

Příloha č. 1 - Scénář rozhovoru

Tazatelské otázky

1. Úvodní otázky:

- Jaké máte vzdělání?
- Jak dlouho pracujete v NZDM?
- Co Vás vedlo k práci v NZDM?
- Na jaké pozici v rámci NZDM pracujete?

2. Hlavní otázky:

- Jakou roli hraje mlčenlivost ve Vaší práci?
- Jaké podle Vás může mít mlčenlivost přínosy a jaká naopak rizika v práci s rizikovou mládeží?
- V jaké fázi kontaktu s klientem a jakým způsobem je mu u vás v zařízení vysvětlena zásada anonymity a mlčenlivosti?
- V jakých souvislostech klienti nejčastěji řeší svou anonymitu v zařízení?
- V jakých situacích podle Vás může dojít k porušení mlčenlivosti? Máte s tím osobní zkušenost?
 - Pokud ano, o jakou situaci šlo? Jaké byly k porušení důvody? Jak byl proces komunikován s klientem?
- Nastala během Vaší praxe situace, ve které jste měl/a oznamovací povinnost?
 - Pokud ano, jaké k tomu byly důvody a jak se tato situace řešila?
 - Pokud ne, napadá Vás situace, ve které by k oznamovací povinnosti mohlo dojít?
- Jaké jsou podle vás hlavní přínosy a rizika oznamovací povinnosti ve vaší práci?
- Potkali jste se někdy v týmu se situací, kdy jste museli řešit konflikt mezi mlčenlivostí a oznamovací povinností?
 - Pokud ano, o jakou situaci šlo?
- Zažil/a jste někdy vy sám/sama situaci, ve které jste nebyl/a v souladu s případným rozhodnutím týmu?
- Jaké zdroje máte ve Vašem zařízení k dispozici pro řešení dilemat v práci s rizikovou mládeží?

3. Závěrečné otázky:

- Je něco, co byste chtěli dodat nebo co považujete za důležité a nebylo to zahrnuto v předchozích otázkách?
- Máte nějaké návrhy na zlepšení podpory pro pracovníky v oblasti povinné mlčenlivosti a oznamovací povinnosti?

Příloha č. 2 - Ukázka rozhovoru

Nejprve se potřebuji zeptat, jaké máte vzdělání?

Mám magisterský titul v oboru sociální práce.

Jak dlouho pracujete v NZDM? (Co Vás k práci v NZDM vedlo?)

Ted' jsem tu desátý rok.

Já už jsem předtím pracovala v primární prevenci, kde jsem měla cílovou skupinu dětí a sociální práce je něco, co jsem chtěla dělat rozhodně dál, tak proto jsem si pak vybrala NZDM.

Na jaké pozici v rámci NZDM pracujete?

Řádový pracovník, provozní vedoucí, zástupce ředitele organizace.

Děkuji za odpovědi. Nyní přejdu k otázkám týkajících se tématu.

Jakou roli podle Vás hraje mlčenlivost ve Vaší práci?

No já myslím, že díky mlčenlivosti můžeme určitě nějakým způsobem podpořit důvěru mezi pracovníkem a klientem, protože ve chvíli kdy klient ví, že informace o něm nebudeme sdělovat někam dál a je tady u nás v bezpečí, tak to může podpořit tu důvěru. A zároveň je to nějaká ochrana klienta a myslím si, že i nás. Třeba v situacích, kdy bysme mohli být konfrontováni s tím, ať nějaké informace pustíme, třeba v rámci institucí.

Ale zároveň si myslím, že je to velké téma ve chvíli, kdy se narazí na to, že by se ta mlčenlivost už měla prolomovat. Myslím si, že je taky hrozně důležitý jak je to nastavený v rámci organizace a struktury. To jsou body, u kterých si myslím, že se pracovník dost často zasekne.

Jaké podle Vás může mít mlčenlivost přínosy a jaká naopak rizika v práci s rizikovou mládeží?

Jedno z rizik je určitě to, že se pracovník může dostat do situace, kdy najednou neví a těžký je to ve chvíli, kdy třeba neví ani lidi jako nad ním nebo kolem něj v rámci organizace.

Přínos je určitě ta důvěra klient pracovník a to, že máme možnost, kdy nás ostatní instituce konfrontují s tím "řekněte nám tyhle informace, poskytněte nám to", tak my se za to můžeme v uvozovkách schovat ve chvíli, kdy by to byli informace, který mi vyhodnotíme, že by mohli být mimo zájem klienta.

Napadá mě návazná otázka, jaký vnímáte, že mohou mít k tomuto ty ostatní instituce postoj? Právě k tomu, co popisujete, že po Vás například vyžadují nějaké informace a vy jim je na základě povinné mlčenlivosti odmítnete předat?

No, já si obecně myslím, že každá služba si tu mlčenlivost vykládá trochu jinak. Za jiným účelem na základě jiného paragrafu apod. Ne vždycky se v tom zvládneme potkat. Zrovna třeba s policií, tak tam si myslím, že je velký riziko toho, že my pak nevíme, jsou tam nějaký činy, kdy mi tu mlčenlivost musíme prolomovat, ale pak je tam spousta věcí, kdy je to jako někde na hraně zákona, ale my to prolomit nemůžem, ale ta policie si myslí, že musíme. Tak

tam si myslím, že určitě je nějaký střet a i jsem zažila ze zkušenosti, že jeden policajt reagoval stylem “tak počkejte, až zase budete volat a budete něco chtít”. Jako kdyby mě chtěl trestat za to, že jsem tu mlčenlivost v tu chvíli neprolomila. Ale já si nebyla jistá, že tu mlčenlivost prolomit můžu. Zároveň vím, že je tady v různých institucích, jako OSPOD nebo škola zažitý takový to že volaj a chtěj ty informace předat tak jakože “pojd’me si ty informace říct a nikam to nezapišeme, do žádnýho protokolu apod”. Určitě každá ta instituce tam má něco svýho, co jí k tomu vede, ale pak si myslím, že to trochu člověka tlačí do toho, s čím není v pohodě. Což je určitě další z rizik. Myslím, že je důležitý se toho držet, ale musí to být v organizaci dobře nastavený.

V jaké fázi kontaktu s klientem a jakým způsobem je mu u vás v zařízení vysvětlena zásada anonymity a mlčenlivosti?

Jsem přesvědčená, že by mu měla být předávaná, aspoň v nějaký základní formě už při prvokontaktu. Nejsem si jistá, jestli se to takto opravdu děje, ale určitě poslední moment, kdy mu to musí být předaný je ve chvíli, kdy se s ním uzavírá klientská smlouva. Tak tam ty informace určitě musí být a myslím si, že to musíme přizpůsobovat jazyku toho dítěte. Takže takový ty lehký informace o tom “nikomu neřekneme, že k nám chodíš, pokud nám to sám nedovolíš, ani mámě, ani institucím”, ale že jsou nějaký zákonem stanovený důvody, kdy už to říct musíme. Ale málokterý dítě se ptá, jaký ty situace to jsou.

Pak si myslím, že je důležitý ve chvíli, kdy už cítíme, že buď nějakou informaci chtěl říct, mohl prolomit.. Tam si myslím, že je to hrozně těžký, protože podle nějakýho našeho ideálního postupu by to mělo být tak, že nějak čucháš, že klient říká něco, co by mohlo podléhat oznamovací povinnosti a ty ho musíš zastavit a říct “hele, teď já tě potřebuju zastavit, protože se může stát tohle, tohle...”. Ale jako v praxi to takhle není, v praxi nikdy nevíme, jestli ta věta, co nám řekne bude spadat pod ohlašovací povinnost, takže si myslím, že určitě míň pracujeme s dětma na tom “my vám tady vjmenujeme věci, který musíme ohlašovat”, ale naopak to potom musí pracovník opracovat ve chvíli, kdy se to stane a už to oznámí/ohlásí/prolomí mlčenlivost. Pak je potřeba dítěti vysvětlit, proč, jak, co ho k tomu vede a tak.

Zmínila jste, že se klienti o tu mlčenlivost moc nezajímají. I přesto se zeptám, jestli Vás napadá, v jakých souvislostech klienti nejčastěji řeší svou anonymitu?

Co jsem pochytila, tak je určitě zajímavá to, jestli musíme říct policii, že jsou tady, když se sem přijdou schovat. Což je taky ale téma, který my jsme dlouze diskutovali v rámci různých NZDM, případně i s právníkem, kterýho máme v organizaci. Nebo když tady na ně vlítne vietnamec z večerky, jestli mu to řekneme a pustíme ho sem.

Pak určitě jsem zažila takový to “musíte to nahlásit, řeknete to ospodu”, když třeba děti mluví o tom, že doma se dohadují, že jsou na ně rodiče drsný apod. To jsou asi dva důvody, který mě napadaj. Určitě to bylo i v rámci OSPODu, který mluvili o tom “a to vy jim řeknete, když budou něco chtít vědět”, ale to byli děti, který chodili ke kurátorovi, nebo jim hrozil diagnosták.

A pak teda anonymita mezi klienty, ale oni ví, že jakmile sem chodí, tak tady už anonymita mezi nimi moc není. To je tak jako “neříkejte mu, že jsem tady byl”, což my mu potvrdíme, že to neřekneme, dokud to on sám neschválí.

Mluvila jste o OSPODu. Co odpovídáte v případě těch dotazů na něj?

To jim říkáme, že pokud je to o tom, že my bysme aktivně oslovovali OSPOD a říkali jim “hele, my víme, že dítě chodí k vám na ospod a zároveň k nám, tak my vám řekneme, jak se tady u nás projevuje”, tak takhle to určitě není. Ale že pokud si OSPOD vyžádá zprávu, tak my jsme povinni na to nějakým způsobem reagovat. Zase jsou tam různé formulace, u který můžeme informace buď pustit nebo nepustit. Ale vlastně jsem se nikdy nedostala s klientem do větší diskuze o tom, kdy jsme povinni říct úplně všechno, kdy jsme povinni třeba jen potvrdit, že chodí k nám do služby apod.

Ještě vnímám, že klienti, který už chodí na OSPOD a mají nějakého kurátora, tak si myslím, že to většina vnímá tak, že je to spíš výhoda do toho klubu chodit a že se nezaleknou toho, že by po nás měl OSPOD chtít nějaký informace, protože když chodí do klubu, tak tráví ten volný čas nějak jako v uvozovkách dobře a mám pocit, že to nevnímají jako takový riziko. Určitě by to bylo jiný, když by doma zažívali něco že by byli pod šestkovým paragrafem, tak tam by to bylo jiný. To tady řešíme teď jedny klienty, který přichází s těmahle obavama, tam se spíš bavíme o tom, jakou roli ten ospod v tomhle hraje apod.

Jak otázky povinné mlčenlivosti a oznamovací povinnosti upravují interní směrnice Vaší organizace?

Určitě máme něco v rámci metodiky klubu. Myslím si, že jsme tam vždycky vedený k tomu, že sice máme nějaký obecný informace o tom, ale když se něco stane a je potřeba něco řešit, tak se pracovníci vždy obrací na vedoucího služby, což pro ně může být velká úleva. Já si obecně myslím, že i zprávy pro OSPOD by měli jít jménem vedoucího, aby to bylo transparentní a ty pracovníci nebyli ohroženi tím, že potom se stane něco a oni budou muset vystupovat svým jménem apod, protože by tam měli vystupovat za službu a ne za sebe jako za občana.

Myslím si, že nad tímhle tím by měla být ještě metodika organizace, nebo něco takového, co může nějakým způsobem spojit nebo nějaký základní informace ohledně mlčenlivosti a kdy prolomovat a kdy neprolomovat, tak by to měla být nějaká metodika nadřazená tomuhle. Ta v tuhle chvíli u nás ještě není kompletní, takže vyházáme z různých etických kodexů a vyhlášky 505 a sto osmičkového zákonu apod, ale není žádný dokument sepsaný, což si myslím, že do budoucna by mělo být.

Takže pokud by pracovníci potřebovali něco, o co se mohou opřít..?

Metodika je základ, ve které máme vypsáné třeba ty činy, který spadaj pod ohlašovací oznamovací povinnost, nepřekažení trestného činu apod, ale v praxi se vždycky stane to, že se obrátí na vedoucího služby a řeší se to na úrovni vedoucího.

V jakých situacích podle Vás může dojít k porušení mlčenlivosti? Máte s tím osobní zkušenost?

Zkušenost s tím mám. Myslím, že v tuhle chvíli je to ještě čerstvě zažitý. Určitě je to o tom, že jsou činy, který jsou jasně vydefinovaný a naší povinností je překazit nebo ohlásit, tak tam

je to prostě jasný. Tam se to stává, není to výjimka, nestalo se to jednou. Myslím si, že je to něco s čím budem muset pracovat do budoucna. Určitě je to nějaká zpráva pro nás, že ti klienti k nám mají takovou důvěru, že jsou schopni ty věci říct. Kromě toho jsou to zprávy od OSPODu, kdy si to OSPOD sám vyžádá. Vždycky to chce řadu diskuzí na úrovni vedoucí, ředitel apod, abychom si vydefinovali, jaký informace můžeme v jaký chvíli říct. Protože se musíme opírat o to, jestli je od OSPODu uveden paragraf 6, jestli jsou tam jen nějaký obecný informace podle vyhlášky, nebo jestli musíme odpovídat na všechno a tam už jde o zájem dítěte.

Z praxe prolomení mlčenlivosti bylo teda ve chvíli, kdy si to vyžádal OSPOD a nebo ve chvíli, kdy se nám klient svěřil, že tam probíhají nějaký činy, co spadají do výčtu těch věcí, co je potřeba ohlásit.

Můžete možná říct nějakou konkrétní situaci? Jaké byly k porušení důvody? Jak byl proces komunikován s klientem?

Na první dobrou mě napadají tři situace, který mám nejvíc zažitý.

U dvou z nich bylo podezření na týrání svěřené osoby. Tam bylo hlavním cílem oznámit a přikazít to, aby se to dělo. U obou klientů se komunikovalo o tom, že klient se svěřil a my jsme věděli, že musíme zareagovat, komunikovali jsme s vedoucím služby a v průběhu tam jeli dvě linie, kdy buď jeden pracovník pracoval s dítětem a druhý zajišťoval kontakt s institucemi, nebo si to jeden pracovník převzal celé a jel to paralelně. Určitě bylo komunikováno s klientem informace o tom, že teď nám tady říkáš něco, co musíme říct dál, protože potřebujeme ochránit tebe a potřebujeme vědět, že budeš v pořádku a že už se to dítě nebude, protože to není správně. Vysvětlujem, co se musí dítě.

Tam teda ty případy byli trochu jiný, každý ten klient byl trochu na jiný cestě. Jeden už od té rodiny odstoupil a přišel to říct, ten druhý v té rodině byl a svěřit se původně nechtěl. Takže tam bylo určitě vysvětlení co se teď bude dítě, komu my to musíme říct, jak se teď pravděpodobně bude postupovat, že se do toho zapojí ospod.. A všechno to bylo hlavně o tom, že nám jde o to, aby se tohle nedělo a aby ty jsi byl/a v bezpečí a bylo ti dobře, ale samozřejmě to znamená to, že se ta situace teď musí začít řešit. Dál byla teda komunikace s institucemi, s OSPODem a policií, s čímž teda furt nevím, jestli to bylo dobře nebo ne.

Myslím si, že ten jejich postup nebyl úplně dobře, ale my už nedohlédnem na to, jak ta instituce funguje. To jak to bylo řešený, nevím, jestli byla chyba v tom, že oni, myslím OSPOD a policie, neví, jak spolu mají komunikovat, nebo kdo co má za cíl, ale za mě tam to hlavní a to je zabezpečení dítě a být tam pro to dítě, tak to tam v obou těch případech chybělo. Ve chvíli, kdy má být tohle to zásadní, tak by na tom asi měli víc zapracovat.

Ještě máme jednu situaci, kde k prolomení mlčenlivosti zatím nedošlo, ale asi brzo dojde. My už víme, že tam nějakým způsobem funguje OSPOD a nějakým způsobem byla zapojená policie, ale ještě to není o tom, že by si od nás vyžádali smlouvu, ale dopředu už mluvíme s klientem o tom, co se může stát, že jsou tady nějaký zákonem stanovený důvody, ze kterých my musíme tu mlčenlivost prolomit. Ještě se to nestalo, ale je to asi vlastně první zkušenost s tím “dopředu ti tady vysvětluju, k čemu tady ten ospod je, co se může dítě, jaký jsou varianty, jaká je jeho role, jaké je role policie, jaká bude případná role nás, pokud nás k tomu pak přizvou”. Takže tam je to výjimka, že o tom mluvíme dopředu, jak se to s mlčenlivostí dělá.

Jak v tuto chvíli reagují ti klienti? Spolupracují, nebo jsou spíše v odporu? Dokáží podle Vás porozumět tomu, co se v tu chvíli děje?

Nezažila jsem, že by byli v odporu nebo že by byli naštvaní. Určitě se u nich emočně projevuje strach, pláč, nebo takový jako “nevím co bude, bojím se toho, co bude, co když na mě budou naštvaní, co když tohle..”. Myslím si, že s tím dítětem umíme pracovat tak, aby to nebral tak, že tohle je trest za to, že něco řekl. Že to že něco řekl není špatně, ale naopak a držíme ho v tom, že je statečný a že je dobře, že to řekl. A že to musíme řešit právě proto, aby se mu to už nestávalo a aby mu v tom bylo dobře. Že ti rodiče nebo rodinný příslušníci by s ním měli jednat tak, aby ho neohrožovali.

Emoce tam jsou vždycky, vždy přijde pláč a to, že neví a potřebují se tak jako schoulit. Nezažila jsem ale situaci, že by byl klient našťavaný, že jsme něco řekli, nějak to verbalizoval nebo tak..

Nastala během Vaší praxe situace, ve které jste měla oznamovací povinnost?

Minimálně dva případy jsem zažila, kdy jsme museli oznámit, u obou případů jsme figurovali jako oznamovatel trestného činu.

Jaké konkrétní situace to byly? Jaké k tomu byly důvody a jak se tato situace řešila?

Byly to situace, které jsem už popsala.

Jaké jsou podle vás hlavní přínosy a rizika oznamovací povinnosti ve vaší práci?

Oznamovací povinnost je jasně vydefinovaná zákonem a i ve chvíli, kdy už jsou to takové činy, který prostě nějakým způsobem ohrožují toho člověka, tak pak si myslím, že byt' to může mít za riziko, že se překazí kontakt s tím klientem, nějak se jako naruší důvěra apod, tak už jsou to tak závažné činy, že nemůžeme nechat bez povšimnutí, nemůžeme je neoznámit. To co vnímám jako výhodu je, že je to prostě v zájmu klienta, aby se tahle situace zastavila a neděla. Proto to tak má být a má to za mě logiku, že pokud se děje něco co není v zájmu klienta nebo je rizikový, tak se to musí oznámit. Samozřejmě, že rizika to s sebou nese to, že to může nějak narušit ten vztah s klientem a že bude pracovník zatažen do nějakých kauz nebo do vyšetřování. Myslím si, že pracovníci tam hodně přemýšlí nad tím, nebo já to tak mám, co mohu říct, aby neohrozili dítě, ale aby neohrozili i sebe, svoji profesní budoucnost apod.

Potkali jste se někdy v týmu se situací, kdy jste museli řešit konflikt mezi mlčenlivostí a oznamovací povinností? Pokud ano, o jakou situaci šlo?

Děje se to, ale myslím, že víc na té úrovni vedoucí a hierarchicky vejš. Pokud o tom přemýšlí pracovníci, tak většinou si to převezme vedoucí a rozhodne o tom, jestli jo nebo ne. Máme mechanismy jako intervize, supervize, kde o tom můžeme mluvit a kde si tohle můžeme říct. Myslím, že to o co se můžeme opřít je ta metodika a vyjmenování činu, který musíme oznámit nebo přezkat. Tam už nejde říct, že to tam tam není, ale zároveň po pravdě si říkám, že třeba i týráni svěřený osoby je hrozně těžký definovat, co už vlastně týráni je a co už ne. Ale pořád se vracím k tomu, že pracovníci NZDM nejsou ti, co to mají vyhodnocovat, na to

jsou tady jiný orgány a instituce a pokud my máme podezření, cítíme, že je to nebezpečný pro to dítě a že se děje něco, co by se dít nemělo, tak my potom nemáme být ti, co hodnotí, jestli to tak je nebo není. A pokud tam to riziko je a pokud to vyhodnotí, že je to věc, co my si myslím, že by se mělo ohlásit, protože to za nás splňuje tyhle věci, tak už je ale na ostatních, aby vyhodnotili, jestli to tak skutečně je.

Zažila jste třeba vy sama někdy situaci, ve které jste nebyla úplně v souladu s případným rozhodnutím týmu?

Takovou situaci jsem vlastně zažila a do teď s tím nejsem v pohodě. Šlo o to, kdy jsem prolomení mlčenlivosti na základě vyžádané zprávy od OSPOD komunikovala s ředitelem organizace. Nemyslím si, že jsme postupovali správně, ale evidentně se v tom nejsme schopni potkat. Je těžký, že jsou věci, který nejsou jasný tím zákonem a nejsou jasně vydefinovaný. Já se nechci pouštět do toho, že já bych jako pracovník měla hodnotit co je a není v zájmu dítěte, když prostě jen mám poskytovat informace, který od toho dítěte vím. Když už tam prolomení mlčenlivosti je a jsou jasně daný činy, kdy se to musí prolomit, tak my už vůbec nemáme přemýšlet nad tím, jestli nějaká informace má nebo nemá být poskytnutá a jestli někoho neohrozí. Protože pak už ti, co to mají vyhodnocovat jsou orgány činné v trestním řízení. Hodně v tom jednom příkladě šlo o zájem klienta, který jsme oba vnímali úplně jinak a ty dvě věci, o který tam šlo jsme já silně vnímala, že jsou v zájmu klienta, zatímco druhý pracovník zase hrozně vnímal, že je v zájmu klienta, aby se tam nenapsali. Nedokázali jsme se potkat v tom, co je víc. Znovu říkám, že jsem přesvědčená, že už to není na nás vyhodnocovat, že na to jsou tu jiný orgány a my máme fungovat s informace, který nám klient poskytne. takže když jsou zá, onem stanovený důvody pro prolomení mlčenlivost, tak prolomená má být.

Jaké zdroje máte ve Vašem zařízení k dispozici pro řešení dilemat v práci s rizikovou mládeží?

Zase mluvím o tý metodice, která je jasně daná, kde jsou jasně daný ty věci zákonem, přes který nejede vlak. Pak je to o tom, co už nespadá na ty pracovníky, ale spadá to na hlavu vedení a ředitele. Pokud se jako shodneme na tom, že oznámení dělá vedoucí služby, tak tohle jde na hlavu jim, aby se ti pracovníci tím nemuseli zabývat. Pokud pracovník je oznamovatelem a je v tom činný, tak pak je to samozřejmě trochu jiný.

Ty zdroje teda by měli být metodika, zákon a určitě by to měla být konzultace supervizní nebo intervizní s nadřízeným.

Je něco, co byste chtěla ještě dodat nebo co považujete za důležité a nezahrnula jsem to v předchozích otázkách?

Ještě bych řekla, že to tím oznámením pro pracovníky nekončí. Že je tam pak vždy ještě potřeba opracovat tu část za tím, co se tohle stane. Jedna věc je komunikovat s dítětem ve chvíli, kdy se to oznamuje a řeší se to, ale ne vždycky je jistota, že se to vyřeší dobře a ne vždycky víme, co to znamená vyřešit dobře. To že se to dítě například dostane z tý rodiny nebo sem tam bude nějaký dohled, to je určitě důležitý, ale neznamená to, že to dítě bude spokojený, protože to může znamenat, že musí měnit prostředí, bude konfrontovaný s tím, že jsou na něj členové rodiny naštvaní nebo neví, jestli se s dalšíma věcmi může někdy v

budoucnu zase svěřit atd. A myslím si, že kromě toho “projdeme si tady tou těžkou částí” je hrozně důležitý, aby se nepřerhal ten kontakt s dítětem a může se s dítětem komunikovat i potom. Nezůstat jen u toho jednoho momentu, ale zůstat s klientem i dál.

Během rozhovoru jste zmínila, že některá rozhodnutí, která děláte nejsou tak jasná a hodně nad tím v týmu přemýšlíte. Máte třeba nějaké návrhy na zlepšení podpory pro ty pracovníky, co by jim v praxi mohlo pomoci mít v tom více jasno?

Myslím, že co je zákonem daný, věci, co jsou vypsány, tak je fajn, že takhle jsou, protože to jsou tvrdý data, o který se člověk může opřít. Stálo by ale za to nějak podpořit komunikaci nebo spolupráci OSPOD, policie, nízkoprahy, ale ne v takovém tom “pojd’me si tady o těch informací říkat neformálně”, ale v tom “pojd’me si říct, jak by ten postup měl být ideální, aby bylo zabezpečený nebo zajištěný bezpečí toho dítěte”. Z praxe vím, že každý ten OSPOD funguje trochu jinak a každá spolupráce je trochu jiná. Víím, že to je z části ovlivněný téma jednotlivcem, co tam pracují, ale myslím si, že obecně ty instituce instituce moc neví, co jak dělá, ani většina neví, k čemu my jsme a kde končí naše nějaká pravomoc, co tady můžeme a nemusíme dělat.

Pro pracovníky by měl největší podporou být vedoucí a mít to jasně vydefinovaný. Je jasný, že každá situace je jiná a nejde udělat univerzální návod, jak to bude. Ale čím víc se budeme téma věcma v těch konkrétních příkladech zabývat, tak tím víc můžeme vycházet z té zkušenosti a příště se zase o kousek posunout.

Příloha č. 3 - Ukázka kódování

<p>Jakou roli hraje mlčenlivost ve Vaší práci?</p> <p>Myslím si, že pro nějaký prvokontakt nebo když uzavíráme smlouvu a vysvětlujeme, jakým způsobem fungujeme, tak když jim řekneme o té mlčenlivosti, tak to upevňuje nějakou jejich důvěru v to, že to co si říkáme je opravdu jen mezi náma. Důležitý je jim vysvětlit, že ta mlčenlivost se nevztahuje na kolegy v tom týmu, protože některý klienti mají tendenci třeba mi něco říkat a zavazovat si mě tím, že je to jen mezi náma, tak to jim musím opakovat, že takhle to nefunguje a že všichni víme všechno, tak at si rozmyslí, jestli to chtějí říct, nebo ne. Zároveň je ta mlčenlivost v nějakých etických dilematech taková svazující, že potom musíme s týmem řešit, kde je ta hranice toho, kdy už bychom jí měli nějakým způsobem prolomit, ale vždycky se na tom pak domlouváme s těma klientama, nikdy to nejde bez jejich vědomí. Často spolupracujeme s OSPODem, kam se vždy s klientem domluvíme, že voláme anonymně, anonymně se ptáme na informace o situaci toho klienta. Co se dá dělat, když se děje tohle apod. Pak se ptáme klienta, jestli chce, abychom tu</p>	<p>Důvěra</p> <p>Hranice oznamovací povinnosti</p> <p>Komunikace s klientem</p> <p>Spolupráce s dalšími orgány</p> <p>Komunikace s klientem</p>
---	---

<p>mlčenlivost popřípadě prolomili a šli s ním například na ten OSPOD.</p>	
<p>Jaké jsou podle vás hlavní přínosy a rizika oznamovací povinnosti ve vaší práci?</p>	<p>Týrání</p>
<p>Tam mi přijde, že je dobrá u dětí, kdy je doma rodiče týraj. Tam jsme řešili s jednou klientkou na OSPODu přes ohlašovací povinnost, že jí rodiče týrali. Na to konto ona se pak přestěhovala do domu otevřených možností, kde potom přebývala a vlastně to že ta ohlašovací povinnost je, že tam ta policie spolupracovala na tom pomoci tomu dítěti i s tím OSPODem, tak je dobrý, že některý ty lidi to podpoří v tom, že to chtějí aktivně řešit tu svojí situaci. Snažíme se je podpořit, že je možný nějaký řešení a říkat, že je důležitý mít nějaký důkazy, který se potom používají pro to, aby se to nějak rozklíčovalo, jak se ty situace dějou.</p>	<p>Spolupráce s dalšími orgány</p> <p>Komunikace s klientem</p> <p>Nesouhlas klienta</p>
<p>Může být teda výhoda, že se o to dá opřít, ale nevýhoda v tom, že si říkáme “tak tohle už bychom měli řešit”, ale to dítě nechce. Vlastně jsme někdy nahlašovali anonymně na OSPOD nějaký klienty, který jsme popsali jen nějaký fakta, co jsme věděli. Nevěděli jsme příjmení, ale věděli jsme jméno, do jaký chodí školy a třídy.</p>	
<p>Potkali jste se někdy v týmu se situací, kdy jste museli řešit konflikt mezi mlčenlivostí a oznamovací povinností?</p>	<p>Důvěra vs. ztráta klienta</p>
<p>Možná když jsme věděli, že někteří naši klienti se účastní distribuce nějakých omamných látek, tak tam jsme řešili do jaký míry je důležitý nějak jít s tím zákonem a do jaký míry by to mohlo ty vztahy poškodit a mohli bysme je tím pádem ztratit. Tam jsme si potom řekli, že to nebudeme nahlašovat a spíš budeme se snažit s tím klientem o tom nějak mluvit a upozorňovat na rizika s tím spojená a na co by si měl dávat pozor. Shodli jsme se na tom, že pokud to přejde nějakou mez, tak ta policie si je stejně najde svojí cestou a my tu nejsme od toho abychom nahlašovali lidi, co prodávají drogy.</p>	<p>Komunikace s klientem</p> <p>Hranice oznamovací povinnosti</p>
<p>Nejvyšší prioritou co se týká naší práci je aby ten klient vždycky věděl, že v jakýkoliv situaci může přijít. Proto je důležitý, aby věděl, že nám může věřit a že pokud se budeme podnikat nějaký kroky co se týkají spolupráce s OSPODem, policií, s jakoukoliv návaznou službou, tak vždycky předtím proběhne řeč s ním o tom co chce a proč je to z naší strany důležitý, aby to pochopil.</p>	<p>Komunikace s klientem</p>

Příloha č. 4 - Informovaný souhlas

Informovaný souhlas s účastí ve výzkumu a se zpracováním osobních údajů

Informace o výzkumu:

Výzkum se zaměřuje na témata povinné mlčenlivosti a oznamovací povinnosti v práci s rizikovou mládeží. Konkrétně se zaměřuje na otázky jak s mlčenlivostí a případně oznamovací povinností pracují pracovníci nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, s jakými se v této souvislosti potýkají dilemata a jak mohou případná dilemata ovlivnit jejich vztah s klientem.

Výzkum je prováděn Bc. Kateřinou Kuzbovou v rámci zpracování diplomové práce s názvem *Povinná mlčenlivost a oznamovací povinnost v práci s rizikovou mládeží* na Katedře sociální práce Filozofické fakulty Univerzity Karlovy. Výzkum bude veden formou polostrukturovaného rozhovoru. Předpokládaná délka rozhovoru je jedna hodina.

Průběh rozhovoru bude nahráván. Pořízený zvukový záznam bude sloužit pouze pro vytvoření doslovného přepisu, který bude dále analyzován a interpretován dle potřeb výzkumu. V přepisu nebudou zmíněna žádná konkrétní jména ani místa. Bude důsledně anonymizován tak, aby byla zaručena anonymita a ochrana všech osob umíněných v průběhu rozhovoru a nebylo tak možné tyto osoby na základě přepisu identifikovat. Doslovné citace částí anonymizovaného doslovného přepisu mohou být použity v diplomové práci.

Respondent do tohoto rozhovoru vstupuje dobrovolně a může kdykoliv v odstoupit.

Informace o účastníkovi výzkumu:

jméno a příjmení:

datum narození:

telefon:

e-mail:

Prohlášení

Já níže podepsaný/-á potvrzuji, že

- a) jsem se seznámil/-a s informacemi o cílech a průběhu výše popsaného výzkumu (dále též jen „výzkum“);
- b) dobrovolně souhlasím s účastí své osoby v tomto výzkumu;

c) rozumím tomu, že se mohu kdykoli rozhodnout ve své účasti na výzkumu nepokračovat;

d) jsem srozuměn s tím, že jakékoliv užití a zveřejnění dat a výstupů vzešlých z výzkumu nezakládá můj nárok na jakoukoliv odměnu či náhradu, tzn. že veškerá oprávnění k užití a zveřejnění dat a výstupů vzešlých z výzkumu poskytuji bezúplatně.

Zároveň prohlašuji, že

a) souhlasím se zveřejněním anonymizovaných dat a výstupů vzešlých z výzkumu a s jejich dalším využitím;

b) souhlasím se zpracováním a uchováním osobních a citlivých údajů v rozsahu v tomto informovaném souhlasu uvedených ze strany Univerzity Karlovy, Filozofické fakulty, IČ: 00216208, se sídlem: nám. Jana Palacha 2, 116 38 Praha 1, a to pro účely zpracování dat vzešlých z výzkumu, pro účely případného kontaktování z důvodu zpracování dat vzešlých z výzkumu či z důvodu nabídky účasti na obdobných akcích a pro účely evidence a archivace; a s tím, že tyto osobní údaje mohou být poskytnuty subjektům oprávněným k výkonu kontroly projektu, v jehož rámci výzkum realizován;

c) jsem seznámen/-a se svými právy týkajícími se přístupu k informacím a jejich ochraně podle § 12 a § 21 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, tedy že mohu požádat Univerzitu Karlovu v Praze o informaci o zpracování mých osobních a citlivých údajů a jsem oprávněn/-a ji dostat a že mohu požádat Univerzitu Karlovu v Praze o opravu nepřesných osobních údajů, doplnění osobních údajů, jejich blokaci a likvidaci.

Výše uvedená svolení a souhlasy poskytuji dobrovolně na dobu neurčitou až do odvolání a zavazuji se je neodvolat bez závažného důvodu spočívajícího v podstatné změně okolností.

Vše výše uvedené se řídí zákony České republiky, s výjimkou tzv. kolizních norem, a bude v souladu s nimi vykládáno, přičemž případné spory budou řešeny příslušnými soudy v České republice.

Potvrzuji, že jsem převzal/a podepsaný stejnopis tohoto informovaného souhlasu.

Dne:

Podpis: