

# Služba ľuďom bez domova – čo by mal vedieť dobrovoľník

---

## Prečo táto služba existuje

Ľudia bez domova nie sú anonymná skupina ani problém. Sú to konkrétni muži a ženy s príbehom a dôstojnosťou. Naša služba vychádza z presvedčenia, že nikto by nemal zostať neviditeľný. Dobrovoľník neprichádza zachraňovať, ale byť prítomný, vnímavý a ľudský.

Tento manuál má pomôcť cítiť sa istejšie v teréne a porozumieť podstate služby.

---

## Základný postoj dobrovoľníka

Najdôležitejším nástrojom dobrovoľníka je postoj. K ľuďom pristupujeme s rešpektom a bez hodnotenia. Nepotrebujeme poznať minulosť, dôležitý je človek tu a teraz.

Pomoc ponúkame, nikdy ju nevnucujeme. Odmietnutie rešpektujeme.

---

## Prvý kontakt: Ako vstupujeme do rozhovoru

Stretnutie začína jednoducho – pozdrav, meno, pokojný prístup. Nie je potrebné veľa vysvetľovať ani klásť zložité otázky.

Dávame priestor a vnímame potreby človeka. Počas rozhovoru sa snažíme viac počúvať než hovoriť. Byť vypočutý býva často najväčšou podporou.

---

## Pomoc v praxi

Najčastejšou formou pomoci je základná materiálna podpora. Poskytujeme ju pokojne a s úctou, bez podmienok.

Zdieľame aj informácie o dostupných službách. Ak si nie sme istí, informáciu radšej overíme. Dobrovoľník si uvedomuje hranice svojej roly a nesľubuje nemožné.

Ak je potrebné poskytnúť odbornú pomoc, nasmerujeme človeka na nášho sociálneho pracovníka (Samir).

---

## Realita terénu

Terénna služba nie je vždy jednoduchá. Pomoc môže byť odmietnutá alebo sprevádzaná náročnými situáciami.

Nejde o zlyhanie, ale o realitu práce. Dôležitá je trpezlivosť a stabilita postoja.

---

## Hranice a bezpečnosť

Hranice sú prirodzenou súčasťou služby. Máš právo povedať „nie“, odísť zo situácie alebo požiadať o pomoc. Pri agresii alebo pociťte ohrozenia zachovaj pokoj a zo situácie sa stiahni.

Do terénu chodíme vždy minimálne dvaja a dodržiavame dohodnuté bezpečnostné pravidlá. Počas výkonu terénnej práce máme mestskú políciu v dohľade a pracovníci nosia identifikačné vesty. V prípade akéhokoľvek ohrozenia alebo incidentu bezodkladne kontaktujeme mestskú políciu 159.

---

## Mlčanlivosť a etika

Príbehy, ktoré v teréne počujeme, sú dôverné. Informácie o klientoch nezdieľame mimo tímu. Fotografovanie klientov, ako aj zdieľanie fotografií alebo príbehov, je možné výlučne na základe predchádzajúceho výslovného súhlasu klienta a so súhlasom organizácie. Akékoľvek zverejnenie alebo ďalšie použitie takýchto materiálov je prípustné len v anonymizovanej podobe a v súlade s internými pravidlami a zásadami ochrany osobných údajov.

---

## Starostlivosť o seba

Dobrovoľníctvo môže byť emočne náročné. Únava či bezmocnosť sú prirodzené reakcie. Je dôležité hovoriť o nich s tímom alebo koordinátorom. Starostlivosť o seba je súčasťou zdravej služby.

---

## Duchovný rozmer služby

Služba vychádza z kresťanskej viery, ktorú nikomu nevnucujeme. O viere či modlitbe hovoríme citlivo a s rešpektom k slobode človeka.

---

## Záver

Ako dobrovoľník nemusíš byť dokonalý. Stačí byť prítomný, láskavý a pravdivý. Aj malé skutky môžu mať veľký význam.

„Čokoľvek ste urobili jednému z týchto mojich najmenších bratov, mne ste urobili.“ (Mt 25,40)

---