Jedná se převážně o práci s pravidly. Pracovník vysvětluje klientovi normy a pravidla chování v zařízení. V tomto případě se jedná o kontrolní přístup, jelikož iniciativa pochází od pracovníka, který rozhoduje o tom, co bude dál. Zároveň v této situaci není rovnocenný vztah. **Motivující intervence** jsou v NZDM nezbytné a jedná se také o kontrolní přístup. Do NZDM klienti přichází často nemotivovaní, necítí potřebu změny a neuvědomují si rizika svého chování. Zde by pracovníci měli pracovat s klientovou motivací a snažit se mu představit důsledky jeho chování.¹⁷⁹

Je zřejmé, že hranice mezi kontrolou a pomocí je zřetelně oddělitelná, i když se vzájemně prolíná. Hranici mezi kontrolou a pomocí je jednoduché překročit. Například, když klientovi sociální pracovník sdělí nevyžádanou informaci nebo radu, sleduje tím jiné zájmy a klienta kontroluje. Je užitečné kontrolu změnit na pomoc, pokud to lze. Například, než klientovi sociální pracovník sdělí nevyžádanou radu, zeptat se „*chceš říct, co si o tom myslím?*“. Pokud klient přijme tuto nabídku, jedná se o pomoc, která může být užitečnější, jelikož klient vnímá rovnocennost vztahu a respektuje tím klienta a jeho přání. V NZDM se pomáhající a kontrolující přístup střídá častěji než v jiných pomáhajících službách. Klienti přichází s různou motivací a kontrola je zde do jisté míry nenahraditelná. Na sociálního pracovníka je kladen nárok, aby byl schopný rozpoznat, kdy přestat kontrolovat a začít nabízet pomoc. Podstatné je, aby sociální pracovník uměl

¹⁷⁶ Srov. BABICKÁ, R. Pomoc a kontrola v nízkoprahových službách pro děti a mládež. In JANEBOVÁ, R., KAPPL, M., SMUTEK, M. *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou: sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce*, s. 147.

¹⁷⁷ Srov. KVĚTENSKÁ, D. Moc a pomoc v pomáhajících profesích. In JANEBOVÁ, R., KAPPL, M., SMUTEK, M. *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou: sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce*, s. 113.

¹⁷⁸ Srov. BABICKÁ, R. Pomoc a kontrola v nízkoprahových službách pro děti a mládež. In JANEBOVÁ, R., KAPPL, M., SMUTEK, M. *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou: sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce*, s. 148.

¹⁷⁹ *Tamtéž*, s. 146-147.

rozeznat tyto dva přístupy a byl si vědom, jaký z nich právě používá. Zodpovědnost za výběr přístupu je jen na něm, ale pokud může klientovi nabídnout pomoc, měl by tak učinit.¹⁸⁰

Dilema týkající se povinné mlčenlivosti neboli vztah práva a etiky

Tato práce se zaměřuje převážně na vzniklá dilemata týkající se povinné mlčenlivosti a oznamovací povinnosti. Výše je v textu popsána povinnost mlčenlivosti a oznamovací povinnost v rámci legislativy. Nyní se zaměří na střet etiky a práva, tedy na vztah práva a etiky.

Již samotné právo prosazuje hodnoty, které mohou být ve vzájemném rozporu. Pokud k tomu dojde měly by být ústupky ve vykonání jedné hodnoty ospravedlněny realizací té druhé hodnoty. Jinými slovy, pokud se sociální pracovník setká s protichůdnými normami, neměl by popírat jednu normu, protože akceptuje tu druhou. Měl by zvažovat obě normy a hledat ideální řešení.¹⁸¹

K tomu mohou pomoci kladené otázky: „*jak prosazování jedné či druhé právní normy omezuje práva zúčastněných, prosazování které z norem povede k menší škodě na právech zúčastněných a jak akceptovat „méně škodící“ normu, aby byl zároveň zásah na straně práv druhé strany co nejmenší?*“¹⁸²

Z Etického kodexu vyplývá, že sociální pracovníci se mají řídit Ústavou, Listinou základních práv a svobod a dalšími zákony. Zároveň v bodě 2.5.6 je psáno: „*sociální pracovník požaduje uznání toho, že je zodpovědný za své jednání vůči osobám, se kterými pracuje, vůči kolegům, zaměstnavatelům, profesní organizaci a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.*“¹⁸³

Z toho vyplývá, že právo a etika mohou být ve vzájemném konfliktu a sociální pracovník je zodpovědný za své rozhodnutí.

¹⁸⁰ Srov. BABICKÁ, R. Pomoc a kontrola v nízkoprahových službách pro děti a mládež. In JANEBOVÁ, R., KAPPL, M., SMUTEK, M. *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou: sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce*, s. 150-151.

Respondent č. 2 uvádí tyto příklady etických dilemat spojené s oznamovací povinností a povinností mlčenlivosti: „*hlavně, když nám dítě říká o fyzických trestech, kterých se doma dopouští rodiče. Pak se setkáváme s klienty, kterým je již 15 a více a zpětně nám říkají, že byli znásilněný. Pak u těch, kteří užívají návykový látky a z kontextu je zřejmé, že i distribuují, ale klient mi to nepotvrdí, ale je to zřejmé.*“ Příloha VI. - výsledky výzkumu

¹⁸¹ Srov. JANEBOVÁ, R. Dilemata mezi právem a etikou aneb právo nezabavuje odpovědnosti. In KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Etika sociální práce: sborník z konference VI. Hradecké dny sociální práce*, s. 41-42.

¹⁸² JANEBOVÁ, R. Dilemata mezi právem a etikou aneb právo nezabavuje odpovědnosti. In KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Etika sociální práce: sborník z konference VI. Hradecké dny sociální práce*, s. 42.

¹⁸³ Společnost sociálních pracovníků České republiky. *Etický kodex sociálních pracovníků České republiky* [online].

Janebová předpokládá, že právo je nadřazené profesní etice, jelikož právní normy se vůči profesní etice nijak nevymezují. Autorka také rozděluje tři různé pohledy na roli práva v sociální práci. První z nich je „legalismus“, což označuje přehnaný důraz na právo. Jde o směr, který nebere v úvahu a odmítá se zabývat hodnotovým rozměrem práva. Dalo by se to shrnout jako dogma, že to, co je psáno v právu, je správné. Tento směr s sebou přináší několik negativních důsledků. Jedním z nich je sklon podporovat mocnější na úkor méně mocných. A druhým je, že nebere v úvahu odlišnosti názorů sociálních pracovníků a podkopává jejich iniciativu.¹⁸⁴

Druhý pohled právo považuje za dílčí komponent sociální práce, která musí být podřízena pojetí etiky sociálního pracovníka. Rozhodování sociálního pracovníka závisí na jeho představě o tom, co je eticky správné. Právo slouží jen k potvrzení správného rozhodnutí.¹⁸⁵

Třetí pohled na vztah etiky a práva nabízí autoři Braye a Preston-Shoot, kteří výše uvedené postoje považují za příliš jednostranné. Vztah práva a etiky by měl být dialektický, což znamená, že při rozhodování v sociální práci by se měly zvažovat oba aspekty, jak právo, tak etika.¹⁸⁶

Janebová označuje problém povinné mlčenlivost a oznamovací povinnosti jako **dilema zasáhnout či nezasahovat**. Rozhodování je nedílnou součástí sociální práce a hraje klíčovou roli při etických dilematech. Avšak v sociální práci se jedná o náročnou činnost, jelikož sociální pracovníci pracují často s neúplnými informacemi, jsou časově omezeni a jednájí pod tlakem různých dalších subjektů.¹⁸⁷

Autorka považuje za důležité „konstruovat“ své rozhodnutí. Tento proces rozhodování rozděluje do tří dimenzí: konstrukce dilematu, konstrukce reakce na dilema, konstrukce legitimacy reakce na dilema. Jedná se o proces zvažování nejlepšího možného

¹⁸⁴ Srov. JANEBOVÁ, R. Dilemata mezi právem a etikou aneb právo nezbavuje odpovědnosti. In KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Etika sociální práce: sborník z konference VI. Hradecké dny sociální práce*, s. 44.

Například respondent č. 2 uvádí: „právní hledisko je pro mě zásadní. Z etického hlediska zjišťuji, jak to vidí a co chce klient, ale pokud je to právně ukotvený, pokud je to právně ukotvený, tak dávám přednost své bezpečnosti a situaci oznamuji, nikdy však bez vědomí klienta.“ Příloha VI. - výsledky výzkumu

¹⁸⁵ Srov. JANEBOVÁ, R. Dilemata mezi právem a etikou aneb právo nezbavuje odpovědnosti. In KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Etika sociální práce: sborník z konference VI. Hradecké dny sociální práce*, s. 45.

Respondent č. 6 se ke vztahu práva a etiky vyjádřil takto: „etický kodex mi vyhovuje, jedním vždy ve prospěch klienta a ne zákona.“ Respondent č. 7 se vyjádřil následovně: „pokud by se jednalo o jasně daný trestný čin, tak bych oznámil, ale v případě dilematu se více spoléhám na vlastní úsudek a tým.“ Příloha VI. - výsledky výzkumu

¹⁸⁶ Srov. JANEBOVÁ, R. Dilemata mezi právem a etikou aneb právo nezbavuje odpovědnosti. In KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Etika sociální práce: sborník z konference VI. Hradecké dny sociální práce*, s. 45.

¹⁸⁷ Srov. JANEBOVÁ, R. „Ale nikomu to neříkejte...“ aneb dilema mezi sdělováním informací a mlčenlivostí v oblasti sociálně-právní ochrany dětí. *Sociální práce sociální práce*, s. 88-98.

Respondent č. 1 si v procesu rozhodování pokládá tyto otázky: „co je mým cílem, když to oznamuji, je mým cílem, aby to někdo věděl, nebo aby se zjednala náprava, a jaká se vůbec dá sjednat náprava?“ Příloha V. - výsledky výzkumu

řešení, přičemž je sociální pracovník postaven před protichůdné očekávání mezi pracovními podmínkami a jeho „morálním ideálem“, tedy představou o tom, jak by měl vypadat nejlepší možný stav a jak na situaci reagovat. Pracovníci mohou pociťovat psychické strádání, jelikož stojí před nesnadnou volbou rozhodnutí, zda jednat dle svého uvážení nebo na základě očekávání okolí. Zároveň pokud se rozhodnou jednat dle očekávání jiných (situaci oznámí), mohou se dostat do konfliktu se svým svědomím.¹⁸⁸

Levická dilema mlčenlivosti a oznamovací povinnosti označuje jako **dilema důvěry a ochrany**. Autorka zdůrazňuje podstatný vztah založený na důvěře mezi klientem a sociálním pracovníkem. Klienti často přicházejí s citlivými osobními informacemi a není pro ně jednoduché se někomu svěřit. Pokud klient sociálnímu pracovníkovi důvěřuje a svěří se mu, pak je sociální pracovník touto důvěrou vázaný a zodpovědný za bezpečné zacházení s informacemi. Pokud se sociální pracovník dozví informace, které podléhají oznamovací povinnosti, stojí před dilematem, zda situaci oznámit nebo překazit trestný čin nebo zachovat mlčenlivost a neztratit důvěru klienta.¹⁸⁹

3.4 Možnosti řešení etického dilematu

Na úvod této závěrečné podkapitoly bude rozlišena defenzivní a reflexivní praxe při volbě etického rozhodování. Defenzivní praxe akceptuje aplikaci osvědčených postupů, metodických pokynů a metodiky pro daný typ situace. Sociální pracovník se rozhoduje převážně na základě daných norem a zákonů. To znamená, že kreativita a iniciativa sociálního pracovníka je v tomto případě omezena, ale zároveň ho předepsané postupy chrání před vlastní odpovědností.¹⁹⁰

Reflexivní praxe znamená, že sociální pracovník je schopný identifikovat etická dilemata a jak vznikají. Není svázán metodickými postupy, aktivně reaguje na potřeby klienta a hledá možné způsoby řešení. Je si jistější ve svých vlastních hodnotách, které projevuje při své práci. Zároveň si je vědom, že jeho osobní hodnoty mohou přijít do

¹⁸⁸ Srov. JANEBOVÁ, R. „Ale nikomu to neříkejte...“ aneb dilema mezi sdělováním informací a mlčenlivostí v oblasti sociálně-právní ochrany dětí. *Sociální práce sociální práce*, s. 88-98.

¹⁸⁹ Srov. LEVICKÁ, J. Etické dilemy sociální práce. In KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Etika sociální práce: sborník z konference VI. Hradecké dny sociální práce*. Hradec Králové, s. 21-22. Respondent č. 3 ve vztahu k oznamovací povinnosti a důvěře klienta uvádí: „*nikdy jsem nezažil situaci, která by byla právně tak jasně daná, že bych dala právu přednost, před anonymitou, nebo vztahem (důvěře) klienta. Hlavně se snažím, aby to bylo bezpečné pro klienta, abych svým rozhodnutím respektovala klienta.*“ Příloha V.I - výsledky výzkumu

¹⁹⁰ Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D. Etická dilemata v terénní sociální práci. In JANOUSHKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*, s. 387.

Respondent č. 1 uvádí: „*pomáhá mi opřít se o právní rámec, díky kterému si můžu svoje rozhodnutí zdůvodnit.*“ Podobně vypovídal respondent č. 5: „*pomáhá mi metodika, protože když nevím a budu jednat podle metodických pokynů, tak kdyby to dopadlo špatně, tak jsem chráněný metodikou a nejde to za mnou.*“ Příloha VI. - výsledky výzkumu

konfliktu s hodnotami zaměstnavatele nebo zařízení. Je zodpovědnější za své jednání a rozhodnutí a musí být připraven nést riziko.¹⁹¹

Od zkušenějších pracovníků se spíše očekává, že budou využívat reflexivní praxi. Tedy, že jsou schopni reflektovat situaci klienta, své osobní hodnoty a hodnoty zařízení. Tito sociální pracovníci však prochází řadou problémů, například obviňují sami sebe a pociťují vinu, když situace dopadne špatně, přesto že jejich jednání bylo morálně správné.¹⁹²

Nečasová si pokládá otázku „*co je charakteristické pro řešení otázek, které patří do oblasti profesní etiky?*” a uvádí výčet od autorky Banks, která říká, že jsou to:

- řešení, která se týkají dobrého života (měla by podporovat spokojenost lidí a uspokojit jejich potřeby),
- řešení, které zahrnuje určité jednání, akci,
- řešení, které je univerzální ve smyslu srovnatelného postupu u klientů nacházející se v podobné situaci,
- řešení, které je oprávněné vzhledem k profesním a obecným hodnotám.¹⁹³

Guttman ve své knize představuje model etického rozhodování, který vytvořil Reamer. Ten systematicky řadí povinnosti a jejich priority. Sociální pracovníci jsou při výkonu své práce ovlivněni profesní rolí, povinnostmi, ale i vlastními motivy, postoji a názory. To vše ovlivňuje rozhodování. Tyto kroky by měly pomoci sociálním pracovníkům řešit etická dilemata a dospět ke správnému řešení.¹⁹⁴

Jedná se o následující kroky:

- identifikovat etické otázky, včetně hodnot sociální práce a povinností, které jsou v konfliktu,
- identifikovat jednotlivce, skupiny a organizace, kterých se dilema týká,
- identifikace všech možných prostředků jednání a postav, které se na nich podílejí a negativní i pozitivní aspekty,
- důkladné prozkoumání důvodů pro a proti,
- určit etické teorie, pravidla, principy, etický kodex, právní předpisy, osobní hodnoty,
- diskutovat s kolegy a odborníky,
- přijmout a zdokumentovat proces rozhodování,
- sledovat a vyhodnotit výsledky.¹⁹⁵

¹⁹¹ Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D. Etická dilemata v terénní sociální práci. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*, s. 387.

¹⁹² Srov. NEČASOVÁ, M. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 94.

¹⁹³ NEČASOVÁ, M. Profesní etika. In MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 23-24.

¹⁹⁴ Srov. GUTTMANN, D. *Ethics in social work: a context od caring*, s. 176-177.

¹⁹⁵ GUTTMANN, D. *Ethics in social work: a context od caring*, s. 177.

Autor tento postup hodnotí jako velice důkladný, ale také těžkopádný a v praxi nevyužívaný. Jako praktičtější model uvádí postup od Mary V. Joseph. Tento model vyžaduje, aby si sociální pracovníci byli vědomi svých osobních hodnot a své osobní zaujatosti v práci. Její model začíná popisem služby a určením povahy konfliktu (jedná se o problém nebo etické dilema?). Pokud se jedná o etické dilema, následuje proces rozhodování. V něm by pracovníci měli určit pro a proti, zohlednit etický kodex a zákony, pojmenovat hodnoty, které jsou v konfliktu a ujasnit si své vlastní hodnoty a postoje. Následně zvážit všechny možnosti jednání, jejich negativní i pozitivní aspekty a podrobně uvést, proč je jedna z možností výhodnější než ta druhá. Tohle všechno umožňuje volbu rozhodnutí, které lze odborně zdůvodnit i v případě soudního procesu.¹⁹⁶

Etický kodex sociálních pracovníků ČR nabízí také možné postupy řešení etických problémů, které zní následovně:

1. *Závažné etické problémy budou probírány a řešeny ve skupinách pracovníků v rámci Společnosti sociálních pracovníků ČR. Sociální pracovník má mít možnost: diskutovat, zvažovat a analyzovat tyto problémy ve spolupráci s kolegy a dalšími odborníky, event. i za účasti stran, kterých se týkají.*
2. *Společnost může doplnit a přizpůsobit etické zásady pro ty oblasti terénní sociální práce, kde jsou etické problémy komplikované a závažné.*
3. *Na základě tohoto kodexu je úkolem Společnosti sociálních pracovníků ČR pomáhat jednotlivým sociálním pracovníkům analyzovat a pomáhat řešit jednotlivé problémy.¹⁹⁷*

Etický kodex České asociace streetwork pro nízkoprahové služby doporučuje etická dilemata řešit v rámci supervize, diskutovat o něm se všemi zúčastněnými stranami a nařizuje povinnost využít odvolací nástroj v podobě Rady pro etiku a supervizi České asociace streetwork v případech, kdy není možné využít standardní nástroje reflexe etických otázek.¹⁹⁸

Musil popisuje zvládání dilematu jako proces změny ideálu a změny chování sociálních pracovníků. Uvádí, že napětí mezi morálním ideálem (pracovníkova představa o tom, jak by měl vypadat nejlepší možný stav a jak na situaci reagovat) a pracovními podmínkami lze zvládat dvěma základními způsoby. Prvním z nich je takzvané „*zatírání výčitek svědomí*“. Sociální pracovník musí přizpůsobit morální ideál pracovním

¹⁹⁶ Srov. GUTTMANN, D. *Ethics in social work: a context od caring*, s. 178.

Respondent č. 7 uvádí tento postup řešení etického dilematu: „*podstatné je řešit situaci v týmu. Máme možnost svolat speciální poradu a pozvat na ní vedoucího organizace. Společně se zamýšlíme nad nejlepším možným způsobem řešení, znovu si zopakujeme zákony a metodiku, popřípadě voláme odborníkům. Nakonec společně zvážíme všechny kladné a negativní důsledky rozhodnutí.*“ Příloha VI. - výsledky výzkumu

¹⁹⁷ Společnost sociálních pracovníků České republiky. *Etický kodex sociálních pracovníků České republiky* [online].

¹⁹⁸ Srov. Česká asociace streetwork. *Etický kodex České asociace streetwork sdružující nízkoprahové sociální služby* [online].

podmínkám. Při tomto rozhodnutí, ale může pociťovat výčitky svědomí, které se rozhodne zastříti tím, že pozmění svůj původní ideál.¹⁹⁹

Druhou možností je „*obhajoba svědomí*“, tedy přizpůsobit chování ve snaze zachovat svůj morální ideál. V tomto případě sociální pracovník postupuje jinak, než si představoval, ale stále jedná takovým způsobem, který nevede k rozporu s jeho původním morálním ideálem. Zabrání tím výčítkám svědomí.²⁰⁰

Musil a Nečasová uvádí tři typy způsobu zvládnání dilematu, neboli tři způsoby, jak se zbavit výčitek svědomí. První z nich je „*setrvání u dilematu*.“ Jednalo by se o situaci, kdy sociální pracovník přijme dilema a učiní ho součástí svého života. Tento způsob se ale v praxi neobjevuje, proto ho autoři dál ani nerozvádějí.²⁰¹

Další možností je „*obcházení dilematu*“. V podstatě je to snaha jednat tak, aby se sociální pracovník vyhnul obtížným rozhodováním. Tímto způsobem ovšem nedochází ke změně pracovních podmínek, které jsou předpokladem vzniku dilematu. Pracovník se soustředí na jinou činnost a odsouvá řešení dilematu, které zůstává a může se kdykoliv objevit. Vzniká tím tedy výše popsané latentní dilema. Tím, že sociální pracovník dilema obchází, se však nezabaví pocitu, že ne všechno je pro něho zcela přijatelné. Tohoto pocitu se zbavuje změnou morálního ideálu, aby své jednání mohl hodnotit jako správné.²⁰² Jedná se tedy o způsob zvládnání dilematu „*zatírání výčitek svědomí*“, tak, jak ho popisuje Musil výše v této podkapitole.

Dalším typem je „*změna nesourodých podmínek*“. Jedná se v praxi o vzácnější způsob zvládnání dilemat. Jde o snahu změnit pracovní podmínky a zachovat si svůj morální ideál. Aby se sociální pracovníci odhodlali ke změně, je potřeba „*silné identifikace s morálním ideálem poskytované služby*“.²⁰³ V praxi se můžeme potkávat s tím, že tyto snahy o změnu nejsou úspěšné a vyžadují trpělivost a úsilí sociálních pracovníků vyjednávat s úředníky.²⁰⁴

Doporučení předcházení a zvládnání etických dilemat dle vybraných autorů

Jedním z doporučení předcházení vzniku etických dilemat, je dodržování zásad ve vztahu ke klientovi, kolegovi i ve vztahu k zaměstnavateli. Tyto zásady jsou:

Zásady při práci s klientem:

- *respekt ke klientovi (klient je rovnocenný partner),*
- *nediskriminování klienta,*

¹⁹⁹ Srov. MUSIL, L. Způsoby zvládnání dilematy jednostrannosti a symetrie. In JANEBOVÁ, R., KAPPL, M., SMUTEK, M. *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou: sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce*, s. 12-13.

²⁰⁰ *Tamtéž*, s. 13.

²⁰¹ Srov. MUSIL, L., NEČASOVÁ, M. Zvládnání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků. In ŠRAJER, J., MUSIL, L. (eds.) *Etické kontexty sociální práce s rodinou*, s. 93-94.

²⁰² *Tamtéž*, s. 94-103.

²⁰³ *Tamtéž*, s. 100.

²⁰⁴ *Tamtéž*, s. 99-103.

- *soukromí a důvěrnost informací (pracovník chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení),*
- *neposkytování informace o klientovi bez jeho výslovného souhlasu (s výjimkou případů stanovených zákonem).*

Etické zásady vztahu ke kolegům a dalším odborníkům:

- *respekt ke kolegům a ostatním pracovníkům (týká se znalostí, zkušeností, postojů i individuálních odlišností a názorů),*
- *spolupráce v zájmu klienta (s jeho souhlasem a v jeho zájmu spolupracuje pracovník s těmi kolegy a odborníky, kteří jsou angažováni v řešení zakázky klienta).*

Etické zásady ve vztahu k zaměstnavateli:

- *plnění povinností a závazků vůči svému zaměstnavateli,*
- *poskytování odborných služeb a vzdělávání,*
- *ztotožnění se s posláním, hodnotami, stanovami a orgány organizace a podpora dobrého jména organizace.²⁰⁵*

Předpokladem řešení dilematických situací je sebereflexe každého sociálního pracovníka. Pracovník by měl reflektovat své motivy, které ho vedou k vykonávání profese. Mnoho autorů také doporučuje pravidelné supervize.²⁰⁶

Janebová nabízí doporučení, jak řešit dilema mezi etikou a právem. První z nich je zachovat si profesní nezávislost mezi klienty a společnostmi. Být si vědom, že právo a morálka není to samé a právo nezbavuje zodpovědnosti za etické rozhodování, které má sociální pracovník. Sociální pracovníci by si měli všimnout nespravedlivého působení právních norem a aktivně o tom vést diskuzi a snažit se měnit prostředí a zákony, které nefungují tak, jak by měly. Posledním doporučením je řešit etická dilemata individuálně za pomoci některých etických teorií.²⁰⁷

Dosoudilová a Francuchová představují konkrétní příklady řešení určitých typů etických dilemat. Mezi taková doporučení patří vzdělávání sociálního pracovníka v oblasti sociální práce jak v rámci střední či vysoké školy, tak v rámci pracovního prostředí od uvedení pracovníka do zaměstnání, seznámení ho se standardy kvality sociální práce a dalšími normami a požadavky, kterými se profese řídí. Dalším podstatným způsobem řešení je supervize, intervize, otevřenost ke zpětným vazbám,

²⁰⁵ DOSOUDILOVÁ, K., FRANCUCHOVÁ, M. Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní pracovníky*, s. 510-511.

²⁰⁶ *Tamtéž*, s. 510.

²⁰⁷ Srov. JANEBOVÁ, R. Dilemata mezi právem a etikou aneb právo nezbavuje odpovědnosti. In KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Etika sociální práce: sborník z konference VI. Hradecké dny sociální práce*, s. 52-53.

dodržování pravidel organizace. Sociální pracovník by měl jednat na základě empatie nikoliv soucitu. Také by si měl být vědom, zda pracuje formou pomoci nebo kontroly a umět odlišovat tyto dva pojmy.²⁰⁸

Jedno z doporučení je takové, že sociální pracovník má být při svém rozhodování nestranný. Sociální pracovník musí mít dobrou znalost a informovanost o daném problému, schopnost ovládat své emoce a jednat nezaujatě. Z toho vyplývá, že rozhodnutí založené na emocích je méně hodnotné než nezaujaté rozhodnutí. Takové tvrzení však nemusí být pravda, jelikož empatie hraje v sociální práci důležitou roli.²⁰⁹

Poslední doporučení vyplývá z článku od autorky Tomaščákové, v kterém se zabývá otázkou oznamovací povinnosti v sociálních službách. Sociální pracovník by měl klientovi poskytnout všechny informace týkající se podmínek poskytování služby a tím pádem i informace o jeho oznamovací povinnosti. Jen díky tomu se klient může svobodně rozhodnout, jaké informace pracovníkovi poskytne. Zároveň také doporučuje sociálním pracovníkům vést si podrobnou dokumentaci o vzniklé situaci, která bude pro sociálního pracovníka oporou.²¹⁰

Toto doporučení potvrzuje Levická, která je zmíněná v textu výše, ta tvrdí, že nejlepším možným řešením je předejít zmíněné situaci a to tím, že klienta hned na začátku pracovník informuje o oznamovací povinnosti, kterou je vázán. Pokud i přes to pracovník zaslechne informaci, kterou by měl ohlásit, pak se autorka přiklání k názoru každou situaci hodnotit individuálně a následně se rozhodnout, jaké jednání je nejsprávnější.²¹¹

²⁰⁸ Srov. DOSOUDILOVÁ, K., FRANCUCHOVÁ, M. Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní pracovníky*, s. 490-494.

²⁰⁹ Srov. PARROTT, L. *Values and ethics in social work practice*, s. 93-94.

²¹⁰ Srov. TOMAŠČÁKOVÁ, M. Oznamovací povinnost vyplývající z trestního zákoníku a poskytování sociálních služeb. In *socialniprace.cz* [online].

²¹¹ Srov. LEVICKÁ, J. Etické dilemy sociální práce. In KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Etika sociální práce: sborník z konference VI. Hradecké dny sociální práce*. Hradec Králové, s. 21-22. Respondenti uvedli řadu strategií, které jim pomáhají zvládat etická dilemata, například respondent č. 1 doporučuje: „*nebát se zavolat na OSPOD a zeptat se jich na otázky týkající se oznamovací povinnosti. Také bych doporučila vzdělávat se, řešit situaci v týmu a s odborníky, mít v týmu pravidelné intervize a brát si své etické dilemata na supervizi.*“ Respondent č. 7 uvádí mezi svá doporučení: „*psát důkladně zápisy intervencí s daným klientem a případně postup řešení a kroky, které jsme udělal, abych se o ně mohl opřít. Pomáhá mi tým a supervize a taky být tak trochu nad věcí.*“ Příloha VI. - výsledky výzkumu

ZÁVĚR

Diplomová práce se zabývala tématem „*problematika mlčenlivosti a oznamovací povinnosti v NZDM*“. Cílem této práce bylo rozlišit povinnou mlčenlivost a oznamovací povinnost vzhledem k policejnímu orgánu nebo v rámci spolupráce s OSPOD. Zároveň vymezit, kdy vzniká oznamovací povinnost ve smyslu trestního zákona a kterých trestných činů se týká. Hlavním cílem při tom bylo zjistit, jakými směrnici se sociální pracovníci v NZDM řídí při řešení konfliktu mezi oznamovací povinností a povinnou mlčenlivostí. Tedy zda je pro ně stěžejním právní rámec či metodika nebo se rozhodují na základě svého svědomí a svého morálního ideálu. V neposlední řadě měla práce za cíl nastínit možnosti zvládnání těchto etických dilemat.

První část práce se zabývala základní charakteristikou NZDM od jeho prvopočátku v ČR a budoucí vize, přes charakteristiku cílové skupiny a principy práce, až k jeho poslání a cílům. Tuto kapitolu vnímám jako důležitou vzhledem k tématu práce. Slouží k porozumění fungování NZDM, což je podstatné k pochopení vznikajících etických dilemat při výkonu práce v těchto zařízeních.

Druhá kapitola pojednává o oznamovací povinnosti vyplývající ze zákona č. 40/2009 Sb., trestního zákoníku a o povinnosti zachovávat mlčenlivost při poskytování sociálních služeb podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. K dosažení cílů této práce považuji za nezbytné vymezit tyto dvě povinnosti v rámci zákona. Kapitola také nastínila spolupráci a předávání informací sociálních pracovníků Policii ČR a OSPOD, při čemž jsem pokládala za důležité specifikovat sociálně-právní ochranu dětí a činnosti OSPOD. Tato kapitola také představila nejčastější důvody, které brání efektivní spolupráci NZDM a OSPOD.

Poslední kapitola se zabývá profesní etikou a etickými dilematy v kontextu sociální práce. Konkrétně představuje, s jakými etickými dilematy se sociální pracovníci setkávají při své profesi nejčastěji. Tuto kapitolu vnímám jako nejvýznamnější vzhledem k cílům této práce, jelikož nabízí, mimo jiné, možnosti řešení a doporučení zvládnání etických dilemat na základě vybraných autorů.

K dosažení cílů práce byl proveden kvalitativní výzkum prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů se sedmi sociálními pracovníky ze čtyř vybraných NZDM v Praze. Výsledky tohoto výzkumu doplňují teoretická zjištění opírající se o studium relevantní literatury. Hlavním cílem výzkumu bylo zjistit, co je pro sociální pracovníky rozhodující při řešení etických dilemat a co by jim pomohlo, aby se v těchto situacích lépe orientovali a cítili se jistější. Dílčím cílem bylo prozkoumat, jaké situace jsou pro ně dilematické v kontextu oznamovací povinnosti a povinné mlčenlivosti.

Z výzkumu je zřejmé, že sociální pracovníci v NZDM se s etickými dilematy, týkajícími se oznamovací povinnosti a mlčenlivosti, setkávají pravidelně. Nejčastěji se

jedná o situace zpětného oznámení trestných činů, jako například o trestný čin znásilnění, nebo situací, o kterých sociální pracovníci vědí z doslechu od jiných klientů, ale nemají je potvrzené nebo sami pracovníci mají podezření z páchání trestného činu. Pouze jeden z respondentů uvedl, že se s etickým dilematem osobně nikdy nesetkal, přičemž tento respondent má z dotazovaných respondentů nejkratší praxi, půl roku, takže se jeho výpověď dá vysvětlit právě krátkou dobou praxe.

Shrneme-li si poznatky z této diplomové práce, dojdeme k závěru, že etickým dilematům, spojeným s oznamovací povinností a povinnou mlčenlivostí, se pracovník při výkonu své práce nevyhne. Dokonce již samotné právo prosazuje hodnoty, které mohou být ve vzájemném rozporu. Každý pracovník vyhodnocuje různé situace jako etické dilema. Je však zřejmé, že dilemat je hned celá řada a sociální práce tím pádem vyžaduje schopnost umět se rozhodovat. Aby se sociální pracovník mohl rozhodnout, jak řešit vzniklé etické dilema, musí znát principy a hodnoty své profese a disponovat alespoň základní orientací v legislativě, která se jeho činnosti týká. Vedle profesních hodnot existují také osobní hodnoty, které do řešení etických dilemat vstupují. Tyto osobní hodnoty sociální pracovník nemůže ignorovat. Je však důležité, aby je pracovník reflektoval i v rámci supervizí, byl otevřený i jiným argumentům a předcházet tak zaujatému jednání.

Proces rozhodování ovlivňuje důvěrný vztah s klientem, hodnověrnost informací, bezpečnost klienta, osobní hodnoty a postoje, závažnost a aktuálnost situace. Všechny tyto náležitosti by měl pracovník reflektovat a zhodnotit. Proces rozhodování by měl obsahovat alespoň některé doporučené kroky. Jedná se o identifikaci etického dilematu a všech osob, kterých se konečné řešení dotýká. Následně, v rámci týmu, zvážit všechny možnosti jednání a zhodnotit všechny negativní a pozitivní následky, které jednání přinese, zohlednit zákony a etický kodex, případně přizvat na setkání i odborníky z jiných oborů, kteří pracovníkům pomohou zodpovědět otázky týkající se řešené situace. Následně se rozhodnout pro nejlepší možné řešení. Pokud se pracovník rozhodne situaci oznámit, je vhodné o této skutečnosti informovat klienta a doprovázet ho celým procesem.

Sociální pracovník nad svým klientem disponuje určitou mocí, proto si musí být vědom své profesní role a průběžně vyhodnocovat, kdy přestat kontrolovat a začít nabízet pomoc. Pro efektivní práci v NZDM je primární důvěrný vztah s klientem, což může narušovat oznamovací povinnost. Pro zachování důvěry a respektu ke klientovi, se považuje, za více než vhodné, informovat klienta hned při první schůzce o této oznamovací povinnosti a to z toho důvodu, aby se klient sám mohl rozhodnout, které informace pracovníkovi sdělí. Tímto se dá vyhnout právě etickému dilematu spojenému s oznamovací povinností a povinnou mlčenlivostí.

Jelikož každá situace je jedinečná a něčím specifická, nelze se stoprocentní jistotou říct, zda, při řešení etického dilematu, má přednost etika či právo.

I u dotazovaných respondentů se odpovědi lišily. Z práce však vyplývá, že vztah etiky a práva by měl být ve vzájemném souladu. Při rozhodování v sociální práci se sociální pracovník může opřít o metodiku či zákon, avšak měl by zvažovat, jak etiku, tak právo a hledat ideální řešení. Z výzkumu vyplývá, že pokud se jedná o závažné trestné činy jako například znásilnění, vražda či týrání, sociální pracovníci je oznamují v podstatě bez přemýšlení. Zde se však nejedná o etické dilema, ale o jasně dané trestné činy zakotvené v legislativě.

Je zřejmé, že etická dilemata s sebou přináší psychickou zátěž a vždy se jedná o nelehké a stresující situace, proto se doporučuje situaci řešit v týmu na intervizích nebo supervizích. Sociální pracovník je však zodpovědný za své jednání a rozhodnutí a to s sebou přináší i riziko. Proto je důležité vést si pečlivou dokumentaci o vzniklé situaci a intervencích s daným klientem, která mu následně může být oporou. Pracovník by také neměl zanedbat výše popsaný proces rozhodování, aby si mohl své rozhodnutí obhájit v případě, že by s sebou neslo následky.

Výzkum ukázal, že většina respondentů postrádá příručku či metodiku obsahující příklady dobré praxe a doporučené postupy řešení, vypracovanou odborníky z různých oborů pracující s rodinou a dětmi a nabízející i pohled odborníků na právo. Myslím si, že vytvoření takové příručky či metodiky, by mohlo pracovníkům pomoci zvládat náročná etická dilemata a zde se nabízí prostor pro vytvoření takové literatury.

Mimo jiné práce ukazuje, že spolupráce NZDM a OSPOD v současnosti nefunguje v takovém rozsahu, ve kterém by mohla. Zároveň z práce vyplývá, že pracovníci NZDM o tuto spolupráci mají zájem a tato spolupráce by mohla zefektivnit řešení nepříznivé životní situace klienta NZDM. Myslím si, že z toho důvodu, by mohlo být prospěšné prozkoumat, jaké důvody této spolupráci brání a na základě toho zjistit, jakou formou by spolupráce mohla v budoucnu oboustranně fungovat.

Diplomová práce obsahuje ucelený pohled na sociální práci v NZDM. Představuje oznamovací povinnost a povinnost mlčenlivosti jak v rámci legislativy, tak ve spolupráci s Policií ČR a OSPOD a nabízí strategie zvládání právě etických dilemat, které s sebou konflikt oznamovací povinnosti a mlčenlivosti přináší. Proto věřím, že práce může být přínosem pro všechny sociální pracovníky v NZDM, kteří prochází etickým dilematem, nebo může sloužit jako preventivní materiál pro začínající pracovníky, kteří se s etickým dilematem dosud nesetkali.

Seznam použitých zdrojů

Literární zdroje:

BABICKÁ, R. Pomoc a kontrola v nízkoprahových službách pro děti a mládež. In JANEBOVÁ, R., KAPPL, M., SMUTEK, M. (ed.). *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou: sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce*: Hradec Králové 2007. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008. ISBN 978-80-7041-118-6.

BECKETT, CH., MAYNARD, A., JORDAN, P. *Values and ethics in social work*. 3. aktualiz. vyd. 2017. ISBN 978-1-4739-7480-7.

ČECHOVSKÝ, J., RACEK, J. Kořeny vzniku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v České republice. In KLÍMA, P. 2007. *Kontaktní práce: Analogie textů České asociace streetwork*. Praha: Česká asociace streetwork. ISBN: 978-80-254-4001-8.

DOSOUDILOVÁ, K., FRANCUCHOVÁ, M. Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky. In JANOUSHKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368-503-4.

DUNNE, A., ULICNA, D., MURPHY, I., GOLUBEVA, M. *Working with young people: the value of youth work in the EU*. Brussels: ICF GHK, 2014. ISBN 978-92-79-36196-8.
GUTTMANN, D. *Ethics in social work: a context of caring*. 1. vyd. 2006. ISBN: 978-0-7890-2853-2.

HERGOZ, A. Nízkoprahovost v praxi aneb jak pracovat s prahy. In KLÍMA, P. 2007. *Kontaktní práce: Analogie textů České asociace streetwork*. Praha: Česká asociace streetwork. ISBN: 978-80-254-4001-8.

JANEBOVÁ, R. „Ale nikomu to neříkejte...“ aneb dilema mezi sdělováním informací a mlčenlivostí v oblasti sociálně-právní ochrany dětí. *Sociální práce sociální práce*, 2010, roč. 3/2010, s. 88-100.

JANEBOVÁ, R. Dilemata mezi právem a etikou aneb právo nezbavuje odpovědnosti. In KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Etika sociální práce: sborník z konference VI. Hradecké dny sociální práce*. Hradec Králové: Univerzita Hradec Králové, 2009. ISBN 978-80-7435-037-5.

JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Stanislav Juhaňák - Triton, 2018. ISBN 978-80-7553-414-9.

KALINA, K. *Klinická adiktologie*. Praha: Grada, 2015. ISBN 978-80-247-4331-8.

KLÍMA, P., JEDLIČKA, R. Sociálně pedagogická práce s dětmi a mládeží v tíživých životních situacích v nízkoprahovém kontextu. In KLÍMA, P. 2007 *Kontaktní práce: Analogie textů České asociace streetwork*. Praha: Česká asociace streetwork. ISBN: 978-80-254-4001-8.

KRUTILOVÁ, D., ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J. (ed.) *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008.

- KUZNÍKOVÁ, H. Spolupráce s institucemi. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368-503-4.
- KVĚTENSKÁ, D. Moc a pomoc v pomáhajících profesích. In JANEBOVÁ, R., KAPPL, M., SMUTEK, M. (ed.). *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou: sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce: Hradec Králové 2007*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008. ISBN 978-80-7041-118-6.
- LÁTALOVÁ, L. Etické aspekty sociálního pracovníka při práci s dětmi a mládeží. In KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Etika sociální práce: sborník z konference VI. Hradecké dny sociální práce*. Hradec Králové: Univerzita Hradec Králové, 2009. ISBN 978-80-7435-037-5.
- LEVICKÁ, J. Etické dilemy sociální práce. In KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Etika sociální práce: sborník z konference VI. Hradecké dny sociální práce*. Hradec Králové: Univerzita Hradec Králové, 2009. ISBN 978-80-7435-037-5.
- MATOUŠEK, O., KROFTOVÁ, A. *Mládež a delikvence - možné příčiny, struktura, programy prevence kriminality mládeže*. 2. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-771-X.
- MATOUŠKOVÁ, I., VRABCOVÁ, D. Vhodné podmínky pro fungování multidisciplinárních týmů. *Sešit sociální práce*. 2015, (3). ISSN 978-80-7421-088-4.
- Metodická příručka vytváření komplexního systému služeb pro rodiny a děti - metodika síťování*. Sociotrendy, 2015, ISBN 978-80-87742-14-3.
- MPSV. *Manuál implementace standardů kvality sociálně-právní ochrany: pro pověřené osoby podle § 48 odst. 2 písm. d) až f) zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí*. Vydání první. Praha: MSPV, 2014. ISBN 978-80-7421-097-6.
- MPSV. *Manuál k případovým konferencím*. Vyd. 1. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2011. ISBN 978-80-7421-038-9.
- MUSIL, L. *Coping with Dilemmas. Working conditions and Interactions of Social Workers with their Clients*. Stassfurt: ISIS, 2006. Comparative Social Work Science, Vyd. 6. ISBN 80-7326-090-5.
- MUSIL, L. Způsoby zvládnutí dilematy jednostrannosti a symetrie. In JANEBOVÁ, R., KAPPL, M., SMUTEK, M. (ed.). *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou: sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce: Hradec Králové 2007*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008. ISBN 978-80-7041-118-6.
- MUSIL, L. *Ráda bych Vám pomohla, ale--: dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9.
- MUSIL, L., NEČASOVÁ, M. Zvládnutí nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků. In ŠRAJER, J., MUSIL, L. (ed.). *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. České Budějovice: Libor Musil v nakl. Albert, 2008. ISBN 978-80-7326-145-0.
- NEČASOVÁ, M. Profesní etika. In MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita, 2001. ISBN 80-210-2673-1.

NEDĚLNÍKOVÁ, D. Etická dilema v terénní sociální práci. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368-504-1.

PARROTT, L. *Values and Ethics in Social Work Practice*, 2. aktualiz. vyd. British Library Cataloguing in Publication Data: Learning Matters Ltd., 2010. ISBN: 978 1 84445 370 2.

PAVELOVÁ, Ľ. Dilemy súčasnej sociálnej práce. In JANEBOVÁ, R., KAPPL, M., SMUTEK, M. (ed.). *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou: sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce: Hradec Králové 2007*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008. ISBN 978-80-7041-118-6.

PEMOVÁ, T., PTÁČEK, R. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*. Praha: Grada Publishing, 2012. ISBN 978-80-247-4317-2.

PILÁT, M. *Komunitní plánování sociálních služeb v současné teorii a praxi*. Vydání první. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0932-4.

RACEK, J., HERZOG, A. Fenomén NZDM, tedy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. In KLÍMA, P. 2007. *Kontaktní práce: Analogie textů České asociace streetwork*. Praha: česká asociace streetwork.

SLÁDEK, V. Spolupráce nízkoprahových zařízení pro děti a mládež s orgány sociálně-právní ochrany dětí. *Fórum sociální práce* 2012, 2. ISSN 2336-6664.

STANÍČEK, J. Východiska terénní práce s uživateli drog. In *ÉTHUM: bulletin pro sociální pedagogiku a intervenci*. 2002, Praha: Éthum.

SVOBODA, M. Sociálně-pedagogické přístupy v práci s „neorganizovanou mládeží“ v nízkoprahových zařízeních a otevřených klubech pro děti a mládež. In KLÍMA, P. 2007. *Kontaktní práce: Analogie textů České asociace streetwork*. Praha: Česká asociace streetwork. ISBN: 978-80-254-4001-8.

THOROVÁ, K. *Vývojová psychologie: proměny lidské psychiky od početí po smrt*. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0714-6.

ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 3., v Sociologickém nakladatelství (SLON) 2. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). 2005. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. ISBN 80-86429-36-9.

VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie I.: dětství a dospívání*. Praha: Karolinum, 2005. ISBN 80-246-0956-8.

VALNOHA, J., HOŘÍNOVÁ, A., JEŽEK, A., BLAŽEK, P. Povinnost mlčenlivosti a způsoby vzdorování nátlaku policie na její prolomení. *Sociální práce sociální práce*. 2012, 12 (2012) (1), s. 47-50. ISSN 1213-6204.

Legislativa

Zákon č. 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. In.: mpsv.cz [online]. 2006, § 62 ZSS, § 27 vyhlášky. Dostupné na www.:

<https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Doporuceny_postup_4_2016_Priloha_c_3.pdf/be6b6a31-9eef-3d22-cb8c-9fc0d86a73cd>

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších zákonů. In: *Zákony pro lidi* [online]. 2006, 37/2006, číslo 3. Dostupné na [www.:](http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#Top) <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#Top>>

Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších zákonů. In: *Zákony pro lidi* [online]. 2009, 11/2009. Dostupné na [www.:](http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-40) <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-40>>

Zákon č. 141/1961 Sb., zákon o trestním řízení soudním (trestní řád) ve znění pozdějších předpisů. In: *Zákony pro lidi* [online]. 1961, 66/1961. Dostupné na [www.:](http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1961-141) <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1961-141>>

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších zákonů. In: *Zákony pro lidi* [online]. 1999, 111/1999. Dostupné na [www.:](http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-359) <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-359>>

Internetové zdroje:

Agentura pro sociální začleňování. Týmy pro děti a mládež a systém včasné intervence [online]. [cit. 2024-03-10]. Dostupné na [www.:](https://www.socialni-zaclenovani.cz/oblasti-podpory/rodina-a-socialne-pravni-ochrana-ditete/tymy-pro-deti-a-mladez-a-system-vcasne-intervence/) <<https://www.socialni-zaclenovani.cz/oblasti-podpory/rodina-a-socialne-pravni-ochrana-ditete/tymy-pro-deti-a-mladez-a-system-vcasne-intervence/>>

Beztíže Kluby Beztíže. In *beztize.cz* [online]. [cit. 2024-01-27]. Dostupné na [www.:](http://www.beztize.cz/kluby-beztize/) <<https://beztize.cz/kluby-beztize/>>

Česká asociace streetwork. *Etický kodex České asociace streetwork sdružující nízkoprahové sociální služby* [online]. [cit. 2024-03-16]. Dostupné na [www.:](https://www.streetwork.cz/uploads/files/attachments/5f7f94b427a31_eticky-kodex-na-web2020.pdf) <https://www.streetwork.cz/uploads/files/attachments/5f7f94b427a31_eticky-kodex-na-web2020.pdf>

ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK, z. s. Historie a výroční zprávy asociace. In *Streetwork.cz* [online]. [cit. 2024-01-27]. Dostupné na [www.:](https://www.streetwork.cz/stranka/2405/vyrocní-zpravy) <<https://www.streetwork.cz/stranka/2405/vyrocní-zpravy>>

ČLOVĚK V TÍSNĚ. Mlčenlivost sociálního pracovníka. In *clovekvpravu.cz* [online]. [cit. 2024-03-03]. Dostupné na [www.:](https://clovekvpravu.cz/prirucka/4-mlcenlivost-socialniho-pracovnika/) <<https://clovekvpravu.cz/prirucka/4-mlcenlivost-socialniho-pracovnika/>>

JELÍNEK, M., VONDROVÁ, V. *Analýza současného stavu spolupráce: SAS – NZDM – OSPOD v Brně - pohledem OSPOD* [online]. Praha, 2019 [cit. 2024-03-11]. Dostupné na [www.:](https://www.ratolest.cz/aktuality/analyzy-spoluprace-sluzeb-sas-a-nzdm-s-ospod-v-brne/) <<https://www.ratolest.cz/aktuality/analyzy-spoluprace-sluzeb-sas-a-nzdm-s-ospod-v-brne/>>

KOTALOVÁ, K. Síťování služeb – věda, nebo samozřejmost? In *socialniprace.cz* [online]. 2020 [cit. 2024-03-12]. Dostupné na [www.:](https://socialniprace.cz/online-clanky/sitovani-sluzeb-veda-nebo-samozrejmost/) <<https://socialniprace.cz/online-clanky/sitovani-sluzeb-veda-nebo-samozrejmost/>>

KLÍMA, P. Petr Klíma aneb jak vzniklo Komunitní centrum Krok. In *Proxima Sociale. Ohlédnutí / 20 let Proximy Sociale* [online]. [cit. 2024-01-28]. Dostupné na [www.:](https://www.proximasociale.cz/res/archive/001/000264.pdf?seek=1449059059) <<https://www.proximasociale.cz/res/archive/001/000264.pdf?seek=1449059059>>

Ministerstvo vnitra České republiky. Hodnocení systému péče o ohrožené děti – Systém včasné intervence [online]. [cit. 2024-03-10]. Dostupné na [www.:](http://www.mvcr.cz/clanek/hodnoceni-systemu-pece-o-ohrozene-deti-narodni-projekt-systemu-vcasne-intervence.aspx) <<http://www.mvcr.cz/clanek/hodnoceni-systemu-pece-o-ohrozene-deti-narodni-projekt-systemu-vcasne-intervence.aspx>>

MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb - Východový sborník pro poskytovatele* [online]. 2008 [cit. 2024-02-01]. Dostupné na [www.:](https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/4_vykladovy_sbornik.pdf/7fcca2f2-96a7-e116-5407-6c88436b77d9) <https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/4_vykladovy_sbornik.pdf/7fcca2f2-96a7-e116-5407-6c88436b77d9>

MPSV. Legislativa a systém sociálně-právní ochrany. In [mps.v.cz](https://www.mpsv.cz) [online]. [cit. 2024-03-06]. Dostupné na [www.:](https://www.mpsv.cz/legislativa-a-system-socialne-pravni-ochrany#2) <<https://www.mpsv.cz/legislativa-a-system-socialne-pravni-ochrany#2>>

MPSV. Návrh optimalizace řízení systému ochrany práv dětí a péče o ohrožené děti. In [mps.v.cz](https://www.mpsv.cz) [online]. [cit. 2024-03-06]. Dostupné na [www.:](https://www.mpsv.cz/vyzkumy-materialy-brozury-studie-ke-stazeni) <<https://www.mpsv.cz/vyzkumy-materialy-brozury-studie-ke-stazeni>>

Nová Paka. *Popis činností* [online]. 2023, 2024 [cit. 2024-03-06]. Dostupné na [www.:](https://www.munovapaka.cz) <<https://www.munovapaka.cz>>

Pracovní skupina pro dodefinování NZDM. *Pojmosloví Nizkoprahových zařízení pro děti a mládež* (NZDM) [online]. Praha: ČAS, 2008. [cit. 2024-01-27]. Dostupné na [www.:](https://www.ispepa.cz/docs/pojmoslovi.pdf) <<https://www.ispepa.cz/docs/pojmoslovi.pdf>>

Prostor Plus O.P.S. *Metodika nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Kolárka*. [online]. [cit. 2024-01-27]. Dostupné na [www.:](https://www.prostor-plus.cz/wp-content/uploads/dokumenty/Metodika_NZDM.pdf) <https://www.prostor-plus.cz/wp-content/uploads/dokumenty/Metodika_NZDM.pdf>

SMRŽ, J. *Co se skrývá pod orgánem sociálně-právní ochrany dětí?* [online]. 2023 [cit. 2024-03-06]. Dostupné na [www.:](https://sancedetem.cz/co-se-skriva-pod-organem-socialne-pravni-ochrany-deti#prava-ospod) <<https://sancedetem.cz/co-se-skriva-pod-organem-socialne-pravni-ochrany-deti#prava-ospod>>

SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR. *Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR* [Online]. Praha: Společnost sociálních pracovníků ČR. 2006, poslední aktualizace: 13.12. 2022. [cit.2024-03-16]. Dostupné na [www.:](https://www.semily.cz/assets/File.ashx?id_org=14724&id_dokumenty=3726) <https://www.semily.cz/assets/File.ashx?id_org=14724&id_dokumenty=3726>

STANÍČEK, J. Rozhovor s Jirkou Staničkem, In: [streetwork.cz](https://www.streetwork.cz) [online]. Přepis rozhovoru pro bulletin Éthum 2002, 1. října 2007 [cit. 2024-01-27]. Dostupné na [www.:](https://www.streetwork.cz/archiv/clanky/detail/2528/rozhovor-s-jirkou-stanicke) <<https://www.streetwork.cz/archiv/clanky/detail/2528/rozhovor-s-jirkou-stanicke>>

Šance dětem. Syndrom CAN. [online]. 2024 [cit. 2024-03-06]. Dostupné na [www.:](https://sancedetem.cz/slovník/syndrom-can) <<https://sancedetem.cz/slovník/syndrom-can>>

ŠPEJROVÁ, K. *Týmy pro mládež: vývoj, aktuální stav, výsledky a výzvy* [online]. 2020 [cit. 2024-03-06]. Dostupné na [www.:](https://www.mvcr.cz/) <<https://www.mvcr.cz/>>

TOMAŠČÁKOVÁ, M. *Oznamovací povinnost vyplývající z trestního zákoníku a poskytování sociálních služeb* [online]. 2016 [cit. 2024-03-05]. Dostupné na [www.:](https://socialniprace.cz/fakta-legislativa-dokumenty/oznamovaci-povinnost-vyplyvajici-z-trestniho-zakoniku-a-poskytovani-socialnich-sluzeb/#_ftn6) <https://socialniprace.cz/fakta-legislativa-dokumenty/oznamovaci-povinnost-vyplyvajici-z-trestniho-zakoniku-a-poskytovani-socialnich-sluzeb/#_ftn6>

TOMEŠOVÁ, J. *Ohrožené dítě a oznamovací povinnost*. [online]. 2021 [cit. 10.03.2024]. Dostupné na [www.:](https://www.pravniprostor.cz/clanky/trestni-pravo/ohrozene-dite-oznamovaci-povinnost) <<https://www.pravniprostor.cz/clanky/trestni-pravo/ohrozene-dite-oznamovaci-povinnost>>

ZIKMUNDOVÁ, M., RŮŽIČKOVÁ, V. Vývoj služby NZDM v České republice. In *socialniprace.cz* [online]. Časopis Sociální práce, © 2020, 1. července 2019 [cit. 2024-01-26]. Dostupné na www.: <<https://socialniprace.cz/fakta-legislativa-dokumenty/vyvoj-sluzby-nzdm-v-ceske-republice/>>

Seznam zkratk

NZDM - Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

OSPOD - Orgán sociálně-právní ochrany dětí

MPSV - Ministerstvo práce a sociálních věcí

ČR - Česká republika

CAN - Syndrom týraného, zanedbaného a zneužívaného dítěte

SVI - Systém včasné intervence

Seznam příloh

Příloha I.	Tabulka č. 1 Rozvoj NZDM v číslech
Příloha II.	Tabulka č. 2 Bariéry bránící spolupráci ze strany pracovníků OSPOD
Příloha III.	Tabulka č. 3 Bariéry bránící spolupráci ze strany pracovníků NZDM
Příloha IV.	Tabulka č. 4 Přehled výzkumných vzorů
Příloha V.	Metodologie
Příloha VI.	Výsledky výzkumu

Přílohy

Příloha I.

Tab. č. 1 Rozvoj NZDM v číslech

Rok	Počet NZDM
1998	20
2002	41
2008	180
2019	156

Příloha II.

Tab. č. 2 Bariéry bránící spolupráci ze strany pracovníků OSPOD

Brno	Praha	Jihočeský kraj
Chybějící, zkreslené nebo nepřesné informace o NZDM	Mlčenlivost a anonymita	Mlčenlivost a anonymita
Nenaplněná očekávání	Předsudky k pracovníkům	Předsudky k pracovníkům
Nedůvěra k jejich způsobu práce	Odlišnost práce	Odlišnost práce
Místní nedostupnost NZDM	Nekompetentnost služby	Nedostatek personálu
Nízké kompetence pracovníků NZDM		
Princip anonymity		
Neexistující hranice mezi OSPOD a NZDM		
Princip dobrovolnosti		

Příloha III.

Tab. č. 3 Bariéry bránící spolupráci ze strany pracovníků NZDM

Brno	Praha	Jihočeský kraj
	Mlčenlivost a anonymita	Mlčenlivost a anonymita
	Předsudky k pracovníkům	Předsudky k pracovníkům
	Odlíšnost práce	Nerovnost mezi subjekty
	Pracovníci OSPOD mají moc práce	Informovanost o službě
	Místní a časová flexibilita	Chybějící provázanost o službě
	Informovanost o službě	Nedostatečné legislativní ukotvení spolupráce
		Časté střídání pracovníků

Příloha IV.

Tab. č. 4 Přehled výzkumných vzorů

	Pohlaví	Délka praxe
Respondent č. 1	Žena	15 let
Respondent č. 2	Žena	5,5 let
Respondent č. 3	Žena	3 roky
Respondent č. 4	Muž	Půl roku
Respondent č. 5	Muž	15 let
Respondent č. 6	Žena	6 let
Respondent č. 7	Muž	2 roky

Příloha V.

Metodologie

Cíl výzkumu

Vzhledem k zvolenému tématu diplomové práce a jejímu cíli, bude hlavním cílem výzkumu zjistit, na základě čeho, sociální pracovníci v NZDM, v eticky dilematických situacích jednají, jak v praxi řeší etická dilemata, v čem je pro ně řešení situace problematické a co by jim pomohlo, aby se v těchto situacích lépe orientovali a cítili se jistější. Dílčím cílem je prozkoumat dosavadní spolupráci NZDM a OSPOD a spolupráci v rámci Policie ČR ve čtyřech vybraných NZDM.

Popis výzkumu

Pro tuto práci byl zvolen kvantitativní výzkum, konkrétně metoda polostrukturovaného rozhovoru. Tato metoda byla zvolena hlavně kvůli možnostem doplňující otázek. Před výzkumem byly vytvořeny tři okruhy otázek, které jsou popsány níže.

Polostrukturované rozhovory probíhali v prostředí konkrétních NZDM. U rozhovorů nebyla přítomná žádná jiná osoba. Sběr výzkumných dat probíhal v prosinci 2023 a v lednu 2024. rozhovor trval v průměru 30 minut. Před každým rozhovorem jsem respondentům vysvětlila účel a cíl této práce, obeznámila jsem je s jejich anonymitou v této práci a požádala jsem je možnost nahrávání audio rozhovoru za účelem následného zpracování. Všichni respondenti souhlasili. Taktéž jsem jim nabídla možnost neodpovídat na otázky, které by pro ně byly citlivé a vyzvala jsem je k doplnění informací, pokud by chtěli doplnit něco, na co jsme se nezeptala nebo na co si zpětně vzpomněli. Pro dodržení anonymity v práci nejsou uvedené žádné osobní informace, proto budou respondenti označeny číslicemi 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7.

Popis výzkumného souboru

Zkoumaný soubor tvořily sociální pracovníce NZDM na území Prahy. Celkem polostrukturovaný rozhovor proběhl se 7 respondenty ve čtyřech NZDM. Délka praxe, věk a pohlaví se lišilo. Věk respondentů byl zhruba od 28 do 40 let a délka praxe v průměru 6 let a 7 měsíců.

Tab. č. 3 Přehled výzkumných vzorů:

	Pohlaví	Délka praxe
Respondent č. 1	Žena	15 let
Respondent č. 2	Žena	5,5 let
Respondent č. 3	Žena	3 roky
Respondent č. 4	Muž	Půl roku
Respondent č. 5	Muž	15 let
Respondent č. 6	Žena	6 let
Respondent č. 7	Muž	2 roky

Okruhy otázek

1. Charakteristika zařízení

- Jak dlouho pracujete v NZDM?
- Jakým způsobem udržujete anonymitu klientů při Vaší práci?
- Pracujete s rodiči dítěte? Případně v jakých situacích a za jakých podmínek?
- Je něco, co byste potřebovali v právní legislativě jinak, aby se Vám pracovalo lépe a efektivněji?

2. Spolupráce s jinými subjekty

- Spolupracovali jste někdy v OSPOD?
- Pokud ano, jaká byla Vaše zkušenost spolupráce s OSPOD?
- Máte zkušenost s Policií ČR v rámci Vaší práce?
- Pokud ano, jaká byla Vaše zkušenost spolupráce s Policií?

3. Etická dilemata oznamovací povinnosti a povinnosti mlčenlivosti

- Setkali jste se ve své práci někdy s konfliktem oznamovací povinnosti a mlčenlivosti?
- Můžete uvést konkrétní příklady situací, ve kterých jste museli vyřešit konflikt mezi oznamovací povinností a povinností mlčenlivosti?
- Nastala u Vás v zařízení situace, kdy jste oznamovali nějakou situaci orgánu OSPOD nebo Policii ČR? Popřípadě jaká?
- Jaký je v rámci vaší organizace postup pro oznamovací povinnost?
- Jakými kritérii nebo směrnicemi se řídíte při posuzování, zda je nutné uplatnit oznamovací povinnost v konkrétním případě?
- Rozlišujete etické a právní hledisko? Popřípadě, které z nich má u Vás přednost?

- g) Napadá Vás něco, co by Vám pomohlo při rozhodování zda situaci oznámit či ne?
- h) Máte nějaké strategie, které Vám pomáhají zvládat takovýto konfliktu?

Příloha VI.

Výsledky výzkumu

1. Okruh

První okruh otázek měl zmapovat délku praxe respondentů, jak v zařízení pracují s anonymitou, v této souvislosti jsem se ptala, zda mají pracovníci možnosti navázat kontakt s rodiči a primární otázkou tohoto okruhu bylo zjistit, jak pracovníci vnímají zákon č. 108/2006 o sociálních službách a zda by v něm požadovali nějaké úpravy, aby jejich práce byla efektivnější.

Anonymita

Každé zařízení i pracovník respektují tento princip a pracují s ním podobným způsobem. Všichni respondenti uvedli, že klienti mají možnost být vedeni pod přezdívkou, kterou si každý z nich vybere. Nevyžadují žádné osobní informace, i proto, že je nepotřebují znát ke své práci. Zároveň nikomu nesdělují o daném klientovi žádné informace, ani když se kamarádi ptají, zda daný klient byl nebo je na klubu.

Výjimkou jsou nadstavbové činnosti a aktivity, tedy takové, které přesahují rámec sociální služby, například uváděli laser game, přespávání na klubu, výlet do zábavního parku. U těchto aktivit požadují osobní údaje klienta jako je jméno, příjmení, číslo kartičky pojištěnce, jméno zákonného zástupce, podpis rodičů, a to z důvodu, že přebírají za klienta plnou zodpovědnost. Dva z respondentů uvedli, že tyto dokumenty hned po akci skartují, aby předcházeli jejich zneužití.

Respondent č. 1 uveden, že se mu s úplnou anonymitou klientů nepsolupracuje dobře. Zároveň uvedl, že *„já osobně považuju anonymitu v dnešním slova smyslu v NZDM jakoby trošku posunutou. Takže já jí nazývám částečnou anonymitou, protože mám dojem, že paradigma NZDM, jakožto vlastně bezbřehého anonymního zařízení, už se vlastně trošku posouvá. Říkám to, protože my máme vlastně spoustu klientů vyloženě z OSPOD.“*

Spolupráce s rodiči

Většina, konkrétně pět respondentů, uvedla, že s rodiči aktivně nepsolupracuje. Pouze od nich vyžadují podpis na nadstavbovou akci, ale to nepovažují za hlubší spolupráci, která

by přispívala k řešení sociálně nepříznivé situaci klienta. Respondent č. 5 uvádí, že rodiče prozatím aktivně neoslovují, ale chystají v zařízení změnu, jelikož to považuje za důležité vzhledem k věku dítěte. Respondent č. 7 sdělil, že on osobně možnost oslovit rodiče nevyužil, ale obecně u nich v práci taková možnost je a to pouze v případě, kdy klient podepíše informovaný souhlas s předáním informací třetí osobě. Tři z těchto respondentů vyjádřilo, že by o větší spolupráci s rodiči stáli. Pouze respondent č. 4 uvedl *„myslím si, že je dobře, že nespolupracujeme s rodiči, protože tohle je klientů místo, kde jsou v bezpečí a můžou si od rodin odpočinout.“*

Naopak dva respondenti uvedli, že s rodiči pracují. Respondent č. 1 uvádí, že cítí potřebu pracovat hlavně s rodiči, pokud je klient mladší patnácti let. V tomto případě vidí jako klíčové navázat spolupráci s rodiči k řešení nepříznivé sociální situace dítěte. Oba respondenti se však vyhranili vůči formě informovanému souhlasu. Oba tito respondenti aktivně s právníky řeší, jakou by měl daný souhlas mít podobu, aby byl opravdu platný vzhledem k věku dítěte. Bohužel ani jeden z respondentů ještě nedostal uspokojivou odpověď. Oba respondenti se alespoň snaží klientovi přesně vysvětlit, co informovaný souhlas znamená a pracovník musí nabít pocitu, že klient opravdu rozumí tomu, co podepisuje. Respondent č. 1 dodává, že je potřeba ujasnit si, jakých informací se souhlas týká a v jakém rozsahu souhlas poskytuje. Zároveň souhlas může klient vždy odvolat.

Změna legislativy

Tři respondenti se vyjádřili spíše ke změnám fungování NZDM, konkrétně ke spolupráci s jinými subjekty, než konkrétně k zákonu 108/2006 o sociálních službách. Čtyři respondenti se shodli na tom, že by si přáli mít větší možnosti, jak spolupracovat s dalšími subjekty pracující s rodinou a dítětem, konkrétně jmenovali školy, OSPOD a přímo rodinu klienta. Myslí si, že větší multidisciplinarita, by jim pomohla při řešení nepříznivé situace dítěte a jejich práce by tak mohla být komplexnější a efektivnější. Respondenti jsou si jistí, že pracovníci NZDM mají ostatním subjektům co nabídnout. Jsou často první, kteří rozklíčují nepříznivou sociální situaci dítěte, dále s ní pracují a jsou často jedinou osobou, které se dítě svěřuje a důvěřuje. Proto několik respondentů uvedlo, že by chtěli mít větší možnosti, jak zasáhnout do života dítěte ve spolupráci s jinými subjekty, jelikož se občas cítí příliš svázání anonymitou, mlčenlivostí a dobrovolností klientů.

Respondent č. 3 uvedl obavy ohledně změny anonymity a mlčenlivosti, aby to pro klienty nezvýšilo práh poskytování služby. Zároveň ale cítí, že jsou situace, kdy by benevolentnější zákon vůči poskytování informací, pomohl s řešením situace. Také ale říká, že *„asi neumím zvážit plusy a minus, které by změna zákona přinesla.“*

Respondent č. 4 uvedl, že mu přijde anonymita a nedostatek informací o klientech svazující v případech, kdy potřebuje nějakou situaci oznámit Policii ČR nebo na OSPOD,

protože kromě popisu vzhledu, přezdívky a přibližného věku, nemá žádné další údaje, které by pomohly k identifikaci klienta.

Dva respondenti zmínili, že cítí potřebu oživení zákona, jelikož neodpovídá dnešní praxi a potřebě NZDM. Respondent č. 1 řekl „NZDM mi přijde v zákonu o sociálních službách vlastně docela zvláštní zařízení. Zákon o sociálních službách je šílený, protože už je hrozně starý. Potřeboval by celkově oživit.“ Zároveň dodává, že největší úskalím v zákoně vidí příliš široké věkové cílové skupině NZDM. Šesti leté dítě a dvacetiletý dospělý člověk je pro respondenta velký rozdíl. Zákon by měl specifikovat anonymitu s ohledem na věkovou kategorii. Konkrétně říká: „úplnou anonymitu bych chápala od věku 15 nebo možná 12, což je to hranice, kdy ty rozumové a rozhodovací schopnosti toho dítěte už jsou jako natolik vyspělé, že si třeba může něco rozhodnout.“ Toto potvrdil i respondent č. 7, který příliš širokou věkovou skupinu považuje za úskalí ve své práci a říká, že by se práce s malým dětským klientem a dospělým klientem měla lišit i v zákoně.

2. Okruh

Druhý okruh otázek měl za úkol zmapovat, jakým způsobem pracovníci NZDM spolupracují s OSPOD a zda mají zkušenosti s oznamováním na OSPOD. Také zjišťoval, zda respondenti spolupracují s Policí ČR a zda mají zkušenosti s vyžadováním informací o jejich klientech od policie.

Spolupráce s OSPOD

- 1) Nejčastější formou spolupráce se ukázaly informativní setkání, kterých se účastní čtyři ze sedmi respondentů.
- 2) Tři respondenti uvedli, že s OSPOD spolupracují v rámci zjišťování informací. Buď kontaktují pracovníci NZDM OSPOD, když si nejsou jisti, zda daná situace spadá do oznamovací povinnosti, nebo naopak OSPOD se u pracovníků NZDM informuje o činnostech NZDM a zjišťuje, zda by NZDM byla pro jejich klienty vhodná služba.
- 3) Dva respondenti s OSPOD spolupracují v rámci předávání informací na písemnou žádost OSPOD.
- 4) Dva respondenti mají s OSPOD navázanou s OSPOD spolupráci v rámci navázání klientů OSPOD na NZDM.
- 5) Ojedinele byl jeden respondent přizván na vyžádání pracovníků OSPOD na schůzku s klientem, jeho rodiči a pracovníky OSPOD.
- 6) Jeden respondent byl několikrát přítomen na případových konferencích a u soudu.

Šest respondentů potvrdilo, že s OSPOD alespoň nějakou formou, uvedenou výše, spolupracují. Jeden z respondentů uvádí, že mají v rámci organizace za cíl navázat s OSPOD širší spolupráci, kdy by OSPOD navazoval klienty na jejich službu. Tuto formu popsal respondent č. 2, který říká, že „*OSPOD nás sem posílá dítě, které se cítí osaměle, vypadává z třídního kolektivu nebo dochází k tomu, že trávilo celé odpoledne samo doma.*“ Zároveň dodává, že „*neradi bychom byli jen prodloužená ruka OSPOD, ale věřím, že OSPOD dítě nějak podchytí, že tu situaci nějak mapuje ze svého postavení, které bývá často spíš s represivní konotací a vlastně k nám přichází dítě, kterému opravdu vyjadřujeme zájem a je tam opravdu ten vztah.*“ Respondent č. 1 si myslí, že by se NZDM mělo v budoucnu ubírat právě směrem k širší spolupráci s OSPOD.

Respondent č. 6 jako jediný uvedl, že jejich spolupráce s OSPOD nefunguje dobře. OSPOD, dle jeho slov, nechce spolupracovat, stále jim tvrdí, že je zahlcen a jeho pracovníci nemají čas. Respondent se jim snaží vysvětlit, že jim nechtějí přidělovat starosti, ba naopak jim chtějí pomoc. Respondent č. 6 uspořádal i metodické setkání s pracovníky OSPOD, aby si vyjasnili, kdo v čem může pomoci, ale ani to dle něj nepomohlo k lepší spolupráci. Konkrétně respondent říká: „*často jsme jediní, kteří rozklíčují, co se v rodině děje, ale musíme je (OSPOD) nutit a přemlouvat, abychom mohli být na případové konferenci a sami se nám neozvou.*“ I přesto, že respondent považuje jejich vzájemnou spolupráci za nezdařilou, jsou jedinou službou, která byla hned několikrát součástí případové konference a u soudního řízení ve věci klienta. Ale dodává, že „*děje se to jen, protože o to hodně bojuji, ale i tak je to spíše výjimečné.*“

Oznámení na OSPOD

Dva respondenti uvedli, že osobně nemají zkušenost s oznamováním OSPOD. Jeden z nich byl přítomný u oznamování situace pohlavního zneužívání, ale neúčastnil se toho aktivně. Respondent č. 1 uvádí, že již má zkušenost s oznamováním OSPOD, ale často se děje, že o situaci na OSPOD již dávno vědí a již probíhá řízení. Stává se to hlavně z toho důvodu, že velká část jejich klientů je na ně navázaná právě z OSPOD. Respondent č. 5 uvádí, že v poslední době oznamoval jednu situaci na vyžádání klientky, která byla na útěku a chtěla se dostat do bezpečí, takže potřebovali OSPOD jako zástupce klienta.

Respondent č. 6 má také zkušenosti s oznamováním OSPOD, ale vždy se snaží informovat o tom v první řadě klienta, kterého se to týká. Nechce nic oznamovat za zády klienta. Ojedinele se mu stalo, že oznamoval situaci proti vůli svého klienta. „*stalo se nám, že klient nechtěl, abychom oznámili, když se pořezal na WC v klubu, řekli jsme, že budeme volat záchranku, ale ona nechtěla a chtěla utéct, takže jsme rozhodli ve prospěch klienta a útěk jsme ji nedovolili a zavolali sanitku.*“ Zároveň respondent dodává, že i přes to neztratili vztah a klientka s nimi zůstala v kontaktu.

Respondent č. 2 potvrzuje slova respondenta č. 6, že se nesnaží oznamovat informace za zády klientů, aby neztratili jejich důvěru. Zároveň se tomu snaží předcházet tím, že hned na první schůzce klienty informují o oznamovací povinnosti, kterou mají, aby se klienti mohli rozhodnout, které informace jim sdělí. Zároveň, když se jedná o klienty z OSPOD, domlouvají si s nimi, jaké informace mohou OSPOD předávat. V tomto případě však bez přítomnosti klienta ohlašují, když nedochází do služby. Ojediněle prolomili mlčenlivost, když se jednalo o klienta, který byl v celostátním pátrání.

Spolupráce s Policí ČR

Dva respondenti nemají žádnou zkušenost s Policí ČR v rámci své profese. Respondent č. 5 kontaktoval Policii ČR jen jednou v případě krádeže na klubu. Respondent č. 6 se s nimi snaží spolupracovat s rámci informačních schůzek, kde si vzájemně vyjasňují své pravomoce. Respondent č. 7 a č. 1 během své praxe zažili pouze jednou vstup policie do jejich zařízení, policie vyžadovali informace o klientech. Respondent č. 5 říká, že do jejich zařízení přijde policie zhruba jednou za rok.

Všichni tři respondenti uvedli stejný postup práce s policií. Poprosili je, ať opustí prostory zařízení kvůli anonymitě, vysvětlili jim svou povinnost mlčenlivosti a poprosili je o soudní příkaz, který policie už nikdy nedonesla. Po respondentovi č. 5 si informace Policie ČR vyžádala písemnou formou, kde zdůrazňovali součinnost spolupráce. K tomu ale respondent č. 5 dodal „*samozřejmě chceme poskytnout součinnost orgánů činným v trestním řízení, ale v mezích toho zákona*“.

Z výpovědí respondentů vyplývá, že spolupráce s Policí ČR není tak častá a v případech, kdy Policie ČR vyžaduje informace o klientech jsou si všichni pracovníci vědomi své povinné mlčenlivosti.

3. Okruh

Poslední tématicky okruh otázek byl nejrozsáhlejší a především měl zmapovat, zda se respondenti setkávají s etickým dilematem týkající se oznamovací povinnosti, zjistit, jakých témat se tento konflikt nejčastěji týká a zda mají respondenti postup řešení při takových situacích. Dále mapoval na základě čeho se pracovníci rozhodují, zda eticky dilematickou situaci oznámí či nikoliv a zda je napadá něco, co by jim pomohlo při rozhodování.

Konfliktem oznamovací povinnosti a mlčenlivosti v praxi

Všichni respondenti uvedli jednoznačné ano v otázce, zda se někdy setkali s konfliktem oznamovací povinnosti a mlčenlivosti. Pouze respondent č. 4 uvedl, že se s tím osobně

nikdy nesetkal. Nicméně je zřejmé, že konflikt oznamovací povinnosti a mlčenlivosti není u pracovníků NZDM ojedinělý, ale pravidelně se s ním setkávají.

Příklady etických dilemat spojené s oznamovací povinností

Respondenti vypověděli několik situací, kdy se setkávají s konfliktem povinné mlčenlivosti a oznamovací povinnosti. Převážně se to týkalo zpětného oznámení trestných činů a situací, které nejsou potvrzené, ale pracovníci je mají z doslechu od jiných klientů nebo mají sami podezření, které jim ale klient nepotvrdil. Jedná se tedy převážně o tyto situace:

- Trestné činy v minulosti (znásilnění, styk pod 15 let, násilí),
- fyzické tresty od rodičů, podezření na týrání,
- pohlavní styk u klientů pod 15 let,
- trestné činy, které nejsou potvrzené, ale jsou zřejmé nebo zprostředkované od jiných klientů (distribuce návykových látek),
- drobné krádeže,
- sebepoškozování,
- negativní myšlenky spojené s nesmyslností života.

Postup řešení etického dilematu

Respondent č. 1 uvádí, že v takových situacích si pracovník musí zapsat situace, která se odehrála, informovat vedoucího a ten následně svého nadřízeného. Avšak ucelený postup jednání nemají. Snaží se na pravidelných intervizích nebo supervizích vyhodnotit situaci, reflektovat zákony, etický kodex a najít nejlepší způsob řešení. Každopádně se vždy snaží namotivovat klienta, aby situaci oznámili společně.

Stejně tak respondent č. 2 vypověděl, že nemají ucelený postup řešení, ale v týmu na intervizích hledají nejlepší možný způsob řešení a případně se určí pracovník, který bude mít oznámení, nebo případně doprovod klienta, na starost. Nejčastěji jde o vedoucího pracovníka nebo klíčového pracovníka. Respondent č. 5 naopak uvedl, že situaci vždy oznamuje pracovník, který byl přítomný u situace, která se má oznámit a vedoucí pouze doplňuje informace.

Respondent č. 6 uvádí, že vždy jednají dle situace. Pokud to není nutně naléhavé, tak situaci řeší společně na intervizích. Zmiňuje však situaci, kdy se pracovníci domluvili na oznámení na místě, jelikož situace byla akutní. Jednalo se o následující situaci: *„jednou za námi přišla dívka, že ji táta brutálně zbil a že se bojí se vrátit, když se dozvíme takhle závažnou věc, tak jsme ji domu nepustili, zavolali jsme policii a společně s OSPOD jsme ji ještě ten den odvezli do Klokánku.“*

Respondent č. 7 nabídl také postup řešení. Vždy je podle něj podstatné situaci řešit v týmu, je možné svolat i poradu s ostatními kolegy, vedoucím organizace. Společně zhodnotit všechny potřebné informace o případu, připomenout si legislativu, v případě potřeby mluvit s odborníky, zvážit společně všechny možné následky. Zároveň říká, že se snaží vždy jednat v nejlepším zájmu klienta a ideálně situaci řeší přímo s klientem, kterého se to týká.

Kritéria při posuzování situace

Respondent č. 6 uvedl, že je pro něj jednoznačně nejdůležitějším kritériem bezpečnost klienta. Respondent č. 7 řekl, že každá situace je jedinečná, ale že jedná hlavně na základě svého nejlepšího úsudku, při čemž posuzuje závažnost té situace, na kolik ohrožuje dané dítě a zda je pro něj bezpečnější situaci neoznámít a pracovat s ním v rámci zařízení nebo by pro něj mohlo být ohrožující, kdyby jeho situaci neřešili jiný subjekty, které by mohli zasáhnout víc.

Pro respondenta č. 5 je zásadní, na kolik, je informace od klienta důvěryhodná. Zároveň je pro něj podstatné „*s čím ten klient odchází, jestli je to chystaný čin a odchází s tím, že si to rozmyslel, tak to neohlásíme, ale když by to naše jednání bylo neúčinný, tak bychom to ohlásili.*“ Důvěryhodnost informací je podstatná i pro respondenta č. 1., který hodnotí, co je vlastně hodnověrný způsob. Respondent č. 3 dodává „*věřím tomu, co klient říká, takže když mám podezření, ale on mi říká opak, tak mu věřím.*“

Respondent č. 1 a č. 3 vypověděli, že nejdůležitější pro ně je ověřit si, zda situace stále trvá či nikoliv. Pokud by ohrožení trvalo, situaci by nejspíš oznámili. Zároveň respondent č. 3 dodává, že hodnotí přínos toho oznámení i v rámci například sekundární viktimizace. Respondent č. 1 si vždy pokládá otázku „*co je mým cílem, když to oznamuji, je mým cílem, aby to někdo věděl, nebo aby se zjednala náprava, a jaká se vůbec dá sjednat náprava?*“

Právo vs. etika

Respondent č. 1 uvedl, že se vždy snaží pohybovat v rámci zákonů, ale primární je pro něj ochrana dítěte. Zároveň tvrdí, že formulace „*získat informace hodnověrným způsobem*“ je hodně zavádějící jelikož u dětského klienta si pracovník často nemůže být jistý, jaké informace jsou pravdivé. Zároveň však dodává, že když se jedná o činy, které v zákonu jasně spadají do oznamovací povinnosti jako je týrání dítěte, plánování vraždy apod., tak by situaci oznámil za všech okolností.

Respondent č. 2 shledává právní hledisko jako zásadní. Z etického hlediska se zajímá o to, jaké potřeby a přání má daný klient, ale „*pokud je to právně ukotvený, tak*

dávám přednost své bezpečnosti a situaci oznamuji, nikdy však bez vědomí klienta.“ Pokud má možnosti, tak ho o tom vždy informuje, když tedy nejde o ohrožení na životě.

Pro respondenta č. 3 je to hodně individuální. Nikdy však nezažil situaci, „*kteřá by byla právně tak jasně daná, že bych dala právu přednost, před anonymitou, nebo vztahem (důvěře) klienta. Hlavně se snažím, aby to bylo bezpečné pro klienta, abych svým rozhodnutím respektovala klienta.“* Stejně tak pro respondenta č. 7 jsou situace vždy natolik odlišné, že u něj záleží na závažnosti té situace. Říká, že „*pokud by se jednalo o jasně daný trestný čin, tak bych oznámil, ale v případě dilematu se více spoléhám na vlastní úsudek a tým.“*

Respondent č. 6 jasně říká: „*jednám vždy ve prospěch klienta a ne zákona, pokud se tedy nejedná o závažné trestné činy jako je vražda, znásilnění, mučení apod.“*

Co by Vám pomohlo při posuzování situace

Respondentovi č. 1 by pomohlo, kdyby měl informace o tom, jak přesně se situace bude řešit a jaký bude postup jiných subjektů. Zároveň by velice ocenil existenci sborníku nebo stručné příručky dobré praxe ve smyslu metodických pokynů a doporučených postupů. Tuto potřebu vyjádřili i respondenti č. 2, č. 3 a č. 7. Všichni čtyři shodně uvedli, že by jim při řešení etického dilematu pomohlo, kdyby existovala příručka sepsaných doporučených postupů od odborníků z různých oborů pracující s dětmi a odborníky na právo.

Respondentovi č. 6 by pomohlo ve větší míře spolupracovat se školami. Tvrdí: „*školy o dětech ví nejvíce, školní docházce děti neutečou a učitelé mohou podchytiti situace, které my ani OSPOD nemohou.“*

Respondent č. 5 uvedl, že by mu pomohli častější metodická setkání s pracovníky ze všech institucí pracující s dětmi a rodinami, kde by sdíleli informace, zkušenosti a povinnosti a práva, které mají. Zároveň by mu pomohlo, kdyby se oživil zákon, který je již zastaralý. Respondentovi č. 3 by usnadnilo práci, kdyby disponoval více informacemi o klientovi, jelikož nedostatek informací mu brání v oznámení situace a zároveň i v samotném rozhodnutí.

Strategie zvládání konfliktu

Respondent č. 1 doporučuje: „*nebát se zavolat na OSPOD a zeptat se jich na otázky týkající se oznamovací povinnosti, vzdělávat se, řešit situaci v týmu a s odborníky, mít v týmu pravidelné intervize a brát si své etické dilemata na supervizi.“* Také mít dobře zpracovanou metodiku, v čemž podle něj oni pokulhávají.

Respondent č. 3 potvrdil předchozí doporučení řešit situaci v týmu a jednat na základě skupinového rozhodnutí. Zároveň pomáhá nechat si čas na promyšlení všech pro

a proti. Také se snaží do rozhodnutí zapojit klienta a motivovat ho ke společnému oznámení, přičemž si je respondent č. 3 vědom, „že je to takové obcházení dilematu, aby zodpovědnost nestála na mě.“

Respondent č. 6 potvrdil doporučení řešit situaci týmově, stejně tak supervize, intervize a voláním na OSPOD s dotazy ohledně oznamovací povinnosti. Také se řídí tímto: „občas je těžký posoudit, zda to, co nám klient říká, je pravda, ale řídím se tím, že je lepší ohlásit něco potencionálně nebezpečného, co by mohla být pravda, než to neohlásit a pak se může stát neštěstí.“ V neposlední řadě mu pomáhá humor v týmu, ve smyslu odlehčení dané náročné situace.

Respondent č. 7 se snaží opřít o metodiku v situacích, kdy neví, jak se má rozhodnout a také doporučuje v případech eticky dilematických situacích vedení pečlivé dokumentace o intervencích s daným klientem, případně důkladný zápis postupu řešení a kroků, na kterých se v týmu shodli. Také potvrzuje, že je lepší situaci řešit s ostatními kolegy. Dodává, že mu pomáhá být občas „trochu nad věcí“ nebo se doptat na doplňující informace přímo klienta.

Respondent č. 2 doporučuje řešit situaci v týmu a na supervizích. Také má dobrou zkušenost s motivováním klienta do společného oznámení, přičemž mu pomáhá dobrý a důvěrný vztah s klientem. Nejúčinnějším řešením je dle něj situaci předcházet informováním klienta o oznamovací povinnosti, a případně nejednat za zády klienta, ale spolupracovat s ním i při oznamování na OSPOD, aby se nezničil důvěrný vztah.

Respondent č. 5 uvádí: „mám silnou potřebu chránit klienta, i když je „namočený“ v nějakém trestném činu. Takže se musím zastavit, a uvědomit si v jaké roli jsem, a jaká práva a povinnosti mám. Takže počkat, rozmyslet se a přemýšlet nad správným jednáním.“ Také doporučuje jednat na základě metodických pokynů, jelikož v případě, že se rozhodne nesprávně, je metodikou chráněný.

Z výše uvedeného vyplývá hned několik doporučení, jak zvládat konflikt mezi oznamovací povinností a povinnou mlčenlivostí. Jedná se o následující:

- vzdělávání,
- intervize / supervize,
- pomoc týmu, neřešit situaci individuálně,
- informativní pomoc OSPOD,
- dobře nastavená metodika / opřít se o metodické pokyny,
- zvážit pro a proti,
- dostatek času na promyšlení správného řešení,
- motivovat klienta ke společnému oznámení,
- humor, „být nad věcí“,
- pečlivá dokumentace,

- doptat se klienta na potřebné informace,
- opřít se o právní rámec,
- důvěrný vztah s klientem,
- předcházet těmto situacím informováním klienta oznamovací povinností.

Abstrakt

ŘÍHOVÁ, S. *Problematika mlčenlivosti a oznamovací povinnosti v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež*, České Budějovice 2024. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra sociální a charitativní práce. Vedoucí práce doc. Šrajer Jindřich Dr. theol.

Klíčová slova: nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, odbor sociálně-právní ochrany dítěte, oznamovací povinnosti, povinnost mlčenlivosti, dítě, mladistvů, sociální práce, sociální pracovník, etické dilema

Diplomová práce se zaměřuje na konflikt oznamovací povinnosti a povinnosti mlčenlivosti v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. První část práce charakterizuje nízkoprahové zařízení pro děti a mládež. Následuje vymezení legislativního rámce oznamovací povinnosti a povinnosti zachovávat mlčenlivost. Krátce práce představuje sociálně-právní ochranu dětí a činnosti OSPOD. Následně možnosti spolupráce a NZDM s OSPOD a s Policií ČR a nejčastější důvody, které této spolupráci brání. Poslední část práce se zaměřuje na etiku a etická dilemata v sociální práci se zřetelem na profesní etiku sociálních pracovníků a etická dilemata objevující se při práci v NZDM. Práce nabízí možnosti řešení etických dilemat a doporučení, jak jim předcházet. Diplomová práce kombinuje teoretický přístup s výzkumnou částí. Kvalitativní výzkum je prováděn prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů se sociálními pracovníky v nízkoprahových centrech pro děti a mládež.

Abstract

Issues of confidentiality and reporting obligations in low-threshold facilities for children and youth

Keywords: low-threshold facility for children and youth, Department of Social and Legal Protection of Children, reporting obligations, duty of confidentiality, child, youth, social work, social worker, ethical dilemma

The thesis focuses on the conflict between the duty to report and the duty of confidentiality in a low-threshold facility for children and youth. The first part of the thesis characterizes the low-threshold facility for children and youth. This is followed by a definition of the legislative framework of the reporting obligations and the duty of confidentiality. The thesis briefly introduces the social and legal protection of children and the activities of the OSPOD. Then the possibilities of cooperation and NZDM with OSPOD and the Police of the Czech Republic and the most common reasons that prevent this cooperation. The last part of the thesis focuses on ethics and ethical dilemmas in social work with regard to professional ethics of social workers and ethical dilemmas occurring in the work in NZDM. The thesis offers possible solutions to ethical dilemmas and recommendations on how to prevent them. The thesis combines a theoretical approach with a research part. The qualitative research is conducted through semi-structured interviews with social workers in low-threshold facility for children and youth.