

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Teologická fakulta

Katedra etiky, psychologie a charitativní práce

Diplomová práce

OCHRANA UŽIVATELE SLUŽEB NÍZKOPRAHOVÉHO ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ PŘED PŘEDSUDKY A NEGATIVNÍM HODNOCENÍM

Vedoucí práce: doc. Jindřich Šrajfer, Dr. theol.

Autor práce: Bc. Erika Švehlová

Studijní obor: Pedagogika volného času

Ročník: III.

2015

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci jsem vytvořila samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby tutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

21. března 2015

„Děkuji vedoucímu diplomové práce doc. Jindřichu Šrajerovi, Dr. theol. za cenné rady, připomínky a metodické vedení.“

OBSAH

ÚVOD.....	6
1. Ochrana osob před předsudky a negativním hodnocením, jakožto požadavek standardů kvality sociálních služeb v ČR.....	9
1.1 Transformace sociálních služeb v ČR po roce 1989.....	9
1.2 Pojetí sociálních služeb v českém právu od roku 2007	10
1.3 Vznik Standardů kvality sociálních služeb v ČR.....	11
1.4 Ochrana uživatele služby před předsudky a negativním hodnocením.....	13
1.5 Provázanost požadavku ochrana uživatele služby před předsudky a negativním hodnocením s aktuálně platnými kritérii Standardů kvality sociálních služeb	16
1.6 Inovace standardů kvality sociálních služeb a její vliv na kritérium ochrana uživatele před předsudky a negativním hodnocením	19
1.7 Problematika předsudků a negativního hodnocení	22
1.8 Předsudek jako negativní stereotyp	22
1.9 Předsudky a teorie.....	23
1.10 Teorie vzniku předsudků	24
1.11 Redukce předsudků.....	26
Shrnutí:.....	27
2. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v ČR	29
2.1 Historie a vývoj nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v ČR	29
2.2 Standardy kvality sociálních služeb pro NZDM a kritérium: ochrana uživatele služby před předsudky a negativním hodnocením	33
2.3 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež – ukotvení v českém právu	34
2.4 Charakteristika nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v ČR.....	35
2.5 Poslání NZDM.....	37
2.6 Okruh osob, kterým je poskytována sociální služba NZDM.....	37
2.7 Cíle NZDM	39
2.8 Zásady práce v NZDM	40
2.9 Průběh poskytování služby NZDM	42
Shrnutí.....	47
3. Opodstatněnost ochrany uživatele služby nízkoprahového zařízení před předsudky a negativním hodnocením	48
3.1 Etická rovina požadavku ochrana uživatele NZDM před předsudky a negativním hodnocením	48
3.2 Právní rovina požadavku ochrana uživatele NZDM před předsudky a negativním hodnocením	52
3.3 Eticky a právně přijatelná praxe při aplikaci požadavku ochrana uživatele před předsudky a negativním hodnocením v NZDM.....	55
3.4 Vypuštění ochrany uživatele služby před předsudky a negativním hodnocením z české legislativy.....	66
ZÁVĚR	70
Seznam použitých zdrojů.....	73
Seznam příloh	80

ABSTRAKT 92

ÚVOD

Otázka kvality poskytování sociálních služeb je velice aktuální, už jen z toho důvodu, že platné měřítko vzniklo teprve nedávno. Do roku 2007 v České republice prakticky neexistoval žádný nástroj, který by kvalitu sociálních služeb zajišťoval a dokázal změřit. Na tuto situaci reagovalo Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR (MPSV), které zavedlo do praxe Standardy kvality sociálních služeb, jakožto soubor kritérií, která musí splňovat každá sociální služba. Nyní se situace opět mění a standardy kvality sociálních služeb (SQSS) podléhají od roku 2011 revizi, která bude odrazovým můstkem pro vznik sociální reformy.

Mezi poskytovatele sociálních služeb se řadí i nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, která pracují s „klienty”¹ ohroženými společensky nežádoucími jevy. Tato zařízení musejí naplňovat kritéria standardů kvality ČR.

Jedno z kritérií kladené na sociální služby je, aby poskytovatel vytvářel a uplatňoval vnitřní pravidla pro ochranu uživatelů před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.

Splňovat tento požadavek musejí od roku 2007 všechny sociální služby. Avšak tato situace se v nedaleké budoucnosti pravděpodobně změní, jelikož nyní probíhá „*individuální projekt MPSV: inovace systému kvality sociálních služeb v ČR*”, který navrhuje stávající kritérium ze SQSS odstranit. Toto zjištění mě vedlo k reflexi nad daným požadavkem.

Cílem této práce je reflektovat stále platné kritérium SQSS, čili ochranu uživatelů služby před předsudky a negativním hodnocením a zjistit, zda je tento požadavek opodstatněný. Na základě předchozích zjištění určit, jaké důsledky by mohlo přinést jeho chystané zrušení nízkoprahovým zařízení pro děti a mládež v ČR.

Aby bylo dosaženo cíle, bylo důležité zaměřit se na všechny aspekty, které s tématem souvisí. Nejprve se práce věnuje kritériu SQSS ČR, čili ochraně osob před předsudky a negativním hodnocením, které by mohlo vzniknout v důsledku poskytování sociální služby.

Pro uvedení do kontextu daného tématu se práce zabývá transformací sociálních služeb v ČR po roce 1989. Dále popisuje pojetí sociálních služeb v českém právu od roku 2007, kdy nabyly účinnosti SQSS, ze kterých požadavek ochrana uživatele

¹ Pozn. klientem se rozumí uživatel služby, čili osoba, která má uzavřenou smlouvu o poskytování sociální služby.

služby před předsudky a negativním hodnocením vychází. Práce se blíže zaměřuje na platné principy pro tvorbu tohoto požadavku a popisuje příklady dobré praxe.

Další část je věnována provázanosti výše zmiňovaného kritéria s aktuálně platnými kritérii SQSS služeb a poukazuje na jejich překrývání. Následující část popisuje inovaci systému kvality sociálních služeb, ze které vyplývá, že tento požadavek bude pravděpodobně zrušen a popisuje důvody této změny.

Jelikož v platných dokumentech pro zavádění standardů do praxe nejsou nikde specifikovány termíny „předsudek“ a „negativní hodnocení“, blíže se zabývám jejich definicí, příčinami vzniku a možnostmi redukce.

Cílem druhé kapitoly je poskytnout ucelený přehled o činnosti služby nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. V první části je popsána historie vzniku a vývoje NZDM v ČR. Následně se práce věnuje ukotvení NZDM v českém právu. Není opomenuta charakteristika této služby z hlediska „*pojmosloví NZDM*“, což je oficiální metodický materiál, který obsahuje vysvětlení nejčastěji skloňovaných termínů, ke kterým patří poslání, cíle, zásady práce a okruh osob, kterým je poskytována sociální služba NZDM. Tuto část uzavírá kapitola s názvem Průběh poskytování služby NZDM.

Třetí kapitola reflektuje požadavek ochrany uživatele služby před předsudky a negativním hodnocením v NZDM. Na základě této reflexe je určena opodstatněnost výše jmenovaného požadavku v NZDM, a to z hlediska etiky a práva. V této části jsou zohledněny i praktické otázky a činitele, které do této oblasti vstupují. Další část této kapitoly se věnuje eticky a právně přijatelné aplikaci ochrany uživatele služby před předsudky a negativním hodnocením v NZDM. Tato část prakticky poukazuje na propojenost jednotlivých postupů námi reflektovaného požadavku s ostatními SQSS, zákony ČR a dalšími dokumenty věnujícími se ochraně lidských práv. Na základě předchozích zjištění jsou určena specifika, kterými je požadavek ochrany uživatele služby před předsudky a negativním hodnocením jedinečný. Závěrečná část se zabývá návrhem o vypuštění reflektovaného požadavku ze SQSS, a na základě předchozích zjištění určuje důsledky, které by z dané změny vyplývaly pro nízkoprahová zařízení pro děti a mládež.

Tato práce vychází zejména z různých zdrojů zabývajících se koncepcí sociálních služeb v ČR, například: „*Zavádění standardů kvality sociálních služeb*

do praxe, průvodce poskytovatele”.² Nebytným dílem, které inspirovalo obsah této práce, je kniha „O povaze předsudků”,³ kterou napsal Gordon W. Allport. Druhá kapitola vychází především z „Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež”.⁴ Velmi cenné informace byly získány v materiálech vztahujících se k inovaci systému kvality sociálních služeb, obzvláště z „podnětů k revizi standardů kvality sociálních služeb ve výzkumu reformy sociálních služeb”.⁵

² ČERMÁKOVÁ, K.; JOHNOVÁ, M. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – Průvodce poskytovatele*. MPSV. 2002.

³ ALLPORT, G. W. *O povaze předsudků*. Praha: Prostor, 2004.

⁴ HERZOG, A.; SYROVÝ, J.; ZIMMERMANNOVÁ, M. a kol. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)* [online]. Praha: Streetwork.cz, oborový portál o nízkoprahových sociálních službách a zařízeních, 2006 [cit. 2015-2-28].

Dostupné na: <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=186&site=cas>.

⁵ MPSV. *Inovace požadavků na kvalitu sociálních služeb. Podněty k revizi standardů sociálních služeb. Zpráva z výzkumu* [online]. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. [cit. 2015-01-17].

Dostupné na: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/14146/C1_zprava.pdf>.

1. Ochrana osob před předsudky a negativním hodnocením, jakožto požadavek standardů kvality sociálních služeb v ČR

Tato kapitola se zabývá ochranou uživatele sociální služby před předsudky a negativním hodnocením. Pro bližší konkretizování tohoto požadavku je nezbytné stručně popsat změny, které nastaly v oblasti sociálního systému po roce 1989 a charakterizovat standardy kvality sociálních služeb (SQSS), protože právě z nich daný požadavek vychází. Následně bude tento požadavek blíže specifikován, a to z hlediska jeho tvorby i provázanosti s dalšími aktuálně platnými kritérii SQSS. Další část je věnována popisu individuálního projektu MPSV: inovace kvality sociálních služeb a její vliv na ochranu uživatele služby před předsudky a negativním hodnocením. Závěrem této kapitoly je specifikace termínů „předsudek“ a „negativní hodnocení“, jejich příčiny vzniku a možnosti redukce.

1.1 Transformace sociálních služeb v ČR po roce 1989

Společenská změna, která proběhla v České republice v roce 1989, měla dopad nejen na systém politický, ale také ekonomický a sociální. Přeměna totalitního režimu na systém demokratický měla velký vliv na celou společnost.

Systém sociální politiky se musel změnit tak, aby odpovídal potřebám společnosti, tlumil nepříznivé dopady hospodářské reformy a byl v souladu s evropskými standardy.⁶ Období po sametové revoluci přineslo také velké změny v oblasti poskytování sociálních služeb, které do té doby zajišťoval výhradně stát. Tato situace se po roce 1989 změnila a nabídka sociálních služeb se v ČR neobyčejně rozšířila.⁷

Sociální služby se až do roku 2006 poskytovaly na základě právní úpravy z roku 1988, která byla nevyhovující a neodpovídala vývojovým trendům společnosti.⁸

⁶ Srov. KREBS, V. a kol. *Sociální politika*. 4. vyd. Praha: ASPI, 2007, s. 90-94.

⁷ Srov. MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele* [online]. Praha: MPSV, 2008, s. 5 [cit. 2015-01-17].

Dostupné na: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf>.

⁸ Srov. MATOUŠEK, O. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007, s. 35-39.

1.2 Pojetí sociálních služeb v českém právu od roku 2007

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR definovalo sociální služby podle zákona č. 108/2006 Sb.: „jako činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení”.⁹

Sociální služby jsou součástí systému sociální péče (pomoci). Poskytovatelé sociálních služeb jsou vesměs orgány veřejné správy, jejichž řídicí, metodická i koordinační činnost je ponechána ministerstvu práce a sociálních věcí ČR.¹⁰

Každý člověk se může dostat do situace, kterou není schopen řešit sám, ani za pomoci blízkých, a právě v takovém případě může potřebovat sociální služby. Nabídka sociálních služeb je široká, protože příčiny vzniku nepříznivé sociální situace jedince jsou rozličné. Člověk by měl mít možnost, vybrat si takovou sociální službu, která bude odpovídat jeho potřebám.¹¹ Sociální služby jsou dle zákona č. 108/2006 Sb. poskytovány pobytovou, ambulantní či terénní formou. Za sociální služby jsou dle § 32 výše jmenovaného zákona považovány:

1) Sociální poradenství

Každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejímu předcházení.¹²

2) Služby sociální prevence

Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace.¹³ Služby sociální prevence jsou pro účel této práce stěžejní, jelikož v této kategorii jsou začleněna nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, která budou podrobně charakterizována v druhé kapitole této práce.

⁹ ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon 108/2006 Sb. O sociálních službách § 3.

¹⁰ Srov. ČÁMSKÝ, P.; KRUTILOVÁ, D. a kol. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008, s. 11.

¹¹ Srov. MPSV. *Bílá kniha v sociálních službách* [online]. Praha: MPSV, 2003, s. 8 [cit. 2015-01-17]. Dostupné na:

<http://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila_kniha.pdf>.

¹² ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon 108/2006 Sb. O sociálních službách § 37.

¹³ Tamtéž, § 53.

3) Služby sociální péče

Služby sociální péče napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem podpořit život v jejich přirozeném sociálním prostředí a umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti. V případech, kdy toto vylučuje jejich stav, je cílem zajistit jim důstojné prostředí a zacházení.¹⁴

1.3 Vznik Standardů kvality sociálních služeb v ČR

Standardy kvality sociálních služeb ČR jsou součástí přílohy č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., spolu se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách nabyly účinnosti počátkem roku 2007.¹⁵

Ke vzniku Standardů kvality došlo hned z několika důvodů. Prvním z nich byla potřeba vytvořit nástroj, který by dokázal stanovit a také změřit kvalitu sociálních služeb. Kvalita se odvíjí hlavně od dodržování lidských práv uživatelů služby a odbornosti pracovníků, kteří služby poskytují. Jestliže mají zařízení nastavenou normu kvality je možné jí kontrolovat. Oblast kontroly je garantována státem.¹⁶

Standardy kvality sociálních služeb SQSS obsahují obecně formulovaná kritéria, která jsou pro poskytovatele závazkem. Na základě těchto kritérií si má pracovní tým vytvořit vlastní metodiku, kterou uplatňuje v praxi. Existence kvalitní metodiky by měla poskytovat jistotu pracovníkům i uživatelům služby.¹⁷

SQSS jsou tedy zákonnou normou stanovující minimální kvalitu poskytovaných služeb a zároveň měřítkem pro její hodnocení.

Ještě před vznikem zákona o sociálních službách v roce 2002, publikovalo MPSV obecnou metodiku pro zavádění Standardů do praxe. Její podoba je výsledkem česko-britského projektu na podporu MPSV v kontextu reformy sociálních služeb.

¹⁴ ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon 108/2006 Sb. O sociálních službách § 38.

¹⁵ Národní vzdělávací fond. *Kvalita sociálních služeb* [online]. Praha: Národní vzdělávací fond [cit. 2015-01-17]. Dostupné na: <<http://www.nvf.cz/kvalita-socialnich-sluzeb>>.

¹⁶ Srov. SÝKOROVÁ, A; ELICHOVÁ M. *Interpretace a přístup sociálních pracovníků ke standardům kvality sociálních služeb z hlediska lidských práv*. Caritas et veritas. České Budějovice: TF JU, 2014, s. 34.

¹⁷ Srov. HOLKOVÁ, I.; GABRYSZ, A. *Manuál pro metodiky v sociálních službách* [online]. Praha: Institut pro podporu a rozvoj kvality ve veřejných službách, 2011, s. 18 [cit. 2015-01-17]. Dostupné na: <http://www.instand.cz/dokumenty/manual-pro-metodiky_201109291341206.pdf>.

Zavedení Standardů do sociálních služeb bylo až do nabytí účinnosti zákona č. 108/2006 Sb. dobrovolné.¹⁸

SQSS jsou podle MPSV děleny do tří základních částí:

- 1) **Procedurální standardy** ukládají poskytovatelům sociálních služeb povinnost písemně definovat své poslání, zásady práce a okruh osob, kterým je služba určena. Tyto standardy rovněž zavazují poskytovatele k tvorbě a uplatňování pravidel při jednání se zájemcem o službu a poskytnutí informací o průběhu poskytování služby.
Jejich stěžejní část tvoří požadavky, zaměřené na ochranu lidských práv a individuální přístup k osobám, kterým je sociální služba poskytována. Poskytovatel je v rámci těchto požadavků zavázán k tomu, aby vytvářel a uplatňoval ochranné mechanismy týkající se podávání a vyřizování stížností a tvorby pravidel proti střetu zájmů aj.
- 2) **Personální standardy** ukládají poskytovateli sociálních služeb povinnost písemného stanovení struktury a počtu pracovních míst, pracovních profilů, kvalifikačních požadavků a osobnostních předpokladů zaměstnanců a to tak, aby bylo personální zajištění přiměřeně úměrné kapacitě a potřebám osob, kterým je služba poskytována.
- 3) **Provozní standardy** stanovují podmínky pro poskytování sociálních služeb. Jsou zaměřené na dostupnost, prostory, materiální a hygienické vybavení zařízení. Soustředí se také na ekonomické zajištění a rozvoj kvality sociální služby.¹⁹

¹⁸ Srov. KREJČÍŘOVÁ, O.; TREZNEROVÁ I. *Malý lexikon sociálních služeb*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2011, s. 24.

¹⁹ Srov. ČERMÁKOVÁ, K.; JOHNOVÁ, M. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – Průvodce poskytovatele*. 2002, s. 6.

1.4 Ochrana uživatele služby před předsudky a negativním hodnocením

„Jedním z klíčových pravidel standardů kvality poskytovaných sociálních služeb v ČR je tvorba vnitřních pravidel pro ochranu uživatelů před předsudky a negativním hodnocením, ke kterým by mohlo dojít v důsledku poskytování služby“²⁰ (dále ochrana uživatele služby před předsudky a negativním hodnocením). Tento požadavek je součástí procedurálních standardů, jeho zpracování není podle MPSV považováno za zásadní.²¹ Kritérium ochrany uživatele služby před předsudky a negativním hodnocením je nástrojem pro ochranu lidských práv a jeho uplatňování dokáže naznačit, jak zařízení přispívá k začlenění uživatelů služeb do běžného společenství.²²

Uživatelé sociálních služeb mohou být společností z různých důvodů a různými způsoby odmítáni, proto má zařízení klást důraz na přijetí těchto lidí okolím, obcí, společností lidí v regionu a společností vůbec. Toto kritérium předpokládá, že pracovníci mohou ovlivnit pohled společnosti na osoby, kterým je poskytována sociální služba.²³

Každé zařízení má svá specifika, proto nelze vytvořit univerzálně platná pravidla pro ochranu uživatele služby před předsudky a negativním hodnocením. Každý poskytovatel si musí vytvořit pravidla svá tak, aby pasovala na danou službu a osoby, které ji využívají.

Obecné principy platné pro tvorbu tohoto kritéria jsou obsaženy v již zmiňovaném dokumentu „Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe, průvodce poskytovatele“, který vznikl v roce 2002. MPSV doporučuje poskytovatelům tohoto průvodce využívat, jelikož jsou zde jednotlivá kritéria SQSS popsána konkrétněji než v zákoně o sociálních službách. Po nabytí účinnosti zákona č. 108/2006 Sb. zatím nevznikla žádná relevantní metodika, která by na tento zákon reagovala.²⁴

Plné znění Standardů kvality sociálních služeb uvádím v příloze č. 1.

²⁰ KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P. a kol. *Sociální služby: tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Tábor: ABENA, 2008, s. 86.

²¹ ČESKÁ REPUBLIKA. Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb.

²² KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P. a kol. *Sociální služby: tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 86-87.

²³ Srov. ČERMÁKOVÁ, K.; JOHNOVÁ, M. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – Průvodce poskytovatele*, s. 11.

²⁴ Srov. ČÁMSKÝ, P.; KRUTILOVÁ D. a kol. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Centrum sociálních služeb. 2008, s. 10.

Následující text vychází zejména z výše uvedené publikace a knihy Dagmar Krutilové, Pavla Čámského a Jana Sembdnera: „*Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb.*”

Za obecně platné principy pro ochranu uživatelů před předsudky a negativním hodnocením se považují tyto aktivity:

- Poskytovatel sociální služby posiluje pozitivní přístup veřejnosti k lidem, se kterými pracuje.
- Změna způsobu vyjadřování – to, jak pracovníci mluví a jak se chovají k uživatelům služby, vytváří pro ostatní představu o tom, jací jsou.
- Vyjadřování respektu – k uživatelům služby se pracovníci chovají se stejným respektem jako k jiným lidem.
- Sociální služba by měla vytvářet možnosti k tomu, aby se lidé ohrožení sociálním vyloučením mohli realizovat stejně jako ostatní.
- Poskytovatel a pracovníci tvoří pozitivní náhled na uživatele služby, podporují ho v hledání jeho silných stránek.
- Poskytovatel a pracovníci nevytvářejí pocit soucitu a představy závislosti uživatele na poskytované sociální službě.
- Poskytovatel a pracovníci uplatňují jazyk „*peoplefirst*”, nestigmatizují uživatele služby psychologickou či zdravotní diagnózou.²⁵

Významným kritériem kladeným na sociální služby je předcházet okolnostem, které by mohly zapříčinit negativní hodnocení uživatele či vytváření předsudků ve spojení s poskytovanou sociální službou.

- Z tohoto úhlu pohledu se považuje za zásadní, jakým způsobem oslovují pracovníci sociální služby své uživatele.
- Jako nepřijatelné se jeví používání pojmů typu „*děti, mentálové, autisti*” atp.
- Užívání výrazných vývěsních štítů na branách zařízení nebo označení služebních vozů se považuje za nevhodné.
- Uživatelé služby by neměli nosit jednotné oblečení.

²⁵ Srov. ČERMÁKOVÁ, K.; JOHNOVÁ, M. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – Průvodce poskytovatele*, s. 11-12.

- Skupinové akce, vycházky by neměly probíhat nepodnětně pouze jako ucpávka v čase výkonu sociální služby v demotivující atmosféře povinné účasti.²⁶

V knize „*Sociální služby: Tvorba a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*” jsou uvedeny příklady dobré praxe při vytváření a uplatňování ochrany uživatele služby před předsudky a negativním hodnocením. Pro účel této práce byly vybrány ty, které mohou uplatnit nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. Tato zařízení jsou podrobně charakterizována v druhé kapitole.

Plné znění příkladů dobré praxe při vytváření a uplatňování kritéria ochrana uživatelů před předsudky a negativním hodnocením uvádím v příloze č. 2.

Příklady dobré praxe:

- Možnost využívání dalších místních služeb
- Odstraňování stigmatizace uživatelů služby z dřívějších dob
- S procesem sociálního začlenění souvisí udržení navázaných sociálních kontaktů
- Dny otevřených dveří
- Prostory a vybavení zařízení může využívat také veřejnost
- Činnost rady uživatelů služeb
- Prezentace zařízení v tisku
- Činnost dobrovolníků v zařízení
- Vzdělávání pracovníků zařízení v oblasti prevence předsudků a negativního hodnocení.²⁷

Od zařízení se v rámci kritéria ochrana uživatele služby před předsudky a negativním hodnocením očekává:

- 1) Pracovní tým by měl pojmenovat situace, při kterých dochází nebo může docházet ke vzniku předsudků či negativního hodnocení ve spojení s poskytovanou sociální službou:

²⁶ Srov. KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P. a kol. *Sociální služby: tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 87.

²⁷ Srov. Tamtéž, s. 87-88.

- a) tento typ situací nese podobné znaky jako situace, při kterých uživatel nemůže dostatečně uplatnit svou vůli nebo při kterých může dojít k porušování lidských práv.
 - b) Pracovní tým zařízení vytváří pravidla, jak výše zmiňovaným situacím zamezit nebo jak preventivně postupovat, aby tyto situace nevznikaly.
- 2) Do přípravy by měl pracovní tým zapojit uživatele služby a osoby zvenčí např. rodiče, dobrovolníky aj.
 - 3) Uživatelům služby by mělo být umožněno zapojení do místních sdružení, sportovních klubů, zájmové činnosti, veřejně prospěšné činnosti či církve.
 - 4) Pracovní tým zařízení by měl ovládat a do praxe zavádět postupy, jak stigmatizaci předcházet.²⁸

1.5 Provázanost požadavku ochrana uživatele služby před předsudky a negativním hodnocením s aktuálně platnými kritérii Standardů kvality sociálních služeb

*„Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.“*²⁹Zákon o sociálních službách a SQSS ukládají poskytovateli sociálních služeb povinnost ochraňovat lidská práva svých uživatelů.³⁰

Provázanost požadavku ochrana uživatele služby před předsudky a negativním hodnocením bude určena z hlediska:

- 1) ochrany lidských práv
- 2) negativního vymezení kritéria

²⁸ Srov. KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P. a kol. *Sociální služby: tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 88.

²⁹ Srov. ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon 108/2006 Sb. O sociálních službách § 2, (2).

³⁰ Srov. SÝKOROVÁ, A; ELIHOVÁ M. *Interpretace a přístup sociálních pracovníků ke standardům kvality sociálních služeb z hlediska lidských práv*, s. 34.

Požadavek ochrany uživatele služby před předsudky a negativním hodnocením (dále 1d) je jedním z nástrojů dodržování lidských práv.³¹ Pakliže vyjdeme z tohoto tvrzení, můžeme dodržování lidských práv zadat jako společného jmenovatele provázanosti požadavku 1d) s dalšími kritérii SQSS. Jmenovat kritéria, která slouží nebo neslouží jako nástroj pro dodržování lidských práv ovšem nelze taxativně určit.

Tématem standardů vztahující se k ochraně lidských práv se zabývá kapitola diplomové práce Anny Sýkorové s názvem „*Popis vybraných aktuálně platných standardů vztahujících se k tématu ochrany práv uživatelů sociálních služeb*“. Z její práce mimo jiné vyplývá, že požadavek ochrany uživatele služby před předsudky a negativním hodnocením se vztahuje k čl. 10 odst. 1 Listiny základních práv a svobod (LZPS) ČR: „*každý má právo, aby byla zachována jeho lidská důstojnost, osobní čest, dobrá pověst a chráněno jeho jméno*“.³²

Toto právo se určitým způsobem vztahuje ke všem kritériím procedurálních standardů sociálních služeb.³³

Zde jsou vybrána ta kritéria, na kterých se poskytovatelé ve zprávě k podnětům SQSS shodli, že by měla patřit do standardu č. 2, čili ochrana práv osob.³⁴

- SQSS č. 1b)

Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.³⁵

O provázanosti tohoto kritéria s kritériem 1d) se zmiňuje také Krutilová, která píše: „*pracovní tým by měl pojmenovat situace, při kterých dochází, nebo může docházet ke vzniku předsudků či negativního hodnocení ve spojení s poskytovanou sociální službou, tento typ situací nese podobné znaky, jako situace, při kterých uživatel*

³¹ KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P. a kol. *Sociální služby: tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 86.

³² ČESKÁ REPUBLIKA. Listina základních práv a svobod. 1992. In SÝKOROVÁ, A. *Interpretace a přístup sociálních pracovníků k standardům kvality sociálních služeb*. České Budějovice 2014, s. 24. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Vedoucí práce: Markéta Elichová.

³³ Srov. SÝKOROVÁ, A; ELICHOVÁ M. *Interpretace a přístup sociálních pracovníků ke standardům kvality sociálních služeb z hlediska lidských práv*, s. 36.

³⁴ Srov. MPSV. *Inovace požadavků na kvalitu sociálních služeb. Podněty k revizi standardů sociálních služeb*. Zpráva z výzkumu [online]. MPSV, s. 21. [cit. 2015-01-17].

Dostupné na: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/14146/C1_zprava.pdf>.

³⁵ Srov. ČESKÁ REPUBLIKA. Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb.

nemůže dostatečně uplatnit svou vůli, či situace, ve kterých může dojít k porušování lidských práv.”³⁶

- SQSS č. 2, ochrana práv osob

Kritérium 2a), 2b) Poskytovatel sociální služby má písemně zpracovaná vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytovanou sociální službou mohlo dojít k porušení lidských práv a svobod osob či střetu zájmů. Pokud k porušení dojde, postupuje poskytovatel podle těchto pravidel.

2c) Poskytovatel má písemně zpracovaná vnitřní pravidla pro přijímání darů.³⁷

Tato kritéria jsou s požadavkem 1d) provázána na základě práva čl. 10 odst. 1 Listiny základních práv a svobod (LZPS) ČR.

Kritéria 2a), 2b) jsou s požadavkem 1d) provázány také na základě negativního vymezení kritéria. Poskytovatel vytváří pravidla pro předcházení situacím, čili tvoří metodiku prevence.

- SQSS č. 6, dokumentace o poskytování sociální služby

6a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace a podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Toto kritérium je s 1d) provázáno na základě práva čl. 10 odst. 1 LSPZ ČR a to zejména ve smyslu ochrany citlivých a osobních údajů.

- SQSS č. 7, stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

7a) Poskytovatel má písemně zpracovaná vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností uživatelů služeb a to ve formě srozumitelné pro tyto osoby. Podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

7b) Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti. S těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele.

7c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřeně dlouhé době.

³⁶ KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P. a kol. *Sociální služby: tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 88.

³⁷ Srov. ČESKÁ REPUBLIKA. Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb.

7d) Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se na nadřízený orgán poskytovatele, popřípadě na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření vyřizování stížnosti.³⁸

Tento standard se všemi svými kritérii je s kritériem 1d) provázán na základě práva čl. 10 odst. 1 LSPZ ČR.

Pakliže vyjdeme z tvrzení, které se píše v zavádění SQSS do praxe, cílem požadavku 1d) je pomoci uživatelům služby v tom, aby si byli vědomi odlišnosti, která je důvodem odmítání veřejností, a zjistit, zda se chtějí či nechtějí přizpůsobit.³⁹ Pak je toto kritérium provázané i se **SQSS č. 5, individuální plánování průběhu služby**, zvláště pak s kritériem 5b) poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby.⁴⁰

Standart č. 5, individuální plánování služby nebyl navržen, aby patřil do ochrany práv osob, leč s nimi souvisí, protože vyžaduje samostatné zpracování.

1.6 Inovace standardů kvality sociálních služeb a její vliv na kritérium ochrana uživatele před předsudky a negativním hodnocením

Poskytování sociálních služeb je proces, který se neustále mění a vyvíjí. MPSV na tyto změny musí reagovat mimo jiné také úpravami zákonných požadavků.⁴¹ Od 1. září 2011 probíhá veřejná zakázka „*Inovace systému kvality sociálních služeb*“ v rámci stejnojmenného individuálního projektu MPSV.⁴²

Cílem tohoto projektu je revidovat standardy kvality sociálních služeb a zákonné povinnosti poskytovatele a propracovat systém inspekcí. Revize postihuje oblasti týkajících se například vymezení pojmů, základních zásad, povinností

³⁸ Srov. ČESKÁ REPUBLIKA. Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb.

³⁹ Srov. ČERMÁKOVÁ, K.; JOHNOVÁ, M. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – Průvodce poskytovatele*, s. 11.

⁴⁰ Srov. ČESKÁ REPUBLIKA. Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb.

⁴¹ Srov. MPSV. *Úvodní slovo Čáslavy P. na konferenci inovace standardů kvality sociálních služeb*. Individuální projekt MPSV - konference Inovace systému kvality sociálních služeb [online]. 2013, s. 1 [cit. 2015-01-17]. Dostupné na: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/15654/13_Final_newsletter_13_cervenec2013.pdf>.

⁴² Srov. MPSV. *Individuální projekt MPSV - Inovace systému kvality sociálních služeb* [online]. Praha: MPSV, 2013 [cit. 2015-01-17].

Dostupné na: <<http://www.mpsv.cz/cs/11748>>.

poskytovatelů sociálních služeb, obsahu SQSS, určení podmínek registrace a jiných.⁴³ Pro účel této práce je stěžejní téma týkající se obsahu SQSS.

Potřeba aktualizovat výklad SQSS vznikla z více důvodů, jedním z nich byl popud poskytovatelů, kteří poukázali na nedostatky v systému, a to zejména na duplicitu některých kritérií standardů, nejednotnost výkladu a velkou administrativní zátěž.⁴⁴

Na základě již provedených analýz v rámci výše zmiňované veřejné zakázky vyšlo najevo, že současný systém kvality sociálních služeb je velmi zaměřený na proces, méně však na výsledky. SQSS nejsou nastaveny tak, aby na jejich základě bylo možné posoudit, zda sociální služba naplňuje své cíle nebo ne, spíše poskytují návod, jak se to má dělat. Z tohoto důvodu je považováno za nutné upravit systém tak, aby byly požadovány a hodnoceny výsledky poskytování sociálních služeb ve vztahu k cíli, čili sociálnímu začleňování uživatelů.⁴⁵

Součástí materiálu „*Inovace systému kvality sociálních služeb*“, je příloha č. 1, s názvem „*Standardy kvality 2013*“. V této příloze je uveden návrh nového znění Standardů kvality a jejich kritérií, důvody změn a způsob řešení.⁴⁶

Navrhované změny se týkají mimo jiné také požadavku ochrany uživatele služby před předsudky a negativním hodnocením. Toto kritérium je v současnosti součástí standardu č. 1 – cíle a způsoby poskytování sociálních služeb. V rámci inovace je toto kritérium zařazeno do navrhovaného standardu č. 2 – „*hodnoty sociálních služeb*“. Na tomto zařazení se shodují dle zprávy z výzkumu „*podněty k revizi SQSS*“ jak inspektoři, tak poskytovatelé sociálních služeb.⁴⁷ V souvislosti s tímto kritériem se zde poukazuje na rozpor, který vyplývá z negativního koncipování tohoto požadavku, čili poskytovatel vytváří a uplatňuje pravidla pro předcházení situacím, které by mohly zapříčinit vznik předsudků a negativního hodnocení. Takto formulované kritérium není v souladu s §88 c) zákona o sociálních službách, kde se po poskytovatelích požaduje

⁴³ Srov. MPSV. *Inovace požadavků na kvalitu sociálních služeb: Druhý návrh věcného řešení* [online]. Praha: MPSV, 2013, s. 2 [cit. 2015-01-17]. Dostupné na: <<http://www.mpsv.cz/files/clanky/15275/inovace.pdf>>.

⁴⁴ Srov. MPSV. *Úvodní slovo Čáslavy P. na konferenci inovace standardů kvality sociálních služeb*. Individuální projekt MPSV - konference Inovace systému kvality sociálních služeb [online].

⁴⁵ Srov. MPSV. *Inovace systému kvality sociálních služeb* [online]. Praha: MPSV [cit. 2015-01-17]. Dostupné na: http://www.mpsv.cz/files/clanky/18616/Socprace_Clanek.pdf.

⁴⁶ Srov. MPSV. *Standardy a kritéria kvality sociálních služeb 2013* [online]. Praha: MPSV, 2013, s. 1. [cit. 2015-01-06]. Dostupné na: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/15274/standardy_v2.pdf>.

⁴⁷ Srov. MPSV. *Podněty k revizi standardů sociálních služeb*. Zpráva z výzkumu [online]. MPSV, 2012, s. 21.

vytvářet takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby, naplňovat lidská i občanská práva, a které zamezí střetu zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby.⁴⁸

Vytváření pravidel pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením neodpovídá ani § 2 (2) výše zmiňovaného zákona, kde se požaduje, aby rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb vždy zachovávaly lidskou důstojnost osob a aby služby byly poskytovány tak, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.⁴⁹

Tento nesoulad se týká také současného standardu č. 2, a to zejména kritérií 2a) a 2b), která jsou rovněž negativně formulována. Zde se po poskytovateli sociálních služeb požaduje, aby měl písemně formulována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by mohlo dojít k porušení lidských práv a svobod osob či ke střetu zájmů.

Kritéria, která jsou postavena na produkování pravidel, jsou častým cílem kritiky poskytovatelů sociálních služeb i některých inspektorů.⁵⁰

Nová podoba standardu č. 2 – „*hodnoty sociálních služeb*“ navrhuje sjednotit povinnost poskytovatelů tak, aby aktivně vytvářeli podmínky pro zachování lidské důstojnosti a naplňování lidských práv. Nově je zde zařazena podpora uživatele při rozhodování o způsobu řešení své nepříznivé situace a vyjasnění pojmu „sociální začleňování“. Hodnocení tohoto standardu bude spočívat v jeho praktickém užívání. Součástí plánované změny je z tohoto standardu vypustit kritéria určená pro tvorbu pravidel, tudíž poskytovatel vytváří kritérium a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, které by mohlo vzniknout v důsledku poskytování sociální služby.⁵¹

Návrh nového znění standardu č. 2, čili „*hodnoty sociálních služeb*,“ uvádím v příloze č. 3.

⁴⁸ ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon 108/2006 Sb. O sociálních službách § 88.

⁴⁹ ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon 108/2006 Sb. O sociálních službách § 2, (2).

⁵⁰ Srov. MPSV. *Standardy a kritéria kvality sociálních služeb 2013* [online]. 2013, s. 6 [cit. 2015-01-06]. Dostupné na: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/15274/standardy_v2.pdf>.

⁵¹ Srov. Tamtéž, s. 7.

1.7 Problematika předsudků a negativního hodnocení

Jestliže má poskytovatel sociálních služeb vytvářet taková pravidla, aby nedocházelo ke vniku předsudků a negativnímu hodnocení v souvislosti s poskytovanou sociální službou, je nezbytné tyto pojmy blíže specifikovat, popsat příčiny vzniku a možnosti redukce. V platných dokumentech pro tvorbu SQSS nejsou tyto pojmy definovány, proto tato kapitola vychází zejména z vědeckých publikací, které se problematikou předsudků zabývaly. Co se týče sousloví „*negativní hodnocení*“, lze předpokládat, že se jedná o subjektivní záporný postoj osob (pracovníků, veřejnosti aj.) vůči uživatelům sociální služby, na jejichž základě vznikají předsudky, jak bude níže popsáno v definici.

1.8 Předsudek jako negativní stereotyp

„S předsudkem úzce souvisí termín *stereotyp*, který znamená zevšeobecnující mínění o skupinách nebo objektech. Jde o šablonovitý způsob vnímání, posuzování a hodnocení toho, k čemu se vztahuje. Výsledek nevyhází z vlastní zkušenosti, je přebírán a udržuje se tradicí.“⁵²Někteří autoři vnímají předsudek a stereotyp jako slova stejného významu, jiní definují předsudek jako negativní stereotyp, protože stereotyp na rozdíl od předsudku může mít i pozitivní náplň (např. Němci jsou důmyslní organizátoři).⁵³Stereotypy jsou součástí lidského myšlení, slouží k rychlé a mnohdy účinné orientaci ve světě. Jejich prostřednictvím člověk zpracuje informace rychle, bez zdlouhavého zjišťování všech souvislostí, aspektů a celého kontextu.⁵⁴

V povaze stereotypu je vždy zevšeobecnění. Což znamená, že určitá vlastnost, vycházející ze zkratkovité představy, začne být připisována celé skupině a jejím jednotlivým členům bez ohledu na individualitu člověka.⁵⁵Vznikají proto různá klišé, která jsou pro stereotyp typická.⁵⁶

Podle Milana Nakonečného existují dva typy stereotypů. První z nich jsou autostereotypy, čili představy, názory či mínění, které má skupina vůči sobě samé. Druhou skupinou jsou heterostereotypy, jejichž podstata je stejná, liší se pouze vztahem k jiným skupinám. Tudíž je to mínění, které zastává jedna skupina vůči druhé,

⁵² NAKONEČNÝ, M. *Encyklopedie obecné psychologie*. 2., rozš. vyd., v Akademii vyd. 1. Praha: Academia, 1997, s. 223.

⁵³ Srov. Tamtéž, s. 223-224.

⁵⁴ Srov. GIDDENS, A. *Sociologie*. Přeložil Jan Jařab. Praha: Argo, 1999, s. 235.

⁵⁵ Srov. PRŮCHA, J. *Multikulturní výchova: teorie, praxe, výzkum*. Praha: ISV Institut sociálních vztahů, 2001, s. 37.

⁵⁶ Srov. NOVÁK, T. *O předsudcích*. Brno: Doplněk, 2002, s. 11.

příkladem může být smýšlení Moravanů o Pražanech nebo smýšlení uživatelů sociální služby o pracovnících a naopak.⁵⁷

1.9 Předsudky a teorie

Různí autoři se na předsudky dívají různými pohledy a jejich definice se více či méně liší. V padesátých letech minulého století přišel americký psycholog Allport s definicí, která se stala jednou z nejrozšířenějších po celém světě. „*Předsudek je odmítavý až nepřátelský postoj vůči člověku, který patří do určité skupiny, jen proto, že do dané skupiny patří, a má se tudíž za to, že má nežádoucí vlastnosti připisované této skupině.*”⁵⁸ Význam termínu předsudek prošel, dle výše zmiňovaného autora, třemi vývojovými fázemi. Ve starověku se používalo slovo „precedens“, tedy úsudek, který vyplývá z dřívější zkušenosti či dřívějšího rozhodnutí. V průběhu dějin se význam termínu „předsudek“ transformoval na předčasné či ukvapené úsudek. Dnes význam předsudku zahrnuje i silný emocionální náboj, který tento úsudek doprovází.⁵⁹

S velmi osobitou koncepcí předsudku přichází Hans-Georg Gadamer, který tento termín chápe jako nezbytné východisko každého poznávacího procesu. Bez dřívějšího soudu, čili předsudku, nemůže člověk podle tohoto autora rozumět ani skutečnému životu, dějinám či tradicím.⁶⁰ Podobný názor sdílí plzeňský antropolog Marek Jakoubek, který tvrdí, že termín „předsudek“ byl zdiskreditován, slouží nyní jako strašák a nikdo ho nemá rád, ale málo kdo vlastně ví, co se pod ním skrývá a jaká je jeho funkce. Zajímá se, co by se stalo, kdybychom zaměnili pojem „předsudek“ za pojem „*předporozumění*“.⁶¹ Avšak již Allport napsal, že předčasné soudy se stávají předsudkem pouze tehdy, je-li nezvratný i po předložení nových poznatků.⁶²

„Někteří autoři poukazují na to, že nedostatečná objektivní znalost určitého předmětu či skupiny lidí je vynahrazována v předsudku zevšeobecnujícím názorem či

⁵⁷ Srov. NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. Praha: Academia, 1999, s. 91.

⁵⁸ ALLPORT, G. W. *O povaze předsudků*. Praha: Prostor, 2004, s. 39.

⁵⁹ Srov. Tamtéž, s. 38.

⁶⁰ Srov. GADAMER, H. *Wahrheit und Methode*. Grundzüge einer philosophischen Hermeneutik, J. C. B. Mohr (Paul Siebeck), Tübingen, 1990, s. 382. In: KOSEK, J. *Kulturní a historické kořeny a souvislosti stereotypů a předsudků*. Praha, 2011, s. 18. Disertační práce. Univerzita Karlova v Praze. Filozofická fakulta. Vedoucí práce: Ivan Mucha.

⁶¹ Srov. JAKOUBEK, M. *Romové - konec (ne)jednoho mýtu: tractatus culturo(mo)logicus*. Praha: Socioklub, 2004, s. 101.

⁶² Srov. ALLPORT, G. W. *O povaze předsudků*, s. 41.

představou přejímanou neověřeně od jiných lidí.”⁶³Předsudky mají tu vlastnost, že jsou zakořeněné a velmi odolné vůči změnám.⁶⁴Zde je vhodné podotknout, že Allport si ve svém dodnes nepřekonaném díle *„O povaze předsudků”* opakovaně všímá, že v nejednom zevšeobecnění je zrnko, někdy i celé klasy pravdy. Ovšem nelze takové názory zaběhnutě přebírat bez ohledu na další skutečnosti, protože generalizace se může zakládat na racionálním základu stejně tak jako na základu iracionálním.⁶⁵

Obecně by se dalo říci, že předsudky pomáhají obhájit zjevnou či skrytou diskriminaci, přičemž diskriminace se projevuje až faktickým jednáním proti jednotlivci či skupině.⁶⁶

1.10 Teorie vzniku předsudků

Teoriemi vzniku předsudků se zabývají různé vědní disciplíny, jejichž výsledky se mnohdy naprosto rozcházejí. Problematika vzniku a zdrojů předsudků není zatím dostatečně objasněna, ačkoliv se jimi zabývala řada odborníků z různých zemí. Ale dalo by se říci, že snad všichni se shodnou na tom, že předsudky vznikaly a vznikají, protože lidé jsou zkrátka různí, pocházejí z různých kultur a národů, vyznávají různé hodnoty, mluví různými jazyky, liší se povahovými vlastnostmi, vzhledem, finanční situací, sociálním postavením, inteligencí atd.⁶⁷To potvrzuje i Milan Nakonečný, který píše, *„předmětem předsudku může být cokoli, předsudek je postoj, který ignoruje objektivní a relevantní usuzování”*.⁶⁸

Následující text vychází zejména ze studií vzniku etnických a rasových předsudků, protože tato oblast byla zkoumána nejvíce. Zatím nebyla vytvořena žádná relevantní studie, která by zkoumala vznik předsudků vůči osobám využívajícím služby nízkoprahového zařízení pro děti a mládež (NZDM). Pro účel této práce je otázka kulturních předsudků důležitá, jelikož NZDM v ČR poskytují své služby nemalému počtu uživatelů z různých etnik, převážně romského, což může v některých lidech vyvolávat předsudky ve spojení s poskytovanou službou.

Předpokládá se, že na vznik předsudků má vliv mikroprostředí jednotlivce jako například rodina. Je známo, že předsudky se předávají z generace na generaci. Dítě si

⁶³ Srov. PRŮCHA, J. *Interkulturní psychologie: [sociopsychologické zkoumání kultur, etnik, ras a národů]*. 2., rozš. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 67.

⁶⁴ Srov. Tamtéž.

⁶⁵ Srov. ALLPORT, G. W. *O povaze předsudků*, s. 53.

⁶⁶ Srov. NOVÁK, T. *O předsudcích*, s. 36-37.

⁶⁷ Srov. KOSEK, J. *Kulturní a historické kořeny a souvislosti stereotypů a předsudků*, s. 16.

⁶⁸ NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*, s. 158.

v raném věku není schopno vytvořit svůj vlastní úsudek, proto přejímá názory rodiny. Z výzkumů uskutečněných v osmdesátých a devadesátých letech vyplývá, že předsudky se objevují již u pětiletých dětí.⁶⁹

Dalším činitelem je sociální makroprostředí, jako jsou například média, která mohou informace sdělovat veřejnosti pokřiveně či nepřesně. Do této skupiny patří také školní výchova a vzdělávání či informace předávané napříč celou společností.⁷⁰

Předsudky jsou rovněž spojeny s náboženskou, politickou či jinou ideologií, kterou člověk považuje za vlastní, přičemž na zastávce mnohých dalších může nahlížet značně předsudečně.⁷¹ Předsudky může také posilovat vlastní zkušenost, která je potvrdila.⁷² V neposlední řadě sem patří mylná generalizace a samotné nepřátelství.⁷³

Stěžejním bodem této kapitoly jsou pak předsudky, které mohou vznikat na základě sociálního statusu či sociokulturního prostředí, ve kterém se člověk pohybuje. Zatím se sice nenašla přímá souvislost mezi předsudkem a sociokulturními faktory, ale předpokládá se, že některé mají v tomto ohledu vliv. Patří k nim například snadná „*vertikální mobilita*“, čili transformace člověka ve společnosti, dále vysoká hustota určité skupiny v dané lokalitě, komunikační bariéry, již probíhající konflikt, odmítavé postoje k asimilaci i ke kulturnímu pluralismu nebo legendy a tradice, které podporují nepřátelství.⁷⁴

Dále jsou zde uvedeny další teorie vzniku předsudků z různých vědeckých disciplín. Cílem této části není obsáhnout všechny, pouze upozornit na rozmanitost možností vzniku předsudků.

Kořeny vzniku předsudku mohou být i v povaze osobnosti, tato teorie se nazývá „*autoritářská osobnost*“, která odmítá více úhlů pohledu na věc, má strach ze všeho odlišného, preferuje absolutistické představy světa.⁷⁵ Sociobiologická teorie přikládá vznik předsudků základním instinktům lidské bytosti, která si chrání své teritorium a odhání „*vetřelce*“.⁷⁶ Etnocentrismus souvisí s dělením světa na „*my*“ a „*oni*“.

⁶⁹ Srov. PRŮCHA, J. *Interkulturní psychologie*, s. 110.

⁷⁰ Srov. Tamtéž, s. 69.

⁷¹ Srov. NAKONEČNÝ, M. *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia, 1995, s. 122.

⁷² Srov. HAYES, N. *Základy sociální psychologie*. 3. vyd. Přeložila Irena Štěpaníková. Praha: Portál, 2003, s. 126.

⁷³ Srov. ALLPORT, G. W. *O povaze předsudků*, s. 48.

⁷⁴ Srov. Tamtéž, s. 245-265.

⁷⁵ Srov. HAYES, N. *Základy sociální psychologie*, s. 123.

⁷⁶ Srov. ARDREY, R. *The territorial imperative*. New York: Dell, 1966.

Etnocentrismus vychází z toho, že hodnoty, zvyky a normy vlastní kultury jsou ty jediné správné, vše, co se od takového standardu odklání je považováno za nežádoucí.⁷⁷

1.11 Redukce předsudků

Mnoho odborníků z řad různých společenských věd si lámalo hlavu nad otázkou, zda lze eliminovat nebo alespoň mírnit existující předsudky či jejich vznik. Dodnes na tuto otázku neexistuje jednoznačná odpověď. Pro účel redukce předsudků vznikly různé vzdělávací programy či kampaně, které ovšem zatím nepřinesly žádné věrohodné poznatky. Některé strategie na poli boje s předsudky měly dokonce spíše negativní dopad.⁷⁸

Allport ve svém díle připouští, že existují lidé, kteří předsudky netrpí, ale dnes jsou odborníci k tomuto tvrzení spíše skeptičtí.

Předsudkům ve své podstatě nelze zabránit, protože jsou zakořeněné a předávají se tradicí již malým dětem. To ovšem neznamená, že by snad snahy v tomto směru měly být opovrženy.⁷⁹ Allport uvádí, že předsudky lze nejsnáze oslabit, pokud vzájemným kontaktem sledují všechny strany společné cíle, mají společné zájmy, a uvědomují si společné lidství.⁸⁰

Podle N. Hayesové k redukci předsudků přispívají určité podmínky, do kterých patří rovnoprávné postavení člověka ve společnosti, kontakt s nestereotypními jedinci, příznivé společenské prostředí, které podporuje komunikaci mezi jinými kulturními skupinami. Dále jmenuje příležitost ke spolupráci různých kulturních skupin a osobní kontakt.⁸¹

Ovšem při bližším zkoumání hypotézy osobního kontaktu s jinou kulturní skupinou došlo k rozporu, přičemž mnoho výzkumů potvrdilo snížení předsudku, čili potvrdily její platnost, a jiné výzkumy naopak dospěly k závěrům pesimistickým.⁸² Zde je nutné podotknout, že se jednalo o redukci předsudků kulturních či rasových a sami výzkumníci své výsledky nepovažují za univerzálně platné.

⁷⁷ Srov. JANDOUREK, J. *Sociologický slovník*. Praha: Portál, 2001, s. 76.

⁷⁸ Srov. PRŮCHA, J. *Interkulturní psychologie*, s. 112.

⁷⁹ Srov. HAYES, N. *Základy sociální psychologie*, s. 127.

⁸⁰ Srov. ALLPORT, G. W. *O povaze předsudků*, s. 302-303.

⁸¹ Srov. HAYES, N. *Základy sociální psychologie*, s. 127-129.

⁸² Srov. PRŮCHA, J. *Interkulturní psychologie*, s. 112.

Na poli boje s předsudky se realizují projekty dvojího typu. První hledají účinnou zbraň ve změně společenské struktury, jako jsou například legislativní požadavky, a druhé kladou důraz na změnu osobní struktury, kam patří multikulturní výchova, vzdělávání veřejnosti aj.⁸³

Co se týče prvního bodu, pak právní kroky mají jen nepřímý vliv na redukci osobních předsudků, jsou možná účinnou zbraní proti diskriminaci, ale nemohou ovlivnit nebo někomu vnutit jiný způsob myšlení ani nikoho přimět k toleranci. Lidé si mohou v podstatě myslet, co chtějí. Ale na základě svých postojů nesmí dojít k jednání, které by ohrozilo životy, živobytí či klid některých skupin občanů. Zákon v tomto směru zastává spíše kontrolní funkci.⁸⁴ „Ale psychologové vědí, že vnější činnost působí na vnitřní způsob myšlení a cítění, a to je důvod proč jsou legislativní kroky zařazené mezi důležité metody snižování nejen veřejné diskriminace, ale i osobních předsudků.“⁸⁵

Co se týče druhého bodu, čili změny osobní struktury, kam patří například vzdělávání veřejnosti, pak uskutečněné snahy zatím nepřinesly mnoho věrohodných poznatků.

Naprosté vymizení kulturních předsudků není nejspíš ani možné, ale také ani žádoucí, protože klíčovým bodem života jedince ve společnosti je identita, která vzniká na základě stereotypů.⁸⁶ Rozdíly mezi sociokulturními skupinami existují, proto je nutné snažit se jim porozumět.⁸⁷

Shrnutí:

- Ochrana uživatele služby před předsudky a negativním hodnocením je požadavek, který vychází ze standardů sociálních služeb, což jsou současné kritéria stanovující normu kvality sociální služby a zároveň měřítko pro její hodnocení.

⁸³ Srov. ALLPORT, G. W. *O povaze předsudků*, s. 525.

⁸⁴ Srov. Tamtéž, s. 490.

⁸⁵ Srov. Tamtéž, s. 490.

⁸⁶ Srov. UHLÍKOVÁ, L. *Několik poznámek ke vzniku a zániku stereotypů*. In: UHLÍKOVÁ, L.; TONCROVÁ, M. *Etnické stereotypy z pohledu různých vědních oborů*. Brno: Etnologický ústav AV ČR, 2001, s. 54.

⁸⁷ Srov. KASSIN, S. M. *Psychologie*. Přeložila Helena Šolcová. Brno: Computer Press, 2007, s. 534.

- Cílem výše jmenovaného požadavku je, aby sociální služba kladla důraz na přijetí svých uživatelů okolím, obcí, společností lidí v regionu a společností vůbec. Každé zařízení si musí vytvořit svá pravidla k naplňování tohoto cíle.
- Reflektovaný požadavek je provázaný s dalšími kritérii SQSS, a to z hlediska ochrany lidských práv a negativního koncipování požadavku.
- Reflektovaný požadavek bude pravděpodobně zrušen, protože není v souladu s §88 c) zákona o sociálních službách a § 2 (2) zákona o sociálních službách.
- Na základě zpracování ochrany uživatele služby před předsudky a negativním hodnocením pracovním týmem nelze posoudit, zda v zařízení dochází k propojení s praxí.
- Předsudek *„je odmítavý až nepřátelský postoj vůči člověku, který patří do určité skupiny, jen proto, že do dané skupiny patří, a má se tudíž za to, že má nežádoucí vlastnosti připisované této skupině”*.⁸⁸
- Předsudky jsou zakořeněné a velmi odolné vůči změnám.
- Problematika vzniku a zdrojů předsudků není zatím dostatečně objasněna, ačkoliv se jimi zabývala řada odborníků z různých zemí.
- Legislativní požadavky mají jen nepřímý vliv na redukci osobních předsudků, jsou možná účinnou zbraní proti diskriminaci, ale nemohou ovlivnit nebo někomu vnutit jiný způsob myšlení ani nikoho přimět k toleranci.
- *„Ale psychologové vědí, že vnější činnost působí na vnitřní způsob myšlení a cítění, a to je důvod proč jsou legislativní kroky zařazené mezi důležité metody snižování nejen veřejné diskriminace, ale i osobních předsudků.”*⁸⁹

⁸⁸ ALLPORT, G. W. *O povaze předsudků*, s. 39.

⁸⁹ Tamtéž, s. 39.

2. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v ČR

Dosud platné kritérium pro sociální služby v ČR, kdy má poskytovatel vytvářet a uplatňovat vnitřní pravidla pro ochranu uživatele před předsudky a negativním hodnocením, se vztahuje i na nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. Tato zařízení mají povinnost tento požadavek splňovat. Aby bylo možné určit, jaké praktické otázky a činitele do výše jmenované povinnosti vstupují, je nezbytné NZDM charakterizovat. Cílem této kapitoly je poskytnout ucelený přehled o činnosti této služby.

V následující části je popsána historie vzniku a vývoje NZDM v ČR. Následně se práce věnuje ukotvení NZDM v českém právu. Není opomenuta charakteristika této služby z hlediska „pojmosloví NZDM“, což je oficiální metodický materiál, který obsahuje vysvětlení nejčastěji skloňovaných termínů, ke kterým patří poslání, cíle, zásady práce a okruh osob, kterým je poskytována sociální služba NZDM. Tuto část uzavírá kapitola s názvem „Průběh poskytování služby NZDM“.

2.1 Historie a vývoj nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v ČR

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM) jsou v České republice poměrně novým typem služby. Na konci devadesátých let začala etapa jejich výrazného rozšiřování, ale jejich kořeny se v ČR objevují již v polovině tohoto období, čili v polovině devadesátých let. Do roku 2006, tzn. ještě před vznikem nového sociálního zákona, nebyla tato zařízení v registru sociálních služeb.⁹⁰

Následující text vychází zejména ze zdroje Jana Čechlovského (2004), který se pokusil v rámci diplomové práce o podrobný popis historie vzniku NZDM v ČR. Ve své práci jmenuje čtyři body, které považuje v této souvislosti za klíčové. Obsahem jednoho z těchto bodů jsou důležité osobnosti, které se o tuto činnost významně zasadily. Díky nim a mnohým dalším se NZDM v ČR mohla začít realizovat a rozvíjet. Čechlovský zmiňuje sociálního pedagoga Petra Klímu, Jiřího

⁹⁰ Srov. ČECHLOVSKÝ, J.; RACEK, J. *Kořeny vzniku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v České republice*. In: KLÍMA P. a kol. *Kontaktní práce*. Antologie textů. Praha: Česká asociace streetwork, 2007, s. 303.

Stanička jako jednoho z první „streetworků”⁹¹ v ČR, Vladimíra Bodláka a Aleše Herzoga.⁹²

- 1) Streetwork

Počátky vzniku NZDM začaly po usnesení vlády v roce 1994, kdy byla v rámci programu sociální prevence a prevence kriminality experimentálně zavedena funkce sociálního asistenta obvodních, magistrátních a městských úřadů, který měl specificky pracovat s dětmi a mládeží ohroženou sociální patologií, a to v místech přirozených pro danou cílovou skupinu.

Jednalo se o mládež, která byla výrazná především tím, že trávila svůj volný čas na ulici, projevovala známky asociálního chování, provokovala svými projevy, vzhledem, oblečením a podobně. V tomto období ještě nebyla tato práce „na ulici” (streetwork) v ČR vůbec běžná a nikdo přesně nevěděl, jak ji realizovat. Pomoc v této oblasti poskytli znalci ze zahraničí, především odborníci ze Saské sociální akademie, kteří se touto „terénní prací” již zabývali. Jejich pomoc spočívala v koncipování uceleného vzdělávání pro sociální asistenty v oblasti streetwork, což položilo teoretické základy této práce v ČR.⁹³

Od roku 1995 začali sociální asistenti po vzoru svých zahraničních kolegů budovat zázemí, kam přicházeli s mládeží z ulice. Taková místa vznikala z mnoha důvodů, například zajišťovala administrativní a pracovní zázemí streetworkům a přinášela uspokojivou alternativu trávení volného času mládeži, která posedávala v parku nebo na autobusových zastávkách a projevovala se společensky nežádoucím způsobem.⁹⁴

Běžná zařízení spíše volnočasového typu (DDM, sportovní kluby aj.) měla určitá kritéria, která tato cílová skupina nedokázala nebo nechtěla plnit, například povinné členství, finanční příspěvky, pravidelná činnost a další. Na základě nových podnětů a potřeb začaly vznikat první kluby pro danou cílovou skupinu, a to na úrovni státní

⁹¹ Pozn. Streetworker – terénní sociální pracovník.

⁹² Srov. ČECHLOVSKÝ, J. *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (volnočasová aktivita nebo sociální služba?)*. Hradec Králové: PdF UHK, 2005, Diplomová práce, s. 99.

⁹³ Srov. ČECHLOVSKÝ, J.; RACEK, J. *Kořeny vzniku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v České republice*, s. 303-304.

⁹⁴ Srov. Tamtéž, s. 304.

i nestátní (církve, občanská sdružení aj.). Tyto kluby byly v podstatě původci NZDM, ale ještě nenesly tento název.⁹⁵

- 2) Grantová politika nadací

Rozvoji výše zmiňovaných zařízení v ČR napomohla grantová politika nadací, protože prostředky získané na činnost NZDM od samospráv a orgánů státní správy nebyly dostačující. Díky těmto finančním prostředkům se mnohá NZDM postavila na vlastní nohy a nová začala vznikat.⁹⁶

- 3) Pracovní skupina ČAS

Významnou roli pro vznik NZDM sehrálo v roce 1997 založení České asociace streetwork (ČAS) jako odborné, profesní a nevládní organizace, která měla za cíl rozvíjet činnost streetworkrů, a to v oblasti metodiky práce, vzdělávání, supervizí, předávání informací a mnohých dalších. Postupem doby se v rámci ČAS začala řešit otázka nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Výsledkem bylo, že ČAS zastřešila i činnost NZDM. ČAS sdružovala a stále sdružuje široké pole odborníků z praxe i teoretických pracovišť.⁹⁷

Pod touto organizací vznikla v roce 2001 pracovní skupina, která měla za cíl definovat NZDM, vymežit činnost NZDM od ostatních činností s dětmi a mládeží a vytyčit standardy kvality. Tato skupina následně vydala „*pracovní verzi standardů kvality NZDM*“, která vycházela ze SQSS Ministerstva práce a sociálních věcí a následně podnítila projekt pro jejich prověření v praxi.⁹⁸

Dalšími stěžejními výsledky ČAS bylo prosazení nízkoprahových programů pro děti a mládež do typologie sociálních služeb MPSV v roce 2000. Díky této

⁹⁵ Srov. RACEK, J.; HERZOG, A. *Fenomén NZDM, tedy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. In: KLÍMA P. a kol. *Kontaktní práce*. Antologie textů. Praha: Česká asociace streetwork, 2007, s. 319.

⁹⁶ Srov. ČECHLOVSKÝ, J.; RACEK, J. *Kořeny vzniku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v České republice*, s. 304.

⁹⁷ ČECHLOVSKÝ, J. *Česká asociace streetwork a nízkoprahové služby*. Éthum – Buletin pro sociální pomoc, prevenci a intervenci. 2004, roč. 12. č. 1., s. 71-78.

⁹⁸ *Standardy kvality sociálních služeb pro nízkoprahové zařízení pro děti a mládež* [online]. Praha: Streetwork.cz, oborový portál o nízkoprahových sociálních službách a zařízeních, 2006 [cit. 2015-2-23]. Dostupné na: <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=190&site=cas>.

skutečnosti mohla NZDM získávat finance určené pro sociální služby z rozpočtu MPSV. Úsilí o zapojení do oblasti sociálních služeb dosáhlo svého vrcholu ze strany ČAS připomínkováním zákona o sociálních službách a na základě těchto připomínek zařazením terénní sociální práce a NZDM mezi služby sociální prevence v zákoně č. 108/2006 Sb. Následně pak byla ze strany ČAS připomínkována i vyhláška č. 505/2006 Sb., která tento zákon upravuje.⁹⁹ Členství v ČAS je dobrovolné a může ho získat fyzická osoba či poskytovatel nízkoprahových sociálních služeb na základě naplnění formálních požadavků. Jednou ze základních podmínek členství poskytovatelů je tzv. rozvojový audit, na základě kterého dojde k prověření kvality služby. Pokud tímto hodnocením NZDM projde (úspěšně/s podmínkou), může se stát členem ČAS.¹⁰⁰

- 4) Vzdělávání a kvalita

Tento bod pan Čechlovský ve své práci neuvádí, ale je zmíněn v antologii textů ČAS „*Kontaktní práce*“. Od roku 2005 uskutečňuje ČAS projekty, které se zaměřují především na rozvoj vzdělávání pracovníků v nízkoprahových službách, která se uskutečňují prostřednictvím akreditovaných kurzů pro začínající a pokročilé pracovníky, supervizory a dobrovolníky. Další činností je příprava poskytovatelů NZDM na inspekce sociálních služeb tak, jak je definuje zákon o sociálních službách.¹⁰¹ Od roku 2012 zahájila ČAS tříletý projekt „*Streetwork v Evropě*“.¹⁰² Tento projekt si klade za cíl zlepšit kvalitu a efektivitu přímé práce s „*klienty*“ v NZDM a rozvinout výměnu zkušeností na mezinárodní úrovni.¹⁰³

⁹⁹ Srov. ČECHLOVSKÝ, J.; RACEK, J. *Kořeny vzniku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v České republice*, s. 305.

¹⁰⁰ Srov. *Podmínky členství v ČAS dle stanov asociace* [online]. Praha: Streetwork.cz, oborový portál o nízkoprahových sociálních službách a zařízeních, 2006 [cit. 2015-2-28]. Dostupné na: <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=3224>.

¹⁰¹ Srov. ČECHLOVSKÝ, J.; RACEK, J. *Kořeny vzniku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v České republice*, s. 305-306.

¹⁰² Pozn. Celý název projektu zní: zvyšování kvality nízkoprahových sociálních služeb prostřednictvím sdílení dobré praxe ve vybraných zemích EU.

¹⁰³ Srov. *Evropské projekty* [online]. Praha: Streetwork.cz, oborový portál o nízkoprahových sociálních službách a zařízeních, 2006 [cit. 2015-2-28]. Dostupné na: <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=2207&site=cas>.

2.2 Standardy kvality sociálních služeb pro NZDM a kritérium: ochrana uživatele služby před předsudky a negativním hodnocením

Standardy kvality pro NZDM vytvořila pracovní skupina zaštitěná Českou asociací streetwork, jak již bylo zmíněno v předchozí kapitole.

Tyto standardy NZDM jsou publikované v bulletinu Éthum 33/2002. Hlavním cílem práce na těchto standardech bylo sebe-definování NZDM a určení měřítek kvality. Postup k cíli začal na valné hromadě ČAS v prosinci roku 2000. V roce 2001 se začala práce realizovat a ještě ten samý rok byl zveřejněn dokument s názvem „*Standardy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*” (dále standardy pro NZDM) jako pracovní verze určená k připomínkování.¹⁰⁴ Tento materiál vycházel ze standardů kvality sociálních služeb, které vydalo MPSV.

Standardy kvality pro NZDM byly tvořeny tak, aby vycházely z potřeb a praxe této služby. Následně se začaly realizovat podpůrné rozvojové audity, které měly ověřit životaschopnost standardů kvality pro NZDM v praxi. Do tohoto projektu se zapojilo celkem osmnáct zařízení. Po ukončení auditu proběhlo vyhodnocení výsledků. V této souvislosti vyvstala potřeba doladit jednotlivé pojmy. Na základě této skutečnosti dokončila pracovní skupina materiál s názvem „*Pojmosloví NZDM*”, který je dostupný na webových stránkách ČAS.¹⁰⁵

Začátkem února 2006 byly standardy kvality pro NZDM dopracovány, jejich nová verze má velmi podobnou strukturu jako SQSS. Následně byla dokončena závazná metodika hodnocení zařízení z důvodu jejich akreditace.¹⁰⁶

Stejně jako ve SQSS je součástí standardů kvality NZDM námi reflektované kritérium, resp. požadavek, kdy má zařízení mít vytvořena vnitřní pravidla pro ochranu uživatelů před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování služby.

¹⁰⁴ *Výroční zpráva české asociace Streetwork 2002* [online]. Praha: Streetwork.cz, oborový portál o nízkoprahových sociálních službách a zařízeních, 2006, s. 9 [cit. 2015-2-28]. Dostupná na <<http://www.streetwork.cz/docs/vyrocní-zprava-cas-2002.pdf>> .

¹⁰⁵ HERZOG, A.; SYROVÝ, J.; ZIMMERMANNOVÁ, M. a kol. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)* [online]. Praha: Streetwork.cz, oborový portál o nízkoprahových sociálních službách a zařízeních, 2006 [cit. 2015-2-28]. Dostupné na:

<http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=186&site=cas>.

¹⁰⁶ *Hodnocení ČAS – otázky a odpovědi* [online]. Praha: Streetwork.cz, oborový portál o nízkoprahových sociálních službách a zařízeních, 2006 [cit. 2015-2-28]. Dostupné na:

<<http://www.streetwork.cz/content/view/754/>>.

Tento požadavek je součástí prvního standardu – cíle a způsoby poskytování sociálních služeb. V těchto standardech je také nastaven ukazatel kvality, který zní: „v zařízení existuje jasné povědomí o tom, jaká jsou rizika stigmatizace uživatelů služby. Pracovníci znají konkrétní příklady. Zařízení se této problematice věnuje.“¹⁰⁷ V odůvodnění se k tomuto kritériu vztahuje ještě jedna věta: „služby jsou poskytovány podle jasných postupů, které má zařízení formulovány v metodice; postupy jsou formulovány tak, aby byl minimalizován vznik předsudků společnosti vůči uživatelům sociálních služeb.“¹⁰⁸ Závěrem standardů kvality pro NZDM jsou „kritická kritéria“, která jsou v tomto dokumentu specifikována takto: „pokud zařízení při auditu (inspekci) v rámci hodnocení naplnění standardů některý kritický standard nenaplní, znamená to, že auditem (inspekci) neprošlo úspěšně bez ohledu na hodnocení ostatních kritérií“. Požadavek: zařízení má vytvořena vnitřní pravidla pro ochranu uživatelů před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování služby, do kritických zařazený není, stejně jako ve SQSS.¹⁰⁹

2.3 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež – ukotvení v českém právu

Dle platného zákona o sociálních službách existují „služby sociální prevence, které napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.“¹¹⁰

Do služeb sociální prevence patří například noclehárny, intervenční centra, krizová pomoc, kontaktní centra, azylové domy, tlumočnické služby, telefonická krizová pomoc a mnohá další. Pro tuto práci jsou stěžejní nízkoprahová zařízení pro děti a mládež.¹¹¹

¹⁰⁷ Standardy kvality sociálních služeb pro nízkoprahová zařízení pro děti a mládež [online].

¹⁰⁸ Tamtéž.

¹⁰⁹ Tamtéž.

¹¹⁰ ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 53.

¹¹¹ Srov. ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon 108/2006 Sb. O sociálních službách.

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem a mládeži ve věku od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy. „Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba může být poskytována osobám anonymně.“¹¹²

Služba poskytuje tyto základní činnosti:

- a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- c) sociálně-terapeutické činnosti,
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.¹¹³

2.4 Charakteristika nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v ČR

Následující text vede k vytvoření obecné představy o NZDM z hlediska interiéru a vybavení zařízení, činnosti pracovníků a osob, které NZDM navštěvují.

NZDM jsou registrovanou službou sociální prevence, která pracuje s dětmi a mládeží ohroženou společensky nežádoucími jevy. Na první pohled vypadá NZDM (poskytující ambulantní služby), jako mládežnický klub, jehož interiér je pro cílovou skupinu přitažlivý. Na stěnách jsou nastříkané „graffity“, v prostoru hrají různé alternativní hudební žánry. K vybavení klubu patří stolní fotbal, biliard, deskové hry, stolní tenis, gauče, stolky a jiné. Po klubu se pohybují děti nebo mladí lidé, kteří se hlásí k různým subkulturám např. „skejtáci“ nebo „technaři“. Mezi těmito lidmi dochází k přirozeným interakcím, vedou rozhovory mezi sebou nebo s pracovníky, hrají různé hry, prohlížejí si časopisy, poslouchají hudbu, účastní se preventivních programů či plánovaných aktivit.¹¹⁴

To, co odlišuje NZDM od běžného volnočasového klubu, jsou především pracovníci (sociální či pedagogičtí pracovníci nebo pracovníci v sociálních službách),

¹¹² ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon 108/2006 Sb. O sociálních službách., § 62 (1).

¹¹³ Srov. ČESKÁ REPUBLIKA. Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., § 27.

¹¹⁴ Diakonie Jablonec nad Nisou. *Kruháč, NZDM (nízkoprahové zařízení pro děti a mládež)* [online]. Diakonie Českobratrské církve evangelické [cit. 2015-2-28]. Dostupné na: <<http://www.jablonec.diakonie.cz/kruhac/co-je-to-nzdm/>>.

kteří s dětmi a mládeží pracují prostřednictvím metod sociální práce v souladu se standardy sociálních služeb, ale dle individuálních potřeb „uživatelé služby”.¹¹⁵ Pracovníci vstupují do interakcí jedinců, hovoří s osazenstvem klubu, navrhuji činnosti, poskytují zpětnou vazbu, vedou preventivní programy. Jejich chování k uživatelům služby nepůsobí příliš formálním dojmem. Zvláštnost NZDM spočívá také v realizaci programů specifické prevence týkající se různých oblastí, např. návykových látek, konfliktního chování, prevence pohlavně přenosných chorob, jednání při shánění práce či brigády a jiných.¹¹⁶

V NZDM jsou jasně nastavená pravidla, která musí děti a mládež dodržovat. Pravidla se mohou v různých zařízeních lišit, ale obvykle se týkají zásad chování uživatelů služby po dobu jejich pobytu v NZDM, patří k nim například respektování pracovníků a ostatních návštěvníků zařízení, šetrné chování k vybavení klubu, povinnost střízlivého stavu uživatelů po dobu své návštěvy.¹¹⁷

Osoby, které využívají služby NZDM jsou srozuměny se svými právy i povinnostmi.¹¹⁸ Vstup do NZDM je dobrovolný, stejně tak jako čas příchodu a odchodu.¹¹⁹

„NZDM se hlásí ke kontaktní práci jako typu sociální služby, mají však přesahy i do jiných oblastí jako jsou volný čas, výchova, zdraví nebo komunitní programy.”¹²⁰

¹¹⁵ Pozn. Uživatelem služby se rozumí osoba, která má uzavřenou smlouvu o poskytování sociální služby.

¹¹⁶ Srov. Diakonie Jablonec nad Nisou. *Kruháč, NZDM (nízkoprahové zařízení pro děti a mládež)* [online].

¹¹⁷ Srov. ŠANDOR, J. a kol. *Pravidlá*. In *Nízkoprahové programy pre deti a mládež – úvod do problematiky*. Bratislava: Nadácia mládeže Slovenska, 2005, 58-60.

¹¹⁸ Srov. ČESKÁ REPUBLIKA. Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb.

¹¹⁹ Srov. HERZOG, A.; SYROVÝ, J.; ZIMMERMANNOVÁ, M. a kol. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*, s. 5.

¹²⁰ HERZOG, A.; RACEK, J. Fenomén NZDM, tedy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. In: KLÍMA P. a kol. *Kontaktní práce*. Antologie textů. Praha: Česká asociace streetwork, 2007, s. 320.

2.5 Poslání NZDM

Následující text vychází zejména z Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, které zpracovala Česká asociace streetwork. Jde o oficiální metodický materiál, definující činnost NZDM. Pojmosloví obsahuje popis všech nejvíce skloňovaných termínů, jako jsou: cíle, okruh osob, kterým je poskytována sociální služba, princip „nízkoprahovosti“, definice atd. Součástí je také slovník, který vysvětluje některé odborné výrazy.

Každé zařízení si vzhledem k závazku prvního standardu SQSS – cíle a způsoby poskytování sociálních služeb musí vytvořit a zveřejnit své vlastní poslání.¹²¹

V „pojmosloví NZDM“ je poslání specifikováno těmito slovy: „*posláním NZDM 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.*”¹²²

2.6 Okruh osob, kterým je poskytována sociální služba NZDM

Využívat služby NZDM mohou děti a mládež ve věku 6-26 let, přičemž tato široká kategorie se dále dělí na čtyři části – na mladší školní věk 6-12 let, starší školní děti a mládež 12-15 let, mladiství 15-18 let a mladé dospělé 18-26 let. Většina nízkoprahových klubů se zaměřuje na starší děti a mládež ve věku 12-21 let.¹²³ Rozdělení dle věku se realizuje, protože s každou věkovou skupinou se pracuje prostřednictvím jiných metod. Při prolínání různě starých dětí či mládeže v NZDM hrozí, že nežádoucí vzorce chování by mohly být přeneseny hlavně na mladší děti. Poskytovatel by měl zajistit takový prostor, kde se jedinci budou cítit bezpečně, proto

¹²¹ Srov. ČESKÁ REPUBLIKA. Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb.

¹²² Srov. HERZOG, A.; SYROVÝ, J.; ZIMMERMANNOVÁ, M. a kol. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*, s. 4.

¹²³ HERZOG, A. *Standardy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. Éthum – sborník sylabů, pracovních listů a textů Vzdělávacího programu Gabriel. Mimořádné vydání, 2003, s. 15-19.

vznikají samostatná zařízení, určená jednotlivým věkovým skupinám nebo je společný prostor oddělen časově.¹²⁴

Služba je určena osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, tzn., jsou v konfliktu se společností, zažívají obtížnou životní událost nebo mají ztížené životní podmínky. Určující pro ně může být také prostředí, ve kterém se pohybují, např. sídliště nebo městská čtvrť. Ve veřejném závazku zařízení musí být vymezena lokalita, v rámci které bude přijímat uživatele. Tato oblast nemusí být vytyčena úzce (např. Prachaticko).¹²⁵Dále jsou zde uvedeny některé z dílčích charakteristik této cílové skupiny. Tyto osoby obvykle nevyhledávají standardní formy institucionalizované péče a pomoci. Kvůli svému životnímu stylu se mohou dostávat do potyček se společností a zákony, volný čas obvykle tráví mimo rodinu, nechtějí nebo se nemohou zapojit do standardních volnočasových aktivit, apod.¹²⁶

Národní institut dětí a mládeže v rámci projektu Klíče pro život uskutečnil rozsáhlý výzkum, který si vyznačil několik cílů: popsat rodinné a sociální zázemí dětí a mládeže ohrožené sociálním vyloučením, dále popsat vztah této cílové skupiny k institutu školy a zjistit způsob, jakým tráví volný čas. Výzkum byl uskutečněn za spolupráce České asociace streetwork a byl prováděn v osmi krajích ČR. Jedním ze závěrů tohoto výzkumu je charakteristika typického uživatele využívajícího služby NZDM. Zde je nutné podotknout, že získaná data jsou pouze ilustrativní.

Typický uživatel NZDM je dle výsledků tohoto výzkumu chlapec ve věku 14 let, který žije s jedním sourozencem a oběma rodiči, kteří mají nižší stupeň vzdělání (vyučen) a jsou zaměstnáni. Rodiče se zajímají především o školní výsledky, méně o jeho názory a trávení volného času. V domácnosti má nastavené povinnosti, které musí plnit. Doma má částečně zajištěno soukromí. V jeho rodině jsou hádky častějším jevem. Pokud něco nežádoucího provede, rodiče mu domlouvají nebo ho potrestají domácím vězením. Při vyučování se moc nesnaží a přípravě do školy také nevěnuje příliš času, obvykle se připravuje jedenkrát týdně buď sám, nebo mu pomáhá matka. Se svým školním prospěchem je spokojený. Už dostal minimálně jedno napomenutí třídního učitele nebo ředitelskou důtku (1/3 respondentů). Jeho problémy se týkají

¹²⁴ Srov. ŠANDOR, J. a kol. *Cílová skupina nízkoprahových programů pro děti a mládež*. In *Nízkoprahové programy pro děti a mládež – úvod do problematiky*. Bratislava: Nadácia mládeže Slovenska, 2005, s. 41-42.

¹²⁵ Srov. ČESKÁ REPUBLIKA. Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb.

¹²⁶ Srov. HERZOG, A.; SYROVÝ, J.; ZIMMERMANNOVÁ, M. a kol. *Pojmoslovní Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*, s. 4.

především školy a mezilidských vztahů, ale většinou se dají (dle respondenta) snadno vyřešit. Ve volném čase organizované aktivity příliš nenavštěvuje, s kamarády se setkává venku nebo v NZDM. Prázdniny tráví doma nebo u příbuzných a někdy na dovolené s rodiči. Na televizi se dívá každý den, sportuje v průměru jedenkrát týdně. Do hospody a na diskotéky zatím nechodí, pokud ano, tak jedenkrát týdně. Na internetu surfuje denně. Většina jeho přátel kouří tabák a marihuanu, také pravidelně pijí alkohol. Část z nich hraje na hracích automatech, sprejuje na ilegálních plochách a dopouští se násilí na ostatních. Kapesné dostává v hodnotě 500 Kč na měsíc a občas si přivydělává na brigádách. Ve svém životě se cítí spíše šťastný a rozhodně/spíše se mu líbí, kde žije.¹²⁷

„Vzhledem k charakteru cílové skupiny (ale i konzultacím v rámci předvýzkumu) se implicitně očekávaly výsledky, které tuto skupinu dětí a mládeže představí v negativním světle, se způsobem života odchylojícím se od normy „běžných“ dětí, tedy dětí teoreticky neohrožených sociálním vyloučením. Ovšem navzdory těmto předpokladům výsledky ukázaly, že ačkoli řada dětí z cílové skupiny žije v neuspokojivém sociálním zázemí a má například sklony k rizikovému chování, výzkum nepotvrdil, že by se zde vyskytovala výrazná a jednolitá skupina dětí a mládeže na sociálním dně.“¹²⁸

2.7 Cíle NZDM

Cíle NZDM vychází z poslání a nastavení daného zařízení. Cílem NZDM je dle pojmosloví poskytnout „uživatelům služby“ podporu pro zvládnutí jejich obtížných životních událostí, snížit sociální rizika plynoucí z konfliktních životních situací, životního způsobu a rizikového chování, zvýšit jejich sociální schopnosti a dovednosti např. prostřednictvím zapojení do skupiny vrstevníků, společnosti či místních komunit. Cílem je také zabezpečit psychickou, fyzickou, právní a sociální ochranu při pobytu v zařízení a podmínky pro realizaci osobních aktivit. NZDM si také klade za cíl snižovat zdravotní rizika, která souvisejí s životním způsobem

¹²⁷ Srov. Zdravé klima v zájmovém a neformálním vzdělávání. Zpráva z výzkumu [online]. Klíče pro život, národní institut dětí a mládeže 2009, s. 10-11. Praha: Streetwork.cz, oborový portál o nízkoprahových sociálních službách a zařízeních, 2006 [cit. 2015-2-28]. Dostupné na:

<http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=2612>

¹²⁸ Tamtéž.

uživatelů služby a zajištění podmínek pro řešení jejich nepříznivé sociální situace. Celkově tím NZDM sledují zvýšení kvality života svých uživatelů služby.¹²⁹

Do cílů by se také dalo zařadit aktivní trávení volného času, přičemž se na toto téma vede dlouhá léta odborná diskuze, v rámci které někteří říkají, že je to jeden z cílů NZDM a jiní tento názor odmítají. Ale dalo by se říci, že trávení volného času je minimálně prostředkem k sociální práci s uživatelem služby.¹³⁰

2.8 Zásady práce v NZDM

Hlavní směrnicí pro práci v NZDM je princip „*nízkoprahovosti*“, který umožňuje maximální dostupnost, a to ve snaze odstranit časové, prostorové, psychologické a finanční bariéry, které by bránily cílové skupině vyhledat a využívat služby NZDM.¹³¹ Princip „*nízkoprahovosti*“ je souborem určitých zásad, které by se daly rozdělit například následujícím způsobem:

- Bezplatnost

Základní činnosti, které NZDM poskytují, jsou bezplatné. Finanční úhradu lze požadovat pouze za fakultativní činnosti (např. tisk materiálů, občerstvení aj.)

- Anonymita

Uživatel služby má možnost zůstat v anonymitě – nemusí uvádět osobní údaje (jméno a příjmení, rodné číslo, telefon, adresu), službu může využívat pod přezdívkou či kódem. Jakákoliv dokumentace obsahující osobní údaje uživatele služby musí být vedena s jeho souhlasem a s právem do ní nahlížet. Zařízení získává jen ty údaje uživatele služby, které jsou nezbytné pro poskytování odborných a kvalitních služeb.

- Dobrovolnost

Pro užívání služby není podmínkou členství ani jiná forma registrace. Pravidelná docházka do zařízení není podmínkou užívání služby. Uživatelé mohou přicházet

¹²⁹ Srov. BARTOŇOVÁ, M.; ŠANDOR, J. a kol. *Nízkoprahové programy pro děti a mládež*. Bratislava: Nadácia mládeže Slovenska, 2005, s. 35.

¹³⁰ Srov. MPSV. *Konzultační den specializovaných odborníků – inspektorů kvality sociálních služeb MPSV* [online]. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2010 [cit. 2015-2-28]. Dostupné na: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/10752/zapis_07022011.pdf>.

¹³¹ Srov. HERZOG, A.; SYROVÝ, J.; ZIMMERMANNOVÁ, M. a kol. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*, s. 5.

a odcházet v rámci otevírací doby zařízení podle svého uvážení. Uživatel není povinen zapojit se do připravených činností. Osoby mohou využívat služeb NZDM pouze pokud svým chováním neohrožují sami sebe, pracovníky, ostatní uživatele služby či efektivitu služby.

- Dostupnost

Zařízení vytváří prostředí, které je svým profilem a lokalitou blízké cílové skupině. Zařízení by měla realizovat služby tak, aby byla zajištěna maximální dostupnost z hlediska prostředí a času. Otevírací doba by měla být stabilní, nemělo by docházet k náhlým výpadkům.

- Rovnost

Zařízení je dostupné dětem a mládeži ve věku 6-26 let bez ohledu na pohlaví, rasu, politické přesvědčení, náboženství, právní či společenské postavení, psychický či fyzický stav a socioekonomické možnosti člověka. Ovšem zde je nutné podotknout, že zájemce by měl odpovídat charakteristikám cílové skupiny NZDM, aby byla služba využívána v souladu s posláním zařízení.

- Mlčenlivost

Každý pracovník je povinen zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby. Této mlčenlivosti si je pracovník vědom a stvrzuje ji například podpisem při uzavírání pracovního poměru. Tato povinnost trvá i po skončení pracovního vztahu. Mlčenlivost je závazná, výjimkou je ohlašovací povinnost dle § 167 trestního zákona povinnost ohlásit trestný čin a § 168 trestního zákona povinnosti překazit trestný čin.¹³²

- Respekt

Všechny osoby navštěvující NZDM by se měly vzájemně respektovat.

- „Nizkoprahové“ naladění pracovníků

Tato zásada, se považuje za klíčovou, pracovníci by měli být maximálně dostupní tím, že uživatele neodsuzují, přijímají je, nekladou na ně příliš vysoké nároky, které by nedokázali zvládnout, ale rovněž je nepodceňují. Právě pracovníci jsou ti, kteří by měli vytvářet bezpečný prostor.

¹³² ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon 108/2006 Sb. O sociálních službách § 100.

NZDM nemusejí mít tyto zásady určeny tímto způsobem, ale musí je mít nastaveny tak, aby vycházely z principu „nizkoprahovosti“.¹³³

2.9 Průběh poskytování služby NZDM

Průběh poskytování služby NZDM musí vycházet ze zákona o sociálních službách a jeho provádějících vyhlášek. Zde je uveden příklad, jak poskytování služby probíhá v praxi.

Ukáže-li se, že osoba, která navštívila NZDM spadá do cílové skupiny, čili odpovídá charakteristikám, které jsou uvedeny v kapitole Okruh osob, kterým je poskytována sociální služba, stává se „zájemcem o službu“. Tomuto úvodnímu procesu se v žargonu nizkoprahových služeb říká „*prvokontakt*“,¹³⁴ který může trvat několik dní, ale i týdnů nebo měsíců, například když zájemce dochází nepravidelně. Náplní „*prvokontaktu*“ je seznamování budoucího uživatele s charakterem a podmínkami služby, pravidly, povinnostmi a právy, které je v zařízení třeba respektovat a na něž má nárok. Zájemce se svobodně rozhodne, zda službu potřebuje a souhlasí s jejími podmínkami. Značná část zájemců na pravidla nepřistoupí nebo je odmítá respektovat. Uživatelem služby se zájemce stává tím, že ústně či písemně uzavírá dohodu o poskytování služeb, zavazuje se tím k dodržování podmínek a je mu přiznána možnost využívat služby NZDM.¹³⁵

Zjišťování zda zájemce o službu spadá nebo nespadá do cílové skupiny, se odehraje přirozeně např. formou dotazníku či rozhovoru zájemce s pracovníkem u hraní stolního fotbalu, deskových her nebo v tzv. „*kontaktní místnosti*“ – útulné části klubu vyhrazené pro účely soukromých rozhovorů. Pracovník může proces rozdělit na tolik částí, kolik si situace žádá, přizpůsobuje se komunikačnímu kódu zájemce. Pracovník „*zájemce o službu*“ pod nátlakem nezpovídá – nechává jej, aby řekl jen to, co sám uzná za vhodné.¹³⁶

Uživatel služby se uzavřením smlouvy o poskytování sociální služby dostává do procesu individuálního plánování, jehož smysl spočívá v určení spolupráce mezi uživatelem a službou. Na základě určení spolupráce vzniká individuální plán,

¹³³ Srov. ŠANDOR, J. a kol. *Nizkoprahové programy pre deti a mládež*. In *Nizkoprahové programy pre deti a mládež – úvod do problematiky*. Bratislava: Nadácia mládeže Slovenska, 2005, s. 14-17.

¹³⁴ Pozn. prvokontaktem se rozumí první kontakt se zájemcem o službu NZDM.

¹³⁵ Srov. Diakonie Jablonec nad Nisou. *Kruháč, NZDM (nizkoprahové zařízení pro děti a mládež)* [online].

¹³⁶ Tamtéž.

jehož cíle by měly být v souladu s potřebami uživatele a záměry NZDM. Průběh individuálního plánu musí být evidován a pravidelně revidován.¹³⁷ Zákon o sociálních službách ukládá poskytovateli povinnost s každým individuálně plánovat.

*„Procesem plánování jsou chápány činnosti, intervence, během kterých se pracovníci aktivně zajímají o situaci uživatele, sledují jeho příběh v čase a řeší obtížná témata prostřednictvím poskytování výkonů dle pojmosloví NZDM – intervencí.“*¹³⁸ V následujícím textu bude vyjmenován seznam intervencí, které vedou k naplňování procesu individuálního plánování a vytváření individuálního plánu s uživatelem služby. ČAS chápe tyto intervence rovněž jako výkony, dle činností viz vyhláška č. 505/2006 Sb. § 24.

- Kontaktní práce

Jedná se o specifický druh kontaktu s uživatelem, který má za cíl vytvořit dostatečnou vzájemnou důvěru a podmínky potřebné pro rozvíjení kontaktu a poskytování dalších služeb. Kontaktní práce má nejčastěji podobu rozhovoru v přirozeném prostředí uživatele (např. v kontaktní místnosti, na klubu).

- Situační intervence

Sociálně pedagogické práce v situacích s výchovným obsahem, které vznikají v prostoru zařízení. Pracovník při nich vstupuje do interakcí, které nastávají mezi uživateli služby, přináší podněty, reflektuje situaci a používá další techniky, které vytváří či zvýrazní výchovný efekt situace.

- Informační servis uživateli

Poskytování specifických informací pracovníkem uživateli, nejlépe v kontaktní místnosti. Informační servis je prováděn ústní formou, může být doplněn také písemnou formou např. letáky, vytištění údajů. Tematicky mohou být informace zaměřeny na základní instrumentální témata (např. škola, rodina, shánění brigády, vztahy), sociálně-právní a zdravotní témata (právní normy, bezpečný sex, rizika užívání návykových látek) nebo specifická témata dle potřeb uživatele.

¹³⁷ Srov. HERZOG, A.; SYROVÝ, J.; ZIMMERMANNOVÁ, M. a kol. *Pojmosloví Nizkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*, s. 10.

¹³⁸ Tamtéž, s. 10.

- **Poradenství**

Odehrává se formou rozhovoru s uživatelem nejlépe v samostatné místnosti, obsahuje vyhodnocení situace, nabídku rady, informací a řešení vedoucí k odstranění obtíží. Jde o řešení aktuálních problémů a zvyšování kompetence uživatele tyto problémy řešit. Poradenství v NZDM se nejvíce zaměřuje na záležitosti vztahů, rodiny, sexu, návykových látek, školy, volného času, sociálně-právní a jiné.

- **Krizová intervence – Pomoc v krizi**

Řešení krizové situace vzniklé v životě uživatele. Jde o diagnosticko-terapeutický přístup přispívající ke zvládnutí psychické krize. Rozsah intervence závisí na tom, zda pracovník je kvalifikován pro krizovou intervenci. Pracovník bez kvalifikace poskytne uživateli v krizi pomoc pouze v rozsahu akutní intervence s odkázáním na odborníka (eventuelně s doprovodem).

- **Zprostředkování dalších služeb (doprovod)**

Jedná se o dojednání služby v zařízeních návazné péče, fyzický doprovod do těchto zařízení a asistenci při jednáních v těchto zařízeních.

- **Kontakt s institucemi ve prospěch uživatele**

Jedná se o intervence realizované pracovníkem (ústně, telefonicky, písemně) u institucí návazné péče nebo dalších institucí, které ovlivňují uživatelův život. Kontakt je realizován se souhlasem a vědomím uživatele (nejlépe za jeho přítomnosti).

- **Případová práce**

Dlouhodobá individuální práce. Případová práce se děje plánovaně, při zachování tohoto postupu: společné vydefinování kontraktu, vytvoření individuálního plánu a stanovení podmínek kontraktu, vedení dokumentace, s kterou je uživatel obeznámen, pravidelné revize kontraktu s uživatelem (zda se naplňuje kontrakt), práce je časově ohraničená, je stanoven její začátek a konec, případ je konzultován na intervizních a supervizních setkáních týmu, je pravidelně reflektován.

- **Skupinová práce – práce se skupinou**

Cílená aktivita poskytovaná skupině uživatelů, zaměřená na rozvoj psychosociálních dovedností, časově (prostorově) ohraničená.

- **Práce s blízkými osobami**

Informační servis, poradenství poskytované blízkým osobám uživatele (rodiče, přátelé, kamarádi), realizované pouze se souhlasem uživatele.

- **Pobyt v zařízení**

Rozumí se jím pobyt uživatele bez čerpání dalších služeb. Uživateli je poskytováno teplo, světlo, místo k sezení a odpočinku, základní zázemí, základní a složitější volnočasové aktivity. Zároveň je uživateli umožněna realizace osobních aktivit.

- **Volnočasové aktivity**

Jde o aktivity poskytující náplň volného času uživatelů, které nespádají do jiných výkonů NZDM.

V NZDM existuje tato hierarchie aktivit:

- 1) Základní jednoduché instrumentální aktivity, které uživatel realizuje z vlastní vůle a vlastní aktivitou, pracovníci je pouze zprostředkovávají (např. zapůjčí vybavení). Jedná se např. o poslech hudby, kreslení v běžných prostorách klubu, pouštění filmu, který si uživatelé sami vybrali.
- 2) Složitější volnočasové aktivity, které realizuje uživatel z vlastní vůle a vlastní silou. Pracovníci je pouze zprostředkují nebo poskytnou podporu (návod), aby je uživatel mohl smysluplně využívat. Tyto aktivity jsou vytvářeny na základě zájmu a potřeb uživatelů a s jejich spoluúčastí. Jedná se například o hudební zkušebnu, výtvarnou dílnu, počítačovou místnost. Tyto aktivity mohou uživatelé vykonávat samostatně, bez instruktáže pracovníka.
- 3) Akce, které iniciovali sami uživatelé a u jejich realizace dochází ke kooperaci mezi uživateli a pracovníky. Pracovníci usilují o zvýšení organizačních dovedností uživatelů a jejich seberealizaci.
- 4) Akce, které slouží ke zpestření rutiny klubu nebo k propagaci zařízení, tzn. koncerty, turnaje, výjezdní akce atd.
- 5) Dílny – pravidelné či nepravidelné akce, na nichž je zajištěn lektor (interní nebo externí) pracovník. Uživatel může dílnu vyhledat a volně se zapojit do nabízených aktivit.

- **Preventivní, výchovné a pedagogické programy**

Jde o speciální programy vytvořené dle specifických potřeb uživatelů služby a dané lokality. Preventivními programy jsou myšleny tzv. programy specifické prevence. Může se jednat například o: program prevence zneužívání toluenu, program prevence gamblerství, program prevence sexuálního zneužívání, preventivní programy obsahují předávání informací (ústně, nástěnky, letáčky...), besedy pro uživatele, probírání a nabízení tématu při kontaktní práci, program rozvoje schopností a dovedností důležitých pro vstup na ZŠ (pro děti starší 6 let, kterým byl odložen zápis na ZŠ).

- **Jednorázové či příležitostné programy**

Diskuse, besedy, komponované pořady a podobné aktivity realizované v zařízení buď interními nebo externími pracovníky.

- **Dlouhodobé programy**

Programy především obsahují předávání specifických znalostí, nácvik specifických dovedností a chování. Mají vytvořenou samostatnou strukturu v rámci provozu NZDM (program, cíle, cílová skupina, evaluační mechanismy). Součástí je evaluace výsledků.

- **Doučování**

Doučování školní či mimoškolní látky. Základní formou je doučování individuální. Doučování skupiny lze realizovat pouze na základě velmi specifických potřeb cílové skupiny a lokality (např. v sociálně vyloučených lokalitách, kde chybí další zařízení v rámci sítě služeb). Doučování může být dlouhodobé (např. pravidelná pomoc s přípravou na reparaát) nebo krátkodobé (asistence s domácí úlohou).

Ukončení poskytování sociální služby NZDM může být realizováno několika způsoby. Uživatel dosáhne svých cílů a službu již nepotřebuje, uživatel se rozhodne službu dál nečerpat a do zařízení přestane chodit nebo došlo k překročení nastavené věkové hranice uživatele služby. Smlouva může být také ukončena na základě opakovaného hrubého porušení pravidel klubu ze strany uživatele.

Shrnutí

- NZDM jsou registrovanou sociální službou, která musí naplňovat požadavek, který zní: „*poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla před předsudky a negativním hodnocením, které by mohlo vzniknout na základě poskytování služby.*”
- Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem a mládeži ve věku od 6 do 26 let ohroženou společensky nežádoucími jevy.
- „*Posláním NZDM 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.*”¹³⁹
- Hlavní směrnicí pro práci v NZDM je princip „*nízkoprahovosti*”.
- „*NZDM se hlásí ke kontaktní práci jako typu sociální služby, mají však přesahy i do jiných oblastí jako jsou volný čas, výchova, zdraví nebo komunitní programy.*”¹⁴⁰

¹³⁹ Srov. HERZOG, A.; SYROVÝ, J.; ZIMMERMANNOVÁ, M. a kol. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*, s. 4.

¹⁴⁰ RACEK, J.; HERZOG, A. *Fenomén NZDM, tedy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*, s. 320.

3. Opodstatněnost ochrany uživatele služby nízkoprahového zařízení před předsudky a negativním hodnocením

V předchozích kapitolách byl specifikován požadavek SQSS, kdy má poskytovatel vytvářet a uplatňovat vnitřní pravidla ochrany „klienta” před předsudky a negativním hodnocením. Rovněž byla charakterizována nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. Cílem této kapitoly je určit opodstatněnost námi reflektovaného požadavku v NZDM z hlediska etiky a práva.

3.1 Etická rovina požadavku ochrana uživatele NZDM před předsudky a negativním hodnocením

Uživatelé sociálních služeb mohou být společnostmi z různých důvodů a různými způsoby odmítáni, proto má zařízení klást důraz na přijetí těchto lidí okolím, obcí, společností lidí v regionu a společností vůbec.¹⁴¹

K výše uvedenému tvrzení se nabízí otázka, zda je správné tuto povinnost poskytovateli sociálních služeb ukládat. V této souvislosti je nezbytné zamyslet se nad podstatou reflektovaného kritéria a možnostmi a povinnostmi všech, kterých se jeho obsah týká. Cílem této kapitoly není obsáhnout vše, co by mohlo v této souvislosti podléhat etickému zkoumání, spíše upozornit na určitá kritická místa.

Základem je zjistit smysl ochrany uživatele služby před předsudky a negativním hodnocením, respektive určit proč vznikl. Vyjdeme-li z toho, že námi reflektovaný požadavek je nástrojem pro ochranu lidských práv a vychází z čl. 10 odst. 1 Listiny základních práv a svobod (LZPS) ČR: „každý má právo, aby byla zachována jeho lidská důstojnost, osobní čest, dobrá pověst a chráněno jeho jméno”,¹⁴² pak je smysl požadavku z hlediska užitečnosti jasný. Nesmíme také opomenout riziko diskriminace, které vzniká právě na základě předsudků.¹⁴³ Zmiňovaný požadavek také slouží k uspokojení lidských potřeb a zájmů.

Ale není možné opomenout, že uživatel sociální služby má na vznik předsudků vliv, protože předsudky umocňuje vlastní zkušenost, která předsudek potvrdila.¹⁴⁴ Zde je

¹⁴¹ KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P. a kol. *Sociální služby: tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 86.

¹⁴² ČESKÁ REPUBLIKA. Listina základních práv a svobod. 1992., SÝKOROVÁ, A. *Interpretace a přístup sociálních pracovníků k standardům kvality sociálních služeb*, s. 24.

¹⁴³ Srov. NOVÁK, T. *O předsudcích*, s. 36-37.

¹⁴⁴ Srov. HAYES, N. *Základy sociální psychologie*, s. 126.

nutné podotknout, že SQSS musejí naplňovat všechny sociální služby. Uživatelé NZDM toto zařízení navštěvují dobrovolně, vyšší opodstatněnost má reflektovaný požadavek např. v pobytových službách sociální péče, kde jsou uživatelé na službě závislí, mají sníženou komunikační schopnost aj. ...

Tvorba a uplatňování ochrany uživatele před předsudky a negativním hodnocením stojí na etických zásadách vycházejících z „*ontologického pojetí lidské důstojnosti, která si nárokuje respekt mravního ohledu, vztahující se na všechny lidi, protože se jedná o důstojnost, která vyplývá ze samotné podstaty lidského bytí a tudíž náležející člověku již předem od narození*”.¹⁴⁵

Ale je správné nebo možné po poskytovatelích a pracovnících NZDM požadovat, aby předsudky vůči jejich klientům nevznikaly? Pokud vyjdeme z teorií vzniku předsudků, které byly popsány v kapitole 1.10 této práce, pak lze téměř s jistotou konstatovat, že nikoliv, protože „*předmětem předsudku může být cokoliv, předsudek je postoj, který ignoruje objektivní a relevantní usuzování*”¹⁴⁶. Teorií vzniku předsudků je opravdu mnoho, a není tedy možné poskytovatelem zaručit, aby k jejich vzniku vůči „*klientům*” NZDM nedocházelo. Ale tento fakt na reflektovaném požadavku nic nemění, protože v příloze č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb. je ukotvena tato formulace: „*poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.*”¹⁴⁷ Přičemž se tedy nejedná o zaručení toho, že předsudky nebudou vznikat, ale jedná se o ochranu před nimi.

Pokud mají poskytovatel a pracovníci uživatele služby ochraňovat před předsudky a negativním hodnocením, pak je nutné zamyslet se nad otázkou, zda-li pracovník sám předsudky netrpí. Respektive je možné, aby pracovník v této souvislosti byl vždy profesionální a sám předsudkům a negativnímu hodnocení svých „*klientů*” nepodléhal? Na tuto otázku není jednoduchá odpověď. V etickém kodexu společnosti sociálních pracovníků v ČR je uvedena zásada, která zní: „*sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení*

¹⁴⁵ WETZ, F. J. *Die Würde der Menschen ist antastbar, Eine Provokation*. Stuttgart: Klett-Cotta, 1998.
In: ŠRAJER, J. *Lidská důstojnost a sociální práce*. In Sociální práce/Sociální práca. 2/2006, s. 109-113.

¹⁴⁶ NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*, s. 158.

¹⁴⁷ Srov. ČESKÁ REPUBLIKA. Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb.

a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti".¹⁴⁸ Dle této zásady sociální pracovník nesmí podléhat vlastním předsudkům vůči komukoliv, s kým pracuje. Ovšem sociální pracovník je pouze člověk a bylo by pošetilé myslet si, že v tomto směru nemůže dojít k pochybení. Obzvláště když zohledníme, že odborníci jsou k existenci lidí bez předsudků spíše skeptičtí.¹⁴⁹

Problematikou zabránění profesních a lidských pochybení v pomáhajících profesích se zabývá kapitola diplomové práce Lukáše Bárteka s názvem „*Jak neselhat*“, ve které jsou mimo jiné určeny možnosti, jak výše uvedeným pochybením předcházet. Jednou z variant je důsledná sebereflexe pracovníka. „*Jen pokud jsme schopni reflektovat naše rozhodování a jednání, můžeme rozlišovat skutečné motivy našeho jednání a zabránit tak nežádoucím tendencím, aby negativně ovlivňovaly výkon naší práce. Je zřejmé, že ochota prozkoumat vlastní motivy „dobré“ i „špatné“, čisté i ty ostatní, je nezbytným předpokladem naší účinné pomoci klientovi.*“¹⁵⁰ Hawkins a Shohet v této souvislosti uvádějí: „*Pokud si budeme vědomi toho, čemu jungovci říkají „stinné“ stránky, budeme mít menší potřebu přisuzovat jiným, co nedokážeme přijmout sami u sebe.*“¹⁵¹

Další nespornou úlohou v redukci předsudků sociálních pracovníků je supervize. „*Funkční supervize brání tomu, aby personál brzy „vyhořel“, aby sklouzl do slepě rutinního výkonu profesní role, do necitlivosti vůči potřebám klientů i do ignorování kolegů nebo do vážných konfliktů s nimi.*“¹⁵²

Je nutné mít na paměti, že riziko stigmatizace uživatelů služby NZDM ze strany pracovníků existuje. Při práci v NZDM by si měl pracovník neustále klást otázky týkající se správnosti svého chování či jednání. A měl by vždy přemýšlet nad tím, zda ke klientovi přistupuje s respektem, úctou a zodpovědností.¹⁵³ Což rozhodně není jednoduchý úkol, zvláště, když je pracovník NZDM v kontaktu s rizikovou mládeží,

¹⁴⁸ *Etický kodex sociálních pracovníků České republiky* [online]. Praha: Společnost sociálních pracovníků ČR [cit. 2015-03-08]. Dostupné na:

<http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_ssper.pdf>.

¹⁴⁹ Srov. KOSEK, J. *Kulturní a historické kořeny a souvislosti stereotypů a předsudků*, s. 9.

¹⁵⁰ GUGGENB HL-CRAIG, A. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2007, s. 14. In BÁRTEK, L. *Riziko moci v pomáhajících profesích*. České Budějovice, 2011, s. 70-71. Diplomová práce. Teologická fakulta. Vedoucí práce: Roman Míčka.

¹⁵¹ HAWKINS, P.; SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. Přeložila Helena Hartlová. Praha: Portál, 2004, s. 23-24.

¹⁵² MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 231.

¹⁵³ Srov. ŠRAJER, J. *Lidská důstojnost a sociální práce*, s. 109-113.

kteřá se často projevuje společensky nežádoucím způsobem, tzn., že její chování nemusí být v souladu s mravními a etickými normami společnosti.¹⁵⁴

Riziko vzniku předsudků k uživatelům služby NZDM ze strany okolí je opodstatněné už tím, že NZDM jsou určena dětem a mládeži, která často provokuje okolí svými projevy, oblečením a nežádoucím chováním. Ovšem pracovník není jediný, který má v tomto směru na redukci předsudků vůči uživatelům služby vliv, přičemž musí myslet na to, že jedním z cílů „*služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.*“¹⁵⁵ Předsudky mohou v souvislosti s NZDM vznikat na základě nečitelnosti služby, což může vést k jejímu negativnímu hodnocení ze strany veřejnosti či společnosti. Svůj podíl mají v tomto ohledu např. média.

Ani společnost není v tvorbě, uchovávání a předávání předsudků pasivním činitelem. Nespornou roli z hlediska společnosti vůči uživatelům NZDM zde mají předsudky rasové nebo předsudky vznikající na základě sociokulturních faktorů člověka. V tomto smyslu hrozí, že by se tyto předsudky mohly stát ve společnosti normou.¹⁵⁶ Normy, které udává společnost, ovlivňují každého jedince, který je její součástí.¹⁵⁷ Pokud upadají mravní normy společnosti, pak se teoreticky zvyšuje jak vznik předsudků, tak potencionální uživatelé služeb NZDM.

Rovnost společně s důstojností a svobodou je základním kamenem demokratické společnosti, s těmito pojmy souvisí solidarita, která je základním nástrojem, jak rovnost, důstojnost a svobodu zaručit.¹⁵⁸ Proto má námi reflektovaný požadavek, coby nástroj ochrany lidských práv, své opodstatnění.

Ale dalším dílem této problematiky je praktická stránka naplňování námi reflektovaného požadavku. Poskytovatelům se například doporučuje, aby se na zpracování ochrany uživatele před předsudky a negativním hodnocením podílel celý tým pracovníků včetně dobrovolníků a osob zvenčí aj., což je v NZDM reálné, jelikož zde není tak vysoký počet zaměstnanců. Ovšem problém nastává, pokud zohledníme fluktuaci pracovníků v NZDM a dobu, po kterou je tento požadavek právně závazný. Tento problém se týká i ostatních kritérií SQSS. V tomto ohledu je

¹⁵⁴ Srov. HERZOG, A.; SYROVÝ, J.; ZIMMERMANNOVÁ, M. a kol. *Pojmoslovi Nizkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*, s. 4.

¹⁵⁵ ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon 108/2006 Sb. O sociálních službách, § 53.

¹⁵⁶ Srov. HAYES, N. *Základy sociální psychologie*, s. 126-127.

¹⁵⁷ Srov. Tamtéž.

¹⁵⁸ Srov. TOMEŠ, I.; KOLDINSKÁ K. *Sociální právo Evropské unie*. Praha: C.H.Beck, 2003, s. 105-106.

nutné metodiky stále studovat, aktualizovat, měnit, doplňovat a zaškolovat nové pracovníky.

Dalším problémem je, že pracovní tým může mít dokonale vytvořenou metodiku nebo znát odpovědi na otázky (inspektora) týkající se předsudků a negativního hodnocení, ovšem praxe tomu nemusí odpovídat, což potvrzuje například Musil, který se problematikou propojenosti SQSS s praxí zabýval.¹⁵⁹ Kritérium ochrany uživatelů před předsudky a negativním hodnocením totiž přináší spíše návod k cíli, než hodnotící hledisko, na jehož základě by bylo možné posoudit, zda ho poskytovatel naplňuje či ne.¹⁶⁰ Chybí zde provázanost požadavku směrem k uživatelům. Je potom správné na základě takového kritéria hodnotit kvalitu služby? Touto otázkou se bude zabývat další kapitola této práce, právní rovina ochrany uživatele NZDM před předsudky a negativním hodnocením.

3.2 Právní rovina požadavku ochrana uživatele NZDM před předsudky a negativním hodnocením

Problematikou ochrany uživatele služby před předsudky a negativním hodnocením z hlediska platné legislativy ČR se tato práce již zabývala v kapitole 1.6 Inovace standardů kvality sociálních služeb a její vliv na námi reflektovaný požadavek. V této kapitole bude právní problematika stručně zopakována a určeny praktické důsledky, které ze stále platného kritéria pro poskytovatele vyplývají.

Ochrana uživatele služby před předsudky a negativním hodnocením je stále platné kritérium SQSS. Předpokládá se, že toto kritérium bude v blízké budoucnosti z české legislativy vypuštěno. Právní problém ochrany uživatele před předsudky a negativním hodnocením nevychází z jeho smyslu, ale vyplývá z jeho negativního koncipování.

Zařízením se v rámci zde reflektovaného kritéria doporučuje, aby pracovní tým (mimo jiné) pojmenoval situace, při kterých dochází nebo může docházet ke vzniku předsudků či negativního hodnocení ve spojení s poskytovanou sociální službou. Tento typ situací nese podobné znaky jako situace, při kterých uživatel nemůže dostatečně

¹⁵⁹ Srov. MUSIL, L.; HUBÍKOVÁ, O.; KUBALČÍKOVÁ K. *Kultura poskytování osobních sociálních služeb: Případová studie pečovatelské služby*. Zpráva z druhé fáze výzkumu, Brno: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2002, s. 18.

¹⁶⁰ Srov. MPSV. *Inovace systému kvality sociálních služeb* [online].

uplatnit svou vůli nebo při kterých může dojít k porušování lidských práv.¹⁶¹ Takto koncipovaný požadavek není v souladu § 88 c) zákona o sociálních službách, kde se po poskytovatelích požaduje, aby vytvářeli takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby, naplňovat lidská i občanská práva, a které zamezí střetu zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby.¹⁶² Vytváření pravidel pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením neodpovídá ani § 2 (2) zákona o sociálních službách, kde se požaduje, aby rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb zachovávaly vždy lidskou důstojnost osob a aby služby byly poskytovány tak, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.¹⁶³

V následujícím textu se na stále platný požadavek podíváme optikou poskytovatele sociálních služeb či pracovního týmu, který má toto kritérium naplňovat popřípadě zpracovat. Poskytovatelé často kritizují vytváření pravidel proti porušování lidských práv, protože jejich výčet by mohl být takřka nekonečný.¹⁶⁴

Reflektovaný požadavek je také z hlediska dodržování lidských práv provázán s dalšími kritérii SQSS, které poskytovatel musí naplňovat – tímto tématem se zabývá kapitola 1.5 této práce. Tudíž některé informace se v rámci metodiky spojené s naplňováním SQSS několikrát opakují. Ovšem zde je nutné podotknout, že nikde není řečeno, že by poskytovatel nemohl v dokumentech odkazovat na jiný standard nebo jiný spis, kde jsou potřebné informace k dispozici. Při uplatňování ochrany uživatele služby před předsudky a negativním hodnocením se může poskytovatel odkázat např. na zákonnou povinnost mlčenlivosti,¹⁶⁵ která trvá i po ukončení pracovního poměru nebo na etický kodex zařízení (pokud ho má zpracovaný), zásady práce NZDM aj... Námí reflektovaný požadavek ze zákona nevyžaduje písemné zpracování, ale pracovníci musejí inspekci zodpovědět dotazy, které se tohoto tématu týkají.

Problém také nastává v hodnocení reflektovaného požadavku, protože na jeho základě není možné posoudit, zda-li je nebo není naplňován. Naprosto chybí

¹⁶¹ Srov. KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P. a kol. *Sociální služby: tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 88.

¹⁶² ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon 108/2006 Sb. O sociálních službách, § 88.

¹⁶³ Srov. ČESKÁ REPUBLIKA zákon 108/2006 Sb. O sociálních službách, § 2 (2).

¹⁶⁴ Srov. MPSV. *Standardy a kritéria kvality sociálních služeb 2013* [online]. 2013, s. 6 [cit. 2015-01-06]. Dostupné na: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/15274/standardy_v2.pdf>.

¹⁶⁵ ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 100.

provázanost činnosti ve vztahu k uživateli služby.¹⁶⁶Na tento minus reaguje chystaná změna v legislativě, která navrhuje novou podobou standardu č. 2 „*hodnoty sociálních služeb*“. Změna by se projevila ve sjednocení povinnosti poskytovatelů tak, aby aktivně vytvářeli podmínky pro zachování lidské důstojnosti a naplňování lidských práv. Nově je zde zařazena podpora uživatele při rozhodování o způsobu řešení své nepříznivé situace a vyjasnění pojmu „sociální začleňování“. Hodnocení tohoto standardu bude spočívat v jeho praktickém užívání tj. poskytováním služby.¹⁶⁷Nedílnou součástí inovace SQSS je také vytvořit jednotný systém inspekcí a kompetencí inspektorů, aby byla minimalizována subjektivita kontrolora při posuzování kvality služby.

Ovšem součástí plánovaných změn je také vypustit kritérium ochrany uživatele služby před předsudky a negativním hodnocením. Ještě není rozhodnuto, zda bude tento požadavek přeformulován a zahrnut do výše uvedeného standardu č. 2 „*hodnoty sociálních služeb*“, nebo zda bude zcela odstraněn.¹⁶⁸

Standard č. 2 „*hodnoty sociálních služeb*“ uvádím v příloze č. 3.

Propojeností ochrany uživatele služby před předsudky a negativním hodnocením s navrhovaným standardem „*hodnoty sociálních služeb*“ se bude zabývat kapitola 3.5 této práce.

Z výše uvedených zjištění vyplývá, že námi reflektované kritérium je sice stále právně závazné, ale právně opodstatněné není, jelikož je v rozporu s českou legislativou. Problém také nastává v hodnocení reflektovaného kritéria, protože na jeho základě není možné posoudit, zda je, nebo není naplňován.

¹⁶⁶ Srov. *Národní strategie rozvoje sociálních služeb na rok 2015* [online]. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, s. 14 [cit. 2015-03-09]. Dostupné na <http://www.mpsv.cz/files/clanky/20258/III.pdf>.

¹⁶⁷ Srov. *Inovace požadavků na kvalitu sociálních služeb. Standardy a kritéria kvality sociálních služeb*, MPSV, s. 8 [cit. 2015-01-17]. Dostupné na: http://www.mpsv.cz/files/clanky/15274/standardy_v2.pdf,

¹⁶⁸ Tamtéž, s. 7-8.

3.3 Eticky a právně přijatelná praxe při aplikaci požadavku ochrana uživatele před předsudky a negativním hodnocením v NZDM

Cílem této kapitoly je vytvořit obecnou metodiku ochrany uživatele NZDM před předsudky a negativním hodnocením, která by odpovídala jak etickým, tak aktuálně platným právním požadavkům ČR. Při její tvorbě je nezbytné vycházet z etického kodexu sociálních pracovníků. Na tomto místě je nutné podotknout, že každé zařízení si vytváří svůj vlastní materiál (není vyžadované písemné zpracování) pro ochranu uživatele před předsudky a negativním hodnocením, aby odpovídal jeho specifickým charakteristikám, proto zde nemusí být uvedena metodika univerzálně platná a zcela obsáhlá.

I kdyby byl požadavek ochrany uživatele před předsudky a negativním hodnocením ze SQSS vypuštěn (důvody byly objasněny v kapitole 3.2 této práce), tak riziko stigmatizace klienta NZDM bude aktuální stále. Z tohoto důvodu je ochrana klienta před předsudky a negativním hodnocením uplatnitelná v praxi i přes jakékoliv legislativní změny.

V této metodice bude také prakticky poukázáno na provázanost reflektovaného kritéria s dalšími aktuálně platnými SQSS (některé nemusí být písemně zpracované) a platnou legislativou ČR, aby následně mohlo být určeno, čím je zde reflektovaný požadavek jedinečný, v čem se odlišuje od ostatních SQSS.

Metodika je rozdělena do sedmi částí. První dvě části tvoří anotace a definice pojmů. Třetí až šestá část se věnuje zásadám ochrany uživatele služby před předsudky a negativním hodnocením z hlediska pracovního týmu, samotného uživatele služby, široké veřejnosti a odborné veřejnosti. Tyto kapitoly se ještě dále dělí na prevenci a intervenci. Poslední, sedmá část určuje specifika, díky kterým je námi reflektovaný požadavek jedinečný.

Postup při aplikaci ochrany uživatele služby před předsudky a negativním hodnocením v NZDM

1) Anotace:

- „V NZDM existuje jasné povědomí o tom, jaká jsou rizika stigmatizace uživatelů služby. Pracovníci znají konkrétní příklady. Zařízení se této problematice věnuje.“¹⁶⁹
- Pracovní tým NZDM byl informován, že riziko vzniku předsudků a negativního hodnocení vůči NZDM a jeho uživatelům služby hrozí ze strany pracovníků, veřejnosti, společnosti i samotných uživatelů služby.
- Uživatelé mohou být veřejností či společností vnímáni negativně, úkolem pracovníka je takové postoje ještě více neumocňovat.
- S tímto dokumentem byli seznámeni všichni pracovníci (stážisti, praktikanti a externí pracovníci), kteří se dostávají do přímé práce s uživateli služby.

2) Definice pojmů:

- Předsudkem se v této práci (metodice) myslí *„odmítavý až nepřátelský postoj vůči člověku, který patří do určité skupiny, jen proto, že do dané skupiny patří, a má se tudíž za to, že má nežádoucí vlastnosti připisované této skupině.“*¹⁷⁰
- Sloslovím *„negativní hodnocení“* se zde myslí subjektivní záporný postoj osob (pracovníků, veřejnosti aj.) vůči uživatelům sociální služby, na jejichž základě vznikají předsudky.

¹⁶⁹ Standardy kvality sociálních služeb pro nízkoprahové zařízení pro děti a mládež [online].

¹⁷⁰ ALLPORT, G. W. O povaze předsudků, s. 39.

3) Zásady práce pro uplatňování ochrany uživatele před předsudky a negativním hodnocením – pracovní tým NZDM

3a) Prevence:

- NZDM poskytuje služby v souladu se svým posláním, *„posláním NZDM 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”*.¹⁷¹

Provázané s kritériem SQSS č. 1a – Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována.

- Sociální, psychologická a zdravotní péče je založena na hodnotách demokracie a lidských práv, které jsou vyjádřeny v Chartě lidských práv Spojených národů, v Úmluvě o právech dítěte a v etickém kodexu Práv pacientů. Dále se řídí také zákony České republiky.
- Celý personál NZDM, který se dostává do kontaktu s uživateli včetně dobrovolníků, stážistů, praktikantů a externích pracovníků, byl seznámen s *„etickým kodexem sociálních pracovníků České republiky”*,¹⁷² případně také s etickým kodexem daného NZDM (pokud ho má zpracovaný) a svým podpisem stvrzuje, že bude jednat dle etických zásad v něm ukotvených.

Provázané s kritériem SQSS č. 2a – Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv

¹⁷¹ Srov. HERZOG, A.; SYROVÝ, J.; ZIMMERMANNOVÁ, M. a kol. *Pojmoslovní Nizkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*, s. 4.

¹⁷² *Etický kodex sociálních pracovníků České republiky* [online].

a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

- NZDM zabezpečí, aby všichni odborní pracovníci věnující se přímé práci s uživateli splňovali kvalifikační požadavky pro výkon své pracovní funkce dle zákona č. 108/2006 Sb.

Provázané s kritériem SQSS č. 9a – Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována.

- Zaměstnanci poskytovatele NZDM jsou vázáni mlčenlivostí, která vychází z § 100 zákona o sociálních službách a stvrdili ji např. při podpisu pracovní smlouvy. Mlčenlivost se vztahuje i na dobrovolníky, stážisty, praktikanty a externí pracovníky. Mlčenlivost je závazná, výjimkou je ohlašovací povinnost dle § 167 trestního zákona povinnost ohlásit trestný čin a § 168 trestního zákona povinnosti překazit trestný čin.¹⁷³

- Pracovníci, kteří vykonávají přímou práci s uživateli služby, pracují dle zásad NZDM, které vycházejí z principu „*nízkoprahovosti*“ (tyto zásady práce byly konkrétně popsány v kapitole 2.8 této práce). Patří k nim rovnost, anonymita, respekt, dobrovolnost, bezplatnost, mlčenlivost, „*nízkoprahově*“ naladěni pracovníků.

Provázané s kritériem SQSS č. 1a – Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována.

¹⁷³ ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon 108/2006 Sb. O sociálních službách, § 100.

- Pracovníci NZDM, kteří se věnují přímé práci s uživateli, jsou povinni se dále vzdělávat dle § 111 zákona o sociálních službách.
Provázané s kritériem SQSS č. 10b – Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje.

- Pracovníci mají možnost sdílení vlastních pocitů z práce s uživateli formou pravidelných pracovních porad.
Provázané s kritériem SQSS č. 10c – Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel postupuje.

- NZDM zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka. Zde záleží na finančních možnostech zařízení a potřebách zaměstnanců. Pracovní tým NZDM by měl být informován o časové dotaci, která jim bude (v rámci smlouveného časového období) ze strany nezávislého kvalifikovaného odborníka poskytnuta.
Provázané s kritériem SQSS č. 10e – Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.

- Pracovníci, kteří se dostávají do kontaktu s uživateli služby, dodržují stejná pravidla (dle nastavení zařízení), jako uživatelé.
Provázané s kritériem SQSS č. 2a – Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

- Pracovníci NZDM jsou si vědomi rizik spjatých s předsudky a negativním hodnocením. Tato problematika se řeší na pravidelných poradách týmu, kde se

mohou otevřít témata např. vyhoření pracovníka, osobního negativního postoje pracovníka k některému z uživatelů, riziko diskriminace apod.

- **Provázané s kritériem SQSS č. 2a** – Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
- Pracovníci oslovují své uživatele v NZDM takovým způsobem, jaký si uživatel sám vybral. Pokud si uživatel přeje být oslovován přezdívkou, tak nesmí být vulgární.
- V NZDM mohou vykonávat činnost dobrovolníci, dle zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě), ve znění pozdějších předpisů.
- NZDM má vytvořen vnitřní systém pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby tak, aby odpovídal SQSS.
Provázané s SQSS č. 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

3b) Intervence:

- V případě, že se některý z pracovníků (stážistů, praktikantů či dobrovolníků) nechová dle zásad práce a pravidel NZDM, tak je vedoucí pracovník/člen pracovního týmu povinen na toto jednání pracovníka upozornit a případně toto téma otevřít např. na poradě či supervizi, aby nedošlo ke standardizování takového chování v NZDM a aby byla služba poskytována v souladu s etickým kodexem sociálních pracovníků.
- V případě, že kterýkoliv pracovník je svědkem nepřijatelného chování k uživateli služby, je povinen tyto informace předat vedoucímu pracovníkovi,

popřípadě další nadřizené osobě, která se bude touto záležitostí zabývat. Dále bude záležitost projednávána a řešena dle nastavení zařízení.

4) Zásady práce pro uplatňování ochrany uživatele před předsudky a negativním hodnocením – uživatel služby

4a) Prevence:

- Uživatelé služby jsou seznámeni se svými právy a povinnostmi v rámci využívání služeb NZDM. Práva a povinnosti jsou vyvěšeny v prostorách klubu na viditelném místě a jsou formulována takovým způsobem, aby byla pro cílovou skupinu srozumitelná. Uživatelé stvrzují svým podpisem, že byli se svými právy a povinnostmi seznámeni při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby. Pokud je s uživateli služby uzavřena smlouva pouze ústní, tak musí pracovní tým zajistit uživatelovo obeznámení s právy a povinnostmi jiným způsobem (dle věku uživatele) např. kreativně – obtisknutí své dlaně nebo nakreslení své značky na materiál k tomu určený.

Provázané s kritériem SQSS č. 3a – Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

- Jednou z povinností uživatelů služby je dodržování nastavených pravidel a případné respektování udělené sankce. Pravidla a sankce jsou vyvěšeny v prostorách NZDM na viditelném místě. Pravidla a sankce jsou sepsána takovým způsobem, aby byla pro cílovou skupinu srozumitelná. V pravidlech může být ukotveno, že v okolí NZDM se musí dodržovat pořádek např. (klid, čistota, aj...).

Provázané s kritériem SQSS č. 3a – Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Možnost jak formulovat v NZDM pravidla, práva, povinnosti a sankce uvádím v příloze č. 4.

- Uživatelé služby mají možnost participovat na činnosti NZDM a byli s touto informací srozumitelně seznámeni při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby. Pracovníci tuto možnost uživatelům služby příležitostně připomínají.
- **Provázané s kritériem SQSS č. 5b** – poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby.¹⁷⁴

4b) Intervence:

- Pokud uživatel služby sám sebe hodnotí negativně nebo předsudečně, podceňuje se aj., je důležité, aby pracovník tyto postoje zachytil a snažil se podpořit uživateli silné stránky. Následně by měli spolupracovat na tom, aby se uživatel mohl rozvíjet společensky žádoucím způsobem.
Provázané s kritériem SQSS č. 5b – poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby.¹⁷⁵
- Pokud je jedním z cílů ochrany uživatele služby před předsudky a negativním hodnocením pomoc uživatelům služby v tom, aby si byli vědomi odlišnosti, která je důvodem odmítání veřejností, a zjištění, zda se chtějí či nechtějí přizpůsobit¹⁷⁶, pak je důležité uživatele v NZDM příznivě ovlivňovat, a to prostřednictvím výchovy, zásad práce NZDM, preventivních programů, důsledného dodržování nastavených pravidel nebo individuální práce s ohledem na uživateli cíle.

¹⁷⁴ Srov. ČESKÁ REPUBLIKA. Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb.

¹⁷⁵ Srov. ČESKÁ REPUBLIKA. Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb.

¹⁷⁶ Srov. ČERMÁKOVÁ, K.; JOHNOVÁ, M. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – Průvodce poskytovatele*, s. 11.

Provázané s kritériem SQSS č. 5b – poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby.¹⁷⁷

5) Zásady práce pro uplatňování ochrany uživatele před předsudky a negativním hodnocením – široká veřejnost

5a) prevence:

- Je důležité, vytvořit o NZDM dobré povědomí mezi širokou veřejností, „odtajnit“ do jisté míry to, co se za dveřmi klubu děje.
 - Pracovní tým NZDM laicky popisuje služby, které NZDM nabízí, a to formou letáčků, článků, webových stránek či regionální televizního vysílání. V těchto tištěných či mluvených formách se užívají zásadně nehanlivé výrazy, ne však příliš odborné, aby byly srozumitelné laikům.
 - Pracovní tým předkládá veřejnosti fotografie, na kterých jsou zachyceny prostory NZDM a pracovníci, aby byla služba čitelnější.
 - Striktní zachovávání anonymity uživatelů služby (pokud uživatel využil možnost anonymity), některá NZDM poskytují své služby pouze anonymním klientům.
- Provázané s kritériem SQSS č. 1a** – Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována.
- NZDM upozorňuje na anonymitu klientů na vstupních dveřích klubu a upozorňuje osoby, které nevyužívají služby NZDM nebo nejsou zájemci

¹⁷⁷ Srov. ČESKÁ REPUBLIKA. Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb.

o službu, aby nevcházeli, ale případně zazvonili na zvonek nebo zakleпали na dveře apod.

Provázané s kritériem SQSS č. 1a – Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována.

- Prostory NZDM jsou koncipovány, vybírány a zařizovány tak, aby byla minimalizována konfrontace uživatelů s ostatními osobami.

Provázané s SQSS č. 11 – Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb.

- Dny otevřených dveří – pokud se takový den uskutečňuje, musí o tom být uživatelé služby informováni, aby případně nedošlo k porušování anonymity.

Provázané s kritériem SQSS č. 1a – Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována.

- Prostory a vybavení může využívat také veřejnost, ale mimo otevírací dobu NZDM, dle nastavení zařízení.

- NZDM nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby, má vytvořen jejich seznam (zájmové útvary, zájmové kroužky, sociální služby, doprovodné služby, krizové linky aj.), tento seznam je pravidelně aktualizován a je uživatelům k dispozici.

Provázané s SQSS č. 8 – Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje.

5b) intervence:

- Pakliže se samotní pracovníci budou setkávat na veřejnosti s urážením, zesměšňováním a podobně v souvislosti s uživateli služby, je potřeba v klidu práci NZDM jednoduše a krátce vysvětlit. Také je důležité, aby se pracovník pokusil zjistit na základě čeho k takému hodnocení dochází. Problém může způsobovat nežádoucí chování uživatelů služby v okolí NZDM, což lze řešit.

6) Zásady práce pro uplatňování ochrany uživatele před předsudky a negativním hodnocením – odborná veřejnost

6a) prevence:

- Osvětová činnost, ve které se neobjevují pejorativní a hanlivé výrazy v souvislosti s uživateli služby.
- Představování činnosti NZDM např. v návazných službách, na konferencích, na městských úřadech aj.
- Publikace článků

6b) intervence:

- Je především v rukou pracovníků NZDM. Při příležitosti, kdy uslyší, jak pracovníci v jiných službách či organizacích mluví o uživateli hanlivě, s ironií a podobně, jemně je opraví, nabídnou jiný výraz.

7) Specifika ochrany uživatele před předsudky a negativním hodnocením

- Z výše uvedené metodiky vyplývá, že specifika námi reflektovaného požadavku jsou obsažena jak v prevenci, tak v intervenci, ale většina preventivních postupů v rámci reflektovaného kritéria je velice úzce spjata s dalšími SQSS nebo vychází z Charty lidských práv Spojených národů, z Úmluvy o právech dítěte, zákonů ČR nebo etického kodexu sociálních pracovníků ČR, i když některé

preventivní postupy v tomto směru specifické jsou. Patří k nim osvětová činnost, vyspecifikování předsudků a negativního hodnocení a vědomí rizik vycházejících z předsudků. Nesporným dílem je to, že jsou všichni pracovníci s tímto dokumentem seznámeni.

- Jedinečnost námi reflektovaného požadavku spočívá hlavně v intervencích, tzn., určením zásahu pracovníka v případě, že by došlo k negativnímu hodnocení či předsudečnému chování k uživatelům služby ze strany pracovníků, veřejnosti či samotného uživatele služby.

3.4 Vypuštění ochrany uživatele služby před předsudky a negativním hodnocením z české legislativy

Cílem následujícího textu je reflektovat návrh o vypuštění ochrany uživatele služby před předsudky a negativním hodnocením z české legislativy a poukázat na možné důsledky, které by pro poskytovatele z této změny vyplývaly, a to na základě specifik námi reflektovaného kritéria, která byla určena v předchozí kapitole. Aby bylo možné výše uvedené důsledky určit, je nezbytné zohlednit inovaci SQSS jako celek, protože v předložených návrzích změn může být ochrana uživatele služby před předsudky a negativním hodnocením částečně zohledněna.

Odstranit disonanci zde reflektovaného požadavku s českou legislativou (touto problematikou se zabývala kapitola 3.2 této práce) by mohlo být zajištěno přeformulováním kritéria tak, aby bylo ve shodě se zákony ČR. Ovšem když se námi reflektovaný požadavek přeformuluje např. tímto způsobem „*v zařízení existuje jasné povědomí o tom, jaká jsou rizika stigmatizace uživatelů služby. Pracovníci znají konkrétní příklady. Zařízení se této problematice věnuje*”,¹⁷⁸ tak se dostáváme opět, na začátek, protože jakmile se ve formulaci objeví slovo „stigmatizace“ nebo „předsudek“, tak věta nedopovídá § 2 (2) zákona o sociálních službách. V tom se požaduje, aby rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb zachovával vždy lidskou důstojnost osob a aby služby byly poskytovány tak, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.¹⁷⁹ Z daného vyplývá, že zákon č. 108/2006 Sb. neumožňuje

¹⁷⁸ *Standardy kvality sociálních služeb pro nízkoprahové zařízení pro děti a mládež* [online].

¹⁷⁹ Srov. ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon 108/2006 Sb. O sociálních službách, § 2 (2).

žádná pochybení či rizika ze strany poskytovatele a pracovníků, veřejnost a společnost v tomto smyslu nezohledňuje.

Lze předpokládat, že i to byl jeden z důvodů, proč je navrhovaný standard č. 2 „**hodnoty sociálních služeb**” zatím koncipovaný takto: „*Sociální služba při řešení nepříznivé sociální situace podporuje naplňování práv osob včetně zachování lidské důstojnosti osob, možnosti osob samostatně se rozhodovat o způsobu řešení nepříznivé situace, aktivitu osob při řešení nepříznivé situace, a sociální začlenění osob, resp. předcházení sociálnímu vyloučení. Sociální služba nabízí možnost poskytnutí podpory při rozhodování osobě, jejíž schopnost činit rozhodnutí je snížena.*”¹⁸⁰ V podstatě v tomto konceptu námi reflektované kritérium částečně obsaženo je, jelikož ochrana uživatele služby NZDM před předsudky a negativním hodnocením je jedním z nástrojů pro ochranu lidských práv, protože vychází z čl. 10 odst. 1 Listiny základních práv a svobod (LSPZ) ČR: „*každý má právo, aby byla zachována jeho lidská důstojnost, osobní čest, dobrá pověst a chráněno jeho jméno*”.¹⁸¹

Když v této souvislosti zohledníme ještě obsah navrhovaného kritéria SQSS č. 5 „**informace o službě**”: „*Sociální služba zveřejňuje informace o charakteru služby, nabídce, podmínkách a kapacitě poskytování základních činností. Tyto informace jsou dostupné a přístupné široké veřejnosti,*”¹⁸² a kritérium SQSS č. 7 „**stížnosti na kvalitu**”, jehož obsah zní takto: „*Poskytovatel poskytuje osobě podporu v průběhu celého procesu podávání a vyřizování stížností. Podporou se rozumí zajištění informací, jejich vysvětlení, podpora při komunikaci, podpora při podání i vyřizování stížností. Veřejně dostupné postupy pro podávání a vyřizování stížností obsahují minimálně označení místa, kam je možno stížnost podat a jaká je lhůta pro vyřízení stížnosti. Poskytovatel eviduje stížnosti a způsob jejich vyřízení*”,¹⁸³ tak v rámci těchto kritérií (obě výše uvedená kritéria jsou platná v nepatrně jiném znění již teď) poskytovatel uplatňuje i postupy ochrany uživatele před předsudky a negativním hodnocením, například osvětovou činnost. Zde je nutné podotknout, že některé postupy

¹⁸⁰ MPSV. *Individuální projekt MPSV - Inovace systému kvality sociálních služeb, newsletter 15 – srpen 2013* [online]. 2013, s. 6 [cit. 2015-01-17]. Dostupné na: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/15654/13_Final_newsletter-13_cervenec2013.pdf>.

¹⁸¹ ČESKÁ REPUBLIKA. Listina základních práv a svobod. In *Sbírka zákonů, Česká republika*. 1992, roč. 1993, částka 1, usnesení předsednictva České národní rady č. 2.

¹⁸² Tamtéž, s. 8.

¹⁸³ Srov. MPSV. *Inovace požadavků na kvalitu sociálních služeb: Druhý návrh věcného řešení* [online]. Praha: MPSV, 2013, s. 14. [cit. 2015-01-17]. Dostupné na: <<http://www.mpsv.cz/files/clanky/15275/inovace.pdf>>.

ochrany uživatele před předsudky a negativním hodnocením mohou být částečně obsaženy i v dalších navržených SQSS, které zde nebyly jmenovány. Ale tyto tři výše jmenované návrhy SQSS jsou v souvislosti s účelem této práce považovány za zásadní, protože mají dle předchozích zjištění s námi reflektovaným požadavkem přímou souvislost.

Ovšem z výše uvedených standardů nám vypadla jakákoliv rizika spjatá s předsudky a negativním hodnocením vůči klientovi, což může být vnímáno pozitivně, ale přináší to i jistá nebezpečí v tom smyslu, že by se na tuto problematiku mohlo zapomenout, ačkoliv je opodstatněná. Z nové podoby SQSS také vypadly veškeré intervence pracovníků, které by měly nastat v případě, kdy dojde k porušování práv uživatele služby. Zde je nutné podotknout, že NZDM tyto intervence vůbec nemusí mít zpracované.

Pokud bude zde reflektované kritérium z přílohy č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb. vypuštěno, tak to neznamena, že by rizika vycházející z předsudků a negativního hodnocení nehrozila, pouze námi reflektované kritérium nebude sloužit jako měřítko kvality služby a nástroj pro její hodnocení.

NZDM může mít metodiku ochrany uživatele služby před předsudky a negativním hodnocením ukotvenou např. v interních materiálech zařízení. Většina poskytovatelů sociálních služeb takový materiál zpracovaný má, protože ho zákon stále vyžaduje, i když nemusí být v písemné podobě.

Postupy k naplňování ochrany uživatele před předsudky a negativním hodnocením jsou dle metodiky, která byla vytvořena v této práci, tak úzce propojené s jinými standardy nebo jinými dokumenty např. Charta lidských práv Spojených národů, Úmluva o právech dítěte, zákony ČR nebo etický kodex sociálních pracovníků ČR, že lze souhlasit s argumenty poskytovatelů, kteří poukázali na nedostatky v systému, a to zejména na duplicitu některých kritérií standardů, nejednotnost výkladu a velkou administrativní zátěž.¹⁸⁴

Problém je také stále v tom, že je velmi obtížné námi reflektovaný požadavek hodnotit. Uživatelé NZDM mohou být veřejností vnímáni negativně, ale to nemusí být zapříčineno tím, že by pracovníci NZDM nejednali dle ochrany uživatele před předsudky

¹⁸⁴ Srov. MPSV. *Úvodní slovo Čáslavy P. na konferenci inovace standardů kvality sociálních služeb*. Individuální projekt MPSV - konference Inovace systému kvality sociálních služeb [online].

a negativním hodnocením. Proto námi reflektované kritérium má v NZDM spíše opodstatněnost etickou než právní.

Rizika spjatá s předsudky a negativním hodnocením by rozhodně měla být v povědomí poskytovatele NZDM a jeho pracovního týmu. Také by měl pracovní tým uplatňovat takové postupy, aby k předsudkům a negativnímu hodnocení nedocházelo, ale měřit na základě tohoto kritéria kvalitu služby je při nejmenším velmi zavádějící.

ZÁVĚR

Cílem této práce bylo reflektovat stále platné kritérium SQSS, čili ochranu uživatelů služby před předsudky a negativním hodnocením a zjistit, zda je tento požadavek v NZDM opodstatněný. Na základě předchozích zjištění určit, jaké důsledky by mohlo přinést jeho chystané zrušení nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež v ČR.

Aktuálně stále platné kritérium SQSS, kdy má poskytovatel vytvářet a uplatňovat vnitřní pravidla pro ochranu uživatele před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby, byl v první kapitole této práce popsán z hlediska platné legislativy ČR. Následně byl reflektován návrh o vypuštění tohoto kritéria ze SQSS a popsány důvody, které tuto změnu způsobily. Jelikož si ochranu uživatele služby před předsudky a negativním hodnocením mají jednotlivé sociální služby zpracovat a naplňovat samy, tak se práce dále zabývala problematikou předsudků a možnostmi jejich redukce, a to z hlediska různých vědních disciplín, které se tímto předmětem zabývaly. Z této části vyšlo najevo, že problematika předsudků není dodnes dostatečně objasněna, ačkoliv se jí zabývalo mnoho odborníků z různých zemí. Také zde bylo poukázáno na fakt, že dosud provedené snahy zacílené na redukci osobních předsudků zatím nepřinesly mnoho věrohodný výsledků.

V další části byla charakterizována nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, která musejí zde reflektovaný požadavek splňovat.

Poté byla ochrana uživatele služby před předsudky a negativním hodnocením v NZDM reflektována, a to z hlediska etiky a práva. Na základě této reflexe bylo možné konstatovat, že zmiňované kritérium je eticky opodstatněné, protože vychází z ontologického pojetí lidské důstojnosti, *kteřá si nárokuje respekt mravního ohledu, vztahující se na všechny lidi, protože se jedná o důstojnost, která vyplývá ze samotné podstaty lidského bytí a tudíž náležející člověku již předem od narození*”,¹⁸⁵ a zároveň je opodstatněné tím, že riziko stigmatizace uživatelů NZDM reálně hrozí, a to od pracovníků, veřejnosti či samotných uživatelů služby.

Ovšem problém nastal s opodstatněností právní, jelikož požadavek ochrany před předsudky a negativním hodnocením je sice stále legislativně platný, ale jeho

¹⁸⁵ WETZ, F. J. *Die Würde der Menschen ist antastbar, Eine Provokation*. Stuttgart: Klett-Cotta, 1998.
In: ŠRAJER, J. *Lidská důstojnost a sociální práce*. In Sociální práce/Sociální práca. 2/2006, s. 109-113.

koncipování není v souladu s dvěma paragrafy zákona o sociálních službách, a to je stěžejní argument proto, aby byl tento požadavek ze SQSS vypuštěn.

Aby bylo možné zjistit důsledky, které by z vypuštění ochrany uživatele služby před předsudky a negativním hodnocením ze SQSS vyplývaly, musely být zohledněny praktické otázky a činitele, které do této oblasti vstupují. Jedním z těchto činitelů byl popud poskytovatelů sociálních služeb, kteří poukázali na to, že některá kritéria SQSS jsou velmi úzce spjata s dalšími SQSS nebo jinými dokumenty zabývající se ochranou lidských práv. Což v konečném důsledku znamená, že poskytovatel sociálních služeb musí opakovat stejné informace v několika spisech (metodikách práce), což přináší pracovnímu týmu velkou administrativní zátěž. Aby bylo možné toto tvrzení v souvislosti s ochranou uživatele služby před předsudky a negativním hodnocením potvrdit, případně vyvrátit, byla autorkou této práce vytvořena eticky a aktuálně právně přijatelná metodika, kterou by mohla NZDM uplatňovat v praxi. V této metodice bylo poukázáno na propojení a překrývání postupů ochrany uživatele před předsudky a negativním hodnocením s jinými legislativními závazky NZDM.

Díky této metodice byla také určena specifika, která ochranu před předsudky a negativním hodnocením odlišují od jiných požadavků, které musí NZDM splňovat. A tato specifika by z nové podoby SQSS vypadla, kdyby bylo námi reflektované kritérium zrušeno. Patří k nim zejména pojmenování rizik spjatých s předsudky a negativním hodnocením, dále osvětová činnost a intervence, které by měl pracovní tým provést, jakmile by došlo k negativnímu hodnocení či předsudečnému jednání k uživatelům služby. Ovšem tyto výsledky vycházejí pouze ze zde vytvořené metodiky, NZDM mohou mít postup k naplňování ochrany uživatele služby před předsudky a negativním hodnocením nastavený jinak.

V nové podobě standardů kvality sociálních služeb, která se ještě stále projednává, sice námi reflektované kritérium zcela obsaženo není, ale některé postupy k jeho naplňování jsou součástí nově navrhovaných standardů, zejména SQSS „*hodnoty sociálních služeb*“, „*informace o službě*“, a „*stížnosti na kvalitu*“.

Také je nutné zohlednit to, že zpracování námi reflektovaného kritéria vůbec nezaručuje propojení s praxí a také není možné na jeho základě zhodnotit, zda k jeho naplňování dochází nebo ne, protože poskytuje spíše návod k cíli než hodnotící hledisko.

Z výše uvedených výsledků vyplývá, že ochrana uživatele služby před předsudky a negativním hodnocením nemusí být nutně ukotvena v legislativě ČR,

jelikož je velmi úzce spjatá s dalšími dokumenty, kterými se NZDM řídí. Hodnocení kvality služby na základě takového kritéria je přinejmenším zavádějící, ale ochrana uživatele služby před předsudky a negativním hodnocením by měla být v povědomí poskytovatelů sociálních služeb, protože je eticky opodstatněná, a rizika stigmatizace klientů NZDM jednoznačně hrozí.

Seznam použitých zdrojů

Tištěné zdroje:

- ALLPORT, G. W. *O povaze předsudků*. Praha: Prostor, 2004. ISBN 80-7260-125-3.
- ARDREY, R. *The territorial imperative*. New York: Dell, 1966.
- BÁRTEK, L. *Riziko moci v pomáhajících profesích*. České Budějovice, 2011. Diplomová práce. Teologická fakulta. Vedoucí práce: Roman Míčka.
- BARTOŇOVÁ, M.; ŠANDOR, J. a kol. *Nízkoprahové programy pro děti a mládež*. Bratislava: Nadácia mládeže Slovenska, 2005. ISBN: 80-969348-0-5.
- ČÁMSKÝ, P.; KRUTILOVÁ, D. a kol. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008.
- ČECHLOVSKÝ, J. *Česká asociace streetwork a nízkoprahové služby*. Éthum – Buletin pro sociální pomoc, prevenci a intervenci, 2004, roč. 12. č. 1.
- ČECHLOVSKÝ, J.; RACEK, J. *Kořeny vzniku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v České republice*. In: KLÍMA P. a kol. *Kontaktní práce*. Antologie textů. Praha: Česká asociace streetwork, 2007.
- ČECHLOVSKÝ, J. *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (volnočasová aktivita nebo sociální služba?)*. Hradec Králové: PdF UHK, 2005. Diplomová práce.
- ČERMÁKOVÁ, K.; JOHNOVÁ, M. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – Průvodce poskytovatele*. MPSV. 2002.
- GADAMER, H. *Wahrheit und Methode*. Grundzüge einer philosophischen Hermeneutik, J. C. B. Mohr (Paul Siebeck), Tübingen, 1990. ISBN 3-16-145616-5.
- GIDDENS, A. *Sociologie*. Přeložil Jan Jařab. Praha: Argo, 1999. ISBN 80-7203-124-4.
- GUGGENB HL-CRAIG, A. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-302-4.
- HAWKINS, P.; SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. Přeložila Helena Hartlová. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-715-9.

- HAYES, N. *Základy sociální psychologie*. 3. vyd. Přeložila Irena Štěpaníková. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-763-9.
- HERZOG, A. *Standardy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. Éthum – sborník sylabů, pracovních listů a textů Vzdělávacího programu Gabriel. Mimořádné vydání, 2003.
- HERZOG, A.; RACEK, J. Fenomén NZDM, tedy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. In: KLÍMA P. a kol. *Kontaktní práce*. Antologie textů. Praha: Česká asociace streetwork, 2007.
- JAKOUBEK, M. *Romové - konec (ne)jednoho mýtu: tractatus culturo(mo)logicus*. Praha: Socioklub, 2004. ISBN 80-86140-21-0.
- JANDOUREK, J. *Sociologický slovník*. Praha: Portál, 2001. ISBN: 80-7178-535-0.
- KASSIN, S. M. *Psychologie*. Přeložila Helena Šolcová. Brno: Computer Press, 2007. ISBN 978-80-251-1716-3.
- KREBS, V. a kol. *Sociální politika*. 4. vyd. Praha: ASPI, 2007. ISBN 978-80-7357- 276-1.
- KOSEK, J. *Kulturní a historické kořeny a souvislosti stereotypů a předsudků*. Praha, 2011. Disertační práce. Univerzita Karlova v Praze. Filozofická fakulta. Vedoucí práce: Ivan Mucha.
- KREJČÍŘOVÁ, O.; TREZNEROVÁ I. *Malý lexikon sociálních služeb*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2011. ISBN 978-80-244-2754-6.
- KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P. a kol. *Sociální služby: tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Tábor: ABENA, 2008. ISBN 978-80-254-3427-7.
- MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0.
- MATOUŠEK, O. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.
- MUSIL, L.; HUBÍKOVÁ, O.; KUBALČÍKOVÁ K. *Kultura poskytování osobních sociálních služeb: Případová studie pečovatelské služby*. Zpráva z druhé fáze výzkumu, Brno: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2002.
- NAKONEČNÝ, M. *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia, 1995. ISBN 80-200-0525-0.

- NAKONEČNÝ, M. *Encyklopedie obecné psychologie*. 2., rozš. vyd., v Akademii vyd. 1. Praha: Academia, 1997. ISBN 80-200-0625-7.
- NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. Praha: Academia, 1999. ISBN 80-200-0690-7.
- NOVÁK, T. *O předsudcích*. Brno: Doplněk, 2002. ISBN 80-7239-121-6.
- PRŮCHA, J. *Multikulturní výchova: teorie, praxe, výzkum*. Praha: ISV Institut sociálních vztahů, 2001. ISBN 80-85866-72-2.
- PRŮCHA, J. *Interkulturní psychologie: [sociopsychologické zkoumání kultur, etnik, ras a národů]*. 2., rozš. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-280-5.
- RACEK, J.; HERZOG, A. *Fenomén NZDM, tedy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. In: KLÍMA P. a kol. *Kontaktní práce*. Antologie textů. Praha: Česká asociace streetwork, 2007.
- UHLÍKOVÁ, L.; TONCROVÁ, M. *Etnické stereotypy z pohledu různých vědních oborů*. Brno: Etnologický ústav AV ČR, 2001. ISBN 80-85010-34-8.
- SÝKOROVÁ, A. *Interpretace a přístup sociálních pracovníků k standardům kvality sociálních služeb*. České Budějovice 2014. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Vedoucí práce: Markéta Elichová.
- SÝKOROVÁ, A; ELICHOVÁ M. *Interpretace a přístup sociálních pracovníků ke standardům kvality sociálních služeb z hlediska lidských práv*. Caritas et veritas. České Budějovice: TF JU, 2014. č. 1 (in press). Podpořeno GAJU č.117/2013/H.
- ŠANDOR, J. a kol. *Pravidlá*. In Nizkoprahove programy pre deti a mládež – uvod do problematiky. Bratislava: Nadácia mládeže Slovenska, 2005. ISBN 80-969348-0-5.
- ŠANDOR, J. a kol. *Ciel'ová skupina nízkoprahových programov pre deti a mládež*. In Nizkoprahove programy pre deti a mládež – uvod do problematiky. Bratislava: Nadácia mládeže Slovenska, 2005. ISBN 80-969348-0-5.
- ŠANDOR, J. a kol. *Nizkoprahové programy pre deti a mládež*. In Nizkoprahove programy pre deti a mládež – úvod do problematiky. Bratislava: Nadácia mládeže Slovenska, 2005. ISBN 80-969348-0-5.
- ŠRAJER, J. *Lidská důstojnost a sociální práce*. In Sociální práce/Sociální práca. 2/2006.

- TOMEŠ, I.; KOLDINSKÁ K. *Sociální právo Evropské unie*. Praha: C.H.Beck, 2003. ISBN 80-7179-831-2.
- WETZ, F. J. *Die Würde der Menschen ist antastbar, Eine Provokation*. Stuttgart: Klett-Cotta, 1998.

Internetové zdroje:

- *Etický kodex sociálních pracovníků České republiky* [online]. Praha: Společnost sociálních pracovníků ČR [cit. 2015-03-08]. Dostupné na: <http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf>.
- *Evropské projekty* [online]. Praha: Streetwork.cz, oborový portál o nízkoprahových sociálních službách a zařízeních, 2006 [cit. 2015-2-28]. Dostupné na: <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=2207&site=cas>.
- Diakonie Jablonec nad Nisou. *Kruháč, NZDM (nízkoprahové zařízení pro děti a mládež)* [online]. Diakonie Českobratrské církve evangelické [cit. 2015-2-28]. Dostupné na: <<http://www.jablonec.diakonie.cz/kruhac/co-je-to-nzdm/>>.
- HERZOG, A.; SYROVÝ, J.; ZIMMERMANNOVÁ, M. a kol. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)* [online]. Praha: Streetwork.cz, oborový portál o nízkoprahových sociálních službách a zařízeních, 2006 [cit. 2015-2-28]. Dostupné na: <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=186&site=cas>.
- *Hodnocení ČAS – otázky a odpovědi* [online]. Praha: Streetwork.cz, oborový portál o nízkoprahových sociálních službách a zařízeních, 2006 [cit. 2015-2-28]. Dostupné na: <<http://www.streetwork.cz/content/view/754/>>.
- HOLKOVÁ, I.; GABRYSZ, A. *Manuál pro metodiky v sociálních službách* [online]. Praha: Institut pro podporu a rozvoj kvality ve veřejných službách, 2011 [cit. 2015-01-17] Dostupné na: <http://www.instand.cz/dokumenty/manual-pro-metodiky_201109291341206.pdf>.

- *Jací jsou klienti NZDM* [online]. Praha: Streetwork.cz, oborový portál o nízkoprahových sociálních službách a zařízeních, 2006 [cit. 2015-2-23]. Dostupné na: <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=2612>.
- MPSV. *Bílá kniha v sociálních službách* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2003 [cit. 2015-01-17]. Dostupné na: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila_kniha.pdf>.
- MPSV. *Inovace požadavků na kvalitu sociálních služeb. Podněty k revizi standardů sociálních služeb. Zpráva z výzkumu* [online]. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. [cit. 2015-01-17]. Dostupné na: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/14146/C1_zprava.pdf>.
- MPSV. *Individuální projekt MPSV - Inovace systému kvality sociálních služeb* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2013 [cit. 2015-01-17]. Dostupné na: <<http://www.mpsv.cz/cs/11748>>.
- MPSV. *Inovace požadavků na kvalitu sociálních služeb: Druhý návrh věcného řešení* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2013 [cit. 2015-01-17]. Dostupné na: <<http://www.mpsv.cz/files/clanky/15275/inovace.pdf>>.
- MPSV. *Individuální projekt MPSV - Inovace systému kvality sociálních služeb, newsletter 15 – srpen 2013* [online]. 2013 [cit. 2015-01-17]. Dostupné na: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/15654/13_Final_newsletter-13_cervenec2013.pdf>.
- MPSV. *Inovace systému kvality sociálních služeb* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR [cit. 2015-01-17]. Dostupné na: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/18616/Socprace_Clanek.pdf>.
- MPSV. *Inovace požadavků na kvalitu sociálních služeb. Podněty k revizi standardů sociálních služeb. Zpráva z výzkumu* [online]. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR [cit. 2015-01-17]. Dostupné na: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/14146/C1_zprava.pdf>.
- MPSV. *Standardy a kritéria kvality sociálních služeb 2013* [online]. 14. května 2013, příloha č. 1. [cit. 2015-01-06]. Dostupné na: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/15274/standardy_v2.pdf>.
- MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2008 [cit. 2015-01-17]. Dostupné na: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf>.

- MPSV. *Konzultační den specializovaných odborníků – inspektorů kvality sociálních služeb MPSV* [online]. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2010 [cit. 2015-2-28]. Dostupné na: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/10752/zapis_07022011.pdf>.
- MPSV. *Úvodní slovo Čáslavy P. na konferenci inovace standardů kvality sociálních služeb*. Individuální projekt MPSV - konference Inovace systému kvality sociálních služeb [online]. 2013 [cit. 2015-01-17]. Dostupné na: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/15654/13_Final_newsletter_13_cervenec2013.pdf>.
- *Národní strategie rozvoje sociálních služeb na rok 2015* [online]. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR [cit. 2015-03-09]. Dostupné na <http://www.mpsv.cz/files/clanky/20258/III.pdf>>.
- Národní vzdělávací fond. *Kvalita sociálních služeb* [online]. Praha: Národní vzdělávací fond [cit. 2015-01-17]. Dostupné na: <<http://www.nvf.cz/kvalita-socialnich-sluzeb>>.
- *Podmínky členství v ČAS dle stanov asociace* [online]. Praha: Streetwork.cz, oborový portál o nízkoprahových sociálních službách a zařízeních, 2006 [cit. 2015-2-28]. Dostupné na: <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=3224>.
- *Standardy kvality sociálních služeb pro nízkoprahové zařízení pro děti a mládež* [online]. Praha: Streetwork.cz, oborový portál o nízkoprahových sociálních službách a zařízeních, 2006 [cit. 2015-2-23]. Dostupné na: . <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=190&site=cas>.
- *Výroční zpráva české asociace Streetwork 2002* [online]. Praha: Streetwork.cz, oborový portál o nízkoprahových sociálních službách a zařízeních, 2006 [cit. 2015-2-28]. Dostupná na <<http://www.streetwork.cz/docs/vyrocní-zprava-cas-2002.pdf>> .
- *Zdravé klima v zájmovém a neformálním vzdělávání. Zpráva z výzkumu* [online]. Klíče pro život, národní institut dětí a mládeže, 2009 Praha: Streetwork.cz, oborový portál o nízkoprahových sociálních službách a zařízeních, 2006 [cit. 2015-2-28]. Dostupné na: <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=2612>.

Zákony a vyhlášky:

- ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon 108/2006 Sb. O sociálních službách. 2006.
- ČESKÁ REPUBLIKA. Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb.
- ČESKÁ REPUBLIKA. Listina základních práv a svobod. In Sbíрка zákonů, Česká republika. 1992, roč. 1993, částka 1, usnesení předsednictva České národní rady č. 2.

Seznam příloh

- Příloha č. 1. Plné znění platných SQSS; Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb.
- Příloha č. 2. Plné znění příkladů dobré praxe při vytváření a uplatňování kritéria ochrana uživatelů před předsudky a negativním hodnocením.
- Příloha č. 3. Návrh znění nového standardu č. 2, čili „*hodnoty sociálních služeb*”.
- Příloha č. 4. Možnost formulace pravidel, práv, povinností a sankcí v NZDM.

Příloha č. 1: Plné znění platných SQSS; Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb.

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována	Ano
b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace	Ano
c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje	Ano
d) Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby. Podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje.	Ne

2. Ochrana práv osob

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	Ano
b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	Ano
c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	Ne

3. Jednání se zájemcem o sociální službu

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	Ano
b) Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby	Ano
c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	Ne

4. Smlouva o poskytování sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	Ano
b) Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy	Ne
c) Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby	Ne

5. Individuální plánování průběhu sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	Ano
b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby	Ano
c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle	Ano
d) Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance	Ano
e) Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám	Ne

6. Dokumentace o poskytování sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	Ano
b) Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby	Ne
c) Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby	Ne

7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	Ano
b) Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele	Ano
c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě	Ne
d) Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti	Ne

8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat	Ano
b) Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb	Ne
c) Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj	Ne

9. Personální a organizační zajištění sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována	Ano
b) Poskytovatel má písemně zpracovanou vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců; kritérium není zásadní	Ne
c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	Ne
d) Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	Ne

10. Profesionální rozvoj zaměstnanců

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace	Ne
b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje	Ne
c) Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel postupuje	Ne
d) Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle tohoto systému poskytovatel postupuje, kritérium není zásadní	Ne
e) Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka	Ne

11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Kritérium	Zásadní
Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb	Ne

12. Informovanost o poskytované sociální službě

Kritérium	Zásadní
Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena	Ne

13. Prostředí a podmínky

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob	Ne
b) Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám	Ne

14. Nouzové a havarijní situace

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení	Ne
b) Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít	Ne
c) Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací	Ne

15. Zvyšování kvality sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob	Ne
b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	Ne
c) Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby	Ne
d) Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby	Ne

Příloha č. 2 **Plné znění příkladů dobré praxe při vytváření a uplatňování kritéria ochrana uživatelů před předsudky a negativním hodnocením dle publikace paní Krutilové D, Čámského P. a kol. – Sociální služby: Tvorba a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb.**

- Větší otevřenost zařízení pro obyvatele mimo zařízení, např. účast na bohoslužbách, na sportovních a kulturních aktivitách, možnost většího využívání místních služeb.
- Možnost využívání dalších místních služeb
- Odstraňování stigmatizace uživatelů služby z dřívějších dob, kdy oblečení obyvatel bylo označeno z vnější strany viditelně číslem, nyní je oblečení označováno jiným způsobem.
- Vedení zařízení se dle možností snaží vycházet obyvatelům vstříc ve věci volby pokoje (přestěhování z pokoje na pokoj, či z hlavní budovy do podporovaného bydlení a zpět, či možnosti sdílet společný pokoj při vytvoření partnerského vztahu). Zařízení také podporuje dočasné pobyt mimo zařízení a pomáhá hledat jiné možnosti bydlení pro některé klienty.
- S procesem sociálního začlenění souvisí udržení navázaných sociálních kontaktů
- Dny otevřených dveří
- Prostory a vybavení zařízení může využívat také veřejnost
- Činnost rady uživatelů služeb
- Presentace zařízení v tisku
- Činnost dobrovolníků v zařízení
- Vzdělávání pracovníků zařízení v oblasti prevence předsudků a negativního hodnocení.
- Jídelna slouží současně jako restaurace pro příchozí veřejnost
- Možnost návštěv v maximální míře (9 až 19 hodin)
- Společná zahrada ÚSP a mateřské školy
- Zajištění občanských průkazů a průkaz ZTP a ZTP/P pro uživatele služby
- Maximální míra otevřenosti zařízení
- Aktivity školních dětí v seniorském zařízení
- Otevřený prostor pro zájmové aktivity nejen pro klienty zařízení, ale i pro návštěvníky zařízení

**Příloha č. 3. Návrh znění nového standardu SQSS č. 2,
čili „hodnoty sociálních služeb“.**

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Standard 2: Hodnoty sociálních služeb

Sociální služba při řešení nepříznivé sociální situace podporuje naplňování práv osob včetně zachování lidské důstojnosti osob, možnosti osob samostatně se rozhodovat o způsobu řešení nepříznivé situace, aktivitu osob při řešení nepříznivé situace, a sociální začlenění osob, resp. předcházení sociálnímu vyloučení. Sociální služba nabízí možnost poskytnutí podpory při rozhodování osobě, jejíž schopnost činit rozhodnutí je snížena.

Příloha č. 4. Možnost formulace pravidel, práv, povinností a sankcí v NZDM.

Pravidla v NZDM:

Do klubu chodíme střízlivý

Mluvíme slušně

Chováme se šetrně k vybavení klubu

Dáváme si pozor na své věci – máme za ně odpovědnost

Respektujeme se (nikomu se zde neubližuje – ani slovně, ani fyzicky)

Na klubu i v jeho okolí dodržujeme čistotu

Pokud ti pracovník udělil sankci – respektuj ji (k jednání pracovníka se můžeš vyjádřit, ale slušně)

Práva v NZDM:

Nezapomeň, že tvá práva končí tam, kde začínají práva druhého

Máš právo být v klubu anonymně (jakoby tajně – pod přezdívkou, kódem...)

Máš právo chodit do klubu bezplatně

Máš právo na respekt

Máš právo říkat pracovníkům jen to, co sám chceš

Máš právo vyjadřovat se k chodu klubu a podílet se na něm

Máš právo na soukromí – pokud chceš například mluvit s pracovníkem o samotě

Máš právo říkat (psát) svoje podněty, připomínky a stížnosti, které se týkají NZDM

Máš právo přijít a odejít, kdy chceš (v době otvírací doby)

Máš právo zvolit si klíčového pracovníka

Máš právo užívat vybavení klubu a využít každou službu, kterou pracovníci poskytují.

Máš právo kdykoliv přestat chodit do NZDM

Povinnosti v NZDM:

Dodržuj pravidla klubu

Pokud jsme se vzájemně na něčem dohodli, snažíme se tuto dohodu splnit.

Sankce v NZDM:

Sankce se ukládají pouze v případě nedodržování nastavených pravidel.

Sankce, které mohou nastat během jednoho dne:

1. napomenutí pracovníkem
2. napomenutí pracovníkem
3. Odchod z klubu na 10 minut
4. Vyloučení z klubu do konce otevírací doby

Při častém udílení výše uvedených sankcí (prvních čtyř bodů) může dojít k:

Vyloučení z klubu na jeden měsíc, od doby, kdy byla sankce udělena

Ukončení smlouvy o poskytování sociální služby – budeš mít do klubu zakázaný vstup

ABSTRAKT

ŠVEHLOVÁ, E. *Ochrana uživatele služeb nízkoprahového zařízení pro děti a mládež před předsudky a negativním hodnocením*. České Budějovice 2015. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí práce J. Šrajer.

Klíčová slova: předsudek, negativní hodnocení, standardy kvality sociálních služeb, ochrana před předsudky a negativním hodnocením, Ministerstvo práce a sociálních věcí, sociální reforma, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v ČR, etika, lidská práva

Práce se zabývá opodstatněností ochrany klienta nízkoprahového zařízení před předsudky a negativním hodnocením. Ochrana před předsudky a negativním hodnocením je jedním z kritérií standardů kvality sociálních služeb v ČR a zároveň měřítkem pro její hodnocení. Toto kritérium bude pravděpodobně z české legislativy vypuštěno, proto se práce zabývá důsledky, které by tato změna mohla přinést. První kapitola se věnuje ochraně uživatele služby před předsudky a negativním hodnocením z hlediska české legislativy. Také je zde popsána problematika předsudků a negativního hodnocením z pohledu různých vědních disciplín, které se tímto předmětem zabývaly. Druhá kapitola poskytuje ucelený přehled o činnosti nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v ČR. Třetí kapitola reflektuje požadavek ochrany uživatele služby před předsudky a negativním hodnocením v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež (NZDM). Na základě této reflexe je určena opodstatněnost výše jmenovaného požadavku v NZDM, a to z hlediska etiky a práva. V této části jsou zohledněny i praktické otázky a činitele, které do této oblasti vstupují. Ochrana před předsudky a negativním hodnocením klienta NZDM je eticky opodstatněna, ale není dobrým nástrojem pro hodnocení kvality služby, protože na jejím základě není možné posoudit, zda je v NZDM naplňována nebo není. Koncipování tohoto požadavku je v rozporu s dvěma paragrafy zákona o sociálních službách. Ochrana uživatele služby před předsudky a negativním hodnocením je velice úzce propojena s jinými dokumenty zabývající se lidskými právy, které musí NZDM splňovat. Z čehož vyplývá, že pokud bude reflektovaný požadavek ze standardů sociálních služeb vypuštěn, tak nevyimí zcela. Ochrana před předsudky a negativním hodnocením by měla být rozhodně v povědomí pracovníků NZDM, ale hodnotit na jejím základě kvalitu služby je zavádějící.

ABSTRAKT

The protection of users of institution for dangerous children and youth against prejudices and negative rating. Ceske Budejovice 2015. Dissertation. The University of South Bohemia in Ceske Budejovice. Faculty of Theology. Department of Ethics, Psychology and Charity work. Thesis leader: J. Šrajer.

Key words: prejudice, negative rating, quality standards of social services, protection against prejudices and negative rating, The Ministry of Labour and Social Affairs, social reform, institutions for dangerous youth in the Czech Republic, ethics, human rights

Thesis concerns with the point of protection of those using institutions for dangerous youth against prejudices and negative rating. The protection against prejudices and negative rating is one of the criteria of quality standards of social services in the Czech Republic but also a criterion of the quality measure rating at the same time. This criterion will be probably removed from the Czech legislation, therefore the thesis focused on consequences of this change. The first chapter is applied to the protection against prejudices and negative rating from the point of view of the Czech legislation. It also describes issue of prejudices and negative rating from the point of view of various scientific disciplines which concerning with this subject. The second chapter provides a comprehensive overview of activities of institutions for dangerous youth in the Czech Republic. The third chapter reflects request for the protection of those using institutions for dangerous youth against prejudices and negative rating in those institutions. On the basis of this reflection, the point of the mentioned request is set from the point of view of ethics and legal system. Practical issues and factors, entering into this field, are taken into consideration in that part too. The protection against prejudices and negative rating is ethically substantiated, but it isn't a good tool for the quality rating of the service, because on its basis, it isn't possible to judge if the service quality is fulfilled or not. The design of the request is in breach of two sections of law about social services. The protection against prejudices and negative rating is closely connected with other documents concerning with the human rights which have to be fulfilled by the institutions for dangerous youth. It follows that if the request will be removed from the social services standards, it won't disappear completely. The protection against prejudices and negative rating would remain in the awareness of the institution staff, but it is misleading to judge service quality on the basis of the protection.

