

Poľsko – Slovensko*bezplatný výtlačok***Projekt Charita bez hraníc****Zdieľanie dobrej praxe – návrhy na spoločné postupy
pri krízových situáciách**

Tento dokument bol spracovaný na základe odborných podkladov, metodických prezentácií a legislatívnych rámcov pre oblasť farských charít a dobrovoľníctva (so zameraním na prax Spišskej katolíckej charity a medzinárodnú/medziregionálnu skúsenosť v rámci cezhraničnej spolupráce medzi Slovenskom a Poľskom).

ODBORNÁ ANALÝZA POSTUPOV A METODÍK**V RIEŠENÍ PROBLEMATIKY FARSKÝCH CHARÍT A DOBROVOLNÍCTVA**

Súhrnná štúdia, rozšírený metodický manuál a komparatívna štúdia zo stretnutí pracovných skupín projektu Interreg Poľsko – Slovensko

1. ÚVOD A STRATEGICKÝ RÁMEC DOBROVOLNÍCTVA V SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH

Dobrovoľníctvo predstavuje v súčasnom systéme sociálnych služieb, sociálnej práce a charitatívnej činnosti neoddeliteľnú, nezastupiteľnú a kľúčovú zložku. Nie je len formálnym doplnkom k profesionálnej pracovnej sile, ale tvorí základný pilier, ktorý do systémovej pomoci prináša jedinečný ľudský rozmer, osobnú blízkosť, nezištnosť, duchovnú hĺbku a spoločenskú solidaritu.

Inštitucionálny rámec charitatívnej činnosti – napríklad v silnom a stabilnom prostredí Spišskej katolíckej charity (SpKCH) – stavia na dokonalej synergii dvoch kľúčových zložiek ľudského kapitálu:

Odborní zamestnanci: Zabezpečujú odbornú spôsobilosť, metodickú kontinuitu, legislatívnu správnosť, odborné garancie, krízový manažment a stabilný chod špecializovaných zariadení a služieb.

Dobrovoľníci: Prinášajú otvorený nový pohľad, vysokú mieru osobnej motivácie, nevyčerpatelnú energiu, flexibilitu a úprimnú ochotu pomáhať blížnemu bez nároku na akúkoľvek finančnú odmenu.

V reálnej praxi Spišskej katolíckej charity tvoria dobrovoľníci takmer polovicu celkovej kapacitnej sily organizácie. Kým organizácia eviduje cca 614 zamestnancov (z toho 569 v trvalom pracovnom pomere a 45 dohodárov), rozvetvená sieť dobrovoľníkov predstavuje 458 aktívnych osôb (60 pôsobiacich priamo v riadených strediskách a zariadeniach a 398 v zapojených farských charitách). Tento vyvážený pomer jednoznačne a presvedčivo potvrdzuje, že bez dôkladne nastaveného, stabilného a funkčného systému riadenia dobrovoľníkov by poskytovanie pomoci v takomto rozsiahlom regióne nebolo dlhodobo udržateľné.

Hlavné cieľové hodnoty, vízia a misia:

Dôstojnosť ľudskej osoby: Každý človek má nezameniteľnú, absolútnu a nedotknuteľnú hodnotu bez ohľadu na vek, pohlavie, zdravotný stav, náboženské vyznanie alebo sociálny status.

Bezpodmienečná služba a solidarita: Poskytovanie cielenej pomoci priamo v prirodzenom prostredí človeka, s dôrazom na prevenciu sociálnej anómie a izolácie.

Prepájanie generácií: Vytváranie bezpečného priestoru pre pravidelné stretávanie mládeže, rodín, dospelých a seniorov, čím sa odbúravajú generačné bariéry.

Komunitný a duchovný rast: Pomoc a nesebecká služba menia nielen samotného prijímateľa v núdzi, ale hlboko formujú a obohacujú aj samotného dobrovoľníka.

2. LEGISLATÍVNY A FORMÁLNY RÁMEC DOBROVOĽNÍCTVA NA SLOVENSKU

Formalizácia a právne ukotvenie dobrovoľníctva nepredstavujú zbytočnú byrokratickú záťaž, ale naopak, poskytujú pevnú právnu ochranu obom zúčastneným stranám – dobrovoľníkovi aj prijímateľskej organizácii.

2.1 Zákon č. 406/2011 Z. z. o dobrovoľníctve Základným legislatívnym stĺpom na Slovensku je Zákon č. 406/2011 Z. z. o dobrovoľníctve v znení neskorších predpisov.

Definícia dobrovoľníka: Fyzická osoba, ktorá sa na základe vlastnej slobodnej a vedomej vôle rozhodne vykonávať neplatenú dobrovoľnícku činnosť v prospech iných osôb, komunity, cirkvi alebo celej spoločnosti.

Kľúčová zásada: Dobrovoľnícka činnosť nesmie za žiadnych okolností nahrádzať štandardný pracovný pomer (teda závislú prácu v zmysle ustanovení Zákonníka práce) a nesmie sa vykonávať za účelom dosahovania akéhokoľvek zisku pre dobrovoľníka ani pre prijímajúcu organizáciu.

2.2 Zmluvné vzťahy a interná dokumentácia Pri zazmluvňovaní a začleňovaní dobrovoľníka do štruktúr charitnej praxe sa vyžaduje prísne dodržiavanie a vedenie presne definovaného súboru dokumentov:

Zmluva o dobrovoľníckej činnosti:

Písomná forma: Povinná najmä pri dlhodobej dobrovoľníckej službe, pri práci s maloletými osobami, citlivými skupinami alebo pri vysielaní do zahraničia.

Náležitosti: Presná identifikácia zmluvných strán, jasný druh a miesto výkonu činnosti, dohodnutá doba trvania, práva a povinnosti oboch strán, podmienky predčasného ukončenia spolupráce a odstúpenia od zmluvy.

Maloletí dobrovoľníci (osoby do 18 rokov): Vyžaduje sa bezpodmienečný písomný súhlas a podpis zákonného zástupcu na zmluve.

Morálny kódex: Tvorí etický základ a neoddeliteľnú súčasť zmluvy; stanovuje jasné etické hranice, prísne princípy mlčanlivosti, ochranu osobných údajov a hlboký rešpekt k ľudskej dôstojnosti prijímateľov.

Osobná karta dobrovoľníka: Interný dokument slúžiaci na zhromažďovanie základných kontaktno-identifikačných údajov, špecifických zručností, časových možností a osobných preferencií.

Školenie BOZP a PO: Zákonná povinnosť prekazení rizík; oboznámenie dobrovoľníka s podmienkami bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a protipožiarňými predpismi na konkrétnom pracovisku.

Príručka dobrovoľníka: Praktický metodický sprievodca obsahujúci zásady komunikácie, postupy pri riešení neobvyklých situácií a dôležité krízové kontakty.

2.3 Štátna akreditácia v oblasti dobrovoľníckych činností Akreditácia je oficiálne štátne overenie odbornej spôsobilosti vysielajúcej alebo prijímajúcej organizácie, ktoré udeľuje

Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky (Úrad splnomocnenca vlády SR pre rozvoj občianskej spoločnosti).

Charakter akreditácie: Nie je obligatórnou, teda povinnou podmienkou na samotné vykonávanie dobrovoľníckych aktivít, ale je absolútne nevyhnutnou podmienkou pre úspešné uchádzanie sa o štátne dotácie, granty a verejné zdroje určené na podporu systematického dobrovoľníctva.

Platnosť: Udeľuje sa na oficiálne obdobie 4 rokov (Spišská katolícka charita získala túto akreditáciu naposledy v roku 2024 s platnosťou až do roku 2028).

Podmienky na získanie akreditácie:

Minimálne 1 rok preukázateľnej a aktívnej činnosti organizácie pred podaním samotnej žiadosti.

Zabezpečená materiálno-technická a personálna štruktúra (oficiálne menovaný, vyškolený koordinátor dobrovoľníkov).

Zverejnený, otvorený a transparentný systém ponuky konkrétnych dobrovoľníckych príležitostí.

Vedenie presnej, priebežnej a auditovateľnej evidencie dobrovoľníkov a ich odpracovaných hodín.

Zavedený funkčný a kontrolovaný systém zaškoľovania, pravidelnej supervízie, hodnotenia a morálneho oceňovania dobrovoľníkov.

3. PRÁVA A POVINNOSTI V KRÍZOVÝCH SITUÁCIÁCH

Presná deľba kompetencií, vzájomných práv a povinností zabezpečuje vysokú profesionalitu, bezproblémový a hladký chod organizácie a zároveň účinne chráni práva a integritu samotného dobrovoľníka.

Práva dobrovoľníka:

Byť vopred podrobne a zrozumiteľne informovaný o povahe, rozsahu a prípadných rizikách vykonávanej práce.

Dostať kvalitné odborné zaškolenie, potrebné metodické vedenie a primerané ochranné pracovné pomôcky.

Vykonávať dohodnutú činnosť v bezpečnom, zdravom a dôstojnom prostredí.

Požiadať organizáciu o oficiálne písomné potvrdenie o vykonanej dobrovoľníckej činnosti a nadobudnutých skúsenostiach.

Nárok na úhradu vopred dohodnutých výdavkov (napr. cestovné náklady, materiál, stravné) v súlade s internými predpismi.

Povinnosti dobrovoľníka:

Vykonávať zverenú prácu poctivo, svedomito, zodpovedne a s maximálnym nasadením.

Dodržiavať pokyny a metodické usmernenia povereného koordinátora či vedúceho zariadenia.

Zachovávať prísnu mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, osobných údajoch a dôverných informáciách klientov v súlade s nariadením GDPR.

Svedomito chrániť zverený majetok organizácie pred poškodením či stratou.

Dôsledne dodržiavať etický kódex organizácie a morálne zásady správania.

Práva prijímajúcej organizácie:

Vyžadovať od dobrovoľníka svedomitú a riadne plnenie dohodnutých úloh v dohodnutých termínoch.

Okamžite ukončiť vzájomnú spoluprácu v prípade závažného porušenia etického kódexu, pracovnej disciplíny alebo dohodnutých pravidiel.

Spracovávať a archivovať nevyhnutné osobné údaje dobrovoľníka výhradne pre účely vedenia zmluvnej dokumentácie a štatistík.

Povinnosti prijímajúcej organizácie:

Vytvoriť pre dobrovoľníka bezpečné, podnetné a vhodné materiálne podmienky na prácu.

Zabezpečiť príslušné poistenie (ak to vyžaduje osobitný charakter alebo zvýšené riziko vykonávanej práce).

Viesť precíznu, presnú a pravidelnú evidenciu odpracovaných hodín každého dobrovoľníka.

Poskytovať dobrovoľníkom priebežnú spätnú väzbu, metodickú podporu, priestor na konzultácie a odbornú supervíziu.

4. ZDIEĽANIE DOBREJ PRAXE V RIEŠENÍ KRÍZOVÝCH SITUÁCIÍ V ZARIADENIACH SOCIÁLNYCH SLUŽIEB

4.1 Špecifiká krízového manažmentu v zariadeniach (Príklad: Hospic sv. Alžbety v Ľubici)

Práca dobrovoľníkov pri krízových situáciách a paliatívnej starostlivosti – akým je Hospic sv. Alžbety v Ľubici – patrí jednoznačne medzi najnáročnejšie, no zároveň najušľachtilejšie formy ľudskej služby, nakoľko si vyžaduje mimoriadne vysokú emocionálnu zrelosť, psychickú odolnosť, taktnosť a pevné duchovné zázemie.

Štatistická skladba dobrovoľníkov v hospici (údaje za sledované obdobie rokov 2024–2025):

Stabilne zazmluvnených 37 aktívnych dobrovoľníkov (z toho 33 žien a 4 muži).

Mimoriadne široké vekové rozpätie, ktoré dokazuje medzigeneračný charakter pomoci: najmladší aktívny dobrovoľník mal 16 rokov, kým najstarší dosiahol úctyhodný vek 81 rokov.

Dynamika a rast odpracovaných hodín:

Rok 2024: Celkovo odpracovaných 497,30 hodín (z toho 295,55 hod. tvorila priama osobná služba pri lôžku pacienta, 68,75 hod. zabezpečenie recepcie a vrátnice, a 133 hodín pripadlo na iné pomocné, prevádzkové a údržbové práce).

Rok 2025: Výrazný medziročný nárast na celkových 1 157,95 odpracovaných hodín (z toho 644,45 hod. pri lôžku ťažko chorých, 482,60 hod. služba na vrátnici a pri prijímaní návštev, a 30,90 hod. iné podporné činnosti).

Detailná typológia činností dobrovoľníkov v hospicovom zariadení:

Priama služba pri lôžku pacienta: Tichá, utešujúca prítomnosť, aktívne počúvanie, vedenie rozhovorov, predčítanie knižných diel a literatúry, spoločná modlitba, lúštenie krížoviek, sprevádzanie pacienta pri prechádzkach v areáli a záhrade.

Prevádzková, vonkajšia a technická výpomoc: Odborná i laická starostlivosť o okrasné kvety a príľahlú záhrada, pomocné práce v kuchyni pri čistení zeleniny a príprave stravy, výpomoc v práčovni, umývanie okien, sezónna údržba okolia domu a drobné opravy.

4.2 Návrhy na spoločné postupy pri krízových stavoch Z hĺbkovej analýzy charitnej praxe vyplýva podrobné rozdelenie dobrovoľníkov do piatich primárnych kategórií, z ktorých každá prináša do systému iné špecifické benefity:

Mladí dobrovoľníci (študenti základných, stredných a vysokých škôl): Hľadajú zmysluplné a užitočné využitie voľného času, získavanie prvej praxe a rozvoj empatie; aktívne sa zapájajú do voľnočasových aktivít pre deti, animácií a jednorazových masových podujatí.

Seniori (aktívni dôchodcovia): Disponujú voľným časom, trpezlivosťou a obrovskými životnými skúsenosťami; excelujú najmä v oblasti dlhodobej prítomnosti, láskavých rozhovorov, podpory osamelých ľudí a duchovnej podpornej služby.

Rodiny s deťmi: Do pomoci sa zapájajú spoločne, najmä prostredníctvom komunitných brigád, manuálnych úprav vonkajšieho prostredia a výchovných medzigeneračných stretnutí.

Dlhodobí stabilní dobrovoľníci: Tvorí pevnú kostru organizácie; poskytujú pravidelnú, vysoko systematickú službu úzko spätú s konkrétnym charitným strediskom, domovom alebo farnosťou.

Jednorazoví (kampaňoví) dobrovoľníci: Víťaná posila pri nárazových akciách, akými sú celoslovenské potravinové zbierky, veľké upratovacie či stavebné brigády, alebo benefičné spoločenské a kultúrne podujatia.

5. SPOLOČNÉ POSTUPY PRI KRÍZOVÝCH SITUÁCIÁCH VO FARSKÝCH CHARITÁCH (FACH)

5.1 Čo je to Farská charita a jej úloha pri kríze Farská charita (FaCH) predstavuje živé spoločenstvo veriacich v rámci konkrétnej miestnej farnosti, ktorí sa dobrovoľne a nezištne spojili s jasným cieľom organizovať, vyhľadávať a uskutočňovať konkrétne skutky kresťanskej lásky, milosrdenstva a účinnej sociálnej pomoci.

Právna a ekonomická subjektivita:

Farská charita zo zákona nemôže mať a nemá vlastnú samostatnú právnu subjektivitu.

Po právnej a ekonomickej stránke plne a bezvýhradne podlieha príslušnému Fárskemu úradu.

Štatutárnym zástupcom a predsedom farskej charity je z titulu svojej riadnej funkcie miestny farár, prípadne farský administrátor.

Priamym výkonným a organizačným orgánom v teréne je koordinátor (vedúci) farskej charity, ktorého na základe dohody menuje miestny farár.

Metodické riadenie a dohľad:

Každá FaCH je riadne zaregistrovaná a metodicky odborne usmerňovaná príslušnou Diecéznou charitou.

Celé fungovanie, vnútorná štruktúra a činnosť sa riadia záväzným Štatútom farských charít, ktorý schvaľuje príslušný diecézny biskup.

Oficiálne označenie a symbolika:

Termín „Charita“ a charakteristické logo s červeným krížom sú prísne chránené. Oficiálny názov vzniká podľa zaužívaného kľúča: Charitná skupina [Názov obce / Patróna].

Farská charita nesmie samostatne používať vlastnú úradnú pečiatku; v nevyhnutnom úradnom styku sa používa výhradne platná úradná pečiatka farnosti so súhlasom a vedomím farára.

5.2 Mobilizácia zdrojov pri krízových událostiach V rámci rozvoja siete v Spišskej diecéze dosiahla činnosť farských charít v roku 2025 nasledovné presné parametre a ukazovatele: 42 plne aktívnych farských charít pôsobiach v regióne.

398 riadne zazmluvnených dobrovoľníkov (z tohto počtu bolo 53 členov zaradených špeciálne do modlitbovej podpornej tichej služby).

Úctyhodných 23 499 odpracovaných dobrovoľníckych hodín v prospech blížnych.

Celkovo 1 657 priamo identifikovaných a podporených osôb v ťažkej sociálnej núdzi.

5.3 Štandardný postup reakcie na krízové situácie (Podrobný proces krok za krokom) Proces kreovania, vzniku a schvaľovania novej farskej charity prebieha v troch na seba nadväzujúcich overených etapách:

Etapu 1: Oznámenie zámeru a komunitná animácia

Miestny farár vhodným spôsobom osloví veriacich v chráme a oficiálne oznámi zámer založiť charitnú skupinu, pričom informuje Diecézne centrum charity.

Diecézny koordinátor dobrovoľníkov následne uskutoční priamo vo farnosti úvodnú animáciu, prednášku a prezentáciu misie a hodnôt Charity.

Prihlásia sa prví záujemcovia z radov farníkov (minimálny zákonom a metodikou predpísaný počet pre oficiálny vznik spoločenstva sú 3 fyzické osoby).

Etapu 2: Výber a menovanie lídra (vedúceho)

Farár formálne vymenuje vedúceho farskej charity – spravidla ide o morálne bezúhonného, praktizujúceho veriaceho s vysokou autoritou, organizačnými predpokladmi a sociálnym cítením.

Vedúci FaCH sa automaticky stáva členom Farskej hospodárskej alebo pastoračnej rady, čím je zabezpečená väzba na vedenie farnosti.

Etapa 3: Zakladajúce stretnutie a spustenie pomoci

Vyhotovenie oficiálnej zakladajúcej zápisnice zo stretnutia a jej odoslanie na schválenie Diecéznej charity.

Menovanie blízkeho zástupcu vedúceho a pokladníka pre správu drobných výdavkov.

Výber nebeského patróna farskej charity (napr. sv. Alžbeta Uhorská, sv. Vincent de Paul, sv. Charbel či bl. Anka Kolesárová).

Vykonanie prvej kľúčovej praktickej úlohy: Detailné sociálne mapovanie farnosti (diskrétna identifikácia osamelých, chorých, opustených seniorov a viacdenných rodín v akútnej núdzi).

6. PRAKTICKÉ NÁVRHY A SPOLOČNÉ POSTUPY PRI RIADENÍ KRÍZ

Praktická činnosť farskej charity sa nikdy neobmedzuje len na pasívne rozdávanie odevov, ale predstavuje prepracovaný, ucelený a živý systém komplexnej komunitnej starostlivosti.

6.1 Hlavné oblasti praktickej pomoci v krízových stavoch

Osobná, terénna a sprevádzajúca pomoc: Pravidelné domáce návštevy chorých, imobilných a osamelých seniorov, vedenie rozhovorov, pomoc pri vybavovaní úradných záležitostí, predpisu liekov či sprevádzanie na lekárske vyšetrenia.

Materiálna, potravinová a materiálno-technická pomoc: Zber, triedenie, príprava a dôstojný výdaj potravinových balíkov, trvanlivých potravín, šatstva, obuvi, školských pomôcok a základných potrieb do domácnosti.

Zbierková a osvetová činnosť: Aktívne organizovanie celonárodných i lokálnych podujatí (Jarná a Jesenná potravinová zbierka, Zbierka školských pomôcok pre deti z chudobných rodín, Pôstna krabička, Zbierka sv. Alžbety v kostoloch).

Farská, komunitná a kultúrna animácia: Organizovanie stretnutí pre širokú verejnosť, farníckych dní, charitných čajovní, spoločných posedení, prednášok na témy pomoci blížnemu a prevádzkovanie bazárov či bezplatných šatníkov.

Vzdelávacie a preventívne projekty pre mládež: Implementácia úspešného osvetového programu určeného pre materské a základné školy s názvom „Aj ja môžem byť hrdina“, ktorý hravou formou formuje a vychováva deti k nezištnej solidarite už od útleho veku.

6.2 Finančné a materiálne riadenie krízových fondov Akékoľvek peňažné zbierky, finančné dary a materiálne aktivity farských charít podliehajú prísnyim pravidlám transparentnosti, účtovnej čistoty a kontrolných mechanizmov:

Pravidlá pre nakladanie s finančnými darmi:

Každý prijatý peňažný dar musí byť riadne zaevidovaný v oficiálnom farnom pokladničnom denníku s vystavením potvrdenia označeného účelom „Dar na charitatívne účely“.

Pri bezhotovostných bankových prevodoch sa striktne vyžaduje uvádzanie špecifického variabilného symbolu a účelu daru.

Špeciálne kostolné pokladničné schránky určené na charitu musia byť bezpečne uzamknuté a ich obsah sa otvára výhradne komisionálne za účasti viacerých osôb.

Absolútna zásada: Farská charita nikdy neposkytuje priamu finančnú hotovosť fyzickým osobám v núdzi. Finančná pomoc sa realizuje výhradne formou bezhotovostnej úhrady predložených faktúr (napr. nedoplatky za energie, splatenie dôležitých liekov v lekárni) alebo nákupom konkrétneho tovaru.

Pravidlá pre nakladanie s materiálnymi darmi:

Prijímajú sa výhradne trvanlivé, riadne zabalené potraviny v platnej záručnej dobe a čisté, hygienicky bezchybné, nepoškodené odevy či funkčný nábytok.

Pri preberaní a následnom výdaji hodnotnejších vecných darov (napr. elektrospotrebiče, nábytok, invalidné vozíky) sa povinne vyhotovuje písomné Potvrdenie o prijatí/vydaní daru a zakladá sa osobná Karta pomoci príjemcu.

Obdarovaný prijímateľ podpisuje prehlásenie, že prijatý dar nepredá, ale ho použije výhradne na nevyhnutné zabezpečenie potrieb vlastnej domácnosti.

7. PODPORA TÍMOV A RIEŠENIE NÁROČNÝCH SITUÁCIÍ

Pomáhajúce profesie, sociálna práca a dobrovoľnícka služba sú dlhodobo vystavené vysokému riziku psychického zaťaženia, syndrómu vyhorenia a vznikajúcich medziludských konfliktov. Správne nastavené metodické vedenie preto musí povinne zahŕňať prepracovanú prevenciu a podporné mechanizmy.

7.1 Duchovná formácia a podpora v kríze Aby farská charita nezostala len mechanickým „rozdávateľom materiálnej pomoci“, musí systematicky dbať na hlbokú duchovnú a odbornú formáciu svojich členov:

Pravidelné mesačné stretnutia spoločenstva: Každé stretnutie začína spoločnou modlitbou a krátkym duchovným zamyslením, po ktorom nasleduje vecné vyhodnotenie úloh, plánovanie ďalších aktivít a budovanie vzájomných vzťahov pri neformálnom posedení (agapé).

Dekanátne a diecézne formačné dni: Účasť dobrovoľníkov na pravidelných diecéznych podujatiach, duchovných obnovách za účasti diecézneho biskupa alebo duchovného správcu Charity.

Celoslovenské odborné vzdelávanie koordinátorov: Účasť na špecializovaných seminároch a workshopoch (napr. celoslovenský program Mosty Charity) zameraných na moderný manažment dobrovoľníkov, legislatívne novinky a zvládanie náročného sociálneho správania.

Duchovné obnovy, pobyty a púte: Organizovanie špeciálnych podujatí zameraných na načerpanie duchovných síl, oddych a prevenciu pred vyhorením dobrovoľníkov.

7.2 Zvládanie konfliktov a krízových situácií (Supervízny a bezpečnostný rámec) V priamej charitnej praxi sa dobrovoľníci nezriedka stretávajú s rôznymi formami náročného, manipulatívneho či konfliktného správania zo strany niektorých klientov. Metodika stanovuje nasledovné postupy riešenia:

Verbálna agresia, hrubosť a nadávky zo strany klienta: Osoba, ktorá sa voči dobrovoľníkovi dopustí slovných útokov, vyhrážok alebo vulgárneho prekladania, je okamžite a bezodkladne vyradená z priameho cyklu príjmu pomoci až do preukázania nápravy správania.

Vydieranie a takzvaný "efekt kliešťa" (neustále a neoprávnené očakávanie trvalej, automatickej finančnej či materiálnej pomoci): Nastavenie jasných, pevných a zrozumiteľných hraníc: napríklad jedna väčšia pomoc ročne, menšia pomoc (potravinový balíček) v obmedzených intervaloch. Posilňovanie vedomia: „Nie sme zodpovední za komplexný život a zlyhania klienta, pomáhame solidárne v rámci reálnych možností spoločenstva.“

Vnútorne napätie, kliky a nezhody v samotnom tíme dobrovoľníkov: Prípadné vnútorné spory rieši vedúci farskej charity v úzkej súčinnosti s miestnym farárom v duchu evanjeliového pokoja, trpezlivosti a zmierenia, s dôrazom na zákaz vzájomného súťaženia o osobné uznanie.

8. MEDZINÁRODNÉ SKÚSENOSTI A ZDIEĽANIE DOBREJ PRAXE (SLOVENSKO – POĽSKO)

V rámci intenzívnej výmennej spolupráce, workshopov a stretnutí pracovných skupín v cezhraničnom projekte Interreg medzi Slovenskom a Poľskom boli identifikované spoločné prvky, inšpiratívne modely a metodické prístupy:

Právna úprava a organizácia: Kým na Slovensku stabilne funguje dobrovoľníctvo na základe zákona č. 406/2011 Z. z., v susednom Poľsku je táto oblasť systematicky zastrešená komplexným zákonom o verejnoprospešnej činnosti a dobrovoľníctve. Obidva národné systémy sa zhodujú v prísnej požiadavke na písomné zmluvné uzatváranie dlhodobej dobrovoľníckej služby.

Akreditačné systémy a garancia kvality: Slovenský model štátnej akreditácie udeľovanej Ministerstvom vnútra SR je vnímaný ako mimoriadne precízny, vysoko transparentný a oceňovaný nástroj, ktorý garantuje nadštandardnú kvalitu riadenia ľudských zdrojov a starostlivosti o dobrovoľníkov, pričom slúži ako cenná inšpirácia pre poľských cezhraničných partnerov.

Komunitná silná angažovanosť: Skúsenosti z poľských diecéznych a farských štruktúr poukazujú na obrovský význam zapojenia miestnych komunít pri riešení krízových situácií, humanitárnych výziev, prevádzkovania špecializovaných centier pomoci a efektívneho prepájania cirkevných štruktúr so samosprávou, čo prináša cenné podnety pre rozvoj slovenských farských charít.

ZÁVER A ODPORÚČANIA PRE PRAX PRI KRÍZOVÝCH STAVOCH

Farská charita a dobrovoľníctvo ako jej ústredný motor predstavujú skutočnú životodarnú miazgu sociálnej misie Cirkvi a celého občianskeho sektora. Na základe podrobne vykonaných odborných analýz, legislatívnych rámcov a cezhraničných skúseností sa pre reálnu prax dôrazne odporúča:

Dôsledne a bez výnimky formalizovať všetky zmluvné vzťahy s dobrovoľníkmi, vrátane absolvovania školení BOZP a podpisu morálnych kódexov, čím sa účinne predchádza akýmkoľvek právnym, bezpečnostným a etickým rizikám.

Strategicky investovať do podpory, vzdelávania a ohodnotenia koordinátorov: Schopný, empatický a vyškolený koordinátor dobrovoľníkov je absolútne kľúčovým predpokladom pre dlhodobú udržateľnosť akéhokoľvek charitného programu.

Nikdy nezanedbávať pravidelnú supervíziu, intervenciu a duchovnú obnovu: Ochrana dobrovoľníkov pred psychickým vyčerpaním a syndrómom vyhorenia musí byť trvalou prioritou vedenia organizácie.

Intenzívne rozvíjať moderné medzigeneračné projekty a aktívne otvárať dvere farských charít pre mladú generáciu prostredníctvom osvetových aktivít v školách a komunitách.

„Každý z nás môže byť konkrétnym nástrojom pomoci a lásky. A v každej živej farnosti môže a má mať svoje pevné miesto farská charita.“

Výhradnú zodpovednosť za obsah tejto publikácie nesú autori a nemožno ju stotožňovať s oficiálnym stanoviskom Európskej únie a Prešovského samosprávneho kraja.

Polsko – Slovensko*bezpłatny egzemplarz***Projekt Caritas bez granic****Dzielenie się dobrymi praktykami – propozycje
wspólnych procedur w sytuacjach kryzysowych**

Niniejszy dokument został opracowany w oparciu o materiały fachowe, prezentacje metodologiczne oraz ramy prawne dotyczące działalności parafialnych organizacji charytatywnych i wolontariatu (ze szczególnym uwzględnieniem praktyki Spiskiej Katolickiej Organizacji Charytatywnej oraz doświadczeń międzynarodowych i międzyregionalnych w ramach współpracy transgranicznej między Słowacją a Polską).

**ANALIZA FACHOWA PROCEDUR I METODYK W ROZWIĄZYWANIU PROBLEMATYKI
PARAFIALNYCH ORGANIZACJI CHARYTATYWNYCH I WOLONTARIATU**

Studium podsumowujące, rozszerzony podręcznik metodologiczny oraz studium porównawcze wynikające ze spotkań grup roboczych w ramach projektu Interreg Polska – Słowacja

**1. WPROWADZENIE I STRATEGICZNE RAMY WOLONTARIATU W USŁUGACH
SPOŁECZNYCH**

Wolontariat stanowi w obecnym systemie usług społecznych, pracy socjalnej i działalności charytatywnej nieodłączny, niezastąpiony i kluczowy element. Nie jest ono jedynie formalnym uzupełnieniem profesjonalnej siły roboczej, ale stanowi podstawowy filar, który wnosi do pomocy systemowej wyjątkowy wymiar ludzki, osobistą bliskość, bezinteresowność, głębię duchową oraz społeczną solidarność.

Ramy instytucjonalne działalności charytatywnej – na przykład w silnym i stabilnym środowisku Spiskiej Katolickiej Karity (SpKCH) – opierają się na doskonałej synergii dwóch kluczowych elementów kapitału ludzkiego:

Pracownicy fachowi: Zapewniają kompetencje zawodowe, ciągłość metodologiczną, zgodność z przepisami, gwarancje merytoryczne, zarządzanie kryzysowe oraz stabilne funkcjonowanie wyspecjalizowanych placówek i usług. Wolontariusze: Wnoszą świeże spojrzenie, wysoki poziom osobistej motywacji, niewyczerpaną energię, elastyczność oraz szczerą chęć pomocy bliźnim bez oczekiwania jakiegokolwiek wynagrodzenia finansowego.

W praktyce Spiskiej Katolickiej Karity wolontariusze stanowią prawie połowę całkowitej siły roboczej organizacji. Podczas gdy organizacja zatrudnia około 614 pracowników (z czego 569 na stałe i 45 na podstawie umów o dzieło), rozgałęziona sieć wolontariuszy liczy 458 aktywnych osób (60 działających bezpośrednio w zarządzanych ośrodkach i placówkach oraz 398 w zaangażowanych parafialnych organizacjach charytatywnych). Ten zrównoważony stosunek jednoznacznie i przekonująco potwierdza, że bez dokładnie opracowanego, stabilnego i funkcjonalnego systemu zarządzania wolontariuszami udzielanie pomocy na tak rozległym obszarze nie byłoby możliwe w perspektywie długoterminowej.

Główne wartości docelowe, wizja i misja:

Godność osoby ludzkiej: Każdy człowiek ma niepowtarzalną, absolutną i nienaruszalną wartość, niezależnie od wieku, płci, stanu zdrowia, wyznania lub statusu społecznego.

Bezwarunkowa służba i solidarność: Udzielanie ukierunkowanej pomocy bezpośrednio w naturalnym środowisku człowieka, z naciskiem na zapobieganie anomii społecznej i izolacji.

Łączenie pokoleń: Tworzenie bezpiecznej przestrzeni do regularnych spotkań młodzieży, rodzin, dorosłych i seniorów, co pozwala przełamywać bariery pokoleniowe.

Rozwój społecznościowy i duchowy: Pomoc i bezinteresowna służba zmieniają nie tylko samego odbiorcę w potrzebie, ale także głęboko kształtują i wzbogacają samego wolontariusza.

2. RAMY PRAWNE I FORMALNE WOŁONTARIATU NA SŁOWACJI

Formalizacja i uregulowanie prawne wolontariatu nie stanowią zbędnego obciążenia biurokratycznego, a wręcz przeciwnie – zapewniają solidną ochronę prawną obu stronom – zarówno wolontariuszowi, jak i organizacji przyjmującej.

2.1 Ustawa nr 406/2011 Z. z. o wolontariacie Podstawowym filarem prawnym na Słowacji jest ustawa nr 406/2011 Z. z. o wolontariacie, z późniejszymi zmianami.

Definicja wolontariusza: Osoba fizyczna, która z własnej, wolnej i świadomej woli decyduje się na wykonywanie nieodpłatnej działalności wolontariackiej na rzecz innych osób, społeczności, Kościoła lub całego społeczeństwa.

Zasada podstawowa: Działalność wolontariacka nie może w żadnym wypadku zastępować standardowego stosunku pracy (tj. pracy najemnej w rozumieniu przepisów Kodeksu pracy) i nie może być wykonywana w celu osiągnięcia jakiegokolwiek zysku ani dla wolontariusza, ani dla organizacji przyjmującej.

2.2 Stosunki umowne i dokumentacja wewnętrzna Przy zawieraniu umowy i włączaniu wolontariusza do struktur działalności charytatywnej wymagane jest ściśle przestrzeganie i prowadzenie dokładnie zdefiniowanego zestawu dokumentów:

Umowa o wolontariacie:

Forma pisemna: Obowiązkowa zwłaszcza w przypadku długoterminowej służby wolontariackiej, pracy z osobami małoletnimi, grupami szczególnie wrażliwymi lub w przypadku wysyłania wolontariuszy za granicę.

Elementy umowy: Dokładna identyfikacja stron umowy, jasne określenie rodzaju i miejsca wykonywania działalności, uzgodniony czas trwania, prawa i obowiązki obu stron, warunki przedterminowego zakończenia współpracy oraz odstąpienia od umowy.

Nieletni wolontariusze (osoby poniżej 18 roku życia): Wymagana jest bezwarunkowa pisemna zgoda i podpis przedstawiciela ustawowego na umowie.

Kodeks etyczny: Stanowi podstawę etyczną i nieodłączną część umowy; określa jasne granice etyczne, surowe zasady poufności, ochronę danych osobowych oraz głęboki szacunek dla godności ludzkiej beneficjentów.

Karta osobowa wolontariusza: Dokument wewnętrzny służący do gromadzenia podstawowych danych

kontaktowych i identyfikacyjnych, informacji o konkretnych umiejętnościach, dostępności czasowej oraz osobistych preferencjach. Szkolenie z zakresu BHP i ochrony przeciwpożarowej: ustawowy obowiązek zapobiegania zagrożeniom;

zapoznanie wolontariusza z warunkami bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisami przeciwpożarowymi obowiązującymi w konkretnym miejscu pracy.

Podręcznik wolontariusza: Praktyczny przewodnik metodyczny zawierający zasady komunikacji, procedury postępowania w sytuacjach nietypowych oraz ważne kontakty na wypadek sytuacji kryzysowych.

2.3 Akredytacja państwowa w zakresie działalności wolontariackiej Akredytacja jest oficjalnym państwowym potwierdzeniem kwalifikacji zawodowych organizacji wysyłającej lub przyjmującej, przyznawanym przez Ministerstwo Spraw Wewnętrznych Republiki Słowackiej (Urząd Pełnomocnika Rządu RS ds. Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego).

Charakter akredytacji: Nie jest ona obowiązkowa, czyli nie stanowi warunku koniecznego do samego prowadzenia działań wolontariackich, ale jest absolutnie niezbędnym warunkiem skutecznego ubiegania się o dotacje państwowe, granty i środki publiczne przeznaczone na wspieranie systematycznego wolontariatu.

Okres ważności: Przyznawana jest na okres 4 lat (Spišská katolícka charita uzyskała tę akredytację ostatnio w 2024 r. z ważnością do 2028 r.).

Warunki uzyskania akredytacji:

Co najmniej 1 rok udokumentowanej i aktywnej działalności organizacji przed złożeniem samego wniosku.

Zapewniona struktura materialno-techniczna i kadrowa (oficjalnie mianowany, przeszkolony koordynator wolontariuszy).

Opublikowany, otwarty i przejrzysty system oferowania konkretnych możliwości wolontariatu.

Prowadzenie dokładnej, bieżącej i podlegającej audytowi ewidencji wolontariuszy oraz przepracowanych przez nich godzin.

Wprowadzony, sprawny i podlegający kontroli system szkolenia, regularnego nadzoru, oceny i moralnego uznania wolontariuszy.

3. PRAWA I OBOWIĄZKI W SYTUACJACH KRYZYSOWYCH

Precyzyjny podział kompetencji, wzajemnych praw i obowiązków zapewnia wysoki poziom profesjonalizmu, bezproblemowe i sprawne funkcjonowanie organizacji, a jednocześnie skutecznie chroni prawa i integralność samego wolontariusza.

Prawa wolontariusza:

Być z wyprzedzeniem szczegółowo i zrozumiale poinformowanym o charakterze, zakresie i ewentualnych zagrożeniach związanych z wykonywaną pracą.

Otrzymać wysokiej jakości szkolenie zawodowe, niezbędne wskazówki metodologiczne oraz odpowiednie środki ochrony osobistej.

Wykonywać uzgodnioną działalność w bezpiecznym, zdrowym i godnym środowisku.

Zwrócić się do organizacji o oficjalne pisemne potwierdzenie wykonanej działalności wolontariackiej i zdobytego doświadczenia.

Prawo do zwrotu wcześniej uzgodnionych wydatków (np. kosztów podróży, materiałów, diet) zgodnie z przepisami wewnętrznymi.

Obowiązki wolontariusza:

Wykonywać powierzoną pracę uczciwie, sumiennie, odpowiedzialnie i z maksymalnym zaangażowaniem.

Przestrzeganie instrukcji i wytycznych metodologicznych wyznaczonego koordynatora lub kierownika placówki.

Zachowywać ścisłą poufność wszystkich faktów, danych osobowych i informacji poufnych dotyczących klientów zgodnie z rozporządzeniem RODO.

Sumiennie chronić powierzone mienie organizacji przed uszkodzeniem lub utratą.

Konsekwentnie przestrzegać kodeksu etycznego organizacji oraz moralnych zasad postępowania.

Prawa organizacji przyjmującej:

Wymagać od wolontariusza sumiennego i prawidłowego wykonywania uzgodnionych zadań w ustalonych terminach.

Natychmiastowe zakończenie współpracy w przypadku poważnego naruszenia kodeksu etycznego, dyscypliny pracy lub uzgodnionych zasad.

Przetwarzać i archiwizować niezbędne dane osobowe wolontariusza wyłącznie w celu prowadzenia

dokumentacji umownej i statystyk.

Obowiązki organizacji przyjmującej:

Stworzyć dla wolontariusza bezpieczne, sprzyjające i odpowiednie warunki materialne do pracy.

Zapewnienie odpowiedniego ubezpieczenia (jeśli wymaga tego szczególny charakter lub podwyższone ryzyko wykonywanej pracy).

Prowadzić precyzyjną, dokładną i regularną ewidencję przepracowanych godzin każdego wolontariusza.

Zapewnienie wolontariuszom bieżącej informacji zwrotnej, wsparcia merytorycznego, możliwości konsultacji oraz profesjonalnego nadzoru.

4. WYMIANA DOBRYCH PRAKTYK W ZAKRESIE RADZENIA SOBIE Z SYTUACJAMI KRYZYSOWYMI W PLACÓWKACH USŁUG SPOŁECZNYCH

4.1 Specyfika zarządzania kryzysowego w placówkach (Przykład: Hospicjum św. Elżbiety w Łubicy) Praca wolontariuszy w sytuacjach kryzysowych i opiece paliatywnej – takiej jak w Hospicjum św. Elżbiety w Łubicy – należy bez wątpienia do najbardziej wymagających, ale jednocześnie najszlachetniejszych form służby ludzkiej, ponieważ wymaga wyjątkowo wysokiej dojrzałości emocjonalnej, odporności psychicznej, taktu i silnego oparcia duchowego.

Struktura statystyczna wolontariuszy w hospicjum (dane za okres 2024–2025):

37 aktywnych wolontariuszy na stałe zatrudnionych na podstawie umowy (w tym 33 kobiety i 4 mężczyzn).

Niezwykle szeroki przedział wiekowy, co świadczy o międzypokoleniowym charakterze pomocy:

najmłodszy aktywny wolontariusz miał 16 lat, natomiast najstarszy osiągnął sędziwy wiek 81 lat.

Dynamika i wzrost liczby przepracowanych godzin:

Rok 2024: Łącznie przepracowano 497,30 godzin (z czego 295,55 godz. stanowiła bezpośrednia opieka przy łóżku pacjenta, 68,75 godz. obsługa recepcji i portierni, a 133 godz. przypadało na inne prace pomocnicze, eksploatacyjne i konserwacyjne).

Rok 2025: Znaczący wzrost w ujęciu rok do roku do łącznej liczby 1 157,95 przepracowanych godzin (z czego 644,45 godz. przy łóżkach osób ciężko chorych, 482,60 godz. na służbie w portierni i przy przyjmowaniu odwiedzających, a 30,90 godz. na inne czynności pomocnicze).

Szczegółowa typologia działań wolontariuszy w placówce hospicyjnej:

Bezpośrednia opieka przy łóżku pacjenta: cicha, pocieszająca obecność, aktywne słuchanie, prowadzenie rozmów, czytanie na głos książek i innych tekstów, wspólna modlitwa, rozwiązywanie krzyżówek, towarzyszenie pacjentowi podczas spacerów po terenie placówki i w ogrodzie.

Pomoc operacyjna, zewnętrzna i techniczna: profesjonalna i amatorska opieka nad kwiatami ozdobnymi i przyległym ogrodem, prace pomocnicze w kuchni przy czyszczeniu warzyw i przygotowywaniu posiłków, pomoc w pralni, mycie okien, sezonowe prace porządkowe wokół domu oraz drobne naprawy.

4.2 Propozycje wspólnych procedur w sytuacjach kryzysowych Z dogłębnej analizy praktyki charytatywnej wynika szczegółowy podział wolontariuszy na pięć głównych kategorii, z których każda wnosi do systemu inne, specyficzne korzyści:

Młodzi wolontariusze (uczniowie szkół podstawowych, średnich i studenci): Poszukują sensownego i pożytecznego sposobu spędzania wolnego czasu, zdobywają pierwsze doświadczenie zawodowe i rozwijają empatię; aktywnie angażują się w zajęcia pozalekcyjne dla dzieci, animacje oraz jednorazowe imprezy masowe.

Seniorzy (aktywni emeryci): Dysponują wolnym czasem, cierpliwością i ogromnym doświadczeniem życiowym; wyróżniają się przede wszystkim długotrwałą obecnością, serdecznymi rozmowami, wsparciem dla osób samotnych oraz duchową pomocą.

Rodziny z dziećmi: Angażują się we wspólną pomoc, zwłaszcza poprzez akcje społeczne, prace porządkowe na terenie zewnętrznym oraz międzypokoleniowe spotkania wychowawcze.

Długoterminowi, stali wolontariusze: Stanowią solidny trzon organizacji; zapewniają regularną, wysoce systematyczną służbę ściśle powiązaną z konkretnym ośrodkiem charytatywnym, domem opieki lub parafią.

Wolontariusze jednorazowi (kampaniowi): Są mile widzianym wsparciem podczas doraźnych akcji,

takich jak ogólnokrajowe zbiórki żywności, duże akcje porządkowe lub budowlane, a także charytatywne imprezy towarzyskie i kulturalne.

5. WSPÓLNE POSTĘPOWANIE W SYTUACJACH KRYZYSOWYCH W PARAFIALNYCH ORGANIZACJACH CHARYTATYWNYCH (FaCH)

5.1 Czym jest parafialna organizacja charytatywna i jaka jest jej rola w sytuacji kryzysowej
Parafialna organizacja charytatywna (FaCH) stanowi żywą wspólnotę wiernych w ramach konkretnej parafii lokalnej, którzy dobrowolnie i bezinteresownie połączyli siły w jasnym celu, jakim jest organizowanie, wyszukiwać i realizować konkretne przejawy chrześcijańskiej miłości, miłosierdzia oraz skutecznej pomocy społecznej.

Podmiotowość prawna i gospodarcza:

Parafialna Organizacja Charytatywna zgodnie z prawem nie może posiadać i nie posiada własnej, niezależnej osobowości prawnej.

Pod względem prawnym i ekonomicznym podlega ona w pełni i bez zastrzeżeń właściwemu urzędowi parafialnemu.

Przedstawicielem statutowym i przewodniczącym parafialnej organizacji charytatywnej jest, z racji pełnionej funkcji, miejscowy proboszcz lub ewentualnie administrator parafii.

Bezpośrednim organem wykonawczym i organizacyjnym w terenie jest koordynator (kierownik) parafialnej organizacji charytatywnej, którego na podstawie umowy mianuje lokalny proboszcz.

Kierownictwo merytoryczne i nadzór:

Każda parafialna organizacja charytatywna jest należycie zarejestrowana i podlega merytorycznemu nadzorowi odpowiedniej diecezjalnej organizacji charytatywnej.

Całe funkcjonowanie, struktura wewnętrzna i działalność podlegają wiążącemu Statutowi parafialnych organizacji charytatywnych, który zatwierdza właściwy biskup diecezjalny.

Oficjalna nazwa i symbolika:

Termin „Charita” oraz charakterystyczne logo z czerwonym krzyżem są ściśle chronione.

Oficjalna nazwa tworzona jest zgodnie z przyjętym schematem: Grupa charytatywna [Nazwa miejscowości / Patron].

Parafialna organizacja charytatywna nie może samodzielnie używać własnej pieczęci urzędowej; w niezbędnych kontaktach urzędowych stosuje się wyłącznie ważną pieczęć urzędową parafii za zgodą i ze świadomością proboszcza.

5.2 Mobilizacja zasobów w sytuacjach kryzysowych W ramach rozwoju sieci w diecezji spiskiej działalność parafialnych organizacji charytatywnych osiągnęła w 2025 r. następujące dokładne parametry i wskaźniki:

42 w pełni aktywne parafialne organizacje charytatywne działające w regionie.

398 należycie zarejestrowanych wolontariuszy (z tej liczby 53 członków zostało specjalnie przydzielonych do cichej służby modlitewnego wsparcia).

Imponująca liczba 23 499 godzin pracy wolontariackiej poświęconych na pomoc bliźnim. Łącznie 1 657 bezpośrednio zidentyfikowanych i objętych pomocą osób znajdujących się w trudnej sytuacji społecznej.

5.3 Standardowa procedura reagowania na sytuacje kryzysowe (szczegółowy proces krok po kroku) Proces tworzenia, powstawania i zatwierdzania nowej parafialnej organizacji charytatywnej przebiega w trzech następujących po sobie, sprawdzonych etapach:

Etap 1: Ogłoszenie zamiaru i animacja wspólnotowa Lokalny proboszcz w odpowiedni sposób zwraca się do wiernych w kościele i oficjalnie ogłasza zamiar utworzenia grupy charytatywnej, informując jednocześnie Diecezjalne Centrum Charytatywne.

Następnie diecezjalny koordynator wolontariuszy przeprowadzi bezpośrednio w parafii spotkanie wprowadzające, wykład oraz prezentację misji i wartości organizacji charytatywnej.

Zgłaszają się pierwsi chętni spośród parafian (minimalna liczba osób fizycznych wymagana przez prawo i wytyczne do oficjalnego utworzenia wspólnoty to 3 osoby).

Etap 2: Wybór i mianowanie lidera (przewodniczącego)

Proboszcz formalnie mianuje kierownika parafialnej organizacji charytatywnej – z reguły jest to osoba o nienagannym charakterze, praktykujący wierzący, cieszący się dużym autorytetem, posiadający zdolności organizacyjne i wrażliwość społeczną.

Kierownik FaCH automatycznie staje się członkiem parafialnej rady gospodarczej lub duszpasterskiej, co zapewnia powiązanie z kierownictwem parafii.

Etap 3: Spotkanie założycielskie i rozpoczęcie działalności pomocowej

Sporządzenie oficjalnego protokołu założycielskiego ze spotkania i przesłanie go do zatwierdzenia przez Diecezjalną Organizację Charytatywną.

Mianowanie zastępcy kierownika oraz skarbnika do zarządzania drobnymi wydatkami.

Wybór niebiańskiego patrona parafialnej organizacji charytatywnej (np. św. Elżbieta Węgierska, św. Wincenty a Paulo, św. Charbel lub bł. Anka Kolesárová).

Wykonanie pierwszego kluczowego zadania praktycznego: szczegółowa analiza sytuacji społecznej parafii (dyskretna identyfikacja osób samotnych, chorych, opuszczonych seniorów oraz rodzin wielodzietnych znajdujących się w pilnej potrzebie).

6. PRAKTYCZNE PROPOZYCJE I WSPÓLNE PROCEDURY ZARZĄDZANIA SYTUACJAMI KRYZYSOWYMI

Praktyczna działalność parafialnej organizacji charytatywnej nigdy nie ogranicza się jedynie do biernego rozdawania odzieży, lecz stanowi dopracowany, spójny i żywy system kompleksowej opieki społecznej.

6.1 Główne obszary praktycznej pomocy w sytuacjach kryzysowych Pomoc osobista, terenowa i towarzysząca: regularne wizyty domowe u chorych, osób niepełnosprawnych ruchowo i samotnych seniorów, prowadzenie rozmów, pomoc w załatwianiu spraw urzędowych, przepisywaniu leków lub towarzyszenie podczas badań lekarskich.

Pomoc materialna, żywnościowa oraz materialno-techniczna: zbieranie, sortowanie, przygotowywanie i godne wydawanie paczek żywnościowych, produktów spożywczych o długim terminie przydatności do spożycia, odzieży, obuwia, przyborów szkolnych oraz podstawowych artykułów gospodarstwa domowego.

Działalność zbiórkowa i edukacyjna: aktywne organizowanie ogólnokrajowych i lokalnych wydarzeń (wiosenna i jesienna zbiórka żywności, zbiórka przyborów szkolnych dla dzieci z ubogich rodzin, pudełko wielkopostne, zbiórka św. Elżbiety w kościołach).

Animacja parafialna, społeczna i kulturalna: Organizowanie spotkań dla szerokiej publiczności, dni parafialnych, charytatywnych herbaciarni, wspólnych spotkań, wykładów na temat pomocy bliźnim oraz prowadzenie bazarów i bezpłatnych punktów wydawania odzieży.

Projekty edukacyjne i profilaktyczne dla młodzieży: Realizacja udanego programu edukacyjnego przeznaczonego dla przedszkoli i szkół podstawowych pod hasłem „Ja też

mogę być bohaterem”, który w zabawowy sposób kształtuje i wychowuje dzieci do bezinteresownej solidarności już od najmłodszych lat.

6.2 Zarządzanie finansowe i materialne funduszami kryzysowymi Wszelkie zbiórki pieniężne, darowizny finansowe i działania materialne parafialnych organizacji charytatywnych podlegają surowym zasadom przejrzystości, rzetelności księgowej i mechanizmów kontrolnych:

Zasady postępowania z darowiznami finansowymi:

Każda otrzymana darowizna pieniężna musi zostać należycie zarejestrowana w oficjalnym dzienniku kasowym parafii wraz z wystawieniem pokwitowania z adnotacją „Darowizna na cele charytatywne”.

W przypadku bezgotówkowych przelewów bankowych bezwzględnie wymagane jest podanie konkretnego symbolu zmiennego oraz przeznaczenia darowizny.

Specjalne skrzynki na datki przeznaczone na cele charytatywne muszą być bezpiecznie zamknięte, a ich zawartość otwiera się wyłącznie w obecności kilku osób.

Zasada nadrzędna: Parafialna organizacja charytatywna nigdy nie przekazuje bezpośrednio gotówki osobom fizycznym znajdującym się w potrzebie. Pomoc finansowa realizowana jest wyłącznie w formie bezgotówkowej płatności za przedłożone faktury (np. zaległe opłaty za media, opłacenie niezbędnych leków w aptece) lub poprzez zakup konkretnych towarów.

Zasady postępowania z darowiznami rzeczowymi:

Przyjmowane są wyłącznie trwałe, odpowiednio zapakowane produkty spożywcze w okresie ważności oraz czysta, higienicznie nienaganna, nieuszkodzona odzież lub sprawne meble.

Przy odbiorze i późniejszym wydaniu darowizn rzeczowych o większej wartości (np. sprzęt AGD, meble, wózki inwalidzkie) obowiązkowo sporządza się pisemne potwierdzenie odbioru/wydania darowizny oraz zakłada się osobistą kartę pomocy odbiorcy.

Obdarowany podpisuje oświadczenie, że nie sprzeda otrzymanego daru, lecz wykorzysta go wyłącznie na zaspokojenie niezbędnych potrzeb własnego gospodarstwa domowego.

7. WSPARCIE DLA ZESPOŁÓW I RADZENIE SOBIE Z TRUDNYMI SYTUACJAMI

Zawody pomocowe, praca socjalna i wolontariat są od dawna narażone na wysokie ryzyko obciążenia psychicznego, syndromu wypalenia zawodowego oraz powstających konfliktów międzyludzkich.

Prawidłowo skonfigurowane kierownictwo metodologiczne musi zatem obowiązkowo obejmować dopracowaną profilaktykę i mechanizmy wsparcia.

7.1 Formacja duchowa i wsparcie w sytuacjach kryzysowych Aby parafialna organizacja charytatywna nie pozostała jedynie mechanicznym „dystrybutorem pomocy materialnej”, musi systematycznie dbać o głęboką formację duchową i zawodową swoich członków:

Regularne comiesięczne spotkania wspólnoty: Każde spotkanie rozpoczyna się wspólną modlitwą i krótką refleksją duchową, po której następuje merytoryczna ocena zadań, planowanie dalszych działań oraz budowanie wzajemnych relacji podczas nieformalnego spotkania (agape).

Dni formacyjne na szczeblu dekanatu i diecezji: Udział wolontariuszy w regularnych wydarzeniach diecezjalnych, rekolekcjach z udziałem biskupa diecezjalnego lub kierownika duchowego Caritas.

Ogólnosłowackie szkolenia specjalistyczne dla koordynatorów: Udział w specjalistycznych seminariach i warsztatach (np. ogólnosłowacki program „Mosty Charity”) poświęconych nowoczesnemu zarządzaniu wolontariuszami, nowościom legislacyjnym oraz radzeniu sobie z trudnymi zachowaniami społecznymi.

Odnowy duchowe, pobyty i pielgrzymki: Organizowanie specjalnych wydarzeń mających na celu czerpanie sił duchowych, odpoczynek oraz zapobieganie wypaleniu wolontariuszy.

7.2 Radzenie sobie z konfliktami i sytuacjami kryzysowymi (ramy nadzoru i bezpieczeństwa) W bezpośredniej praktyce charytatywnej wolontariusze nierzadko spotykają się z różnymi formami trudnych, manipulacyjnych lub konfliktowych zachowań ze strony niektórych podopiecznych.

Metodologia określa następujące procedury postępowania:

Agresja werbalna, niegrzeczność i obelgi ze strony klienta: Osoba, która dopuszcza się wobec wolontariusza ataków słownych, gróźb lub wulgarnych wyzwisk, zostaje natychmiast i bezzwłocznie wykluczona z bezpośredniego cyklu udzielania pomocy do czasu wykazania poprawy zachowania.

Szantaż i tzw. „efekt szczypiec” (ciągłe i nieuzasadnione oczekiwanie stałej, automatycznej pomocy finansowej lub materialnej): Wyznaczenie jasnych, stałych i zrozumiałych granic: na przykład jedna większa pomoc rocznie, mniejsza pomoc (pakiet żywnościowy) w ograniczonych odstępach czasu.

Wzmacnianie świadomości: „Nie ponosimy odpowiedzialności za całość życia i niepowodzenia podopiecznego, pomagamy w duchu solidarności w ramach rzeczywistych możliwości naszej wspólnoty”.

Wewnętrzne napięcia, kliki i nieporozumienia w samym zespole wolontariuszy: Ewentualne wewnętrzne spory rozwiązuje kierownik parafialnej organizacji charytatywnej w ścisłej współpracy z lokalnym proboszczem w duchu ewangelicznego pokoju, cierpliwości i pojednania, kładąc nacisk na zakaz wzajemnej rywalizacji o osobiste uznanie.

8. DOŚWIADCZENIA MIĘDZYKRAJOWE I WYMIANA DOBRYCH PRAKTYK (SŁOWACJA – POLSKA)

W ramach intensywnej współpracy opartej na wymianie doświadczeń, warsztatów i spotkań grup roboczych w ramach transgranicznego projektu Interreg między Słowacją a Polską zidentyfikowano wspólne elementy, inspirujące modele i podejścia metodologiczne:

Uregulowania prawne i organizacja: Podczas gdy na Słowacji wolontariat funkcjonuje stabilnie na podstawie ustawy nr 406/2011 Z. z., w sąsiedniej Polsce obszar ten jest systematycznie uregulowany kompleksową ustawą o działalności na rzecz dobra publicznego i wolontariacie. Oba systemy krajowe są zgodne co do rygorystycznego wymogu zawierania pisemnych umów dotyczących długoterminowej służby wolontariackiej.

Systemy akredytacji i gwarancja jakości: Słowacki model akredytacji państwowej przyznawanej przez Ministerstwo Spraw Wewnętrznych Republiki Słowackiej jest postrzegany jako niezwykle precyzyjne, wysoce przejrzyste i cenione narzędzie, które gwarantuje ponadstandardową jakość zarządzania zasobami ludzkimi i opieki nad wolontariuszami, stanowiąc jednocześnie cenną inspirację dla polskich partnerów transgranicznych.

Silne zaangażowanie społeczności: Doświadczenia z polskich struktur diecezjalnych i parafialnych wskazują na ogromne znaczenie zaangażowania lokalnych społeczności w rozwiązywanie sytuacji kryzysowych, wyzwań humanitarnych, prowadzenia wyspecjalizowanych ośrodków pomocy oraz skutecznego łączenia struktur kościelnych z samorządem, co dostarcza cennych impulsów dla rozwoju słowackich parafialnych organizacji charytatywnych.

WNIOSKI I ZALECENIA DOTYCZĄCE DZIAŁAŃ W SYTUACJACH KRYZYSOWYCH

Parafialna organizacja charytatywna i wolontariat jako jej główna siła napędowa stanowią prawdziwy życiodajny sok misji społecznej Kościoła i całego sektora obywatelskiego. Na podstawie szczegółowych analiz eksperckich, ram prawnych oraz doświadczeń transgranicznych zdecydowanie zaleca się w praktyce:

Konsekwentne i bez wyjątków formalizowanie wszystkich stosunków umownych z wolontariuszami, w tym odbycie szkoleń z zakresu BHP oraz podpisanie kodeksów etycznych, co skutecznie zapobiega

wszelkim zagrożeniom prawnym, bezpieczeństwa i etycznym.

Strategicznie inwestować w wsparcie, szkolenia i wynagrodzenie koordynatorów: Kompetentny, empatyczny i przeszkolony koordynator wolontariuszy jest absolutnie kluczowym warunkiem długoterminowej stabilności każdego programu charytatywnego. Nigdy nie zaniedbywać regularnego nadzoru, interwencji i odnowy duchowej: Ochrona wolontariuszy przed przeciążeniem psychicznym i syndromem wypalenia musi być stałym priorytetem kierownictwa organizacji.

Należy intensywnie rozwijać nowoczesne projekty międzypokoleniowe i aktywnie otwierać drzwi parafialnych organizacji charytatywnych dla młodego pokolenia poprzez działania edukacyjne w szkołach i społecznościach.

„Każdy z nas może być konkretnym narzędziem pomocy i miłości. A w każdej żywej parafii parafialna organizacja charytatywna może i powinna mieć swoje stałe miejsce”.

Wyłącznie odpowiedzialność za treść niniejszej publikacji ponoszą autorzy i nie można jej utożsamiać z oficjalnym stanowiskiem Unii Europejskiej oraz samorządowego regionu Prešov.