

METODIKA ČINNOSTI MULTIDISCIPLINÁRNÍCH TÝMŮ V SOCIÁLNĚ RIZIKOVÝCH LOKALITÁCH VE MĚSTĚ OSTRAVĚ

září 2019



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

OSTRAVA!!!

CZ.03.2.60/0.0/0.0/15_026/0002789

Projekt „Posílení prevence kriminality v Ostravě prostřednictvím asistentů prevence kriminality a multidisciplinárního přístupu“ je financován z prostředků ESF prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost, státního rozpočtu a rozpočtu SMO.

Úvod

Metodika činnosti multidisciplinárních týmů ve městě Ostravě (dále jen „metodika“) byla zpracována v rámci projektu „**Posílení prevence kriminality v Ostravě prostřednictvím asistentů prevence kriminality a multidisciplinárního přístupu**“, reg. č. **CZ.03.2.60/0.0/0.0/15_026/0002789**, podpořeného z Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost, státního rozpočtu ČR a rozpočtu statutárního města Ostravy (dále jen „projekt“).

Metodika byla vytvořena na základě dosavadní praxe již existujících tzv. **policejních buněk** a multidisciplinárních týmů působících v Ostravě od roku 2004 do roku 2016 a ze zkušeností získaných v průběhu realizace projektu, tj. v době působení tzv. multidisciplinárních týmů v sociálně rizikových lokalitách (dále jen „MdT“), od roku 2016 do září 2019. MdT navázaly na činnost policejních buněk bez přerušení. V roce 2019 působilo v Ostravě 7 týmů.

Metodika popisuje spolupráci subjektů, které v rámci MdT působí v rizikových oblastech v Ostravě, zejména v sociálně vyloučených lokalitách, na ubytovnách a v jejich okolí. Spolupráce je důležitá při řešení potíží a nedostatků, které se v těchto místech vyskytují.

Účelem metodiky je sjednocení činnosti MdT, nastavení minimálních standardů fungování a pomoc dalším, nově vznikajícím týmům při jejich formování. Představuje souhrn postupů uplatňovaných při činnosti týmů, zkušeností tím získaných a inovativních návrhů/možností, které v naší praxi nebyly ověřeny.

Z metodiky vznikla **Pravidla činnosti multidisciplinárních týmů ve městě Ostravě** (viz příloha), kterými se jednotlivé týmy při své činnosti řídí. Obecná pravidla fungování mohou jednotlivé týmy doplnit svými specifickými pravidly, která reagují na situaci v místě působení týmu.

Činnost týmů s koordinací Magistrátu města Ostravy (dále jen „magistrát“) pokračuje i po skončení projektu. S případnými dotazy je možné **kontaktovat manažera programu prevence kriminality nebo koordinátora sociálního začleňování** magistrátu.

Tato metodika byla vytvořena v březnu 2017, revidována v červenci 2018 a v srpnu 2019. Její konečná podoba vznikla v září 2019.

Zpracovatelský tým:

Mgr. Alžběta Banšelová, koordinátorka MdT, Magistrát města Ostravy,
Mgr. Lenka Michálková, koordinátorka MdT, Magistrát města Ostravy,
Bc. Helena Kuzníková, manažer programů prevence kriminality, Magistrát města Ostravy,
Mgr. Lucie Škvaridlová, koordinátor sociálního začleňování, Magistrát města Ostravy,
Mgr. Vendula Gojová, Ph.D., Ostravská univerzita,
a členové multidisciplinárních týmů v Ostravě.

Obsah

Úvod	2
Obsah	3
1. Co je multidisciplinární tým v sociálně rizikových lokalitách?	4
1.1. Cíle a zaměření činnosti multidisciplinárního týmu	4
1.2. Principy fungování multidisciplinárního týmu	5
1.3. Jak vzniká multidisciplinární tým?	6
2. Kdo tvoří multidisciplinární tým?	6
2.1. Koordinátor multidisciplinárních týmů	6
2.2. Člen multidisciplinárního týmu	7
2.2.1. Typy členských subjektů	8
2.2.2. Přijímání nových členů	8
2.2.3. Ukončení členství v MdT	9
2.3. Hosté na jednání multidisciplinárního týmu	10
2.4. Veřejnost, místní obyvatelé	10
2.4.1. Zapojení místních obyvatel, využití participativních metod práce	10
3. Jak funguje multidisciplinární tým?	13
3.1. Komunikace mezi členy MdT	13
3.2. Pravidla fungování MdT	13
3.3. Mlčenlivost a diskrétnost v rámci jednání MdT	13
3.4. Místní působnost MdT	15
3.5. Místo a frekvence setkávání	15
3.6. Pozvánka na jednání	16
3.7. Prezenční listina	16
3.8. Témata k projednání	16
3.8.1. Varianty postupu řešení témat	17
3.9. Zápis z jednání MdT a záznam z otevřeného jednání MdT	18
3.10. Sledování a vyhodnocování činnosti MdT	18
3.11. Propojení multidisciplinárních týmů s dalšími platformami	19
4. Místo závěru aneb Otázky, které přetrvávají	19
5. Přílohy metodiky	21

1. Co je multidisciplinární tým v sociálně rizikových lokalitách?

Multidisciplinární tým v sociálně rizikových lokalitách (MdT) je dobrovolné uskupení subjektů působících v místě s výskytem sociálně rizikových jevů, jehož cílem je nalézat prostřednictvím spolupráce, koordinace a výměny informací efektivní způsoby prevence a řešení aktuálních problémových situací v lokalitě. Může se jednat o problémy dané lokality, ale i jednotlivce (viz kapitola 3.3. Mlčenlivost a diskrétnost v rámci jednání MdT).

Týmy se původně zabývaly kriminalitou, postupně se jejich činnost rozšířila o problematiku sociálního začleňování a přesah do komunitního plánování sociálních služeb a doprovodných aktivit (viz kapitola 3.11. Propojení multidisciplinárních týmů s dalšími platformami).

Tým tvoří zástupci veřejných institucí, neziskových organizací i komerčních subjektů působících v daném místě a zástupci místních obyvatel. Dle potřeby se zapojují i hosté.

Profesně se jedná zejména o sociální pracovníky, policisty, strážníky, asistenty prevence kriminality, pedagogické pracovníky, organizátory (romských) komunit, zástupce místní samosprávy a státní správy, zástupce vlastníků nebo správců bytového fondu a další.

Týmy působí v částech města označených za sociálně vyloučené lokality¹ (dále jen „SVL“) a v dalších rizikových místech, jako jsou např. nájemní domy nebo ubytovací zařízení pro rodiny nebo jednotlivce s nízkými příjmy.

1.1. Cíle a zaměření činnosti multidisciplinárního týmu

Cílem činnosti MdT je:

- včasné rozpoznání projevů rizikového chování, kriminality a dalších sociálních problémů,
- řešení těchto jevů na místní úrovni zejména formou:
 - výměny relevantních informací,
 - vzájemné podpory,
 - navázání spolupráce mezi subjekty a koordinace jejich činností,
 - zapojení místních obyvatel.

Tým se zaměřuje zejména na:

- sociální jevy považované společností za rizikové včetně kriminality:
 - narušování veřejného pořádku – nejčastěji *narušování sousedského soužití a konflikty mezi osobami, rušení nočního klidu, znečišťování veřejného prostoru včetně nepovolených skládek odpadu, konzumace alkoholu na veřejnosti, volné pobíhání psů,*
 - poškozování a zcizování majetku – nejčastěji *vandalismus, drobné krádeže, poškozování bytového fondu,*
 - trestná činnost,
 - protiprávní podomní prodej – např. *uzavírání smluv o dodávkách energií, změna zdravotní pojišťovny,*
 - protiprávní provozování hazardních her – *porušování zákazu provozování herních automatů, hraní hazardních her na ulici, hraní hazardních her nezletilými,*
 - lichvářské praktiky a jevy s tím spojené – např. *prodej základních potravin na dluh s úrokem, nevýhodné finanční podmínky bydlení nebo*
 - nezákonné formy zaměstnávání – *práce „na černo“, práce pouze částečně legalizovaná smlouvou (např. DPP + další peníze „na ruku“ bez smlouvy, smluvená minimální mzda + doplatek mimo smlouvu „na ruku“), nedodržování zákonných podmínek zaměstnávání, práce jako protislužba za půjčku,*
 - záškoláctví a skryté záškoláctví,
 - výroba, distribuce a užívání návykových látek,

¹ <http://slovník.mpsv.cz/socialne-vyloucena-lokalita.html>

- hygienicko-epidemiologická situace v místě:
 - výskyt a eliminace přenosu infekčních onemocnění nebo parazitálních nákaz (např. *epidemie hepatitidy, úplavice, spalniček, zamoření štěnicemi, pedikulóza*),
 - provozně-technické problémy zejména spojené s bydlením (např. *zastavení přívodu elektřiny, vody nebo tepla v bytovém domě nebo části ulice*),
- činnost veřejných služeb v území, např.:
 - zaměření činnosti pracovníků sociálních služeb na konkrétní jevy – zjišťování, monitoring nebo řešení,
 - zaměření výkonu služby policistů, strážníků nebo asistentů prevence kriminality (*zaměření na konkrétní jevy nebo části území, posílení hlídek, preventivní akce apod.*),
 - domlouvání a koordinace spolupráce a postupů zjišťování, sledování či řešení konkrétních jevů,
 - předávání informací, podnětů a návrhů kompetentním členům nebo mimo tým,
 - chybějící sociální a jiné služby a doprovodné aktivity – kapacita, druh, forma,
- zapojení místních obyvatel do činnosti týmu a jejich participace na řešení problematických jevů,
- vlastní vývoj a adaptace na nově vzniklé situace:
 - rozšiřování či zužování členské základny – profesně nebo členskými subjekty,
 - přizývání hostů – odborníků, veřejnosti,
 - sledování a porovnávání určitého jevu (i napříč týmy, je-li jich více),
 - změny zaměření pozornosti týmu,
 - přenos informací, zkušeností a dobré praxe, vytváření souhrnných informačních materiálů pro členy,
 - přesun, vznik nového nebo ukončení činnosti týmu v daném území.

1.2. Principy fungování multidisciplinárního týmu

Otevřenost

Tým je otevřený podnětům zvenčí:

- přijímá podněty místních obyvatel a dalších zainteresovaných subjektů pro svou činnost,
- seznamuje veřejnost se svou činností a pořádá tzv. otevřená jednání určená obyvatelům (viz kapitola 2.4. Veřejnost, místní obyvatelé),
- přijímá a zve nové členy nebo hosty.

Členové týmu a hosté sdělují na jednání své poznatky k řešené problematice, vzájemně otevřeně komunikují s cílem spolupracovat při řešení projednávaných záležitostí.

Diskrétnost, mlčenlivost a důvěra

Osoby přítomné na jednání jsou si vědomy nezbytné diskrétnosti sdělovaných údajů pro vytvoření vzájemné důvěry a možnosti řešení projednávané situace.

Osoby se k diskrétnosti a mlčenlivosti zavazují dobrovolně a dbají na zachování své zákonné profesní mlčenlivosti a dodržování profesních etických zásad. Na jednání sdělují pouze údaje nezbytně nutné k činnosti týmu způsobem, který nevede k identifikaci konkrétní osoby. Jsou si vědomy, že porušení těchto pravidel může vést ke vzniku napětí v místě, k vážnému poškození důvěry obyvatel k institucím působícím v místě a může mít taktéž trestně právní důsledky pro osobu, která mlčenlivost porušila.

Situace konkrétních osob jsou řešeny jako anonymní a v co nejvyšší možné míře zobecněny.

V zápise z jednání ani záznamu z otevřeného jednání nejsou uvedeny žádné údaje, které by mohly vést k identifikaci konkrétních osob.

Podrobně viz kapitola 3.3. Mlčenlivost a diskrétnost v rámci jednání MdT.

Respekt

Osoby přítomné na jednání týmu vzájemně respektují své názory, zkušenosti, profesní i lidský úhel pohledu na řešenou problematiku, volbu způsobu řešení problému.

Členové a hosté považují obyvatele za odborníky na místní problematiku a osoby kompetentní k její změně.

Profesionalita a odbornost

Osoby přítomné na jednání dodržují svou profesní etiku, zejména v oblasti ochrany důstojnosti, lidských práv a soukromí osob, s respektem k jejich kulturním a hodnotovým odlišnostem.

Osoby jednají s cílem porozumět si navzájem, rozšířit svou odbornost o znalosti a dovednosti ostatních členů, hostů i místních obyvatel a vzájemně spolupracovat tak, aby se zvýšila efektivita řešení problému.

Tým k hledání řešení přistupuje komplexně, uplatňuje odbornosti všech svých členů, v případě potřeby přizývá další odborníky, zapojuje obyvatele, jakožto znalce místní situace.

1.3. Jak vzniká multidisciplinární tým?

Tým vzniká buď z místní iniciativy, nebo z vnějšího popudu. Může se jednat o přirozenou potřebu subjektů působících v území spojit své síly, sdílet informace, spolupracovat a koordinovat své působení, nebo podnět veřejné instituce, zejména obce (kompetenčně instituce nebo osoby zodpovědné za prevenci kriminality / sociální začleňování / plánování sociálních služeb a obdobných aktivit) nebo policie.

Získané zkušenosti

V Ostravě policejní buňky vznikaly ze společné iniciativy Policie ČR a pracovníků NNO. Další subjekty se postupně připojovaly dle potřeby. MdT v rámci projektu vznikly z iniciativy magistrátu, kompetenčně manažera programů prevence kriminality.

2. Kdo tvoří multidisciplinární tým?

2.1. Koordinátor multidisciplinárních týmů

Koordinátor organizačně a administrativně zajišťuje činnost MdT, ručí za dodržování principů a pravidel, hladký průběh jednání, neutralitu prostoru i udržení hranic projednávaných témat. Činnost týmu může podpořit např. i zajištěním vzdělávání pro členy MdT.

Koordinátor je vůči týmu v neutrální pozici – není členem, má však možnost rozhodnout v záležitostech, ve kterých mezi členy nedojde ke shodě nebo rozhodnému hlasování.

Koordinátor může část svých činností delegovat, pověřovat členy např. vytvořením zápisu, přípravou části nebo celého jednání, je-li nějak tematicky zaměřeno, zajištěním prostor jednání apod.

Je-li týmů více, mají společného koordinátora.

Činnosti koordinátora:

- organizuje a koordinuje tým/y:
 - komunikuje se členy, hosty a dalšími zapojenými osobami,
 - přizývá subjekty ke spolupráci, podílí se na zapojení místních obyvatel do činnosti týmu,
 - zajišťuje podmínky pro jednání týmu,
 - přijímá žádosti o členství nebo ukončení členství v týmu,
 - přenáší informace mezi jednotlivými týmy a mezi týmy a kompetentními institucemi/osobami (např. v rámci obce/kraje: manažer prevence kriminality, protidrogový koordinátor, koordinátor plánování sociálních služeb; hasičský záchranný sbor; technické služby; různé odborné pracovní skupiny apod.),
- připravuje a vede jednání jednotlivých týmů:
 - přijímá návrhy témat k projednání,
 - přijímá žádosti o účast na jednání,
 - vytváří prostor a podmínky pro úspěšné zapojení místních obyvatel,
 - sestavuje program jednání a odpovídá za jeho dodržování,
 - odpovídá za dodržování časového harmonogramu,
 - odpovídá za dodržování principů fungování MdT,

- vytváří prostor pro vyjádření se všech přítomných,
- usměrňuje diskusi a shrnuje její dosavadní průběh,
- eviduje úkoly plynoucí z jednání, kontroluje jejich plnění,
- ve své nepřítomnosti pověřuje vedením týmu jinou osobu.
- udržuje a zvyšuje kvalitu fungování MdT:
 - odpovídá za dodržování principů a pravidel fungování týmu,
 - vede členy ke shodě, a nedojde-li k ní, může o řešené věci rozhodnout sám,
 - zpracovává a aktualizuje metodiku činnosti MdT, zajišťuje její přijetí týmem,
 - pravidelně vyhodnocuje činnost týmu a zároveň všech týmů jako celku minimálně 1x ročně,
 - zjišťuje potřebnost a zajišťuje vzdělávací aktivity pro členy MdT.
- zajišťuje administrativu MdT:
 - vytváří a rozesílá pozvánku k jednání týmu,
 - vytváří prezenční listiny z jednání týmu, odpovídá za jejich vyplnění všemi přítomnými osobami,
 - vytváří a rozesílá zápis z jednání týmu,
 - ukládá a archivuje veškeré písemnosti včetně jejich příloh,
 - zpracovává statistiky a další podklady pro vyhodnocení činnosti týmu.

Koordinátor má právo:

- hlasovat o programu jednání a jeho změnách,
- hlasovat o místě jednání MdT,
- hlasovat o přijetí nového člena nebo ukončení členství,
- navrhopvat témata jednání,
- nepřizvat žadatele o účast na jednání (hosta) k jednání,
- navrhopvat nové členy nebo hosty,
- navrhopvat ukončení členství subjektu nebo osoby zastupující subjekt,
- rozhodnout ve věci, nedojde-li ke shodě / rozhodnému hlasování mezi členy.

Získané zkušenosti

V Ostravě je koordinátorem zaměstnanec magistrátu. Jedná se o koordinátora sociálního začleňování, který se věnuje agendě romského poradce. V době realizace projektu bylo vytvořeno samostatné pracovní místo koordinátora MdT, který zajišťoval veškeré činnosti. Toto řešení se ukázalo náročné při samotném jednání týmu, kdy koordinátor vedl a facilitoval jednání a souběžně si vytvářel podklady k zápisu. Problematická byla i (ne)zastupitelnost koordinátora v době jeho nepřítomnosti. Aktuálně činnosti zajišťují 2 osoby – koordinátor, který vede jednání a zajišťuje kvalitu a odbornost MdT, a administrátor, který se stará o administrativní činnosti. Oba jsou zaměstnanci magistrátu a spadají pod agendu sociálního začleňování a prevence kriminality.

*Jednání týmů se účastnilo 10–30 osob, otevřených jednání až 60 lidí, s odlišnými, často protichůdnými názory, přístupy, potřebami i zájmy. Lidé se na setkáních střídali. Náročnějších jednání se proto dle potřeby účastnil i **profesionální facilitátor**. Koordinátor se tak mohl plně věnovat obsahové a administrativní stránce jednání, zatímco facilitátor zajistil klidný průběh a vrátil pozornost skupiny k hledání řešení. Jeho zapojení bylo přítomnými vždy vítáno.*

2.2. Člen multidisciplinárního týmu

Členy mohou být veřejné instituce, organizace a další subjekty se vztahem k dané rizikové lokalitě, bez ohledu na jejich právní subjektivitu a zřizovatele, a zástupci místních obyvatel.

Podmínky členství:

- členem se subjekt stává dobrovolně na základě svého zájmu,
- každý členský subjekt má v týmu jednoho zástupce,
- má-li subjekt více složek, poskytuje více aktivit nebo služeb, může mít každá složka v týmu svého zástupce.

Člen má prostřednictvím svého zástupce právo:

- účastnit se jednání,
- navrhopat:
 - témata jednání,
 - místo jednání,
 - změny programu jednání,
 - nové členy nebo hosty,
 - úpravy metodiky činnosti MdT,
 - ukončení členství subjektu nebo vyloučení konkrétní osoby zastupující subjekt,
- hlasovat:
 - o programu jednání a jeho změnách,
 - o místě jednání MdT,
 - o přijetí nového člena, ukončení členství, vyloučení konkrétní osoby zastupující subjekt,
 - o úpravách metodiky činnosti MdT,
- kdykoli ukončit své členství v týmu,
- podílet se na vyhodnocování činnosti.

Člen má prostřednictvím svého zástupce povinnost:

- podílet se na činnosti MdT, zejména účastnit se jednání,
- omluvit se koordinátorovi, pokud jeho účast na jednání nebude objektivně možná,
- dodržovat principy fungování MdT.

2.2.1. Typy členských subjektů

Členskou základnu týmu zpravidla tvoří:

Neziskové organizace – zejména poskytovatelé sociálních služeb a souvisejících aktivit včetně sociálního bydlení:

- organizace působící pouze v dané lokalitě,
- organizace s širší územní působností (město, více obcí, kraj),
- zaměřené na cílové skupiny: osoby ohrožené sociálním vyloučením nebo sociálně vyloučené, osoby se závislostmi, etnické menšiny, rodiny s dětmi, děti a mládež.

Veřejné instituce:

- Policie ČR,
- obecní policie,
- Úřad práce ČR, oddělení hmotné nouze,
- školy a školská zařízení,
- místní samospráva – obce a úřady/orgány obcí – zástupci politické reprezentace, sociální pracovníci včetně OSPOD, pracovníci správy bytového fondu, bezpečnosti, prevence kriminality, sociálního začleňování, domovníci-preventisté apod.,
- Agentura pro sociální začleňování.

Soukromé komerční subjekty:

- vlastníci bytového fondu,
- vlastníci a provozovatelé ubytovacích zařízení.

Obyvatelé místa, kde MdT působí:

- aktivní jednotlivci, kteří pracují na změně nepříznivé situace, organizátoři komunit,
- zájmová sdružení občanů, místní spolky.

2.2.2. Přijímání nových členů

Postup při přijetí nového člena:

- koordinátor osloví subjekt, o jehož členství má tým zájem, a pozve jej na jednání, nebo
- zájemce o členství sdělí svůj požadavek koordinátorovi – ústně, písemně, telefonicky,
 - koordinátor informuje členy týmu a dá hlasovat:

- hlasování může proběhnout elektronicky (emilem, online anketou) nebo osobně na následujícím jednání týmu – dle dohody veřejně či neveřejně,
- výsledek se řídí předem stanovenými pravidly – např. rozhodující jsou hlasy nadpoloviční většiny členů nebo hlasy nadpoloviční většiny zástupců členů přítomných na jednání,
 - výsledek sdělí koordinátor žadateli,
- koordinátor zašle novému členovi pozvánku na jednání MdT a pravidla jednání týmu,
- po přijetí má nový člen stejná práva i povinnosti jako stávající členové MdT.

V případě, že je subjekt na jednání MdT přítomen jako host a zažádá o členství, může hlasování proběhnout přímo – dle dohody veřejně či neveřejně.

2.2.3. Ukončení členství v MdT

Postup při ukončení členství v MdT ze strany člena:

- člen sdělí koordinátorovi nebo přímo na jednání MdT, že již dále nebude členem.

Postup při vyloučení člena MdT:

- vyloučen může být člen, který:
 - dlouhodobě neplní dohodnuté úkoly,
 - porušuje principy fungování týmu,
 - neúčastní se jednání,
- vyloučena může být také konkrétní osoba, která člena na jednání zastupuje, pokud se dopouští výše uvedeného jednání, členství subjektu zůstane zachováno,
- vyloučení může navrhnout koordinátor nebo kterýkoli člen,
- o vyloučení proběhne hlasování mezi členy na jednání týmu, rozhoduje nadpoloviční většina hlasů všech členů.

Získané zkušenosti

*Při vyhodnocování činnosti týmů členové opakovaně poukazují na **fluktuační konkrétních osob**, které se jednání účastní, přesto se sami na fluktuační podílejí. Tato skutečnost objektivně ovlivňuje akceschopnost týmu a efektivitu řešení situací. K fluktuační dochází nejen na základě časté obměny osob na pracovních pozicích (týká se zejména sociálních služeb), ale i z důvodu směnnosti či zákonné preference jiných činností (policie a městská policie) či nedostatku pracovníků členského subjektu. Fluktuační je někdy prospěšná (např. přijde osoba s vyšší kompetencí nebo angažovaností), spíše však narušuje návaznost a v některých případech funguje jako alibi („To já nevím, to musíte s kolegy.“).*

*Na jednáních MdT se setkávají **odborníci různých profesí, ale i profesních či politických zájmů**, často protichůdných. MdT tak poskytují vhodný prostor pro objasňování kompetencí i hranic jednotlivých profesí či institucí a navazování mezioborové spolupráce, neboť cíl mají všichni totožný – dosáhnout zlepšení situace v místě, jen k jeho dosažení používají odlišné prostředky. Tuto skutečnost je důležité si připomínat.*

*Na jednání týmu se v rovnocenné pozici setkávají **osoby na hierarchicky rozdílných pracovních pozicích**, s odlišnými kompetencemi a mocí – od starosty/místostarosty, ředitele školy po pracovníka v sociálních službách nebo asistenta prevence kriminality. Všechny tyto osoby mají stejná práva a povinnosti dle pravidel fungování MdT. Rozličné jsou taktéž poznatky z praxe, které na jednání týmu přinášejí, a možnosti, kterými mohou k činnosti týmu přispět – pracovníci „z terénu“ mají vybudován vztah důvěry s místními obyvateli a jsou velmi dobře obeznámeni s místní realitou, vedoucí pracovníci zase mají kompetenci zavést změny v zaměření činnosti svých podřízených, političtí představitelé mají možnost zavedení systémových opatření apod.*

Všechny tyto skutečnosti jsou zároveň potenciálními zdroji konfliktů, je proto velmi důležité, aby osoba, která jednání vede, poukazovala na výhody, které to všem přítomným přináší.

2.3. Hosté na jednání multidisciplinárního týmu

Jednání MdT se mohou zúčastnit i osoby, které nejsou členy týmu. Host je buď přizván na základě potřeby vzniklé v týmu, nebo sám o účast požádá. Hosté jsou obvykle přizváni jednorázově z důvodu doplnění či předání informací potřebných k řešení konkrétních situací. Může to být např. *příslušník hasičského záchranného sboru, zástupce technických služeb, zástupce jiných organizačních částí členského subjektu, politik apod.*

Postup při účasti hosta na jednání MdT:

- účast hosta navrhuje koordinátor, člen nebo se ohlásí sám,
- hosta oslovuje koordinátor nebo jím pověřená osoba, dohodne s ním důvody a podmínky účasti na MdT a zašle mu pozvánku,
- žádost osoby o účast na jednání v pozici hosta projedná koordinátor s týmem:
 - hlasováním emailem před jednáním nebo hlasováním při jednání týmu,
 - nedojde-li ke shodě členů, může rozhodnout koordinátor,
- před zahájením jednání poučí koordinátor hosta o principech fungování týmu, zejména o diskrétnosti a respektu,
- host se účastní pouze části jednání, na kterou byl pozván,
- koordinátor zašle hostovi zápis z proběhlého jednání, avšak pouze tu část, které se host účastnil, ostatní části před odesláním ze zápisu odstraní a nahradí označením „*anonymizováno*“,
- host se dle potřeby může jednání účastnit opakovaně.

2.4. Veřejnost, místní obyvatelé

Tým se zaměřuje na obyvatele místa, kde působí, a aktivně je zapojuje do identifikování i řešení situací.

Pokud není zástupce obyvatel členem MdT, probíhá většina jednání bez přítomnosti veřejnosti/místních obyvatel. Širokou veřejnost týmy o své činnosti informují prostřednictvím místních periodik – obvykle tiskovin a webových stránek obcí. Vyzývají veřejnost k podávání podnětů ke své činnosti.

K zapojování veřejnosti používá tým různé způsoby (viz níže Získané zkušenosti):

- zástupce místní komunity v pozici člena nebo hosta,
- otevřená jednání za účasti obyvatel:
 - k navázání kontaktu a hledání témat k řešení,
 - k předání konkrétních informací veřejnosti, uklidnění napětí v lokalitě apod.,
 - ke konzultaci plánovaných postupů/opatření řešení konkrétních témat,
 - k informování o postupech a činnosti MdT,
 - osvětového, vzdělávacího charakteru na konkrétní témata.

2.4.1. Zapojení místních obyvatel, využití participativních metod práce

Kapitola je zpracována dle Metodiky zapojování osob ze sociálně vyloučených a dalších rizikových lokalit do činnosti Multidisciplinárních týmů (dále jen „metodika zapojování“), jejíž autorkou je Mgr. Vendula Gojová, Ph.D. z Ostravské univerzity. Metodika zapojování je přílohou.

Členové týmu jsou koordinátorem vedeni k tomu, aby obyvatele přijímali jako odborníky na místní problematiku a osoby kompetentní k její změně. Zapojení obyvatel je prospěšné činnosti týmu a zároveň neohrožovat profesionalitu jednotlivých členů, tedy jejich míru znalostí a z nich vyplývající moci. Naopak svou profesionalitou mohou získat větší důvěru obyvatel v instituce, zájem o spolupráci i uznání své profese.

Participace obyvatel na činnosti týmu má několik stupňů, podle toho nakolik se obyvatelé mohou podílet na rozhodování:

- **informování** – lidé se účastní pasivně, nemají možnost podílet se na rozhodování, nejsou vnímáni jako partneři (subjekty), ale jako objekty – příkladem je *článek v místním zpravodaji o činnosti MdT, beseda (přednáška) s lidmi na předem připravené téma, informační stánek o činnosti MdT v rámci jiné akce v lokalitě,*
- **konzultace** – s lidmi jsou nahodile diskutovány různé kroky a okolnosti, nemají však možnost

rozhodování,

- **zapojování** – tým aktivně zjišťuje potřeby obyvatel a jejich návrhy řešení, o řešení však rozhodne sám, dbá na získávání zpětné vazby od obyvatel,
- **partnerství** – obyvatelé se stávají partnery MdT, jsou přizýváni k identifikaci témat, k plánování jejich řešení, k realizaci těchto plánů a k vyhodnocování realizovaného, jejich hlas má stejnou váhu jako hlas ostatních členů MdT.

Získané zkušenosti

Týmy vyzkoušely všechny výše uvedené způsoby. V projektu bylo plánováno pravidelné pořádání otevřených jednání. V praxi však tento plán narážel na nepřipravenost členů týmů otevřít obyvatelům svá jednání (policejní buňky jednaly uzavřeně a na druhé straně i na nezájem obyvatel. Členové se obávali také úniku nebo zkreslení informací projednávaných na týmu.

Jako efektivní a pro obě strany bezpečné se ukázalo členství či hostování zástupců místní komunity v týmech. Formy byly voleny různé – členství zájmových a profesních spolků místních obyvatel, pravidelné hostování aktivních obyvatel – soukromých osob, jednorázová účast při projednávání situace v konkrétním místě nebo tématu navrženého obyvatelem.

Na zprostředkování kontaktu mezi místními obyvateli a týmem se nejvíce podíleli komunitní pracovníci, pracovníci sociálních služeb, asistenti prevence kriminality a romští asistenti.

Pro drtivou většinu členů bylo zásadní zachování běžných, tedy uzavřených, jednání MdT bez účasti obyvatel.

Otevřená jednání byla nejčastěji zaměřena na konkrétní téma vybraná týmem, o kterém se členové domnívali, že je pro obyvatele přínosné. Usuzovali tak z informací přinesených terénními pracovníky od obyvatel nebo se jednalo o informace, které sami považovali za nutné obyvatelům předat. Např. se jednalo o informace o změnách v systému sociální podpory, o plánovaných změnách v lokalitě a posílení bezpečnosti, o protipožární bezpečnosti, o sociálně-právní ochraně dětí a rizikových jevech. Některá otevřená jednání byla koncipována jako prostor, kde obyvatelé mohou předat své podněty, názory i starosti, týkající se jejich života v lokalitě, členům.

*Nejčastěji využívanou formou bylo **informování**:*

Články v místních periodících – nepřinášely sice přímý efekt v podobě konkrétních podnětů k činnosti, ukázaly však, že lokalitám je věnována pozornost, a seznámily širokou veřejnost s existencí MdT a spektrem odborníků, které se problémům věnuje.

Protipožární bezpečnost spojená s nevhodným chováním mládeže ve sklepních prostorech bytových domů – téma vycházelo z potřeb členů týmu a bylo obyvatelům prezentováno formou osvětové akce. Připraveny byly prezentace hasičů, OSPOD, policie a sociálních služeb pro osoby se závislostmi. První akce nebyla realizována, protože se nedostavil nikdo z veřejnosti. Následně tým přizval ke spolupráci spolek místních obyvatel. Díky tomu byl o akci takový zájem, že byla ještě i opakována. Spolek se později stal členem týmu a zároveň byl městským obvodem přizván k odborné spolupráci v oblasti školství. Spolupráce se ukázala jako oboustranně velmi prospěšná a některé členky spolku jsou zaměstnávány obvodem jako asistentky vzdělávání. Spolupráce tedy přešla do úrovně **partnerství**.

Otevření témat záškoláctví, závislostí a domácího násilí v romských rodinách – téma vycházelo z potřeb členů týmu (sociálních pracovníků a policie). Akce probíhala venku a byla zahájena tematickým autorským divadelním představením, které připravili mladí lidé žijící v SVL. Na to pak navazovaly prezentace odborníků a nabídka volnočasových aktivit pro místní děti.

Zavedení nepeněžní výplaty dávek hmotné nouze (stravenky) – téma vycházelo z dotazů obyvatel a potřeb sociálních pracovníků eliminovat zkreslení a předat lidem objektivní informace. Jedna akce se konala na venkovním prostranství přímo v lokalitě, což se nelíbilo soukromému vlastníku okolních nemovitostí. Druhá akce proběhla ve společenské místnosti ubytovny pro sociálně znevýhodněné rodiny a byla uspořádána ve spolupráci s provozovateli této ubytovny.

Na úrovni **konzultace** proběhla např. jednání:

Obava z hromadného ukončení nájemních smluv soukromým vlastníkem bytů – jednání proběhlo spontánně a vycházelo z potřeb obyvatel, kteří věděli, že bude probíhat jednání týmu, a proto se shromáždili v místě, kde se jednání pravidelně koná. Jednalo se o značně emotivní situaci, kdy ještě ani nebyly známy přesné objektivní informace. Členové týmu dohodli s obyvateli konkrétní čas, kdy jim budou k dispozici, a vzniklý prostor věnovali shromáždění a validaci informací a naplánování společného postupu. Poté proběhla společná část jednání, kde obyvatelé vyjádřili své obavy, vznesli dotazy a členové týmu jim předali známé informace a odpovídali na jejich dotazy s cílem situaci zklidňovat. Místní spolek, který již byl členem týmu, se aktivně zapojil do řešení. Na základě této situace se členem týmu stal i soukromý vlastník bytového fondu a další ze spolků místních obyvatel.

Vzhledem k tomu, že v MdT působí prakticky všechny subjekty, které se zabývají situací v dané lokalitě, je MdT ideálním místem pro řešení situací, které vyvolávají napětí, a zároveň ideálním místem pro shromažďování, validaci a předávání informací jak mezi členy, tak směrem k samosprávě i veřejnosti. Dá se jejich prostřednictvím informace nejen rychle získat, ale i rychle předat. O to efektivněji, jsou-li členy i zástupci obyvatel a je vytvořena atmosféra důvěry.

Dotazníková anketa mezi obyvateli a následné otevřené jednání o tématech, která byla v anketě nejčastěji zmiňována – členové vytvořili krátký dotazník s uvedením oblastí, kterými se tým nejčastěji zabývá, a vyzvali obyvatele, aby uvedli, co je v těchto oblastech nejvíce trápí. Dotazník byl anonymní a byl distribuován i shromažďován členy týmu. Ze 70 vyplněných dotazníků byla vybrána nejčastěji zmiňovaná témata a k nim uspořádáno veřejné jednání týmu, kam byl jako host přizván zástupce technických služeb, protože v dotaznících byl často zmiňován nepořádek na ulicích a černé skládky odpadu. Výsledky ankety a otevřeného jednání byly koordinátorem předány vedení městského obvodu. Na základě toho se do činnosti týmu aktivně zapojila místostarostka.

Setkání se strážníkem – etnickým Romem – setkání iniciovali pracovníci komunitního centra na základě diskuze s mládeží, která projevila zájem setkat se s někým, komu se vyplatilo chodit do školy a má díky tomu dobrou práci. Patnáctiletí kluci a holky tak měli možnost mluvit s člověkem, o němž věděli, že vyrostl pár ulic od nich a žil jako dítě ve stejných poměrech, jako žijí oni sami.

Příklad v úrovni zapojování:

Otevřené jednání týmu s cílem seznámit obyvatele s činností MdT a zjistit, co je trápí – obyvatelé byli přizváni přímo na jednání týmu, zúčastnilo se asi 15 osob, které tímto způsobem předaly vedení městského obvodu své podněty a názory na místní situaci, občanskou vybavenost i fungování základní školy, kterou obvod zřizuje. Byly dohodnuty konkrétní úkoly, a to i pro obyvatele – s podporou místní neziskové organizace naplánovat úpravu hřiště, aby vyhovovalo potřebám dětí i dospělých, kteří jej využívají.

Příklad na úrovni partnerství:

Spolupráce s komunitními skupinami aktivních obyvatel – jedná se lokalitu, kde je několik aktivních skupin obyvatel, které pracují s podporou komunitních pracovníků. Tyto skupiny již v místě působily, když zde v rámci projektu vznikl MdT. Činnosti a zájmy obou platforem se překrývaly. Tým měl od začátku zájem o zapojení aktivních skupin do své činnosti a aktivní obyvatelé testovali, k čemu by jim tým mohl být prospěšný, protože raději své záležitosti vyřizují sami. Byla dohodnuta pravidelná účast zástupců obyvatel na každém druhém jednání MdT. Porušením zásady mlčenlivosti však byla natolik narušena vznikající důvěra obyvatel v tým, že se obyvatelé 1,5 roku jednání MdT neúčastnili. Poté sami iniciovali jednání MdT, kde přednesli své starosti s bezpečnostní situací v lokalitě, kladli členům otázky a získali konkrétní závazky a nabídky jednotlivých členů, jak mohou k řešení situace přispět. Vše bylo uvedeno v zápise a podléhá kontrole. Aktivní obyvatelé taktéž s týmem vyjednávají podmínky své účasti tak, aby již nemohlo dojít k narušení důvěry.

3. Jak funguje multidisciplinární tým?

3.1. Komunikace mezi členy MdT

Za komunikaci je zodpovědný koordinátor.

Komunikace člen/host – koordinátor a opačně probíhá obvykle emailem, případně telefonicky nebo osobně.

Hromadné emaily koordinátor rozesílá tak, aby byly chráněny osobní údaje adresátů, tedy formou skryté kopie (*některé osoby poskytují ke komunikaci své soukromé emailové adresy*).

3.2. Pravidla fungování MdT

Na základě zkušeností popsaných v této metodice byla vytvořena **Pravidla činnosti multidisciplinárních týmů ve městě Ostravě**, která jsou přílohou metodiky. Pravidla sjednocují a určují základní rámec činnosti týmu/ů a jsou závazná pro všechny členy. Je-li týmů více, mohou si navíc k těmto obecným pravidlům doplnit pravidla upravující fungování pouze jejich týmu, tzv. **speciální pravidla**.

Za dodržování pravidel je zodpovědný koordinátor:

- seznamuje účastníky jednání s pravidly a principy,
- řídí jednání v souladu s pravidly a principy,
- upozorňuje na porušování pravidel a principů,
- v rámci vyhodnocování činnosti MdT sleduje funkčnost jednotlivých pravidel a principů, navrhuje jejich úpravy či doplnění.

Speciální pravidla:

- odráží jedinečnost prostředí, ve kterém tým pracuje,
- jsou v souladu a podřízena metodice a obecným pravidlům,
- zavedení pravidla nebo jeho změnu navrhuje člen týmu nebo koordinátor,
- o návrhu vyvolá koordinátor diskusi na jednání týmu.
- rozhoduje tým hlasováním – pravidlo je zavedeno/změněno, pokud souhlasí nadpoloviční většina členů týmu,
- mají je k dispozici pouze členové týmu, kterého se týkají.

Změna pravidel

K úpravě pravidel dochází na základě závěrů vzešlých z vyhodnocování činnosti MdT a jiných situací odůvodněné potřeby. Úpravu navrhuje členové týmu nebo koordinátor.

Získané zkušenosti:

Týmy možnost zavedení speciálních pravidel nevyužívaly. Jeden tým si stanovil pravidlo, že jednání nesmí trvat déle než 60 minut. Další, že se budou po měsíci střídát uzavřená jednání s jednáními otevřenými veřejnosti. Tým působící na území velkého městského obvodu se vnitřně rozčlenil na tzv. kluby, jejichž zástupci přenášejí informace mezi ostatními. Ve všech týmech však existují neformální nepsaná pravidla, která se týkají tolerované délky jednání, nabídky občerstvení, zasedacího pořádku apod.

3.3. Mlčenlivost a diskrétnost v rámci jednání MdT

Kapitola je zpracována s použitím právního rozboru Nadačního fondu Paragraf na téma: *Problematika mlčenlivosti členů multidisciplinárních týmů ve městě Ostrava, zpracovaného Mgr. Petrem Kaustou a Ing. Mgr. Marcelou Kubalovou*. **Právní rozbor** je přílohou.

Za dodržování zásad mlčenlivosti a diskrétnosti při jednání MdT a při zpracování zápisů a záznamů je zodpovědný koordinátor, případně osoba, která z jeho pověření vede jednání nebo vytváří zápis nebo záznam (dále jen „koordinátor“).

Poučení o diskrétnosti a mlčenlivosti:

- koordinátor poučuje osoby přítomné na jednání o nezbytné mlčenlivosti a diskrétnosti sdělovaných údajů pro vytvoření vzájemné důvěry a možnosti řešení projednávané situace, vysvětluje přítomným, že informace sdělované na jednáních jsou důvěrné,
- poučení je uvedeno taktéž v záhlaví každého zápisu a záznamu,
- v případě, že je zápis/záznam zveřejňován, tzn. je předáván i někomu jinému než členům týmu, jsou v něm ponechány pouze ty části, kvůli kterým ke zveřejnění dochází, ostatní jsou anonymizovány – smazány s uvedením poznámky „anonymizováno“.

Vzhledem k tomu, že **týmy nemají právní subjektivitu, mlčenlivost není právně vymahatelná.** Osoby přítomné na jednání se k dodržování principu **zavazují dobrovolně.** Při vysoké fluktuaci osob, které se jednotlivých jednání účastní, by řešení mlčenlivosti smluvně s každou fyzickou osobou představovalo velkou administrativní zátěž a ani by efektivně nezaručilo zachování mlčenlivosti. **Problematika je proto řešena preventivně,** tak, aby možnost zneužití citlivých informací vůbec nevznikla (*nesdělováním osobních údajů, opakováním pravidel, pečlivým zpracováním zápisu apod.* – viz níže).

Získané zkušenosti

Na jednání jsou sdělovány pouze údaje nezbytné k činnosti týmu, a to způsobem, který nevede k identifikaci konkrétní osoby. Jsou-li řešeny konkrétní případy fyzických osob (klientů, občanů) jsou projednávány jako anonymní a v co nejvyšší možné míře zobecněny.

Není-li možné se vyhnout sdělování konkrétnějších informací, je dohodnuto buď přenesení problému na jiné kompetentnější instituce (např. OSPOD uspořádá k domácímu násilí případovou konferenci, na kterou pozve i členy týmu, kteří mohou k řešení přispět), nebo se části jednání týmu o této záležitosti účastní pouze členové, kteří k tomu mají zákonnou kompetenci, ostatní odejdou. Předání osobních údajů proběhne po předchozí domluvě s osobou, které se týká, a s jejím písemným souhlasem, případně za její osobní účasti.

Zákonná mlčenlivost

Většina přítomných je vázána zákonnou mlčenlivostí při výkonu své profese² a taktéž profesními etickými zásadami – pracovníci sociálních služeb, policisté, strážníci, asistenti prevence kriminality, pedagogičtí pracovníci, pracovníci úřadů. Jsou si také vědomi toho, že porušení pravidel může vést ke vzniku napětí v místě, k vážnému narušení důvěry obyvatel k institucím působícím v místě nebo k napadání konkrétních osob, a může mít taktéž pracovně právní či trestně právní důsledky pro osobu, která mlčenlivost porušila (§ 180 a § 124 trestního zákoníku). Zprostit profesní mlčenlivosti může pouze zákonem určená osoba, a to písemně s uvedením, vůči kterým konkrétním osobám je mlčenlivosti zproštěn (nelze zprostit generalizovaně vůči všem členům MdT).

GDPR a ochrana osobních údajů

Koordinátor nebo jiná osoba pověřená zpracováním dokumentace MdT chrání osobní údaje fyzických osob, které se jednání týmů účastní. Každá osoba je seznamována se zásadami ochrany svých osobních údajů a podpisem vyjadřuje souhlas či nesouhlas s jejich zpracováváním, případně pořizováním fotodokumentace. Shromažďovány jsou pouze údaje nezbytné k činnosti týmu, tj. údaje uvedené v prezenční listině (jméno, příjmení, kontakt telefonický či emailový, název subjektu, který osoba na jednání zastupuje, podpis). Zápisy osobní údaje neobsahují. Hromadná emailová komunikace probíhá formou skryté kopie.

Osobní údaje fyzických osob – občanů, kteří se činnosti týmů účastní, ale nejedná se o členy nebo hosty, jsou v případě nutnosti zaznamenávány a zpracovávány pouze v rozsahu, ze kterého není možné identifikovat konkrétní osobu (např. *prezenční listiny z otevřených jednání týmu – jméno, oblast bydliště, podpis*). Občané mají právo vystupovat na jednání anonymně.

Osobní údaje osob, které se jednání osobně neúčastní, nejsou zaznamenávány ani zpracovávány.

² Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii ČR, zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách, zákon č. 553/1991 Sb., o obecní policii, zákon č. 561/204 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání, zákon č.312/2002 Sb., o úředních územních samosprávných celcích, zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, zákon č.40/2009 S., trestní zákoník, v platném znění.

Získané zkušenosti

V minulosti byl vytvářen také kontaktní seznam zástupců členských subjektů a prezenční listina s kontakty rozepisována jako příloha zápisu. To se již neděje. Pokud zástupci členských subjektů chtějí, předávají si své kontaktní údaje mezi sebou. Koordinátor předává kontaktní údaje zástupců členských subjektů pouze s jejich předchozím souhlasem, nebo jsou-li veřejně dostupné např. na webových stránkách subjektu.

Zákonná oznamovací povinnost

Oznamovací povinnost platí pro všechny. Vztahuje se tedy i na osoby vázané profesní zákonnou mlčenlivostí³. Trestního jednání se dopouští každý, kdo se hodnověrným způsobem dozví, že jiná osoba připravuje nebo spáchá trestný čin a spáchání nebo dokončení činu nepřekazí (§ 367 trestního zákoníku) nebo oznámí policejnímu orgánu nebo státnímu zástupci (§ 368 trestního zákoníku). *Povinnost zahrnuje i některá témata řešená na jednáních MdT – pohlavní zneužití (zejména pohlavní styk s osobou mladší 15 let), týrání svěřené osoby, loupež, nedovolená výroba a jiné nakládání s omamnými a psychotropními látkami a další.*

Dovolávat se zákonné povinnosti mlčenlivosti nelze ani v případě skutečností nasvědčujících tomu, že dítě je ohroženo dle § 6 zákona č. 359/1999 Sb. o **sociálně-právní ochraně dětí**, v platném znění. Státní orgány, pověřené osoby, školy, školská zařízení a poskytovatelé sociálních služeb, popřípadě další zařízení určená pro děti, jsou povinni oznámit obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností takovou skutečnost bez zbytečného odkladu.

Získané zkušenosti

Projednávají-li se na týmu skutečnosti, které podléhají oznamovací povinnosti, jsou o ní osoby přítomné na jednání poučeny koordinátorem. Vzhledem k tomu, že se obvykle účastní i zástupce policie a OSPOD, je dohodnut konkrétní postup ve věci – způsob předání těchto informací kompetentním orgánům, diskutována hodnověrnost, vysvětlován postup při podávání trestního oznámení či podnětu OSPOD. Na následujících jednáních je zjišťován posun ve věci.

Přenášení informací z jednání týmu do členských organizací případně k dalším subjektům

V zápise z jednání ani záznamu z otevřeného jednání nejsou uvedeny žádné údaje, které by mohly vést k identifikaci konkrétních osob. *Buď je uvedeno „Řešena situace konkrétní osoby.“ bez dalšího, nebo popsán obecný problém a konkrétní možnosti jeho řešení (např. domácí násilí, pedikulóza, rušení nočního klidu).* Je nezbytné počítat s tím, že zápis/záznam se může dostat prakticky ke komukoli, musí být tedy zcela korektní.

Sankce za porušení mlčenlivosti a diskrétnosti

Sankcí za porušení závazku diskrétnosti a mlčenlivosti je vyloučení osoby z dalších jednání MdT (viz kapitola 2.2.3. Ukončení členství v MdT).

3.4. Místní působnost MdT

Týmy vznikají a působí v místech se zvýšeným výskytem sociálně rizikových jevů, jako jsou např. sociálně vyloučené lokality nebo ubytovací zařízení pro osoby s nízkými příjmy.

3.5. Místo a frekvence setkávání

Místo setkávání:

- nachází se přímo v lokalitě, jejíž problémy řeší, nebo v její bezprostřední blízkosti, je-li to možné,
- místo volí členové týmu, obvykle se jedná o prostory jedné z členských organizací,
- prostory musí zaručovat soukromí k jednání – uzavřená místnost,
- ideální je „kulatý“ stůl, tedy prostor uspořádaný tak, aby na sebe všichni přítomní viděli a mohli spolu bezprostředně komunikovat,
- otevřená jednání se konají na místech k tomu vhodných – bezpečných a přístupných veřejnosti.

Místa jednání lze střídát, např. v prostorách jednotlivých členských subjektů nebo na místě, o němž je právě jednáno.

³ Viz např. zde: <http://www.socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=2&clanek=915>

Získané zkušenosti

Setkání se nejčastěji konají v prostorách členské neziskové organizace (4 týmy), jeden tým se schází v zasedací místnosti úřadu městského obvodu, jeden v základní škole v lokalitě a jeden na obvodním oddělení Policie ČR mimo lokalitu.

Otevřená jednání se konají v různých prostorách – např. v místě, kde se tým schází, na ulici v centru lokality, ve společenské místnosti ubytovny, v komunitním centru v lokalitě apod.

Frekvence a délka jednání:

- každý tým má stanoven pravidelný interval setkávání se ve stále stejném čase a dni v měsíci (např. 1. čtvrtek v měsíci od 13:00 hod.),
- vhodná jsou setkání 1x měsíčně, dle potřeby častěji nebo méně často, rozmezí by nemělo být delší než 2 měsíce,
- délka setkání je v rozmezí 1–2 hodiny, otevřená jednání až 3 hodiny,
- čas zahájení jednání je pravidelný, dohodnutý členy, obvykle ve 13:00 nebo 14:00 hod.

3.6. Pozvánka na jednání

Pozvánku vytváří a rozesílá emailem koordinátor nebo jím pověřená osoba nejpozději 1 týden před termínem jednání všem členům a plánovaným hostům.

Pozvánku na otevřené jednání vytváří koordinátor nebo jím pověřená osoba. Veřejnosti ji předávají členové v rámci své činnosti formou informačních letáčků a vyvěšením v prostorách subjektu. Je-li to možné, je také vyvěšena na veřejně dostupném místě v lokalitě nebo zveřejněna jiným vhodným způsobem (místní periodikum, sociální síť, webová stránka apod.).

Pozvánka obsahuje minimálně:

- termín jednání – datum a čas,
- místo jednání,
- program jednání.

Termín a místo dalšího jednání jsou také uvedeny na konci zápisu z předchozího jednání.

3.7. Prezenční listina

Přítomné osoby se zapisují do prezenční listiny, a to na každém jednání.

Prezenční listina je vytvořena v souladu s nařízením EU o ochraně osobních údajů (GDPR). Přítomní podepisují samostatný souhlas se zpracováním svých osobních údajů.

Prezenční listina obsahuje:

- jméno a příjmení osoby,
- název subjektu, který osoba zastupuje, případně specifikaci organizační složky subjektu,
- kontakt na osobu – email, případně telefon,
- podpis osoby.

Za vytvoření prezenční listiny jednání zodpovídá koordinátor, který také prezenční listiny předepsaným způsobem ukládá tak, aby osobní údaje v nich uvedené byly chráněny.

Prezenční listina z otevřeného jednání obsahuje:

- jméno a příjmení účastníka,
- místo pobytu účastníka,
- podpis účastníka,
- případně souhlas/nesouhlas účastníka, je-li pořizována fotodokumentace.

3.8. Témata k projednání

Témata navrhuje členové, koordinátor, hosté nebo místní obyvatelé.

Předem známá témata:

- jsou uvedena v pozvánce,
- náročnější téma, na jehož projednání je vhodné se předem připravit, sdělí člen koordinátorovi předem,
- je-li předem známo téma, může být dohodnuto, že tým bude jednat ve zúžené (pouze ti, kterých se problém týká) nebo rozšířené (hosté) podobě, zvoleno vhodnější místo jednání apod.
- koordinátor projednání tématu připraví:
 - informuje ostatní členy a vyzve je k přípravě a účasti,
 - zjistí a připraví relevantní informace nebo tím pověří někoho z členů (např. dle odbornosti),
 - pozve hosty,
 - uvede téma do pozvánky k jednání.

Tento postup lze použít také v případě, kdy chce navrhovatel tématu zachovat svou anonymitu.

V průběhu jednání:

- koordinátor zjišťuje posun v tématech řešených na předchozím/ch jednání/ch, kontroluje plnění dohodnutých úkolů,
- přítomní projednají témata uvedená v programu,
- přítomní navrhují témata k projednání,
- každý z přítomných sdělí ostatním aktuální informace ze své oblasti (tzv. „kolečko“).

Nejčastěji projednávanými tématy jsou:

- informace o výskytu rizikových jevů v místě, městském obvodu či městě,
- žádosti o spolupráci a součinnost,
- aktualizace činnosti jednotlivých subjektů,
- informace o legislativní úpravě nebo změnách legislativy,
- připravované projekty, dotační tituly apod.,
- pozvánky na akce.

Koordinátor v zápise z jednání doplní nebo upřesní informace a návrhy řešení uvedené na jednání.

3.8.1. Varianty postupu řešení témat

Nasytit informační rovinu tématu – člen přichází s tématem, otázkou, nejasností, novou neznámou situací, ostatní přináší k tématu více informací. Téma se tím uzavírá.

Individuální domluva na spolupráci ke konkrétnímu tématu – člen přichází s tématem, další přináší k tématu více informací – faktů nebo svých již provedených nebo zamýšlených postupů, následně se mezi sebou domluví na společném postupu mimo tým.

Do řešení se zapojuje více členů – člen přichází s tématem, další se přidává k problematizaci tématu – také jej řeší, týká se ho apod. Tito členové se domlouvají na spolupráci a do řešení (se) zapojují i další.

Do řešení jsou zapojeny externí zdroje – člen nebo více členů přichází s tématem, v týmu však nejsou potřebné zdroje – informace / zkušenosti / kontakty k jeho řešení. Členové se dohodnou, kdo jaké zdroje zajistí. Koordinátor pozve dohodnuté hosty nebo subjekty, které by mohly rozšířit členskou základnu.

Získané zkušenosti

Přestože po určitou dobu bylo v pravidlech uvedeno, že členové sdělují koordinátorovi témata s konkrétním časovým předstihem a koordinátor členy pravidelně k zasílání témat vyzýval, nedělo se tak.

Členové témata předem sdělují pouze výjimečně, zejména pokud jim záleží na tom, aby se ostatní členové připravili, byla zajištěna účast konkrétního člena nebo byl přizván host.

Často téma přináší také koordinátor – buď se jedná o předávání konkrétních informací, přenášení informací mezi týmy, nebo dotazy ke zjišťování výskytu nějakého jevu ve městě.

3.9. Zápis z jednání MdT a záznam z otevřeného jednání MdT

Zápis slouží k zaznamenání průběhu jednání, k předávání informací, případně obsahuje i návody a postupy řešení projednávaných situací:

- vzniká z každého jednání,
- vytváří jej koordinátor, případně jím pověřená osoba,
- koordinátor zápis kontroluje, dle potřeby zašle ke kontrole subjektům, o nichž se v zápise hovoří – požádá o autorizaci, na konci zápisu potom uvede, kdo jej autorizoval,
- neobsahuje údaje o konkrétních osobách přítomných na jednání, není-li to nezbytně nutné (např. *při přidělení úkolu*),
- popisuje záležitosti řešené na jednání, a to tak aby zůstal zachován princip diskrétnosti a mlčenlivosti – nejsou uváděny konkrétní osobní údaje,
- obsahuje informace doplňující, upřesňující nebo rozšiřující témata řešená na jednání,
- jsou v něm uvedeny úkoly, které z jednání vyplynuly, kdo a do kdy je zodpovědný za jejich splnění,
- na konci je uvedeno datum, místo a čas dalšího jednání,
- součástí zápisu mohou být přílohy – doplňující informace, infoletáky apod.

Je nezbytné počítat s tím, že zápis se může dostat prakticky ke komukoli, proto musí být zcela korektní.

Koordinátor nebo jím pověřená osoba rozešle zápis členům a přítomným hostům do 10 dnů od konání jednání emailem jako přílohu, samostatný dokument ve formátu .doc nebo .pdf.

Z jednání s veřejností vyhotovuje koordinátor nebo jím pověřená osoba **záznam z otevřeného jednání**, který obsahuje popis průběhu otevřeného jednání a informace relevantní pro činnost týmu – podněty, připomínky, návrhy apod. V závěru je uvedeno vyhodnocení jednání – úspěšnost, zájem o téma, způsob prezentace, účast a zapojení veřejnosti apod. Záznam neobsahuje osobní údaje. Koordinátor záznam kontroluje.

Koordinátor nebo jím pověřená osoba záznam zasílá členům a přítomným hostům jako přílohu zápisu z následujícího jednání týmu, nebo samostatně. Dle potřeby lze záznam také zveřejnit – např. vyvěšením v místě jednání nebo na webových stránkách.

Koordinátor originál zápisu, záznamu a jejich příloh ukládá v prostorách k tomu určených v tištěné podobě i elektronicky.

3.10. Sledování a vyhodnocování činnosti MdT

Vyhodnocování činnosti MdT probíhá na několika úrovních:

Úkoly, které vzniknou při jednání:

- vedou k řešení záležitostí projednávaných týmem,
- jsou uvedeny v zápisu z jednání,
- u každého úkolu je uvedeno, kdo zodpovídá za jeho splnění a v jakém termínu,
- koordinátor na následujícím jednání splnění úkolu kontroluje.

Statistická data:

- evidována jsou např. řešená témata a jejich četnost, počet jednání, účast na jednáních a další,
- za vedení statistik je zodpovědný koordinátor,
- koordinátor sleduje témata řešená na MdT, jejich frekvenci a způsoby řešení,
- koordinátor sleduje subjekty a jednotlivé profese, které jsou členy MdT, a vyhodnocuje jejich potřebnost, navrhuje rozšíření či zúžení členské základny,
- ze společných témat může koordinátor vytvářet informační materiály, které poskytne všem členům, případně i dalším subjektům mimo MdT.

Vyhodnocování (evaluace) činnosti týmu:

- koordinátor minimálně 1x ročně vyzve členy týmu ke zhodnocení uplynulého období – úspěchy, neúspěchy, náměty ke zlepšení, způsob spolupráce, členská základna, zapojování veřejnosti apod.,
- hodnocení může probíhat:
 - elektronicky online dotazníkem – lze tak zachovat anonymitu a tím i větší otevřenost odpovědí, avšak přichází významně menší množství odpovědí,

- osobně na jednání týmu,
- kombinovaně – dotazníkové šetření s projednáním výsledků na jednání,
- koordinátor zajistí analýzu a vyhodnocení zjištěných výstupů a dopadů činnosti MdT,
- se závěry hodnocení seznámí koordinátor členy na jednání týmu, vede je k diskuzi,
- závěry hodnocení jsou uvedeny v zápise z jednání týmu.

3.11. Propojení multidisciplinárních týmů s dalšími platformami

Za přenos informací je zodpovědný koordinátor, který zpracovává a předává kompetentním orgánům **podněty, které vzešly z činnosti MdT**. Jedná se např. o *návrhy na zaměření činnosti městské i státní policie a asistentů prevence kriminality, upozornění na místa, kde dochází k výrobě nebo distribuci drog, podněty ke zvýšení bezpečnosti silničního provozu, podněty k řešení situací a upozornění na změny nebo nově se vyskytující jevy.*

Činnost týmů může být například **propojena s těmito platformami:**

- pracovní skupiny komunitního plánování sociálních služeb a souvisejících aktivit – týmy umožňují monitorovat potřebnost služeb a aktivit v lokalitách,
- orgány obce, jejich komise a odborné pracovní skupiny,
- Tým pro mládež,
- metodická činnost OSPOD.

Získané zkušenosti:

Koordinace činností týmů magistrátem přinesla přímé propojení informačních zdrojů směrem ke kompetentním orgánům – veřejné správě, ale i opačným směrem – od veřejné správy k odborníkům i lidem přímo v lokalitách. V tomto směru bylo přínosné také členství představitelů městských obvodů – starostové, místostarostové, zastupitelé apod., v týmech. Členem všech týmů byl také koordinátor sociálního začleňování magistrátu, do jehož kompetencí řada témat projednávaných týmy spadá. Informace byly přenášeny i ke skupině organizací, které spolupracují při řešení zadlužení a lichvy v SVL.

4. Místo závěru aneb Otázky, které přetrvávají

Realizační tým projektu i samotní členové týmů se potýkali a často stále potýkají se sladěním několika protichůdných potřeb, řeší různá dilemata. Jedná se především o:

Rychlé předávání informací a řešení situací vs. ochrana osobních údajů a formalizace jednání

Původní policejní buňky vznikly v roce 2004 – před vznikem formálních sociálních služeb, a jejich účelem bylo předávat si rychle, jednoduše „na krátko“ informace a řešit životní situace konkrétních osob. Smyslem bylo vyhnout se administrativní zátěži a zvýšit důvěru obyvatel v činnost policie. Jednání se účastnil úzký a poměrně stabilní okruh osob a policisté se aktivně podíleli na organizaci a vedení.

V současných týmech je daleko širší členská základna a způsoby jednání jsou regulovány postupně zaváděnými profesními předpisy a etikou. S vyšším počtem přítomných osob se také snižuje schopnost týmu rychle rozhodovat a řešit situace. Vzhledem k fluktuaci osob je více ohrožena diskretnost a důvěrnost jednání. Okruh projednávaných témat se posunul z oblasti kriminality více do oblasti sociální a sociálního začleňování.

Dilemata ve vztahu k členské základně jsou popsána také **v kapitole 2.2. Člen multidisciplinárního týmu, v části Získané zkušenosti.**

Obecnost vs. konkrétnost zápisu/záznamu z jednání

S výše uvedeným úzce souvisí i způsob vytváření zápisu z jednání. V minulosti obsahovaly zápisy zcela konkrétní informace, nepřítomní členové tak byli dobře informováni o tom, jak jednání probíhalo. Zápis se však poměrně snadno může ocitnout v nepovolaných rukou.

Realizačním týmem projektu byla opakovaně diskutována obsáhlost zápisu, k čemu členům zápis slouží a zda informace v něm obsažené využívají ve své činnosti a předávají svým kolegům nebo klientům.

Zápisy jsou aktuálně vytvářeny s maximální možnou mírou zobecnění, neutrality a objektivnosti tak, aby informace v nich obsažené byly korektní a v souladu s platnou legislativou. Obsahují i doplnění či rozšíření informací projednávaných na týmech, webové odkazy k problematice, takže mohou sloužit i jako návod k řešení konkrétních situací apod.

Řešení aktuálních situací vs. strategické plánování, dlouhodobé cíle

Z historického nastavení týmů také vychází určitá rozpolcenost, zda mají týmy řešit jen záležitosti situační povahy, jak tomu bylo původně, nebo i strategicky plánovat a řešit věci koncepčněji.

Na začátku projektu si týmy s podporou odborných pracovníků stanovily dlouhodobé cíle a jevy, které chtějí sledovat a vyhodnocovat, v dalších obdobích se k nim však již nevracely.

Na jednáních členové popisují, čím se aktuálně zabývají a co potřebují řešit. Mluví také o dlouhodobých problémech celospolečenského charakteru (záškoláctví, prohlubování chudoby apod.), které se lokality týkají, tyto však spíše konstatují nebo popisují svou frustraci, očekávají řešení od jiných („*Měly by se změnit zákony.*“).

Spolupráce vs. ochrana a prosazování vlastních zájmů

Smyslem činnosti týmů je předávat si informace a navazovat spolupráci. V ideálním případě koordinovat aktivity v dané lokalitě, tak aby byly co nejefektivnější.

Někteří členové se však mohou účastnit spíše s cílem získávat informace použitelné k prosazování svých zájmů, než předávat informace, dělit se a spolupracovat s ostatními. Může se jednat například o:

- soupeření o klienta/území při poskytování sociálních služeb a souvisejících aktivit,
- přítomnost politické reprezentace, která je na jednu stranu přínosná – dává možnost seznámit politiky s realitou lokalit, vyvrátit některé mýty a předsudky, ukázat i pozitivní stránky. Politikové jsou těmi, kdo mají moc něco změnit, zavést opatření, investovat síly i finanční prostředky, podpořit systémové změny na místní i celostátní úrovni. Hrozí však také využití informací pro politické zájmy, které mohou být v rozporu se zájmy ostatních členů či potřebami obyvatel lokality.
- zájem pronajímatele bydlení o zisk bez ohledu na kvalitu života domácností.

Očekávání a obavy členů z převzetí organizace týmu magistrátem

Záměrem magistrátu bylo podpořit činnost MdT a nastavit minimální standardy jejich fungování.

Někteří členové to však mohou vnímat jako ohrožení nezávislosti týmu s obavou, že obec převezme kontrolu a členové ztratí autonomii v rozhodování o činnosti a směřování týmu. Dále se mohou obávat, že obec prostřednictvím zapojení v týmu kontroluje činnost členů ve vztahu k poskytování dotací a jiných podpůrných opatření, což může vést k jejich menší otevřenosti na jednání týmu. Reálně však došlo k tomu, že *dvěma organizacím byla i na základě informací sdílených na MdT poskytnuta dotace na jejich aktivity v obvodu.*

Mnozí členové také na počátku projektu očekávali, že převzetí týmů magistrátem povede k převzetí zodpovědnosti za vyřešení / rychlému vyřešení problémů lokality nebo ovlivnění přístupu městského obvodu. Obvykle se však jedná o problémy dlouhodobé a hluboce zakořeněné, proto jsou řešeny, nikoli vyřešeny, a výsledky tedy nejsou jasně viditelné nebo okamžité. Kompetence městských obvodů jsou dány statutem města a magistrát často nemá pravomoc do činnosti obvodů zasahovat.

5. Přílohy metodiky

- Metodika zapojování osob ze sociálně vyloučených a dalších rizikových lokalit do činnosti Multidisciplinárních týmů,
- Pravidla činnosti multidisciplinárních týmů ve městě Ostravě,
- Problematika mlčenlivosti členů multidisciplinárních týmů ve městě Ostrava, právní rozbor Nadačního fondu Paragraf.

METODIKA ZAPOJOVÁNÍ OSOB ZE SOCIÁLNĚ VYLOUČENÝCH A DALŠÍCH RIZIKOVÝCH LOKALIT DO ČINNOSTI MULTIDISCIPLINÁRNÍCH TÝMŮ

Příloha č. 1 Metodiky činností multidisciplinárních týmů v sociálně rizikových lokalitách ve městě Ostravě

Mgr. Vendula Gojová, Ph.D.

2017 a 2019



Obsah

Úvod.....	3
1. Participace, její stupně a postupy	6
1.1 Stupně participace.....	6
1.2 Participativní techniky využitelné v praxi sociální práce.....	9
1.3 Jak zapojování vnímají MdT, jaká podoba je pro ně přijatelná?	11
2. Možné podoby zapojování užití MdT.....	13
2.1. Příklad č. 1 – zapojování na úrovni Informování.....	14
2.2. Příklad č. 2 – zapojování na úrovni Konzultace.....	14
2.3. Příklad č. 3 – zapojování na úrovni Zapojování a Partnerství	17
3. Závěrem ke snahám MdT a MMO o zapojování (2017)	20
4. Reflexe následujících let (2019).....	21
4.1. Ověření participativních metod.....	21
4.1.1. Participativní metody, které MdT během realizace projektu vyzkoušely.....	21
5. Použité zdroje.....	23

Metodika zapojování osob ze sociálně vyloučených a dalších rizikových lokalit do činnosti multidisciplinárních týmů byla zpracována v rámci projektu „**Posílení prevence kriminality v Ostravě prostřednictvím asistentů prevence kriminality a multidisciplinárního přístupu**“, reg. č. **CZ.03.2.60/0.0/0.0/15_026/0002789**, podpořeného z Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost, státního rozpočtu ČR a rozpočtu statutárního města Ostravy.

Úvod

Činnosti multidisciplinárních týmů předcházely více jak desetiletý vývoj spolupráce ostravských neziskových organizací působících v místních tzv. sociálně vyloučených lokalitách (SVL) a Policie České republiky (PČR), na jehož počátku stála otázka efektivního řešení problematiky lichvy právě v místních lokalitách. Do této spolupráce se začaly zapojovat další místně působící subjekty a lichva nebyla časem jedinou problematikou, kterou vznikající platformy řešily.

Na začátku roku 2004 tak vzniklo sedm multiprofesních skupin, jejichž cílem bylo pravidelně se setkávat a řešit aktuální i dlouhodobé potíže spojené s životem v sedmi ostravských sociálně vyloučených lokalitách. Tyto skupiny se začaly nazývat policejní buňky. Členy tvořili zástupkyně a zástupci místně příslušných obvodních oddělení PČR, neziskových organizací sociální práce (především jejich terénních programů a nízkoprahových center pro děti a mládež), romští terénní pracovníci obvodních úřadů a školští poradci Magistrátu města Ostravy (MMO).¹

V roce 2015 se MMO rozhodl podporovat činnost policejních buněk a hledat cestu, jak podpořit subjekty, které činnost policejních buněk zajišťují. Toto téma bylo zahrnuto do Výzkumu pocitu bezpečí v okolí sociálně vyloučených lokalit a dalších rizikových míst v Ostravě. Jednou ze zkoumaných oblastí bylo hodnocení práce vybraných subjektů podílejících se na zvýšení pocitu bezpečí, přičemž byla identifikována tři problematická místa - slabá míra organizace některých policejních buněk, vysoká fluktuace lidí v policejních buňkách a nezapojování obyvatel lokalit do činnosti policejních buněk. Na základě těchto zjištění byla formulována doporučení cílená na sjednocení fungování a organizace policejních buněk, na zainteresování místní komunity do jejich činnosti.

MMO následně jednal se všemi nestátními neziskovými organizacemi zajišťujícími činnost stávajících policejních buněk a společně se dohodli na sjednocení jejich fungování prostřednictvím společného koordinátora na MMO. Zároveň začal být používán pro toto uskupení název lépe vystihující principy multidisciplinarity, na níž od samého začátku stály – multidisciplinární týmy (MdT). Následně byla podpora činnosti MdT a územní rozšiřování MdT začleněna do projektu „Posílení prevence kriminality v Ostravě prostřednictvím asistentů prevence kriminality a multidisciplinárního přístupu“².

Multidisciplinární tým je od té chvíle definován jako dobrovolné uskupení subjektů působících v místě s výskytem sociálně rizikových jevů, jehož cílem je nalézat prostřednictvím spolupráce, koordinace a výměny informací efektivní způsoby prevence a řešení aktuálních problémových situací v lokalitě. V rámci MdT spolupracují zástupci města, městského obvodu, Agentury pro sociální začleňování, nestátních neziskových organizací, Městské policie Ostrava, Policie ČR, škol, zástupci obyvatel SVL, eventuálně další přizvaní členové a hosté. Jednotlivá jednání jsou organizována jedním koordinátorem MdT.³

Účelem existence MdT je tedy včasná identifikace jevů kriminality a rizikového chování a řešení sociálních problémů. Pravidelná setkání MdT (v předem stanovených intervalech - obvykle 1 x měsíčně) se zaměřují na zjišťování problémů v SVL a návrhy jejich řešení. Zejména jde o navazování spolupráce na různých úrovních mezi jednotlivými aktéry. Smyslem MdT je podpořit spolupracující organizace v řešení problémů nejen jednotlivce, ale komunity v dané lokalitě, adaptovat se na nově

¹ Více o vývoji a činnosti Policejních buněk je možné se dozvědět v bakalářské práci Policejní buňky v Ostravě, Helena Střelcová, Ostravská univerzita, 2012. A také v interních zdrojích Magistrátu města Ostravy.

² reg. č. CZ.03.2.60/0.0/0.0/15_026/0002789

³ Metodika činnosti multidisciplinárních týmů ve městě Ostravě, 2017

vzniklé situace a vyvíjet se. Dalším cílem je otevírat se veřejnosti – lidem z lokalit a nejbližšího okolí, zajišťovat jejich účast na identifikování a řešení problémů své lokality.

Vzhledem k výše uvedeným výzkumným výsledkům a k tomu, že MdT svou existenci a činnost orientují především na obyvatele SVL, obyvatele oblastí přilehlých k SVL a obyvatele ubytoven, začal MMO také podporovat snahy o zapojování těchto cílových skupin do jednání MdT a do rozhodovacích procesů na místní úrovni. Cestou je především otevření části pravidelných jednání MdT uvedeným cílovým skupinám. V rámci otevřených jednání pak mohou mít zástupci cílových skupin možnost představit a diskutovat konkrétní problémy v dané SVL, kterými by se následně MdT zabýval a navrhoval konkrétní řešení v rámci navazujících uzavřených jednání týmu. Součástí takovéto práce má být také nabídka tematických vzdělávacích seminářů pro osoby ze SVL reagující na činnost MdT a potřebnost vzešlou z potřeb občanů v jednotlivých lokalitách.

Protože v českých poměrech je zapojování neprofesionálů do práce profesionálů věcí poměrně novou, vznikla tato metodická příručka, která by měla pomoci multidisciplinárním týmům výše uvedenou představu zrealizovat. Vznikla nejen na základě dostupných teoretických zdrojů a praktických návodů k participaci, ale také (a to považujeme za její devízu) na základě desetiměsíční práce MdT na tomto tématu, tedy snah a pokusů MdT o zapojování lidí do své činnosti.

Její obsah tvoří tři části. Vstupní částí je teoretický úvod do tématu zapojování. Tedy seznámení s konceptem participace, s růzností podob participace a konkrétními participativními technikami, které mohou MdT při své činnosti využívat. Protože nepanovala jednotná představa o podobách participace obyvatel, je první část metodiky věnována také představám o zapojování členů MdT. Tento text vznikl na základě diskusí, které na počátku procesů participace v jednotlivých týmech probíhaly.

Druhá část metodiky je tvořena třemi konkrétními příklady, které byly v roce 2017 týmy zrealizovány a jejichž snahou bylo do své činnosti zapojit právě obyvatele sociálně vyloučených lokalit. Na tuto část navazují doporučení pro MdT k jejich participativní činnosti, která jsou opřena o informace z první části metodiky a (to především) o již nabyté a popsané jejich vlastní zkušenosti.

Na závěr Úvodu si dovoluji dvě poznámky, které by snad mohly podpořit pochopení této metodické příručky. Především v její první části je často zmiňována sociální práce. Příčin je hned několik. (1) Autorka metodiky, stejně jako celá personální podpora MdT v oblasti zapojování, jsou původní profesí sociální pracovnice. (2) Autorkami zdrojů, ze kterých metodika vychází především ve své první části, jsou teoreticky a prakticky sociální práce. (3) Účelem MdT je také řešení sociálních problémů spojených s životem v sociálně vyloučených či rizikových lokalitách, přičemž nedílnou součástí těchto problémů je právě profese sociální práce. (4) Autorka metodiky si uvědomuje, že právě v sociální práci se otevírá největší prostor pro participaci lidí. Ať už na činnostech sociální práce samotné nebo na zprostředkování potřeb a názorů lidí jiným profesím. Další profese tvořící MdT jsou velmi úzce okleštěny předpisy přesně vymezujícími jejich cíle a možnosti, že mnoho prostoru pro hlas obyvatel nezbyvá. Ale i v profesi sociální práce jsou v MdT zástupci organizací, jež mají ze své podstaty větší prostor pro participaci lidí (nestátní neziskové organizace), než jiné (veřejná správa a samospráva).

Druhá poznámka by měla přispět k diskusí o možnostech a limitech participace. Ačkoliv je zapojování lidí do podob služeb, které vznikly koneckonců právě díky lidem a jim mají sloužit, nevyhnutelnou podmínkou jejich efektivního a smysluplného fungování, je dobré mít na paměti několik podmínek participace: (1) Vždy potřebujeme znát celý kontext problému, který se snažíme pomocí participativních přístupů řešit. Je tedy důležité mít jasno v cílech projektů/činností využívajících

participativní přístupy a jejich potenciálních vlivech. (2) Vždy musíme zvážit míru kontroverznosti tématu, ale také míru toho, jak jsou s daným tématem obeznámeni lidé a dotčené profese.

Tato metodika je určena především pro členky a členy multidisciplinárních týmů Ostrava, jejich koordinátorku, Magistrát města Ostravy, který činnost multidisciplinárních týmů organizuje, a pro všechny další případné zájemce o zapojování neprofesionálů do činnosti profesionálů, v tomto případě v oblasti prevence kriminality.

Děkujeme všem členkám a členům multidisciplinárních týmů. Bez nich by tato metodická příručka nemohla vzniknout v podobě, v jaké vám ji předkládáme. A je otázkou, zda by bez nich nabývala smyslu.

1. Participace, její stupně a postupy

Myšlenka participace, zapojování klientů do poskytování služeb, není v pomáhajících profesích nikterak nová. Např. od 60. let 20. století byla tématem otázka zapojování občanů do plánování a poskytování služeb; v 70. a 80. letech 20. století byly realizovány výzkumy, jejichž výsledky ukazují na značné neporozumění sociálních pracovníků svým klientům a jejich představám o řešení potíží.⁴

V české odborné literatuře lze ucelenou diskusi o konceptu participace, především v sociální práci, najít v textu Alice Gojové.⁵ Participace je vnímána jako účast a podíl na rozhodování a řízení.

Tato první část metodické příručky bude věnována především konkretizaci konceptu participace. Tedy, pro činnost MdT snad nejuchopitelnější podobě, a to stupňům participace. Pod pojmem participace si můžeme totiž představovat (a také představujeme) naprosto různé podoby, tedy jak to vypadá, když lidi zapojujeme. Žebřík participace, který je představen v kapitole 1.1 může být pomůckou k identifikaci situací, kdy lidi skutečně do své činnosti zapojujeme, a situací, kdy si myslíme, že je zapojujeme, ale ve skutečnosti o zapojování nejde, ani nemáme tu ambici. O participaci můžeme mluvit také v rovině horizontální a vertikální. Kapitola také popisuje bariéry participace, jejichž uvědomění a práce s nimi je při snahách o zapojování zcela klíčové.

Kapitola 1.2 pak nabízí několik konkrétních participativních technik, které mohou MdT ve své činnosti použít. S některými z těchto participativních technik mají MdT zkušenost ještě z dob před vznikem této metodiky.

Kapitola 1.3 pak přináší výstupy diskusí MdT o tom, co jejich členky a členové v oblasti zapojování chtějí. Jinak řečeno, jak si představují, že budou obyvatele do své činnosti zapojovat. Tyto představy jsou roztrženy podle žebříku participace z kapitoly 1.1. Zde je také uvedeno, koho a v jakých případech budou MdT do své činnosti zapojovat či již zapojují a také, s jakými příležitostmi a obavami participaci spojují.

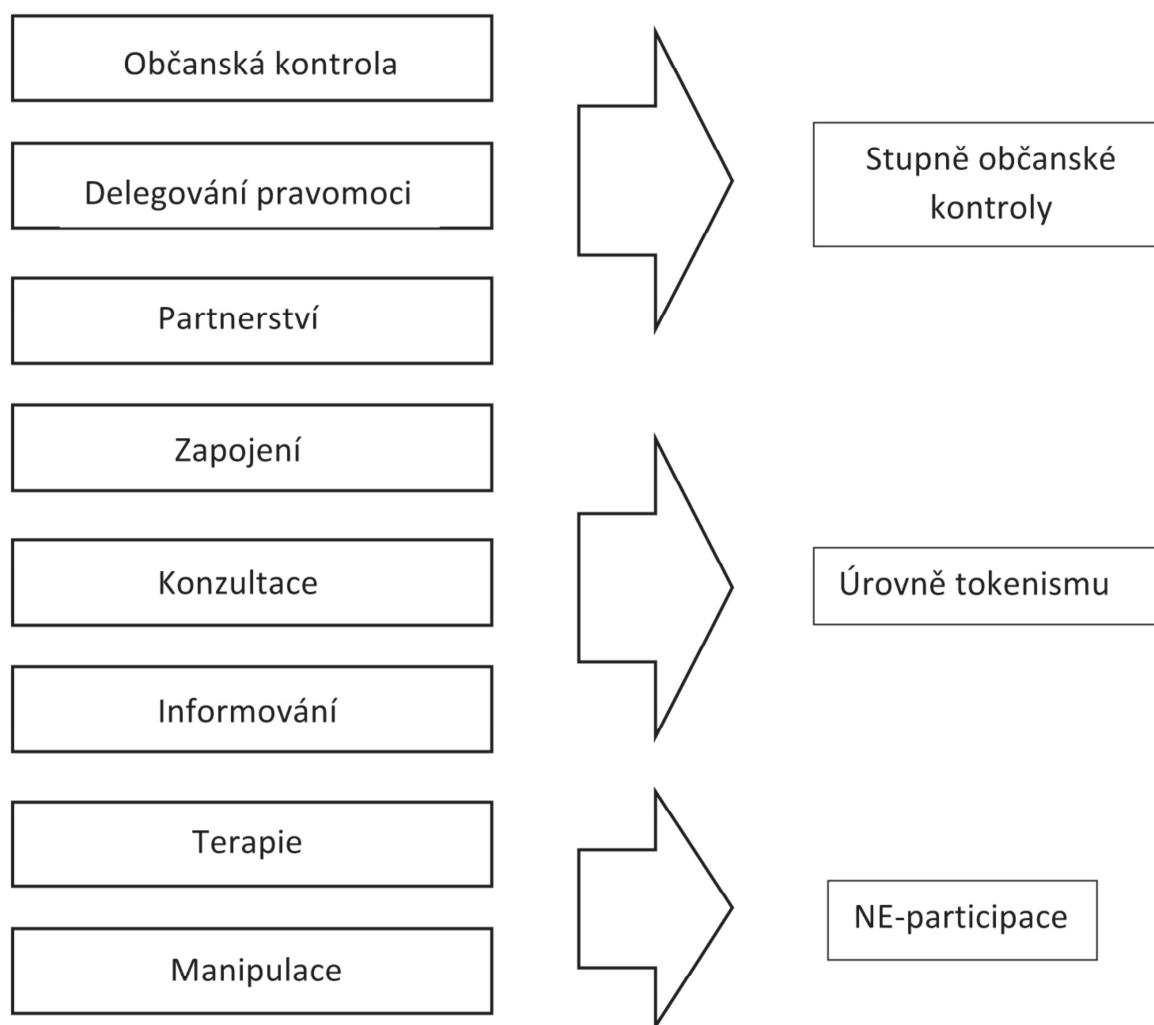
1.1 Stupně participace

Zapojování lidí do služeb, jež jsou jim poskytovány, je často vnímáno jako cesta k jejich zplnomocnění, popř. jako cíl zplnomocňujícího procesu. Snahy o participaci však mohou zplnomocňování lidí také komplikovat. Tyto dva „účinky“ snah o zapojování lidí lze přehledně ilustrovat na žebříku stupňů participace Arnsteinové, který publikovala v roce 1969. Vybrané stupně jsou pak aplikovány v kapitole 1.3 popisující postoje MdT k zapojování.

⁴ Seebohm Report z roku 1968, kniha Mayera a Timmse z roku 1970, studie Deakin a Wilmott z roku 1979, studie Sainsbury z roku 1982 (in Bjelončíková, Glumbíková, Gojová, Gojová, 2016)

⁵ Bjelončíková, Glumbíková, Gojová, Gojová, 2016

Obrázek č. 1: Žebřík občanské participace podle Arnstein⁶



Uvedený žebřík občanské participace je složen z osmi příček zobrazujících typy (ne)participace. Nejspodnější příčky (1) **Manipulace** a (2) **Terapie** zobrazují dva stupně NEparticipace, jejichž skutečným cílem není umožnit vyloučeným občanům účastnit se plánování nebo vedení programů, nýbrž umožnit držitelům moci a vlivu „vzdělávat“ a „léčit“ zúčastněné.

Třetí a čtvrtá příčka pokročily do úrovně tokenismu. Vylučovaným občanům umožňují být slyšet a mít svůj hlas: (3) **Informování** a (4) **Konzultace** znamenají, že pokud jsou mocnými a vlivnými přizváni do procesů, mohou skutečně být slyšet a být vyslyšeni, přičemž tyto stupně představují maximální možný rozsah jejich zapojení. Takže v těchto podmínkách lidé nemají tolik moci, aby zajistili, zda jejich názory budou skutečně do nastavovaných programů zahrnuty. Pátý stupeň (5) **Zapojování** nebo uspokojování např. veřejného mínění symbolizuje vyšší stupeň tokenismu, protože sice základní pravidla umožňují vyloučeným občanům radit, ale právo rozhodnout zůstává stále v rukou mocných a vlivných.⁷

Poslední tři stupně žebříku zobrazují občanskou kontrolu se stoupajícími stupni vlivu na rozhodovací proces. Občané mohou vstoupit do (6) **Partnerství**, které jim umožní vyjednávat a angažovat se

⁶ in Bjelončíková, Glumbíková, Gojová, Gojová, 2016

⁷ O pastech tokenismu ze své zkušenosti v českém prostředí pojednal Jan Milota (2015).

v procesu vytváření kompromisů společně s mocnými a vlivnými. Na nejvrchnějších dvou příčkách – (7) **Delegování pravomoci** a (8) **Občanská kontrola** – mohou občané získat většinu rozhodovacích míst nebo plný výkon manažerské moci.⁸

Za zplnomocňující považuje Arnstein pouze stupně občanské kontroly, které podle jejího dělení jako jediné umožňují zapojeným lidem možnost věci ovlivňovat a kontrolovat.

O participaci lze také uvažovat jako o **participaci horizontální** a **participaci vertikální**. Horizontální participace představuje setkávání lidí s podobnou životní situací či zkušeností. Cílem může být vzájemné porozumění a podpora a/nebo sdílení vědomostí a zkušeností. Vertikální participace je pak o interakci lidí a systému. Zahrnujeme sem např. diskusní setkávání lidí a profesionálů (sociálních pracovníků, místních politiků, jiných profesí, majitelů/správce domů), přičemž podmínkou je rovnost všech zúčastněných.⁹

Podíváme-li se na možnosti využití participace např. v sociální práci, jde o spolupráci sociálního pracovníka a klienta, kdy klient je považován za toho, kdo je nositelem řešení své situace. Participativním přístupem lze v sociální práci také zjistit, jaké potřeby a představy o jejich naplnění mají členové cílových skupin, jaké názory mají na sociálně politická témata. Tato zjištění je možné pak využívat při tvorbě relevantních koncepcí nebo plánů. Nerovnováha vztahu klienta a sociálního pracovníka, obava sociálních pracovníků ze ztráty své profesionality, tlak na výkon, to jsou jen příklady nejčastějších bariér uplatňování participativních přístupů v sociální práci.¹⁰

Právě **překážky zapojování lidí** do procesu plánování a rozhodování o způsobech řešení jejich životní situace identifikuje Metodická příručka participace obyvatel při řešení problematiky bydlení¹¹, jejíž části byly vytvořeny společně s lidmi v bytové nouzi. Ti identifikovali výzvy, se kterými se můžeme při pokusech o zapojování potýkat. Ty jsou bezezbytku aplikovatelné také na situaci multidisciplinárních týmů:

- **Marginalizace hlasu lidí nacházejících se v dané tíživé životní situaci** – zkušenost lidí a tedy i jejich znalost situace je ze strany profesionálů nezdědka vnímána jako méně cenná, bez odstupu, tedy tito lidé nejsou považováni za spolehlivý zdroj informací.
- **Upřednostnění perspektivy druhých** – právě osobní nezkušenost s danou problematickou situací opravňuje profesionály cítit se lepšími znalci situace a lepšími zdroji informací, ty jsou pak podle nich objektivnější než informace lidí s osobní zkušeností.
- **Znalost a moc** – souvisí s předchozími dvěma body, všechny poznatky nemají stejnou váhu (znalosti a zkušenosti znevýhodněných/méně mocných jsou považovány za méně relevantní).
- **Znehodnocování bezprostřední zkušenosti** – pohled lidí na vlastní životní situaci a zkušenost z ní pramenící jako by byla méně hodnotná než profesionální znalost.
- **Obavy z participace** – poskytovatelé služeb, profesionálové se mohou obávat toho, že zapojení lidí přinese jiné výstupy, než považují za „správné“, funkční, případně že lidé budou příliš hlasití či snad radikální.

⁸ Arnstein, 1969 in Bjelončíková, Glumbíková, Gojová, Gojová, 2016

⁹ Schuringa in Lindovská 2017

¹⁰ Gojová A. in Bjelončíková, Glumbíková, Gojová, Gojová, 2016

¹¹ Lindovská 2017

1.2 Participativní techniky využitelné v praxi sociální práce¹²

Mezi hlavní techniky participativně orientované praxe v obecném slova smyslu patří dialog, vyprávění příběhů a společné akce. Je nutné znát celý kontext problému, který se snažíme pomocí participativních přístupů zkoumat. Je tedy důležité mít jasno v cílech projektu využívajícího participativní přístupy a jeho potenciálních vlivech (např. chceme projektem vytvořit prostor pro lidi, aby se mohli k něčemu vyjadřovat, protože absenci tohoto prostoru identifikovali). Vždy musíme zvážit míru kontroverznosti tématu, ale také míru toho, jak je s daným tématem obeznámena veřejnost (např. zda téma není tabu, zda kolem něj nekolují dezinformace atp.).

V tomto způsobu práce je zcela stěžejní dobré načasování, organizace metody zajišťující skutečné zapojení veřejnosti a správný výběr zúčastněných. Pro správný výběr zúčastněných můžeme využít různé metody výběru, vždy je ale nutné mít správně nastavena výběrová kritéria. V případě využití participativních přístupů musíme mít vždy na paměti jejich možný dopad a musíme brát ohled na etičnost celého procesu.

Všechny výše uvedené aspekty participativního procesu lze sledovat v příkladech podob zapojování osob z rizikových/sociálně vyloučených lokalit do činnosti multidisciplinárních týmů (viz kapitola 2).

Následující příklady participativních technik jsou vybrány s přesvědčením, že je lze využít právě v činnosti multidisciplinárních týmů, pokud se rozhodnou pro zapojování lidí, kterých se jejich činnost týká. Některé týmy si pak samy vyzkoušely posledně uvedenou participativní techniku, komunitní akční plánování, kdy diskutovaly konkrétní podobu zapojování lidí do činnosti svého týmu.

The World Café

World Café se jmenuje podle kávových stolů, kolem nichž probíhá skupinová diskuze. Pro úspěšný průběh diskuze je nutné všem účastníkům vysvětlit, na čem je založena a jak bude organizována. World Café využíváme v případě, že chceme zapojit střední a větší skupiny účastníků, které hledají odpovědi na předem definované otázky. Tento způsob práce je také vhodný, když chceme sdílet vědění, stimulovat inovativní myšlení a promýšlet různé možnosti akce ohledně problémů skutečného života. World Café umožňuje prohloubení vztahů a tvorby pocitu spoluvlastnictví výstupů z diskuse. World Café není vhodné používat, pokud už máme předem definované odpovědi nebo řešení, když chceme získat pouze jednosměrné informace, také pokud děláme detailní realizační plány a v případě, že máme k dispozici méně než dvanáct lidí.

MdT mohou tuto techniku využít v situacích, kdy se setkání má zúčastnit větší počet lidí (cca 20 a více) a chtějí získat názory/zkušenosti/nápady od všech zúčastněných.

V praxi probíhá tak, že jsou její účastníci rozesazeni po čtyřech až pěti lidech, je zde společný koordinátor skupinového dění a každý stůl zároveň zvolí svého facilitátora. (Využití hudebního doprovodu může pomoci vymezit dobu pro skupinovou diskuzi.) Každá skupina má k dispozici flipchartový papír, kam může psát vzkazy pro následovníky. Místa u stolů se totiž časem mění, a to maximálně třikrát (facilitátor vždy zůstává u svého stolu). V rámci World Café se zodpovídají ideálně tři otázky vztahující se k danému tématu. Facilitátor zaznamenává na papír závěry z diskuze. Doba trvání diskuse k jedné otázce je dvacet až čtyřicet minut. Facilitátoři přitom sedí u stejných stolů, seznamují nově příchozí i celou skupinu s výsledky. Postupně se prezentují závěry všem, zpracovává se výsledná zpráva.

¹² Upravená kapitola autorek Glumbíková, Gojová V. in Bjelončíková, Glumbíková, Gojová, Gojová, 2016

Focus group (ohnisková skupina)

Focus group je plánovaná diskuze malé skupiny (ideálně čtyř až dvanácti účastníků) vedená moderátorem. V ohniskové skupině je využit pohled zainteresovaných osob na dané téma, skupinová dynamika a skupinové ovlivnění názoru. Ohnisková skupina je vytvořena tak, aby byly získány informace o názorech, volbách a hodnotách účastníků na předem definované téma. Míra struktura focus group může být různá. Její užití je vhodné pro generování kreativních nápadů a pro úvodní průzkumy. Nejvíce se hodí pro porozumění smyslu regionálních, věkových, genderových a etnických rozdílů v názorech. Focus group naopak není vhodná pro obdržení názorů široké veřejnosti, pro získání odpovědí na obecné otázky ani pro tvorbu konsensu nebo řešení dané otázky/tématu. Výhodou je její časová a finanční nenáročnost, stejně jako flexibilní formát skupinové diskuze.

Pro činnost MdT se zdá focus group využitelná v situacích, kde je potřeba zjistit nejen jednotlivé názory účastníků, ale i osvětlit, jak nad tématem uvažují a jak k těmto názorům došli.

Scénáře budoucnosti

Tento postup je založen na popisu možného vývoje. Scénář není přesným plánem, ale tvorbou alternativ, spojení současného a budoucího stavu. Může sloužit ke strategickému plánování, tedy k určení toho, co se může stát a za jakých okolností. Prvním krokem tvorby scénáře je určení klíčového problému. Poté jsou určeny hybné síly (např. změny legislativy, ekonomický růst apod.) v prostředí tohoto problému a jejich důležitost. Dále jsou formulovány důsledky a indikátory. Výsledkem jsou dva až čtyři variantní scénáře.

Scénáře budoucnosti se používají, pokud je problém komplexní, pokud je zde velká pravděpodobnost budoucí změny situace a pokud pracujeme s dlouhodobým časovým horizontem. V činnosti MdT by měla být tato technika užita spíše za podmínky, že někdo z členů MdT pracuje v lokalitě stabilně a předpokládá pokračování své působnosti v horizontu několika dalších let.

Den otevřených dveří (Open House)

Takové akce se může zúčastnit v podstatě každý, kdo má zájem o danou problematiku. Účastníci přichází v předem stanovené době na určené místo. Důležitou roli hraje propagace projektu. Na stanoveném místě jsou připraveni odborníci na danou problematiku a všechny potřebné materiály k tématu. Účastníci mají tedy možnost nejen získat informace, ale i vést diskuzi s ostatními účastníky nebo s experty. Výstupy z těchto diskuzí by měly být zveřejněny. Den otevřených dveří je vhodný, pokud chceme veřejnosti poskytnout potřebné informace.

Tato participativní technika je vhodná pro MdT, které plánují, jak informovat osobně lidi z lokality o své činnosti jako celku, ale také o činnostech jednotlivých členů MdT.

Komunitní akční plánování¹³

Jde o postup práce vhodný pro plánování s lidmi, resp. se skupinami o cca 10 lidech. Používá se při plánování něčeho konkrétního (setkání s místními politiky, dětský den, party k ukončení projektu atp.). Postup je rozdělen do sedmi kroků, které dohromady zaberou cca 3–4 hodiny času. Není vhodné kroky rozdělovat do více termínů konání. Nejdříve je potřeba určit kontext a kritéria plánování. Tedy domluvit, co bude plánovací skupina dělat a kdo konkrétně to bude dělat. Pak následují tři kroky – popis toho, jak by plánovaná aktivita měla reálně vypadat; dále analýza současné reality pomocí identifikace zdrojů, které má skupina v danou chvíli k tomu, aby aktivitu mohla zrealizovat. Čtvrtým krokem je pak formulace závazku, čeho chce skupina dosáhnout a za jakých podmínek. Popsané čtyři

¹³ Popis této metody vznikl na základě podkladů a zkušeností z workshopu Komunitní akční plánování vedeného lektorem Peterem Mulderem (<http://www.muldertraining.com/cz>)

kroky často pomohou skupině k porovnání jejích reálných možností s očekáváními a je možné tak předejít zklamání z neúspěchu (v případě, že aktivitu chtěla mít od začátku do konce v rukou skupina) nebo předejít nereálným očekáváním lidí od sociálních pracovníků (v případě, kdy lidé artikují potřebu nějaké aktivity a dožadují se, aby ji sociální pracovnice naplnila). Následují tři kroky, jejichž cílem je vytvořit podrobný plán realizace aktivity – stanovení klíčových aktivit, ke každé aktivitě (nebo jejich kategoriím) udělat plány, včetně tvorby plánu časového.

Tuto participativní techniku lze využít jak s lidmi z lokalit, tak uvnitř MdT. Většina MdT toto vyzkoušela při sestavování svých akčních plánů zapojování (ukázky viz kapitola 2).

1.3 Jak zapojování vnímají MdT, jaká podoba je pro ně přijatelná?

Následující text je jedním z výsledků akčního plánování¹⁴ s jednotlivými multidisciplinárními týmy, jehož cílem bylo najít konkrétní podoby zapojování osob z rizikových/sociálně vyloučených lokalit do činnosti MdT tak, aby vyhovovaly specifikům daného MdT a jeho lokalit, ale také představám a možnostem jeho stávajících členek a členů.

Počátkem plánovacího procesu obvykle bylo hledání odpovědi na otázku, **koho bude daný MdT do své činnosti zapojovat**. Z diskusí členek a členů MdT nad touto otázkou vyplynuly v zásadě dvě roviny:

1. Ve věcech cílů a fungování multidisciplinárního týmu zapojovat **veškerou veřejnost** v daném městském obvodu – v tomto směru ale panovala také obava ze zapojování veřejnosti obecně (tedy každého, kdo by chtěl cokoli s MdT projednávat). MdT *na takový rozsah zapojování nemá kapacitu, překážkou je také povinnost mlčenlivosti* členstva MdT v některých projednávaných tématech. Několik týmů vnímalo veřejnost také jako zástupce odborné veřejnosti (dosud nezapojené organizace např. ÚMOB). Ti by pak měli být přizváni dle řešeného tématu.

2. Ve věcech řešení konkrétních témat zapojovat **lidi v dané rizikové (sociálně vyloučené) lokalitě**, ve které se problém objevuje – na druhou stranu je tato rovina zapojování vnímána některými týmy jako nadbytečná, *protože s lidmi v terénu mluví terénní pracovníci, ti přináší informace do týmu i zpět k lidem*. Za důležitý některé týmy považovaly také kontakt se sousedstvím rizikové lokality, zapojovat ho tak do procesu řešení potíží/plánování aktivit a služeb.

Po vyjasnění toho, kdo bude daným MdT přizván ke spolupráci, bylo řešeno, jak tato spolupráce bude konkrétně vypadat. Tedy, jaké **varianty zapojování** jsou pro ten který MdT realizovatelné. I zde můžeme vysledovat několik kategorií představ. Ty můžeme pro lepší přehlednost označit podle jednotlivých stupňů žebříku participace podle Arnstein (viz obrázek č. 1, kapitola 1.1)

1. **Informování** – tento stupeň zapojování nabýval u MdT konkrétních podob:

- informování široké veřejnosti o fungování MdT a aktuálních řešených otázkách, *pochlubení se výstupy činnosti MdT* v lokálním zpravodaji, využití místního rozhlasu, webu města či obvodu, roznosu letáků do schránky, do organizací, MHD apod. Důležité je, *aby byl informační kanál pro lidi dostupný, tedy ideálně k dostání zdarma, dostupný i z hlediska možnosti připojení k internetu* apod.,
- multidisciplinární tým jde do lokality, kde zorganizuje besedu na předem připravené téma,
- členstvo MdT *vytipuje ověřené informátory, kteří rozesejí informace po lokalitě*,
- *1 x 3 měsíce je vydána zpráva o činnosti MdT pro všechny obyvatele rizikové lokality*,

¹⁴ Od 04/2017 do 11/2017, text kurzívou je doslovným přepisem proběhlých diskusí

- vytvoření letáku (na webu), který bude informovat veřejnost o možnostech řešení v konkrétních situacích tak, aby to pro ně bylo užitečné, konkrétní, realizaci tohoto návrhu může podporovat ÚMOB,
 - v rámci akce (např. Den dětí) mít informační stánek/stanoviště jednotlivých členů MdT a informovat tak lidi, co vše v obvodu je a zároveň od nich získat informace, co by chtěli,
 - informovat obyvatele lokalit o možnostech MdT i zapojených subjektů (leták, informační schůzka, aby každý člen MdT, který má „obávanou profesi“, mohl ukázat svou roli a možnost pomoci).
2. **Konzultace** - workshop pro obyvatele na základě jejich potřeb:
 - jít za lidmi do lokality a zjistit, co potřebují,
 - uspořádání tematického kulatého stolu (např. téma bezpečnost, bydlení, školství, čistota obvodu).
 3. **Zapojování** – pokud v lokalitě existují aktivní skupiny obyvatel, na otevřené jednání MdT přijdou zástupci z každé aktivní skupiny, kteří sesbírají od ostatních obyvatel podněty k řešení
 - MdT dbá na získávání zpětné vazby od jakkoliv zapojených obyvatel.
 4. **Partnerství** - na MdT budou přítomni obyvatelé (1 x za 2 měsíce), přinesou své zájmy a potřeby, spolu naplánujeme řešení.

Většina multidisciplinárních týmů se shodla na tom, že **lidé ze sociálně vyloučených lokalit, ubytoven jistě mají co říci, ale bude potřeba za těmi lidmi jít, za týmem asi jen tak někdo nepřijde**. Shoda panovala také na tom, že **je potřeba zapojit lidi do rozhodování o jejich lokalitě, řešení problémů v lokalitě**. Z výše uvedeného je zřejmé, že nejčastější a nejpříjemnější podoby zapojování jednotlivých MdT jsou **na stupni Informování**. Což je stupeň, který počítá s lidmi a jejich účastí na podobě služeb a dění v jejich lokalitách a životních situacích, nicméně v podobě, která jim neumožňuje podílet se na rozhodování o tomto procesu a neuvažuje o nich jako o partnerech, ale jako o klientech.

Podrobněji bylo také třeba vydiskutovat, o čem bude MdT informovat a jak bude získávat informace od lidí. Především tedy o tom, že tým existuje, kdo jsou jeho zástupci a jaké jsou jejich kompetence a obecné možnosti řešení vzniklých situací. A to především prostřednictvím již zmíněných letáků, článků v periodických radnic městských obvodů či na jejich webových stránkách. Naopak informace od lidí by bylo možné získat tak, že bude zveřejněna kontaktní adresa daného MdT, na kterou se v daných situacích mohou lidé obracet. Případně také prostřednictvím terénních pracovníků. Dále se veřejnost může vyjadřovat k možnostem řešení lokálních problémů skrze tištěné (v lokálních listech) či elektronické dotazníky. Zásadní je vyzvat lidi, aby dávali podněty pro MdT k řešení.

Co bylo v souvislosti s podobou zapojování pro členky a členy MdT **zásadní, je zachování standardních (uzavřených) jednání**, která budou obvykle **jednou ve čtvrtletí vystřídána jednáními otevřenými**. Otevřená jednání pak mohou nabývat rozmanitou podobu (viz výše), podle specifik a preferencí daného MdT.

Je tedy zřejmé, že pro většinu MdT je **nejpříjemnější podobou participace Informování** obyvatel SVL/rizikových lokalit, potažmo jejich okolí o své činnosti. Preference tohoto stupně participace je

z hlediska MdT zcela pochopitelná. Pravděpodobně plyne nejen z profesní jistoty, ale **také z potřeby MdT být viděni a slyšeni**. Jinak řečeno – dát o své činnosti vědět lidem a pokusit se tím o uznání své práce. Možná toto je dobrý základ pro cestu k porozumění členek a členů MdT touze obyvatel SVL být viděni a slyšeni. Tedy jejich potřebě být skutečně zapojováni. Tato cesta může vést přes stupeň Konzultace a Zapojení ke stupni Partnerství (viz žebřík participace v kapitole 1.1). Přihlédneme-li k podstatě a možnostem jednotlivých profesí tvořících MdT, pak největší potenciál tuto cestu pro MdT zprostředkovat má především sociální práce ve své terénní formě.

2. Možné podoby zapojování užité MdT

K představě, jak může vypadat zapojování osob z rizikových lokalit do činnosti multidisciplinárních týmů, mohou posloužit akční plány zapojování vybraných MdT, které byly **příslušnými MdT** již zrealizovány a reflektovány. První akční plán představuje stupeň Informování (viz žebřík participace, kapitola 1.1), druhý stupeň Konzultace, třetí akční plán směřuje ke stupni Zapojování a Partnerství. Při diskusích, jak zapojovat, bylo v týmech obvykle postupováno podle jedné z participativních technik, a to komunitního akčního plánování (viz kapitola 1.2).

Akční plánování má pět kroků zastřešených otázkami:

1. Kontext – Co dnes budeme dělat?
2. Vítězství/výsledek – Jak to má ideálně vypadat?
3. Současná realita – Máme na to?
4. Závazek naší skupiny – Co uděláme a za jakých podmínek?
5. Klíčové aktivity – Kdo, kdy, co a jak?

2.1. Příklad č. 1 – zapojování na úrovni Informování

Akční plán zapojování na úrovni Informování

Vzhledem k předchozím zkušenostem tohoto MdT s kontaktem s veřejností a jeho postoji k podpoře ze strany MMO v oblasti zapojování, mělo toto téma jiný vývoj než u ostatních MdT. Nebyl sestaven akční plán podle běžného postupu. Přesto bylo naplánováno otevřené setkání, přičemž tuto podobu zapojování můžeme označit jako stupeň Informování.

Členové týmu se shodli na tom, že pomoc se zapojováním veřejnosti nepotřebují, neboť to jako tým zvládají a umí. Mají s tím již své zkušenosti. V případě potřeby jdou za lidmi z lokality a komunikují s nimi. V minulosti se tým otevíral, jakmile měl téma, které bylo potřeba s lidmi z lokality projednat. Nyní by se měl MdT otevřít, aby témata mohli obyvatelé členům sdělit a členové na vybraných tématech pak pracovat.

Na jednání se dohodli členové na možných tématech na „workshop“ pro lidi z lokality:

- Závislost na drogách a z toho plynoucí zdravotní rizika.
- Změny v zákoně o pomoci v hmotné nouzi, zavedení stravenek apod.
- Nakonec se MdT rozhodl naplánovat otevřené setkání s lidmi na téma vyklízení sklepů a chodeb (požární bezpečnost).

Pozvaní budou obyvatelé přilehlých ulic spadajících do SVL. Zvát bude multidisciplinární tým vlastník bytového fondu, Hasičský záchranný sbor a úřad městského obvodu pod záštitou magistrátu. Vystoupí hasiči, vlastník bytového fondu, ÚMOB. Dále bylo dohodnuto, kdo roznese pozvánky a další role na setkání, kdo bude setkání facilitovat.

Setkání s obyvateli a jeho reflexe

Nikdo z obyvatel se na setkání nedostavil. Přítomní členové týmu provedli zhodnocení přípravy a průběhu otevřeného jednání s veřejností:

- příprava na otevřené setkání byla zdlouhavá (4 setkání týmu),
- nedostavila se veřejnost → je potřeba hledat příčinu. Například: zvolené téma není tématem komunity, ale pouze týmu, nebyly dostatečně zjišťovány či vyhodnoceny potřeby/problémy obyvatel/lokality; nebyl vhodně zvolen čas/místo setkání; lidé se necítili bezpečně, obávali se, že by se mohlo jednat o vyšetřování, hledání viníků; pozvánka nebyla dost zajímavá.

Reflexe setkání s obyvateli z hlediska participace

Cílem MdT v tomto případě bylo informovat vybrané obyvatele o problematice, která byla MdT považována za problematickou. Jak ve své reflexi identifikovali samotní členové MdT, vybrané téma nebylo tématem lidí. Nebylo jejich potřebou zabývat se vyklízením sklepů. Tato zkušenost může pomoci týmu v plánování dalších participativních kroků, resp. efektivitě vynaložené práce.

2.2. Příklad č. 2 – zapojování na úrovni Konzultace

Akční plán zapojování na úrovni Konzultace

V tomto případě se MdT rozhodl pro participaci obyvatel dané SVL na své činnosti. Zvolená podoba participace pak směřovala ke stupni Konzultace (viz žebřík participace v kapitole 1.1 a diskuse MdT v kapitole 1.3).

Kontext – Co dnes budeme dělat?

Plánovat...

... kde se setkávat s lidmi/kdy/v jakých situacích,

... koho chceme zapojovat (obyvatelé obvodu/obyvatelé SVL/uživatelé služeb),

... jak to nechceme,

... způsoby, jak dostat informace od lidí sem,

... jak dát lidem vědět, že existuje MdT,

... v jakém režimu realizovat „otevřená setkání“,

... vznik informačního materiálu pro obyvatele obvodu stran možností/kontaktů řešení jejich situace (jako náhrada „otevřených setkání“).

Vítězství/výsledek – Jak by mělo „otevřené setkání“ vypadat?

- jít za lidmi na ubytovnách a zjistit, co potřebují,

- vytvořit leták (na webu), který bude informovat veřejnost o možnostech řešení v konkrétních situacích – tak, aby to pro ně bylo užitečné, konkrétní – realizaci tohoto návrhu může podporovat ÚMOB,

- kulatý stůl – zástupci škol, ÚMOB atd.; tematické kulaté stoly (bezpečnost, bydlení, školství, čistota obvodu); experti + lidé, kteří mají zájem se něco dozvědět – realizaci tohoto návrhu může podpořit MMO,

- v rámci akce (něco jako Den dětí) mít informační stánek/stanoviště jednotlivých členů MdT a informovat tak lidi, co vše v obvodu je a zároveň od nich získat informace, co by chtěli – realizaci tohoto návrhu může podpořit ZŠ,

- co se týče obsahu setkání (ať už má jakoukoliv podobu) – nechceme nabízet konkrétní řešení, ale zároveň nechceme říct „tak to je, nemůžeme s tím nic dělat“.

Proběhlo hlasování přítomných o jejich preferenci podoby „otevřeného setkání“ – leták 6 hlasů, kulatý stůl 4 hlasy, akce 8 hlasů.

Současná realita – Máme na to?

Členstvo MdT se shodlo na tom, že je potřeba zapojit lidi do rozhodování o jejich lokalitě, řešení problémů v lokalitě. Přeje si zejména smysluplné zapojování lidí. Lidé ze sociálně vyloučených lokalit, ubytoven jistě mají co říci, ale bude potřeba za těmi lidmi jít, za týmem asi jen tak někdo nepřijde.

Byla rozpracována možnost uspořádání akce pro lidi – zejména informativní akce pro lidi z lokality, popřípadě obvodu jako celku. Lidé by se dověděli něco konkrétního o týmu a jeho členech a naopak by členům mohli lidé říci (v bezpečném prostředí), co je tíží, případně jak by si představovali řešení některých situací.

Závazek naší skupiny – Co uděláme a za jakých podmínek?

V návaznosti na novelu zákona o pomoci v hmotné nouzi, se členové MdT MHaH rozhodli pro uspořádání tematického setkání s lidmi z lokalit. Tématem setkání by tedy byla novela zákona o pomoci v hmotné nouzi (veřejná služba, stravenky, doplatek na bydlení a další).

Klíčové aktivity – Kdo, kdy, co a jak?

Co je cílem tematického setkání (tedy cílem MdT)?

Pokusit se zmírnit paniku lidí seznámením pozvaných s novelou zákona pomoci v hmotné nouzi, a to poskytnutím praktických informací.

Téma setkání zahrnuje tři klíčové body – veřejná služba (co, kde, jak, u koho); stravenky (aktuální informace o nich); doplatek na bydlení (tzv. území se zvýšeným výskytem sociálně nežádoucích jevů).

Kdo bude pozván?

Ačkoliv se novela netýká všech, předpokládáme, že přijdou všichni, tím myslíme obyvatele lokality a ubytovny.

Kdo zve?

Neziskové organizace ve spolupráci s úřadem městského obvodu, sociálními službami, městskou policií a Policií ČR.

Kdo vystoupí?

- zástupce ÚP ČR,
- zástupce neziskové organizace jako poskytovatele veřejné služby,
- zástupce ÚMOB jako poskytovatele veřejné služby a případného vydavatele označení území se zvýšeným výskytem sociálně nežádoucích jevů.

Poté bylo dohodnuto **kdy a kde** (v dané sociálně vyloučené lokalitě v prostoru mezi domy) k setkání s obyvateli dojde. Také kdo se postará o tisk a distribuci pozvánek.

V říjnu 2017 proběhlo otevřené jednání MdT s lidmi z lokality na téma „Změny v zákoně o pomoci v hmotné nouzi“ v prostoru mezi domy v dané sociálně vyloučené lokalitě. Na setkání se prostřídalo cca 10 obyvatel. Dle informací tamní terénní sociální pracovnice obyvatelé měli obavu se setkání zúčastnit kvůli napjaté atmosféře způsobené postupným ukončováním nájemních smluv a vystěhováním z domů ze strany zástupkyně soukromého majitele. I přesto byli přítomní obyvatelé seznámeni s podstatou MdT a tematickým rámcem setkání. Poté jim přítomní zástupci v malých skupinkách odpovídali na jejich dotazy. Setkání trvalo cca 1,5 hodiny.

Reflexe otevřeného jednání s lidmi z lokality členstvem MdT

Členové byli rozladěni z toho, že přišlo málo lidí – museli je sami doprovodit na místo setkání. Možný důvod: báli se majitelů domů, báli se, aby poté nebyli vystěhováni.

Nefungovala ozvučovací technika (nebylo připojení k elektrině). Některé řečníky bylo velmi málo slyšet.

Tvořily se skupinky, kdy obyvatelé řešili s jednotlivými členy MdT další/jiné věci. Někteří členové to vítali – obyvatelé se měli možnost seznámit se členy MdT. Jiným členům toto připadalo příliš chaotické.

Jednání „pod širým nebem“ a „pod střechem“ bude vždy rozdílné.

Reflexe setkání s obyvateli z hlediska participace

Účast obyvatel můžeme vnímat jako dostatečnou – vzhledem k tomu, že byl uprostřed lokalit postaven altán s nápisy Městská policie; MdT není pro obyvatele známou platformou; MdT byla co do počtu značně převažující (přes 10 lidí + hosté 6–8); nešlo o téma obyvatel, ale téma MdT.

„Skupinové“ rozhovory byly pro obyvatele pravděpodobně přehlednější a bezpečnější.

Obyvatelé vysloveně oceňovali, že lidé z MdT přišli za nimi. Toto je tedy dobrým začátkem na cestě k dalšímu stupni participace a to je Zapojování. MdT uspořádal setkání s obyvateli kolem konkrétního tématu. Vyslechl, co si lidé o tématu myslí a ví, při té příležitosti měl také možnost zjistit, co lidé potřebují nejen v souvislosti s tématem. Pokud by chtěl MdT ve svých participačních snahách pokračovat, může se informacemi získanými na setkání s obyvateli zabývat na svém běžném (uzavřeném) jednání. Tam navrhnout své představy o řešení a na dalším setkání s obyvateli nebo

prostřednictvím terénních sociálních pracovníků se zeptat na názor na tyto možnosti řešení obyvatel, kterých se to týká.

2.3. Příklad č. 3 – zapojování na úrovni Zapojování a Partnerství

Akční plán zapojování na úrovni Zapojování a Partnerství

V tomto případě se MdT rozhodl pro participaci obyvatel dané SVL na své činnosti směřující ke stupni Zapojování a Partnerství (viz žebřík participace v kapitole 1.1 a diskuse MdT v kapitole 1.3).

Kontext – Co dnes budeme dělat?

Plánovat...

- ... zapojování obyvatel,
- ... důvody zapojování obyvatel,
- ... do čeho obyvatele zapojovat,
- ... frekvenci (častost) zapojování obyvatel,
- ... koho z obyvatel zapojovat,
- ... rizika zapojování obyvatel,
- ... podobu zapojování obyvatel (otevřená + uzavřená setkání MdT),
- ... zda, jak a koho zapojovat z místních institucí – tento návrh byl po dohodě s jeho autorkou odložen stranou, protože nezapadá zcela do tématu „zapojování obyvatel“.

Vítězství/výsledek – Jak by mělo „otevřené setkání“ vypadat?

Je květen 2018 a my se ohlížíme za uplynulým rokem činnosti MdT. Jak to ten rok vypadalo, abych si mohl/a říct, že z mého pohledu zapojování obyvatel do činnosti MdT bylo ideální?

- 1 x za 4 měsíce se MdT otevřela veřejnému jednání (je mi jedno, zda tam byli představitelé obyvatel nebo 100 lidí),
 - máme také setkání, která jsou uzavřená jen pro členky a členy MdT,
 - máme „speciální pravidla pro situace zapojování“,
 - 1 – 2 x rok jsme měli workshop pro obyvatele na základě jejich potřeb,
 - 1 x za 2 měsíce budou na MdT přítomni obyvatelé, přinesou své zájmy a potřeby, spolu naplánujeme řešení,
 - na otevřené setkání MdT přijde zástupce z každé aktivní skupiny obyvatel, kteří sesbírají od ostatních obyvatel podněty k řešení,
 - pocit obyvatel, že sem mohou přijít a v bezpečném prostoru něco řešit, zprostředkovat informace (obousměrně),
 - 1 x za 3 měsíce je vydána zpráva o činnosti MdT pro všechny obyvatele,
 - na setkání MdT chodí ti stejní lidé,
 - máme od obyvatel zpětnou vazbu,
 - činnost MdT a komunitní práce v lokalitě se nedubluje,
 - jsou ujasněny role a kompetence členek a členů MdT uvnitř i navenek.

Současná realita – Co ne/máme k realizaci vítězství/výsledku?

Silné stránky – Co máme jako MdT?

- důležité profesionály místních institucí = multidisciplinarita,
- místní znalost lokality,
- prostory pro setkávání,
- motivaci, elán a zájem o zapojování veřejnosti,
- finance na workshopy a veřejná setkání.

Slabé stránky – Co nemáme jako MdT?

- ustálený tým (členové),
- jasná očekávání, jasný cíl jako tým,
- stejné zájmy členů MdT ve vztahu k zapojování,
- jistotu, že neztratíme motivaci a elán zapojovat lidi,
- informace o potřebách obyvatel pro všechny členy MdT,
- speciální pravidla.

Příležitosti z venku (mimo MdT)

- vstřícná radnice,
- jiný pohled na věc (autentický),
- aktivní skupiny obyvatel, které se chtějí zapojit a jsou na svůj problém profesionálové,
- odborná pomoc Katedry sociální práce.

Ohrožení z venku (mimo MdT)

- velká fluktuace zástupců,
- nadměrná očekávání obyvatel,
- nastavení vnitřních pravidel partnerů,
- finance po skončení projektu magistrátu,
- kapacita členů MdT v řešení,
- meziklanové konflikty,
- duplicita řešených/řešení témat (MdT a komunitní práce),
- různé zájmy různých aktérů z venku i zevnitř,
- obyvatelé se nebudou chtít zapojit.

Závazek naší skupiny – Co uděláme a za jakých podmínek?

Z výstupů z první části plánování a z diskuse týmu vyplynulo, že k činnosti MdT budou přizvány místní skupiny aktivních obyvatel, resp. jejich zástupci (dále jen ZAS) s tímto rámcem:

ZAS budou přizváni na setkání MdT pravidelně 1 x za 2 měsíce.

1. Otevřená setkání mají sloužit:

- a) k ověřování činnosti MdT,
- b) lidé mají svůj cíl, představu, co chtějí řešit, ZAS společně s MdT naplánují, jak řešit,
- c) k vyjasnění kompetencí MdT a jeho reálných možností, případně možností a kompetencí jeho členek a členů,
- d) aby obyvatelé SVL a sousedství měli možnost diskutovat své problémy a jejich řešení.

2. Statut ZAS – partneři MdT – tzn. mohou se vyjadřovat k zápisu ze setkání, kterého se zúčastnili, mohou dávat podněty k řešení, návrhy řešení a aktivně se na řešení podílet.

Přítomní si také připomenuli důvody, pro které chtěli zachovat také uzavřená setkání (zachovat prostor pro řešení potíží konkrétních lidí, pro řešení citlivých problémů atp.). Dohodli se, že na konci uzavřeného setkání bude dohodnuto, které informace z něj jsou veřejné, a těmi vždy začne setkání otevřené.

Výše uvedené se stane základem „speciálních pravidel pro situace zapojování“.

Klíčové aktivity – Kdo, kdy, co a jak?

Dále byl věnován čas plánování podoby prvního otevřeného setkání.

Program:

- představení činnosti/účelu MdT a aktuálního projektu,
- seznámení se členy MdT,
- představení ZAS a činnosti skupin aktivních obyvatel,
- vzájemná očekávání, vyjasnění statutu ZAS na MdT,
- zpětná vazba k tématům řešeným na předchozím MdT,
- představení témat ZAS, případně návrhů řešení,
- práce/diskuse nad tématy,
- rozdělení úkolů,
- shrnutí + reflexe setkání (průběh, role všech zúčastněných).

Na první naplánované otevřené jednání se ZAS nedostavili. Důvodem pravděpodobně bylo, že jednání se konalo od 12:00, což je čas pro ZAS zcela nevhodný (zaměstnání, vaření, děti).

Další otevřené jednání bylo posunuto na 14.00.

Otevřené setkání, události po něm a jeho reflexe

Setkání se zúčastnili zástupci aktivních skupin obyvatel. Ze strany ZAS zazněla určitá anonymizovaná informace určená pouze na jednání MdT. Došlo však k tomu, že byl ze strany členstva MdT porušen závazek mlčenlivosti a tato informace se dostala mimo jednání MdT, čímž byla někomu ze ZAS ovlivněna jeho pozice v lokalitě.

Následovala dvě jednání zástupkyň MMO se ZAS (z jejich iniciativy s cílem ošetřit účast obyvatel na setkáních MdT) za přítomnosti mentorky asistentů prevence kriminality, vedoucí úseku prevence městské policie a zástupce vedoucího služebny městské policie. Na prvním setkání se ukázala ještě jedna situace související s porušením mlčenlivosti členstva MdT a vynesení konkrétních informací z posledního jednání MdT („někdo konkrétní o někom konkrétním říkal“ a já mu to řeknu).

Výstupy:

- došlo k úniku konkrétních informací z jednání MdT, pravděpodobně porušení zásady mlčenlivosti ze strany členstva MdT,
- ZAS se cítí tímto ohrožení, prohloubila se jejich nedůvěra k MdT a pochybnosti o smyslu se do MdT zapojovat,
- co by lidem pomohlo, aby se na MdT cítili bezpečně – účast méně zástupců MdT (setkávat se jen s částí MdT), témata bezpečná a nebezpečná pro lidi, na MdT více mluvit o důležitosti mlčenlivosti.

Na následujícím MdT byly tyto události otevřeny k diskusi, MdT byl informován o prohloubení nedůvěry lidí k němu a pocitu ohrožení v případě, že se budou MdT účastnit. Lidé vzkazují, že na MdT už nepřijdou, protože nevěří, že MdT jim může v něčem pomoci. První setkání je o tom nepřesvědčilo. Otázka na MdT co s tím? – odpověď *Měli bychom s tím něco dělat – jednat ve smyslu, že MdT je tu pro ně. Chceme je tady. Narovnat vztahy.* Významné je, že vůle k tomuto je jak na straně MdT, tak částečně i na straně ZAS.

3. Závěrem ke snahám MdT a MMO o zapojování (2017)

Z předchozích kapitol, resp. zkušeností a postojů jednotlivých MdT k doporučení MMO zapojovat do své činnosti obyvatele sociálně vyloučených lokalit, rizikových lokalit a jejich okolí je zřejmé, že pro většinu MdT je nejpřijatelnější podobou participace informování obyvatel o své činnosti.

Jak jsme opakovaně vyjádřili, je preference tohoto stupně participace z hlediska MdT zcela pochopitelná. Pravděpodobně plyne nejen z profesní jistoty, ale také z potřeby MdT být viděni a slyšeni. Jinak řečeno – dát o své činnosti vědět lidem a pokusit se tím o uznání své práce. Možná toto je dobrý základ pro cestu k porozumění členek a členů MdT stejně touze obyvatel SVL být viděni a slyšeni. Tedy jejich potřebě být skutečně zapojováni. Tato cesta může vést přes stupeň Konzultace a Zapojení ke stupni Partnerství (viz žebřík participace v kapitole 1.1). Přihlédneme-li k podstatě a možnostem jednotlivých profesí tvořících MdT, pak největší potenciál tuto cestu pro MdT zprostředkovat má především sociální práce ve své terénní formě.

Zde si můžeme připomenout výzvy uvedené na konci kapitoly 1.1, před kterými při pokusech o zapojování stojíme:

- marginalizace hlasu lidí nacházejících se v dané tíživé životní situaci a znehodnocování tak bezprostřední zkušenosti,
- upřednostnění perspektivy druhých (profesionálů a okolí),
- znalost a moc jako to, co opravňuje profesionály k identifikaci nejlepšího řešení,
- obavy z participace.

Před tyto výzvy byly MdT postaveny a ze strany MMO podporovány, aby se s nimi vypořádaly. V kapitole 2. jsou uvedeny tři různé způsoby, jak se MdT k těmto výzvám postavily. **Zřejmě největším prvním krokem všech zainteresovaných na této cestě je podívat se na participaci jako na něco, co nám může v naší práci pomoci, aniž by ohrožovala míru naší profesionality, tedy znalosti a moci. Naopak svoji znalost a moc můžeme v participačních snahách uplatnit a pomoci tak nejen k efektivitě ale i uznání vlastní profese.**

Členky a členové MdT mohou tyto výzvy pokořovat stálým nacházením odvahy a chuti opakovaně lidi do své činnosti v různých stupních zapojovat. Tyto své pokusy pak vždy reflektovat, nacházet rizika i příležitosti a na základě každé jednotlivé zkušenosti jít do zkušenosti další.

MMO pak možná může podpořit multidisciplinární týmy tím, že jim pomůže být viděni a slyšeni. MMO jistě může využít svou znalost a moc k tomu, aby ještě více dal lidem vědět o činnosti MdT a tím podpořil uznání jejich práce. Pokud totiž mají MdT překonat své obavy z participace, mělo by být jejich hlasu nasloucháno a jejich bezprostřední zkušenost zužitkována. Za těchto podmínek pak mohou svou zkušenost zužitkovat i směrem k potřebám svých cílových skupin.

4. Reflexe následujících let (2019)

První sledovaný rok projektu (2017) byl tedy věnován seznamování s tématem participace a diskusím o jeho přínosech, rizicích a podobách akceptovatelných MdT. Několik MdT věnovalo čas tomu, aby alespoň jednu z participativních metod vyzkoušelo.

Realizovaná setkání MdT začínala obvykle na stupni informování, kdy se MdT rozhodl uspořádat informativní setkání s obyvateli lokality buď přímo v ní, nebo v prostorách, kde se MdT schází. Setkání měla konkrétní témata, která navrhly především terénní sociální pracovnice (členky MdT) na základě aktuálního dění v lokalitě. Pokud šlo o setkání s obyvateli na vyšším stupni participace, bylo toto setkání iniciováno konkrétními obyvateli nebo skupinou obyvatel již aktivních. V MdT, které v roce 2017 setkání s obyvateli neiniciovaly, byly hlavními překážkami upřednostňování perspektivy druhých (tedy profesionálů, obvykle členů MdT, jejich znalosti a moci), a také obavy ze znehodnocení expertní pozice (tedy obavy z participace).

Setkání s veřejností realizovaná v letech 2018 a 2019, pokud jde o obyvatele lokality, se odehrávala na vyšších stupních participace než setkání jednotlivých MdT v předchozím roce činnosti. Vliv na tento posun má již předchozí zkušenost MdT se setkáním s obyvateli a tedy zmírnění obavy členstva MdT z tohoto typu činnosti. Některé MdT zrealizovaly také setkání s částí veřejnosti, jež obyvatelům pronajímá nebo najímá své nemovitosti. Šlo tedy o setkání „expertů“.

4.1. Ověření participativních metod

Většina MdT se na základě svých zkušeností během projektu shodla na tom, že:

- lidé ze sociálně vyloučených a rizikových lokalit jistě mají co říci, ale bude potřeba „za těmi lidmi jít“, za týmem jen tak někdo z obyvatel nepřijde,
- je potřeba zapojit lidi do rozhodování o jejich lokalitě, řešení problémů v lokalitě.

Není nezbytně nutné, aby při otevřených setkáních byli všichni členové MdT. Nicméně nemělo by jít jen o zástupce jednoho typu aktérů (obvykle je tento úkol přenášěn na sociální služby realizované NNO). Přípravu otevřených setkání by měla koordinátorka koordinovat, ne vše připravovat a plnit úkoly s tím spojené.

4.1.1. Participativní metody, které MdT během realizace projektu vyzkoušely

The World Café

MdT mohou tuto techniku využít v situacích, kdy se setkání má zúčastnit větší počet lidí (cca 20 a více) a chtějí získat názory/zkušenosti/nápady od všech zúčastněných.

Realizovaný příklad: *multidisciplinární tým jde do lokality, kde zorganizuje besedu na předem připravené téma, zároveň chtějí znát názory/zkušenosti lidí s tímto tématem – besedy na téma novely zákona o pomoci v hmotné nouzi, beseda na téma Šikana.*

Focus group (ohnisková skupina)

Pro činnost MdT se zdá focus group využitelná v situacích, kde je potřeba zjistit nejen jednotlivé názory účastníků, ale i osvětlit, jak nad tématem uvažují a jak k těmto názorům došli.

Realizovaný příklad: *seminář (workshop) pro obyvatele na základě jejich potřeb – jednání s veřejností na základě výsledků ankety, pravidelná účast zástupců aktivních skupin obyvatel na jednání MdT.*

Den otevřených dveří (Open House)

Tato participativní technika je vhodná pro MdT, které plánují, jak informovat osobně lidi z lokality o své činnosti jako celku, ale také o činnostech jednotlivých členů MdT.

Realizované příklady:

- *v rámci akce mít informační stánek/stanoviště jednotlivých členů MdT a informovat tak lidi, co vše v obvodu je a zároveň od nich získat informace, co by chtěli – stánek na velikonočním jarmarku na náměstí pořádaném MOb (nerealizováno pro nezájem členů),*
- *informovat obyvatele lokalit o možnostech MdT i zapojených subjektů – otevřené jednání za přítomnosti veřejnosti – seriál v informačním zpravodaji obvodu o činnosti MdT a jeho jednotlivých členů.*

Další participativní postupy užité jednotlivými MdT:

- *jít za lidmi do lokality a zjistit, co potřebují,*
- *uspořádání tematického kulatého stolu,*
- *na MdT budou přítomni obyvatelé, přinesou své zájmy a potřeby, spolu naplánujeme řešení.*

5. Použité zdroje

Bjelončková, M., Glumbíková, K., Gojová, A., Gojová, V. Participativní přístupy v sociální práci. Ostrava: Ostravská univerzita, 2016.

Interní zdroje Magistrátu města Ostravy.

Lindovská, E. Metodická příručka participace obyvatel při řešení problematiky bydlení. Praha: Platforma pro sociální bydlení, 2017.

Metodika činnosti multidisciplinárních týmů ve městě Ostravě. Ostrava: Magistrát města Ostravy, 2017.

Štřelcová, H. Policejní buňky v Ostravě. Bakalářská práce, Ostravská univerzita, 2012.



Pravidla činnosti multidisciplinárních týmů ve městě Ostravě

Multidisciplinární tým (dále **MdT**) je dobrovolné uskupení subjektů působících v místě s výskytem sociálně rizikových jevů, jehož cílem je nalézat prostřednictvím spolupráce, koordinace a výměny informací efektivní způsoby prevence a řešení aktuálních problémových situací v lokalitě.

Cílem činnosti MdT je včasné rozpoznání projevů rizikového chování, kriminality a dalších sociálních problémů a řešení těchto jevů na místní úrovni zejména formou:

- výměny relevantních informací,
- vzájemné podpory,
- navázání spolupráce mezi subjekty a koordinace jejich činností,
- zapojení místních obyvatel.

Principy fungování multidisciplinárního týmu

Otevřenost

Tým je otevřený podnětům zvenčí – od obyvatel, od dalších subjektů, a informuje je o své činnosti. Členové týmu i hosté mezi sebou otevřeně komunikují s cílem spolupracovat na řešení problémů.

Diskrétnost a mlčenlivost

Osoby přítomné na jednání jsou si vědomy nezbytné diskrétnosti sdělovaných údajů pro vytvoření vzájemné důvěry a možnosti řešení projednávané situace. Na jednáních nejsou sdělovány ani zaznamenávány osobní nebo citlivé údaje, které by mohly vést k identifikaci konkrétní osoby. Přítomní jsou si vědomi své zákonné oznamovací povinnosti a jednají v souladu s ní.

Pokud se při jednání není možné vyhnout sdělení konkrétních osobních údajů, zůstávají přítomny pouze osoby, které jsou kompetentní k řešení dané situace.

Respekt

Osoby přítomné na jednání vzájemně respektují své názory, zkušenosti, profesní i lidský úhel pohledu, volbu způsobu řešení problému. Obyvatele považují za odborníky na místní problematiku, kompetentní k její změně.

Profesionalita a odbornost

Členové a hosté dodržují na jednání týmu svou profesní etiku, zejména v oblasti ochrany důstojnosti, lidských práv a soukromí osob, s respektem k jejich kulturním a hodnotovým odlišnostem. Jednají komplexně s cílem porozumět si navzájem, rozšířit svou odbornost, zvýšit efektivitu řešení problému.

Tým tvoří koordinátor (pracovník MMO), členové, přizvaní hosté, místní obyvatelé.

Koordinátor jednání připravuje, vede, pořizuje a archivuje zápis. Má právo rozhodnout ve věci, nedojde-li ke shodě / rozhodnému hlasování mezi členy. Má právo udělit sankci za porušení principu diskrétnosti a mlčenlivosti (vyloučení osoby).

Členy jsou instituce, organizace a další subjekty se vztahem k dané rizikové lokalitě, bez ohledu na jejich právní subjektivitu a zřizovatele, včetně zástupců místních obyvatel.

Člen má právo:

- jmenovat do týmu svého zástupce, obvykle jednoho za organizaci nebo organizační složku,
- navrhnout témata jednání, místo jednání, program jednání a jeho změny, nové členy nebo hosty, ukončení členství subjektu nebo osoby zastupující subjekt, úpravy pravidel činnosti MdT,
- hlasovat o skutečnostech uvedených v předchozím bodě,
- podílet se na vyhodnocování činnosti týmu,
- kdykoli ukončit své členství v týmu.

Člen má povinnost:

- podílet se na činnosti MdT, zejména účastnit se jednání,
- omluvit se koordinátorovi, pokud se nemůže účastnit jednání,
- dodržovat principy fungování MdT.



Zahájení členství – zájemce o členství osloví koordinátor MdT, který zajistí hlasování členů, nebo koordinátor osloví subjekt navrhovaný členy.

Ukončení členství – člen oznámí koordinátorovi svůj úmysl, tím jeho členství končí.

Člena nebo jeho zástupce lze také vyloučit, a to z důvodu neplnění dohodnutých úkolů, porušování pravidel a neúčasti na jednáních. O vyloučení člena/zástupce člena rozhoduje tým hlasováním.

Host je přizván na návrh týmu nebo na vlastní žádost, a to obvykle jednorázově k doplnění informací potřebných pro řešení konkrétních situací. Účastní se buď části, nebo celého jednání týmu. Koordinátor zašle hostovi zápis z proběhlého jednání, avšak pouze tu část, které se host účastnil.

Většina jednání probíhá bez přítomnosti veřejnosti, přesto týmy o své činnosti informují místní obyvatele a aktivně je zapojují do identifikování i řešení situací. Způsoby zapojení veřejnosti volí jednotlivé týmy individuálně.

Hlasování

Přijímání nových členů, vyloučení členů, přizvání hostů, změnu pravidel, místo konání, případně návrhy řešení, tým schvaluje hlasováním. Rozhoduje nadpoloviční většina hlasů všech členů.

Frekvence, místo a délka jednání

Místo, kde se jednání konají, je přímo v lokalitě, jejíž problémy řeší, nebo v její bezprostřední blízkosti. Obvykle se jedná o prostory jedné z členských organizací. Prostor musí zaručovat soukromí k jednání (uzavřená místnost).

Každý tým má stanoven pravidelný interval setkávání se ve stále stejném čase a dni v měsíci, a to nejčastěji 1x měsíčně, rozmezí by nemělo být delší než 2 měsíce.

Pozvánka na jednání

Pozvánku vytváří a rozesílá emailem koordinátor nejpozději 1 týden před termínem jednání všem členům a plánovaným hostům.

Prezenční listina

Všechny osoby přítomné na jednání se zapisují do prezenční listiny a to na každém jednání. Listina není součástí zápisu. Listinu vytváří a archivuje koordinátor tak, aby byly chráněny osobní údaje.

Témata k projednání

Témata navrhuje členové, koordinátor, hosté nebo místní obyvatelé. Zejména náročnější témata je hlásí koordinátorovi předem, zejména z důvodu přípravy podkladů a přizvání hostů nebo zachování anonymity navrhovatele tématu.

Při jednání týmu také každý z přítomných sdělí ostatním aktuální informace ze své oblasti (tzv. „kolečko“). Koordinátor kontroluje plnění dohodnutých úkolů a posun v řešení témat.

Zápis z jednání MdT

Zápis vytváří z každého jednání koordinátor nebo jím pověřená osoba. Jsou v něm popsány záležitosti řešené na jednání, a to tak, aby zůstal zachován princip diskretnosti a mlčenlivosti (nejsou uváděny údaje vedoucí k identifikaci konkrétní osoby).

Koordinátor rozešle zápis všem členům a přítomným hostům do 10 dnů ode dne konání jednání.

Záznam z otevřeného jednání s veřejností

Záznam vytváří koordinátor nebo jím pověřená osoba. Obsahuje popis průběhu jednání a informace relevantní pro činnost týmu (podněty, připomínky, návrhy apod.). Neobsahuje údaje vedoucí k identifikaci konkrétní osoby.

Speciální pravidla jednotlivých týmů

Výše uvedená pravidla jsou společná pro všechny MdT. Jednotlivé týmy si navíc k těmto obecným pravidlům mohou doplnit pravidla upravující fungování pouze jejich týmu, která nejsou v rozporu s výše uvedenými pravidly a metodikou.

Podrobnosti jsou popsány v Metodice činnosti multidisciplinárních týmů ve městě Ostravě.

Kontakt: koordinátor MdT, email: koordinatormdt@ostrava.cz

V Ostravě 30. 9. 2019.



Nadační fond Paragraf

Právní rozbor na téma:

Problematika mlčenlivosti členů multidisciplinárních týmů ve městě Ostrava

V Ostravě dne: 16.8.2019

Zadavatel rozboru: **Bc. Helena Kuzníková**, manažer programu prevence kriminality,
oddělení sociálních služeb, Statutární město Ostrava

Zpracovatel rozboru: **Mgr. Petr Kausta**
advokát, advokátní kancelář Mgr. Petr Kausta
Ing. Mgr. Marcela Kubalová
koncipient, advokátní kancelář Mgr. Petr Kausta
Čs. legií 1719/5, Ostrava, Moravská Ostrava, PSČ 702 00
e-mail: kancelar@kausta.cz, tel: 596 124 265, www.kausta.cz

Právní rozbor autorizoval: **Mgr. Petr Kausta**

Tento právní rozbor byl zpracován pro Nadační fond paragraf v rámci Veřejnoprávní smlouvy o poskytnutí neinvestiční účelové dotace v oblasti prevence kriminality č. 37 na zabezpečení projektu „Právní podpora a odborná pomoc v oblasti bezpečnosti a prevence kriminality v rámci statutárního města Ostravy. Právní vzdělávání, podpora a posilování právního vědomí obyvatel v oblasti bezpečnosti a prevence kriminality v rámci SMO.“ z rozpočtu statutárního města Ostravy. Evidenční číslo smlouvy: 0771/2019/SVZ.

ZADÁNÍ ZADAVATELE

ZADÁNÍ PRÁVNÍHO ROZBORU:

Na území SMO se nacházejí oblasti, kde se vyskytují sociálně rizikové jevy. Za účelem včasného rozpoznání projevů rizikového chování, kriminality a dalších sociálních problémů byly vytvořeny multidisciplinární týmy (dále MdT). Tyto MdT jsou dobrovolným uskupením subjektů působících z řad policie, zástupců městských úřadů, neziskových organizací, školských zařízení, asistentů prevence kriminality a dalších.

Některých jednání MdT se účastní i veřejnost.

Zástupce SMO v MdT poukazují na problém úniku citlivých informací, které se během jednání týmů probírají.

Zadání: Jakým způsobem je možné právně zabránit úniku citlivých informací probíraných na setkáních MdT.

PRÁVNÍ ROZBOR

ZPRACOVATEL:

Mgr. Petr Kausta, advokát, advokátní kancelář Mgr. Petr Kausta

Ing. Mgr. Marcela Kubalová, koncipient, advokátní kancelář Mgr. Petr Kausta

POUŽITÁ LITERATURA, PRÁVNÍ PŘEDPISY:

1. Zákon č.40/1964 Sb., občanský zákoník
2. Zákon č.89/2012 Sb., občanský zákoník
3. Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii ČR
4. Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách
5. Zákon č. 553/1991 Sb., o obecní policii
6. Zákon č. 561/204 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání
7. Zákona č.312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků
8. Zákon č.110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů
9. Zákon č.40/2009 S., trestní zákoník
10. Zákon č. 227/1997 Sb., o nadacích a nadačních fondech
11. Zákon č.248/1995 Sb., o obecně prospěšných společnostech
12. Zákon č.513/1991 Sb., obchodní zákoník

I. PRÁVNÍ ROZBOR

1. Právní zakotvení MdT

Multidisciplinární týmy lze charakterizovat jako skupiny pracovníků různých organizací a institucí, kteří mají zkušenosti z odlišných oborů, ale tato jejich zkušenost, která je uvnitř MdT sdílena, může přispět k dosažení cíle, ke kterému byl tento multidisciplinární tým vytvořen. MdT jsou vytvářeny ke splnění cíle, který může být časově předem stanoven nebo nemusí mít časové ohraničení.

MdT v rámci SMO nemají žádnou právní subjektivitu. Bylo-li by tomu naopak, musely by tyto MdT týmy splňovat zákonné podmínky pro vznik právnické osoby. Tyto zákonné podmínky byly do 31.12.2013 dány obchodním zákoníkem, zákonem o nadacích a nadačních fondech, zákonem o obecně prospěšných společnostech, popř. dalších. V současné době jsou právnické osoby a jejich vznik zakotveny v občanském zákoníku (zákon č.89/2012 Sb).

Samotnému vzniku právnické osoby předchází její ustavení, které se děje na základě:

- zakladatelského právního jednání
- zákona
- rozhodnutím orgánu veřejné moci
- jiným způsobem dle právního předpisu

Právnická osoba vznikne teprve po splnění zákonných podmínek.

Lze říci, že MdT zákonné podmínky pro vznik právního subjektu nesplňují a nelze je tudíž považovat za právnickou osobu.

Pravidla fungování MdT si určuje samotný tým, resp. samotní členové; tato pravidla jsou však bez právní závaznosti.

MdT vznikají v rámci projektů, kde metodika vytváření a fungování týmů je zpracována subjektem, který má zájem na jeho existenci a fungování.

Z výše uvedeného vyvstala otázka, jak zaručit zachování mlčenlivosti jednotlivých členů MdT, kterým tato povinnost v rámci fungování MdT ze zákona nevyplývá.

2. Obecně k mlčenlivosti

Mlčenlivost lze chápat jako povinnost fyzické osoby uchovat v tajnosti takové informace a údaje, jejichž neoprávněné poskytnutí je způsobitelné ohrozit či poškodit práva a chráněné zájmy fyzických nebo právnických osob či zájmy státu, k jejichž ochraně byla povinná mlčenlivost uložena.

Na utajení těchto informací má zájem stát nebo jednotlivci.

Povinnost fyzické osoby zachovávat mlčenlivost ohledně skutečností, se kterými se seznámila v rámci své pracovní činnosti ji zavazuje nejen ve svém pracovním, ale i soukromém životě, a to i po skončení pracovního poměru.

Některé subjekty mají povinnosti mlčenlivosti ze zákona- např. advokáti, lékaři, pracovníci v sociálních službách.

Je velké množství právních předpisů dotýkajících se či přímo upravujících povinnost mlčenlivosti, např. zákon o archivnictví a spisové službě, zákon o ochraně utajovaných informací atd. Těmito zákony se zabývat nebudeme a zaměříme se pouze na ty, které se dotýkají členů MdT tak, jak jsou definováni v „Pravidlech činnosti MdT ve městě Ostrava“.

3. Členové týmů a povinnost mlčenlivosti

V „Pravidlech činnosti MdT ve městě Ostrava“ jsou členové týmů definováni následovně: „Členy jsou instituce, organizace a další subjekty se vztahem k dané rizikové lokalitě, bez ohledu na jejich právní subjektivitu a zřizovatele, včetně **zástupců místních obyvatel**. Profesně se jedná zejména o **sociální pracovníky, policisty, strážníky, asistenty prevence kriminality, pedagogické pracovníky, organizátory (romských) komunit, zástupce místní samosprávy a státní správy, zástupce vlastníků nebo správců bytového fondu a další**“.

Níže budou rozebráni jednotliví členové MdT z pohledu jejich zákonné povinnosti mlčenlivosti.

3.1. Sociální pracovníci

Povinnost mlčenlivosti pracovníků v sociálních službách upravuje § 100, zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách:

- (1) *Zaměstnanci obcí a krajů, zaměstnanci státu a zaměstnanci poskytovatelů sociálních služeb jsou povinni zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby nebo příspěvek, které se při své činnosti dozvědí, není-li dále stanoveno jinak. Tato povinnost trvá i po skončení pracovního vztahu. Povinnosti zachovávat mlčenlivost mohou být osoby uvedené ve větě první zproštěny pouze tím, v jehož zájmu tuto povinnost mají, a to písemně s uvedením rozsahu a účelu.*
- (2) *Povinnost mlčenlivosti stanovená v odstavci 1 platí obdobně pro fyzické osoby, které jsou poskytovateli sociálních služeb nebo se jako přizvaní odborníci účastní inspekce anebo při poskytování sociálních služeb působí jako dobrovolníci.*
- (3) *Údaje týkající se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby nebo příspěvek, které se subjekty uvedené v odstavcích 1 a 2 při své činnosti dozvědí, sdělují jiným subjektům, jen stanoví-li tak tento zákon nebo zvláštní zákon; jinak mohou tyto údaje sdělit jiným subjektům jen s písemným souhlasem osoby, které jsou poskytovány sociální služby nebo příspěvek.*
- (4) *Zobecněné informace a souhrnné údaje, které ministerstvo, obce a kraje získají při své činnosti, mohou být bez uvedení konkrétních jmenných údajů využívány zaměstnanci ministerstva, obcí a krajů při vědecké, publikační a pedagogické činnosti, nebo ministerstvem pro analytickou a koncepční činnost.*

Lze doplnit i § 100a týkající se sdělování údajů orgánu sociálně-právní ochrany dětí:

- (1) *Poskytovatel sociálních služeb je povinen na písemnou žádost sdělit bezplatně orgánu sociálně-právní ochrany dětí údaje nezbytné pro poskytnutí sociálně-právní ochrany týkající se osoby, které byla rozhodnutím orgánu sociálně-právní ochrany dětí uložena povinnost využít odbornou poradenskou pomoc podle zákona o sociálně-právní ochraně dětí. Poskytovatel sociálních služeb je povinen vždy sdělit, zda s osobou uzavřel smlouvu o poskytování sociální služby, dobu platnosti smlouvy, datum ukončení poskytování sociální služby, popřípadě výpovědní důvod, pokud byla smlouva vypovězena, a zhodnocení průběhu poskytování sociální služby.*
- (2) *Poskytovatel sociálních služeb, který poskytuje pro rodiny s dětmi nebo pro děti sociální službu uvedenou v § 37 odst. 3, § 48, 52, 54, 57, 58, 60, 60a, 62, 65 nebo § 69, je povinen, pokud nejde o případ uvedený v odstavci 1 nebo neposkytuje-li sociální službu anonymně, na písemnou žádost sdělit bezplatně orgánu sociálně-právní ochrany dětí*
 - a) *zda osobě uvedené v žádosti orgánu sociálně-právní ochrany dětí poskytuje nebo poskytoval sociální službu,*
 - b) *druh a formu poskytované sociální služby a dobu poskytování a*
 - c) *zhodnocení průběhu poskytování sociální služby.*

Poskytovatel sociálních služeb má povinnost podle věty první jen v těch případech, kdy orgán sociálně-právní ochrany dětí v žádosti současně uvede, že situaci dítěte a jeho rodiny vyhodnotil podle zákona o sociálně-právní ochraně dětí tak, že se jedná o dítě, na něž se sociálně-právní ochrana dětí zaměřuje.

3.2. Policisté a zaměstnanci policie

Povinnost mlčenlivosti u policistů a zaměstnanců policie upravuje § 115 zákona č. 273/2008 Sb., o policii České republiky:

- (1) *Policista nebo zaměstnanec policie povinnost zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, se kterými se seznámili při plnění úkolů policie nebo v souvislosti s nimi, a které v zájmu zabezpečení úkolů policie nebo v zájmu jiných osob vyžadují, aby zůstaly utajeny před nepovolanými osobami. Tato povinnost trvá i po skončení služebního nebo pracovního poměru.*
- (2) *Každý, koho útvar policie nebo policista požádá o poskytnutí pomoci, je povinen, byl-li řádně poučen, zachovávat mlčenlivost o všem, co se v souvislosti s požadovanou nebo poskytnutou pomocí dověděl.*
- (3) *Povinnosti mlčenlivosti se nemůže policista nebo zaměstnanec policie dovolávat vůči policejnímu orgánu, státnímu zástupci, soudu, jinému bezpečnostnímu sboru včetně bezpečnostního sboru státu Evropské unie, kontrolním orgánům podle tohoto zákona a vůči ministerstvu, pokud jde o údaje potřebné k plnění jejich působnosti na základě zákona nebo mezinárodní smlouvy.*
- (4) *Povinnosti mlčenlivosti je oprávněn zprostit osoby uvedené v odstavcích 1 a 2 ministr nebo jím pověřená osoba.*

Také § 45 zákona č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů ukládá jasně „povinnost příslušníka zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, o nichž se dozvěděl při výkonu služby; to neplatí, jestliže byl příslušník této povinnosti zproštěn služebním funkcionářem, nestanoví-li zvláštní právní předpis jinak“.

3.3. Strážník

Strážník je veřejným činitelem, který vykonává své povolání jako zaměstnanec obce. Svou činnost nevykonává ve služebním poměru. I na strážníka se vztahuje povinnost mlčenlivosti, a to dle §26 zákona č.553/1991 Sb., o obecní policii:

- (1) *Strážník je povinen zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, se kterými se seznámil při plnění úkolů obecní policie nebo v souvislosti s nimi a které v zájmu zabezpečení úkolů obecní policie nebo v zájmu jiných osob vyžadují, aby zůstaly utajeny před nepovolanými osobami. Tato povinnost trvá i po skončení pracovního poměru strážníka.*
- (2) *Každý, koho obecní policie nebo strážníci požádají o poskytnutí pomoci, je povinen, byl-li řádně poučen, zachovávat mlčenlivost o všem, co se v souvislosti s požadovanou nebo poskytnutou pomocí dozvěděl.*
- (3) *Povinnosti mlčenlivosti je oprávněn zprostit strážníka nebo osobu uvedenou v odstavci 2 starosta nebo jiná pověřená osoba.*

3.4. Asistent prevence kriminality

Základním dokumentem pro činnost asistentů prevence kriminality (APK) je schválená „Metodika výběru, přípravy a činnosti asistentů prevence kriminality“, kde v její příloze č.23 je uvedeno, že *APK zachovává mlčenlivost o skutečnostech, které se dozvěděl v souvislosti s plněním úkolů, jež by mohly poškodit nebo ohrozit činnost zaměstnavatele.* O tomto by měl být APK srozuměn.

3.5. Pedagogický pracovník

Povinnost mlčenlivosti u pedagogických pracovníků plyne z § 22b, odst. e), zákona č. 561/204 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání:

„Pedagogický pracovník je povinen zachovávat mlčenlivost a chránit před zneužitím osobní údaje, informace o zdravotním stavu dětí, žáků a studentů a výsledky poradenské pomoci školského poradenského zařízení a školního poradenského pracoviště, s nimiž přišel do styku“.

3.6. Zástupce místní samosprávy a státní správy

Povinnost mlčenlivosti u úředníků plyne z § 16, odst. j) zákona č.312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků:

„Úředník je povinen v rozsahu stanoveném zvláštními právními předpisy zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které se dozvěděl při výkonu zaměstnání a v souvislosti s ním; to neplatí, pokud byl povinnosti mlčenlivosti zproštěn; povinnosti zachovávat mlčenlivost může úředníka zprostit vedoucí úřadu, jím pověřený vedoucí úředník nebo příslušný správní úřad podle zvláštních právních předpisů, nestanoví-li zvláštní právní předpis jinak“.

3.7. Zástupce vlastníků nebo správců bytového fondu a organizátoři romských komunit

Těmto členům zákonná povinnost mlčenlivosti tak, jako ji mají výše uvedené osoby, nevzniká. Tyto osoby mají pouze povinnosti v rámci GDPR, pokud při své činnosti zpracovávají osobní údaje.

4. GDPR-zákon č.110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů

Tento zákon zpracovává příslušné předpisy Evropské unie¹, zároveň navazuje na přímo použitelný předpis Evropské unie² a k naplnění práva každého na ochranu soukromí upravuje práva a povinnosti při zpracování osobních údajů.

Předpokládáme, že MdT zpracovávají maximálně osobní údaje svých členů, ale osobní údaje fyzických osob z daných lokalit nezpracovávají, a proto nebudeme problematiku GDPR blíže rozebírat. Pokud by však k takovému zpracování v budoucnu došlo, bude potřeba se zabývat i touto oblastí. Nicméně se domníváme, že toto není posláním MdT.

5. Sankce za porušení povinnosti mlčenlivosti

Domníváme se, že jednotliví členové týmů, kteří mají zákonnou povinnost mlčenlivosti, byli o této povinnosti svým zaměstnavatelem řádně poučeni. My bychom zde chtěli pouze poukázat na to, že vzhledem k tomu, že většina členů týmů má zákonnou povinnost mlčenlivosti, tak by se jejím porušením dopustili trestného činu neoprávněného nakládání s osobními údaji, ze které hrozí odnětí svobody až na tři léta.³

6. Fungování multidisciplinárních týmů ve městě Ostrava

Z materiálu „Pravidla činnosti multidisciplinárních týmů ve městě Ostravě“ (dále Pravidla) mj. vyplývá, že:

1. MdT je **dobrovolné uskupení** subjektů působících v místě s výskytem sociálně rizikových jevů, jehož cílem je nalézat prostřednictvím spolupráce, koordinace a výměny informací efektivní způsoby prevence a řešení aktuálních sociálně patologických jevů v lokalitě.
2. Cílem činnosti MdT je včasné rozpoznání projevů rizikového chování, kriminality a dalších sociálních problémů a řešení těchto jevů na místní úrovni zejména formou:
 - výměny informací,
 - vzájemné podpory,
 - navázání spolupráce mezi subjekty a koordinace jejich činností,
 - zapojení místních obyvatel.
3. Člen má **povinnost zachovávat mlčenlivost**.

Z osobní schůzky s koordinátorem týmu a manažerem pro prevenci kriminality bylo pochopeno, že fungování a samotná existence týmů je velmi přínosná hlavně z toho hlediska, že se jednotliví členové týmů mohou společně podílet na řešení problémů v sociálně problematických lokalitách, pochopit vzájemně své kompetence, poznat tak i svou práci, její omezení a najít společně řešení.

Při jednání týmů se probírají i konkrétní případy, a to ať již přímo se znalostí konkrétních účastníků nebo nepřímo, ale vzhledem ke znalosti lokality a jejich obyvatel členové týmu vědí, o kom se hovoří.

Bohužel se stává, že se informace z jednání týmů dostanou k samotným účastníkům, čímž může být cíl omezit případné rizikové jednání zmařen.

¹ Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/680 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů příslušnými orgány za účelem prevence, vyšetřování, odhalování či stíhání trestných činů nebo výkonu trestů, o volném pohybu těchto údajů a o zrušení rámcového rozhodnutí Rady 2008/977/SVV.

² Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

³ § 180 a §124 zákona č.40/2009 Sb., trestní zákoník

Přítom je potřeba si uvědomit, že cílem MdT, tak jak je stanovený v Pravidlech, není řešit, či dokonce vyřešit, konkrétní případy rizikového chování, a tím suplovat roli OSPOD, Policie, školy a dalších subjektů, kteří jsou za toto odpovědní. Je tak otázkou, proč k řešení konkrétních případů dochází a zda je vůbec žádoucí.

7. Fungování MdT a mlčenlivost

Z výše uvedeného by se mohlo laikovi zdát, že z povinnosti člena týmu zachovávat mlčenlivost by mohlo plynout, že na jednání týmu může být řečeno prakticky cokoli, protože jeho jednotliví členové (většina) jsou vázáni mlčenlivostí. Takto však zákonnou povinnost mlčenlivosti chápat nelze.

7.1. Mlčenlivost zákonná

Většině členů týmů vyplývá povinnost mlčenlivosti přímo ze zákona a ani skutečnost, že se vzájemně setkají na jednání týmu, v jehož Pravidlech fungování je stanovena povinnost mlčenlivosti, je nezbavuje povinnosti zákonnou mlčenlivost zachovávat. A to ani v případě, že tato Pravidla všichni podepíší.

Jak tedy postupovat v případě, že se projednává konkrétní případ fyzické osoby a jde o důvěrné informace, o kterých má člen týmu povinen zachovávat mlčenlivost tak, jak mu stanoví zákon?

Je na každém členu týmu, aby znal své povinnosti a zda sdělení daných informací není v rozporu s jeho zákonnou povinností zachovávat mlčenlivost. Této povinnosti ho může zbavit pouze osoba k tomu stanovena zákonem. Doporučujeme tedy, pokud se členové týmů domnívají, že je žádoucí a prospěšné, aby se informace určitého typu na jednáních týmů probíraly, aby si dotyčné osoby obstaraly písemný souhlas osoby, která je této mlčenlivosti může zbavit.

Pokud tento souhlas nemá, informace podléhající mlčenlivosti sdělovat nemůže, jinak poruší svou zákonnou povinnost mlčenlivosti, která je sankcionována.

7.2. Mlčenlivost členů MdT

S ohledem na závěr, že MdT nemají žádnou právní subjektivitu a nevztahuje se na jeho členy ani žádná zákonná povinnost mlčenlivosti ohledně informací získaných v rámci jednání MdT, je tato povinnost nevyhnutelná.

Jednotliví členové týmu by tak na jednání MdT měli přistupovat s vědomím své zákonné, příp. smluvní povinnosti mlčenlivosti, vyplývajících z jejich zaměstnání.

Vzhledem k výše uvedenému by si měl každý člen týmu uvědomit, že v okamžiku, kdy začne na jednání MdT sdělovat jakékoli informace, které se dozvěděl v souvislosti s výkonem své práce, může se dopustit porušení své zákonné povinnosti mlčenlivosti, za kterou je i trestně právně odpovědný.

Mlčenlivost členů uvnitř MdT ohledně informací, které se dozvěděl od ostatních členů MdT, tak lze zajistit pouze smluvně, což je ovšem právní problém s ohledem na právní vymahatelnost, neboť tato vyplývá z konkrétních právních předpisů vztahujících se na jednotlivé členy týmu, ale ne na tým jako celek, neboť na něj se žádný právní předpis nevztahuje.

Nejjednodušším způsobem, jak mlčenlivost uvnitř týmů ochránit, se jeví sankce vyloučení člena z týmu, pokud se proces vyloučení stanoví v Pravidlech tak, že k vyloučení člena může dojít na základě hlasování nebo samostatným rozhodnutím např. koordinátora, a to i bez uvedení důvodu.

II. ZÁVĚRY A DOPORUČENÍ

1. MdT nejsou právnickou osobou, a proto povinnost mlčenlivosti není právně vymahatelná.
2. Je vhodné zakotvit povinnost mlčenlivosti v Pravidlech fungování MdT, tzn. stanovit pravidla, za kterých by měl nebo mohl člen týmu sdělit informace tak, aby neohrozil svou povinnost mlčenlivosti. V žádném případě by však formulace ohledně mlčenlivosti neměla být formulována tak, aby omezovala záruky garantované zákony ČR.
3. Lze doporučit, aby člen týmu sdělující informace, ke kterým má zákonnou povinnost mlčenlivosti, měl k tomuto písemný souhlas příslušné osoby. Bez tohoto povolení by se mohl člen týmu dopustit porušení své zákonné povinnosti mlčenlivosti. V tomto písemném souhlasu by mělo být uvedeno, vůči kterým konkrétním osobám je mlčenlivosti zproštěn. Nelze tedy mít zproštění mlčenlivosti vůči všem členům MdT.
4. Veškeré diskuse během jednání týmu by měly být považovány za důvěrné. Tuto povinnost mlčenlivosti doporučujeme zakotvit v Pravidlech fungování týmů zcela jasně a pod sankcí např. vyloučením z MdT. Tak, jak je mlčenlivost, resp. diskretnost, definována v Pravidlech, je nevyhovující.⁴
5. Problémy k řešení prezentovat tak, aby nebyla porušena povinnost mlčenlivosti vyplývající jejím členům ze zákona. Problémy, resp. jednotlivé případy, by měly být prezentovány co nejobecněji, bez konkretizace osob. Toto plyne i ze samotného vymezení cíle MdT uvedeného v Pravidlech činnosti MdT.

Právní rozbor autorizoval:

Mgr. Petr Kausta

Čs. legií 1719/5, Ostrava, Moravská Ostrava, PSČ 702 00,

e-mail: kancelar@kausta.cz, tel: 596 124 265, www.kausta.cz

Tento právní rozbor byl zpracován pro Nadační fond paragraf v rámci Veřejnoprávní smlouvy o poskytnutí neinvestiční účelové dotace v oblasti prevence kriminality č. 37 na zabezpečení projektu „Právní podpora a odborná pomoc v oblasti bezpečnosti a prevence kriminality v rámci statutárního města Ostravy. Právní vzdělávání, podpora a posilování právního vědomí obyvatel v oblasti bezpečnosti a prevence kriminality v rámci SMO.“ z rozpočtu statutárního města Ostravy. Evidenční číslo smlouvy: 0771/2019/SVZ.

⁴ „Co je řečeno na MdT, to zůstane „za dveřmi“, zejména jedná-li se o osobní a jinak citlivé údaje.“ Metodika činnosti MdT ve městě Ostravě, bod.3.

