

Univerzita Palackého v Olomouci  
Cyrilometodějská teologická fakulta  
Katedra křesťanské sociální práce

## Bakalářská práce

2009

Dalibor Bakala

Univerzita Palackého v Olomouci  
Cyrilometodějská teologická fakulta  
Katedra křesťanské sociální práce  
Charitativní a sociální práce

Dalibor Bakala

Sociální a duchovní podpora lidem bez přístřeší  
v Centru sociálních služeb Armády spásy v Brně

Bakalářská práce

Vedoucí práce: ThLic. Jakub Doležel

2009

Prohlašuji, že jsem tuto práci zpracoval samostatně a že jsem všechny použité prameny a literaturu uvedl v závěrečném seznamu.

.....

Za odborné vedení, konzultace a cenné připomínky děkuji vedoucímu bakalářské práce  
panu ThLic. Jakubu Doleželovi.

# Obsah

Úvod .....	7
<b>1 Sociální a duchovní podpora .....</b>	<b>8</b>
1.1 Vymezení pojmu sociální podpora .....	8
1.2 Vymezení pojmu duchovní podpora .....	10
<b>2 Armáda spásy .....</b>	<b>12</b>
2.1 Historie AS .....	13
2.1.1 William Booth .....	13
2.1.2 East End .....	13
2.1.3 Název Armáda spásy, uniforma, kapely, časopis, prapor, znak, štít ...	14
2.2 Sociální a duchovní podpora poskytovaná Armádou spásy v minulosti .....	15
2.2.1 Sociální podpora v minulosti .....	15
2.2.2 Duchovní podpora v minulosti .....	16
2.3 Sociální a duchovní podpora poskytovaná Armádou spásy v současnosti .....	17
2.3.1 Sociální podpora v současnosti .....	18
2.3.2 Duchovní podpora v současnosti .....	20
<b>3 Sociální podpora poskytovaná v Centru sociálních služeb Josefa Korbela .....</b>	<b>22</b>
3.1 Sociální podpora v CSS JK v minulosti .....	23
3.1.1 Profilace .....	23
3.2 Sociální podpora v CSS JK v současnosti .....	24
3.2.1 Popis objektu .....	24
3.2.2 Registrované služby .....	25
3.2.2.1 Nízkoprahové denní centrum .....	26
3.2.2.2 Noclehárna .....	27
3.2.2.3 Azylový dům .....	28
3.2.3 Aktivizační programy .....	29
3.2.3.1 Sociální program .....	30
3.2.3.2 Pracovní program .....	31
3.2.3.3 Duchovní program .....	31
3.2.3.4 Pracovní program .....	31

3.2.3.5	Volnočasový program .....	32
<b>4</b>	<b>Duchovní podpora poskytovaná v Centru sociálních služeb Josefa Korbela .....</b>	<b>33</b>
4.1	Duchovní podpora v CSS JK v minulosti .....	34
4.1.1	Pravidelné akce .....	35
4.1.2	Nepravidelné akce .....	35
4.2	Duchovní podpora v CSS JK v současnosti .....	36
4.2.1	Pravidelné akce .....	37
4.2.2	Nepravidelné akce .....	38
<b>5</b>	<b>Hodnocení sociální a duchovní podpory poskytované v Centru sociálních služeb Josefa Korbela a návrhy zlepšení .....</b>	<b>39</b>
5.1	Hodnocení sociální podpory .....	39
5.1.1	Splňuje CSS JK požadavky zákona 108/2006? .....	39
5.1.2	Splňuje CSS JK kritéria standardů kvality? .....	44
5.1.3	Jaká jsou pozitiva při poskytování sociální podpory v CSS JK? .....	49
5.1.4	Jaká jsou negativa při poskytování sociální podpory v CSS JK? .....	50
5.1.5	Shrnutí .....	51
5.1.6	Návrhy zlepšení .....	52
5.2	Hodnocení duchovní podpory .....	52
5.2.1	Co a jak se má v rámci duchovní podpory v CSS JK poskytovat? .....	52
5.2.2	Co a jak se poskytuje? .....	54
5.2.3	Jaké jsou příčiny současného stavu? .....	54
5.2.4	Shrnutí .....	56
5.2.5	Návrh řešení .....	56
	<b>Závěr .....</b>	<b>58</b>
	<b>Použitá literatura .....</b>	<b>60</b>
	<b>Přílohy .....</b>	<b>62</b>

# Úvod

Téma, jemuž se v bakalářské práci věnuji, je mi velmi blízké. Poskytování sociální podpory lidem bez přístřeší je posláním brněnského Centra sociálních služeb Josefa Korbela (dále jen CSS JK), kde pracuji na pozici koordinátora pracovníků v sociálních službách a poskytování duchovní podpory je celoživotním programem pro ty, kteří se k Ježíši Kristu hlásí jako ke svému Pánu, což (s velkou pokorou a vědomím vlastní nedostatečnosti) činím. Hlavním důvodem, proč jsem si zvolil právě toto téma ovšem není jen jeho blízkost, ale také dlouhodoběji pocíťovaná potřeba napravení dvou nedostatků souvisejících s činností tohoto zařízení.

Prvním problémem je absence textového materiálu pro všechny, kdo mají zájem o srozumitelně podanou základní informaci o činnosti CSS JK (a s tím související historie a současnosti zřizovatele zařízení - Armády spásy). Zde mám na mysli zejména praktikanty, studenty přicházející na exkurze, zájemce o dobrovolnickou spolupráci či uchazeče o zaměstnání (ovšem také pracovníky jiných zařízení poskytujících sociální služby, sociálních odborů a odbornou veřejnost vůbec). Z vlastních zkušeností vím, že podobné informatorium chybí a potřeba jeho existence je dlouhodobá.

**Prvním cílem této práce je tedy shromáždění dostupných materiálů a vytvoření textu, jenž by stručně a srozumitelně informoval o historii a současnosti Armády spásy a o poskytované sociální podpoře jí zřízeného CSS JK. Současně bude poskytování sociální podpory zhodnoceno s následným předložením návrhů k jeho zlepšení.**

Druhým nedostatkem, na který chci reagovat, je malá míra pozornosti, jež se věnuje duchovní podpoře klientů. Její poskytování sice není hlavním posláním Centra (duchovní program je pouze nabídkový, je jedním z více aktivizačních programů), ale vzhledem k důležitosti, kterou jí jako křesťané můžeme připsat, má CSS JK v této oblasti značný dluh.

**Druhým cílem práce je proto popis a zhodnocení poskytované duchovní podpory s navržením řešení, jež by vedlo ke zlepšení současné situace.**

V úvodu práce se zabývám vymezením pojmů sociální podpora a duchovní podpora. Poté podávám stručný přehled o historii a současnosti Armády spásy. Pokračuji popisem poskytované sociální a duchovní podpory v CSS JK, na který navazuje jejich zhodnocení a návrhy vedoucí ke zlepšení.

# 1 Sociální a duchovní podpora

Zřizovatelem brněnského Centra sociálních služeb Josefa Korbela je Armáda spásy. Jako křesťanská organizace nachází inspiraci pro nabízenou pomoc potřebným v Bibli.

Písmo svaté dokládá, že Ježíšem zvěstovaný příchod Božího království byl charakterizován, mimo jiné, také pomocí potřebným. Jím ohlašovaná záchrana byla spojována se záchranou praktikovanou (uzdravování nemocných, očišťování malomocných, osvobozování posedlých, nasycení zástupů apod.).

Podobně jako tomu bylo u Ježíše, nalzáme také v praxi jeho učedníků provázanost pomoci duchovní a sociální. I oni kázali dobrou zprávu o přiblížení se Božího království ruku v ruce s podporou slabých, chudých a nemocných. Jeruzalémská církev naslouchala učení apoštolů, modlila se, připomínala si památku Večeře Páně - dělili se ovšem také o jídlo a ti, kteří měli majetek, jej prodávali a dávali chudým dle potřeby (Sk 2:42-45). Když bylo později třeba řešit určité „provozní problémy“, bylo pro službu u stolů vybráno sedm mužů s dobrou pověstí, plných Ducha svatého a moudrosti (Sk 6:1-3).

Tento důraz na praktickou pomoc potřebným je zřejmý také v listech apoštolů. Například podle listu Jakubova je opravdový duchovní život neodlučitelně spojen se skutky, pomáhajícími k naplnění základních tělesných potřeb - víra bez těchto skutků je mrtvá (Jk 2:14-17) a pravá zbožnost spočívá v péči o vdovy a sirotky (Jk 1:27). Jan zase varuje před uzavřením srdce a vyzývá, aby se láska projevovala skutkem a ne jazykem (1J 3:17-18).

Jelikož jsou pro tuto práci sociální podpora a duchovní podpora klíčovými pojmy, pokusím se v následujícím textu o jejich vymezení.

## 1.1 Vymezení pojmu sociální podpora

Vymezení pojmu **sociální podpora** je podobně problematické jako vymezení pojmu sociální práce. Podle Navrátila bylo učiněno mnoho pokusů o vymezení obsahu, pojetí a cíle sociální práce, ale ne u všech definic se to skutečně podařilo. O povaze, účelu a kompetencích sociální práce stále přetrvávají nejasnosti, v českém prostředí navíc posílené absencí odborné diskuze.<sup>1</sup>

Matoušek tvrdí: "Stanovit globálně platný přehled cílů sociální práce není možné. Rozdíly mezi jednotlivými kulturami a zeměmi jak v teoretickém pojetí sociální práce, tak v praktickém výkonu těchto činností jsou velké."<sup>2</sup>

1 Srov. NAVRÁTIL, P. Vybrané teorie sociální práce. In: *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001, s. 183.

2 MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 12.



Pro účel této práce je možné negativní vymezení pojmu sociální podpora – tzn. nebudu s pojmem pracovat v tom smyslu, jak jej chápe systém státní sociální podpory (s jeho dávkami) ani ve smyslu socioterapeutickém, jak jej definuje Matoušek ve svém Slovníku sociální práce.<sup>3</sup>

Obsah práce si vyžaduje uplatnění širšího a užšího pojetí pojmu. **Širší pojetí** nalezneme opodstatnění ve 2. kapitole (o sociální a duchovní podpoře v Armádě spásy), která představuje počátky sociální práce AS, její kořeny a její růst až do současné podoby a rozsahu. První zásadní krok ve smyslu sociální podpory učinil v roce 1865 W. Booth tím, že se s rodinou přestěhoval do východního Londýna, aby byl blíže zdejšími chudákům. Od tohoto roku lze v jeho službě (a následně i v činnosti AS) vystopovat prvky sociální podpory chudým (brojení proti alkoholismu, první noclehárny, první vývařovny). Přestože se práce postupně profesionalizovala, na počátku byla prováděna zcela neodborně - šlo o projev ryzí filantropie a soucitu, ne o činnost podloženou společenskovědnými poznatky a odborným vzděláním. Metody a formy se měnily - jak se práce rozvíjela místně (z Velké Británie do Spojených států amerických, do Indie, do Austrálie a dalších zemí) i časově (1865 - 2009). Spektrum v současnosti nabízené pomoci zahrnuje program sociální (např. ubytovny pro bezdomovce, dětské domovy, domovy a denní centra pro seniory), program zdravotní (např. nemocnice, mobilní kliniky, porodnice), program vzdělávací (školy všech stupňů). Pomoc je poskytována také osobám, které se potýkají se závislostmi, lidem postiženým přírodními katastrofami a dalším. Proto se domnívám, že ve 2. kapitole je širší, obecné pojetí, namíste.

Sociální podporu (v širším pojetí) zde tedy můžeme vymezit jako **pomoc potřebným k zajištění základních životních potřeb a k sociálnímu fungování.**

Pracovat s **užším pojetím** pojmu sociální podpora budu ve 3. kapitole (podkapitola 3.2 - o sociální podpoře v CSS JK v současnosti) a v 5. kapitole (hodnocení sociální a duchovní podpory v CSS JK). Zde je již možné pojem sociální podpora více specifikovat, neboť činnost CSS JK podléhá požadavkům zákona 108/2006 Sb., který říká, že poskytování (sociální) podpory se děje prostřednictvím sociálních služeb<sup>4</sup> a sociální služby definuje jako činnost zajišťující (sociální) podporu.<sup>5</sup> Z toho vyplývá, že CSS JK poskytuje sociální podporu prostřednictvím sociálních služeb.

Pojem sociální podpora (v užším pojetí) lze tedy vymezit jako **v CSS JK poskytované sociální služby.**

---

3 Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 211.

4 Srov. Zákon č. 108/2006 Sb. § 1

5 Srov. Zákon č. 108/2006 Sb. § 3

## 1.2 Vymezení pojmu duchovní podpora

Přestože je některými křesťany Armádě spásy vytýkána přílišná angažovanost v oblasti sociální pomoci (na úkor práce duchovní), organizace vnímá sebe samu jako církev. Její Misijní prohlášení říká:

„Armáda spásy jako mezinárodní hnutí je součástí všeobecné křesťanské církve. Její poselství je založeno na Bibli. Její služba je motivována láskou k Bohu. Jejím posláním je kázat evangelium, dobrou zprávu o Ježíši Kristu, a v jeho jménu naplňovat lidské potřeby bez jakékoli diskriminace.“<sup>6</sup> Dle tohoto prohlášení se tedy Armáda spásy pokládá za součást všeobecné křesťanské církve.

Tato sebeidentifikace je zřejmá i ve dvou dokumentech ústředí Armády spásy: *Salvation Story - Salvationist Handbook of Doctrine* (kde kapitola *People of God* je církevní doktrínou)<sup>7</sup> a v eklesiologickém prohlášení *The Salvation Army In The Body Of Christ*. Ve druhém jmenovaném se uvádí, že ačkoliv je jednou z výrazných charakteristik praxe AS služba utlačeným, potřebným a marginalizovaným, má mnoho společného s praxí jiných církví.<sup>8</sup>

Zakladatel Armády spásy William Booth byl přesvědčen, že to co lidé potřebují nejvíce, je Boží spasení. Pokud je přijmou, dojde k napravení také ostatních věcí v životě. Pro tento důraz na duchovní práci byl ochoten přerušit práci sociální (když nastaly potíže s jejím finančním zajištěním). Prohlásil: "Jsme lidé spásy. Naše zvláštnost spočívá v tomto: být spasen a ve spasení zůstat, potom pomoci ke spasení někomu dalšímu a potom docházet spásy víc a víc“.<sup>9</sup>

Ve výše citovaném Misijním prohlášení se také praví, že posláním AS je na prvním místě kázání evangelia a na místě druhém naplňování lidských potřeb. Výstižně je to vyjádřeno také v hesle salutistů: "Srdce Bohu - ruce lidem."

S tímto postojem korespondují slova národního velitele Armády spásy v ČR majora Michaela Stannetta o prioritě organizace: "Naším hlavním cílem však je stát se registrovanou církví, tak jako jí již jsme ve 113 zemích světa. .... Největší výzvou, které každý rok čelíme, je, aby Armáda spásy nabízela 'církev', která bude odpovědí na lidské potřeby, a aby byly skutečně naplněny všechny potřeby člověka - nejen tělesné, ale také duševní, citové a duchovní."<sup>10</sup>

6 KLIMEŠ, P. *Poskytujeme sociální službu*. Praha: Armáda spásy v ČR, 2008, s. 10.

7 Srov. *Salvation Story - Salvationist Handbook of Doctrine*. London: The Salvation Army International Headquarters, 2008, s. 100.

8 Srov. *The Salvation Army in the Body of Christ*. London: Salvation Books, 2008, s. 6.

9 MALACH, A. *Pohled na dějiny Armády spásy*. Brno: Armáda spásy, kurz PSS, Ostrava, 2008, s. 13.

10 *Výroční zpráva 2008*. Praha: Ústředí Armády spásy, 2009, s. 3.

Ačkoliv byly duchovní a sociální činnost v AS chápány vždy jako velmi blízké, duchovní práce byla od počátku prvořadá a toto rozlišování obou složek trvá dodnes.

(Z webových stránek mezinárodní Armády spásy je zřejmé, že sociální program je pouze jednou z oblastí činnosti.)

Armáda spásy je tedy církví a jako taková chce poskytovat v první řadě duchovní podporu. Podle Misijního prohlášení je její poselství založeno na Bibli. Z toho vyplývá, že zdrojem duchovní podpory bude Písmo svaté. Ono - a zejména Nový zákon (učení Ježíše Krista, praxe první církve, listy apoštolů) - je inspirací k poskytování duchovní podpory. Ta byla a je realizována různými metodami a nástroji (pouliční evangelizace, bohoslužebná shromáždění, biblické hodiny, setkání mládeže, mužů, žen, nedělní škola, domácí skupinky, pastorační rozhovory, návštěvy nemocných, vězňených apod.), ale v podstatě se vždy jedná o naplňování Velkého poslání (vojáci Armády spásy se označují za křesťany Velkého poslání)<sup>11</sup> – tzn. získávat učedníky a učit je zachovávat vše, co Ježíš přikázal. Nebo jinak: **zvěstovat poselství Bible nevěřícím a pomáhat v duchovním životě věřícím.** V tomto smyslu budu pojmu duchovní podpora užívat i v této práci.

---

11 Srov. [http://www.salvationarmy.org/ihq%5Cwww\\_sa.nsf/vw-sublinks/685DF03B3DACEFF480256E55004D0E10?openDocument](http://www.salvationarmy.org/ihq%5Cwww_sa.nsf/vw-sublinks/685DF03B3DACEFF480256E55004D0E10?openDocument)

## 2 Armáda spásy

Armáda spásy je mezinárodní křesťanskou organizací, poskytující duchovní a sociální služby. Byla založena v roce 1865 metodistickým kazatelem Williamem Boothem. Je charakteristická polovojenským způsobem práce (struktura, jasná pravidla, poslušnost, uniformy, vlajka...). Z původních skromných podmínek vyrostla ve hnutí celosvětového významu.

Armáda spásy vyznává již od počátku svého působení jednoduchou teologii postavenou na spasení a posvěcení. Spása lidí je možná jen v Ježíši Kristu, který skrze své utrpení a smrt přinesl celému lidstvu smíření s Bohem, a proto každý, kdo v něho uvěří, bude zachráněn k věčnému životu. V nikom jiném není spásy; není pod nebem jiného jména, zjeveného lidem, jímž by mohli být spaseni (Sk 4:12). Výsadou všech věřících je život ve svatosti a zachování ducha, duše a těla bez úhony do příchodu Pána Ježíše Krista. Boží plán s člověkem ovšem nekončí jen vyznáním a odpuštěním hříchů. To je pouze začátek životního stylu, pro nějž má být inspirací život Ježíše Krista.<sup>12</sup>

Věřoučné zásady jsou odvozeny z Bible a jsou v podstatě shodné s věroukou hlavních evangelikálních církví. Tyto zásady jsou shrnuty v „Bojovém řádu“ a vyjadřují víru, že

- Písmo svaté je vnuknuté Bohem a je zdrojem pravidel pro víru a praxi
- Bůh je jedinečný a jediný hoden uctívání
- Bůh je trojjediný
- v Ježíši je spojena božská i lidská podstata
- pádem prvních lidí se všichni stali hříšníky a zasluhují trest
- Ježíš svou smrtí vykoupil celý svět
- ke spasení je nutné pokání, víra a znovuzrození
- jsme ospravedlňováni milostí, skrze víru
- uchování spasení je závislé na trvalé a poslušné víře
- výsadou všech věřících je plné posvěcení
- duše je nesmrtelná a na konci světa bude poslední soud.<sup>13</sup>

---

12 Srov. *Armáda spásy: 1. svobodné shromáždění po 40. letech*. Sbor Církve bratrské Brno, 1.7.1990, s. 2.

13 Srov. *Co je Armáda spásy*. Informační brožura Armády spásy, s. 16.

## 2.1 Historie AS

Vznik AS je neodmyslitelně spojen s osobou Williama Bootha. Ten, coby mladý horlivý evangelista, našel své povolání ve službě chudým obyvatelům Londýna. Stal se ústřední postavou hnutí, jež později přijalo název Armáda spásy. Vtiskl jí polovojevský styl práce, čímž bylo dosaženo výrazného růstu a efektivity činnosti organizace. Služba duchovní byla vždy spojována s pomocí sociální.

### 2.1.1 William Booth

William Booth se narodil v roce 1829 v Nottinghamu. Jeho otec podnikal ve stavitelství a snažil se mu zajistit dobré vzdělání na výběrové Bidduphově škole. Když však začal podnik upadat, musel William ve svých 13 letech školu opustit a stal se učněm v zastavárně. Zde měl možnost vidět na vlastní oči bídu městské chudiny. Setkával se s lidmi, kteří bojovali o přežití. Byli nuceni k tomu, aby prodávali poslední majetek, žebřali či kradli. Viděl odvrácenou stranu velkoměsta: nezaměstnanost, chudobu, opilství, hazard a dětskou práci.

V dětství byl veden k návštěvám bohoslužeb anglikánské církve, ale po otcově smrti se připojil k wesleyánským metodistům. Jako patnáctiletý prožil osobní obrácení a toužil se zapojit do aktivní služby v církvi. V sedmnácti letech se stal laickým kazatelem. Po přestěhování do Londýna (i zde tvrdě pracoval v zastavárně) jej jeho evangelizační nadšení přivedlo ke službě pod širým nebem. Spolupracoval s metodistickými reformisty a poté s hnutím Nové spojení. Opustil civilní zaměstnání (1852) a vstoupil do služby na plný úvazek.

Roku 1855 se oženil s Catherine Mumfordovou a několik let působil jako cestující kazatel a evangelista, což byla činnost, která jej skutečně naplňovala.

### 2.1.2 East End

Po návratu do Londýna dospěl William Booth k přesvědčení, že jeho další služba má být směřována k chudým obyvatelům východní části města – East Endu. Psal se rok 1865, kdy přijal nabídku, aby zde kázal na stanových evangelizacích. Původně plánovaná šestitýdenní kampaň se rozrostla v práci dlouhodobějšího rozsahu. Boothovi zakládají Východolondýnskou křesťanskou probuzeneckou společnost (tato byla později přejmenována na Východolondýnskou křesťanskou misii a ta potom - když se práce rozšířila za hranice East Endu - na Křesťanskou misii). Vystala potřeba následné duchovní péče o nově obrácené, kteří pro svůj dosavadní způsob života (zloději, prostitutky, alkoholic) nebyli příliš vítáni ve

spořádaných měšťanských shromážděních. To vedlo k pronájmu tanečního sálu pro konání nedělních bohoslužeb a nejrůznějších dalších prostor (divadelní sály, stáj, sklad bavlny) pro konání odpoledních a večerních shromáždění během týdne.

Křesťanská misie zaznamenávala růst počtu členů i nových základů své evangelizační práce. V roce 1868 již bylo možno mluvit o evangelizační práci konané ve velkém měřítku. Misie pořádala až 140 shromáždění týdně a od roku 1865 zaregistrovala 4 000 obrácených. William Booth začal být označován za odborníka v organizaci náboženské práce mezi chudými.

### 2.1.3 Název Armáda spásy, uniforma, kapely, časopis, prapor, znak, štít

Vedoucí Křesťanské misie zkoušeli rozmanité metody duchovní služby. To, čeho se nevzdávali, co naopak stále posilovali, byl vojenský charakter práce. Domnívali se, že je Bůh vede k tomu, aby vytvořili armádu organizovanou k vysvobození lidstva z hříchu, a proto ji nazvali Armáda spásy. Oficiálně se tak stalo 7. srpna 1878. Boothova představa byla taková, že jejími charakteristickými rysy mají být autorita, poslušnost, využití schopností každého člena, výcvik k maximálnímu výkonu a spolupráce. To byl způsob v náboženském prostředí neobvyklý, ale jak se později ukázalo, velmi efektivní.<sup>14</sup>

První uniformy se objevily spontánně a šlo spíše o mírně upravený civilní oděv. Až po roce 1880 došlo k zásadnímu (i když ještě ne zcela úplnému) sjednocení. Jejich smyslem bylo jasně sdělit totožnost, přesvědčení a hodnost nositele. Poskytovaly také pocit sounáležitosti a jednoty mezi členy, kteří pocházeli z různých společenských vrstev.

Žest'ové (dechové) kapely se ukázaly jako ideální nástroj pro získání pozornosti veřejnosti. Jejich obliba pramenila z tradice dělnických kapel a pěveckých sborů. Neodmyslitelně patřily k pouličním evangelizacím a slavnostním průvodům. Pouhých pět let po založení Armády spásy jich ve Velké Británii bylo již na 400.

V roce 1879 začaly být vydávány časopisy *The Salvationist* (Salutista) a *War Cry* (Bojový pokřik). První vycházel každý měsíc, druhý byl týdeníkem (a dodnes patří k nejoblíbenějším křesťanským týdeníkům ve Velké Británii).<sup>15</sup>

Prapor Armády spásy byl poprvé použit v roce 1878. Byl nošen v čele průvodů a rozvíňován při zvláštních příležitostech. V sálech Armády spásy je mu vyhrazeno čestné místo.

Znak Armády spásy se od roku 1878 nosí na čepicích salutistů a objevuje se na

14 Srov. HOSIER, H. *William a Catherine Boothovi - zakladatelé Armády spásy*. Praha: Návrat domů, 2000, s. 106 -108.

15 Srov. MALACH, A. *Pohled na dějiny Armády spásy*. Brno: Armáda spásy, kurz PSS, Ostrava, 2008, s. 7.

tištěných materiálech. Jednodušším identifikačním znakem je štít, který se v současnosti (zřejmě pro větší srozumitelnost) používá stále častěji.

## **2.2 Sociální a duchovní podpora poskytovaná Armádou spásy v minulosti**

William Booth byl cele oddán Bohu a více, než čímkoliv jiným, byl evangelistou. Sloužit na Božím díle, vést ztracené ke spasení a pomáhat jim ve spasení zůstat – to byla hnací síla jeho života. S chudobou se setkal již v dětském věku. Díky tomu byl vnímavý k problémům těch, kteří byli sociálně znevýhodněni. Sociální pomoc proto vždy patřila k činnosti Křesťanské misie a později se rozvíjela také v rámci Armády spásy. Nešlo o nedílnou součást činnosti organizace (pokud z finančních důvodů nebylo možné zajistit programy sociální pomoci, byly tyto zrušeny) - spíše to vždy byla reakce na velmi naléhavou potřebu. Pokud to ale bylo možné, pak vždy služba Armády spásy obsahovala jak složku duchovní, tak i sociální.

### **2.2.1 Sociální podpora v minulosti**

Již v roce 1866, kdy se v East Endu rozšířila epidemie cholery, rozdával Booth se svými spolupracovníky (ještě pod hlavičkou Východolondýnské křesťanské probuzenecké společnosti) jídlo a oblečení chudým. Roku 1884 byl ve Whitechapel otevřen Domov záchrany a salutisté se věnovali práci ve slumech (čtyři kadeti AS zahájili práci tzv. Sklepní, kanálové a podkrovní brigády). V roce 1888 byl ve West Indiana Dock Road otevřen útulek pro muže (s kapacitou 80 lůžek) a prodejna levných potravin (denně zde nakupovalo až 2000 osob). Míra sociální podpory rostla - v roce 1890 byla poskytována prostřednictvím následujících projektů: 33 domovů záchrany, 33 slumových stanic, 10 skupin pomáhajících propuštěným vězňům, 5 útulků pro osoby v krajní nouzi, 4 sklady a prodejny levných potravin, 2 zprostředkovatelné práce, 1 dům pro alkoholiky a 1 továrna pro nezaměstnané.

V roce 1890 vydal William Booth knihu *V nejtemnější Anglii a cesta ven*, jež nastínila plán komplexní sociální pomoci. Autor v ní předložil návrh řešení aktuálních problémů prostřednictvím městských, venkovských a zámořských kolonií. Projekt nebyl (pro nedostatek finančních zdrojů) realizován v plném rozsahu, přesto například výsledky v městských koloniích byly velmi působivé (v roce 1894 bylo poskytnuto téměř 2,5 milionu porcí jídla, zhruba jednomu milionu lidí bez přístřeší bylo poskytnuto lůžko, do útulků bylo přijato asi tisíc žen). Kniha vzbudila značný zájem v politických i církevních kruzích (v prvním roce se

prodalo 290 000 výtisků) a přestože se v ní uvedené návrhy podařilo uskutečnit jen zčásti, ovlivnila smýšlení tehdejší společnosti o věcech sociálních a stala se zásadním teoretickým východiskem pro budoucí sociální činnost AS.

Spolu s růstem duchovní služby AS v mezinárodním měřítku, rostla i podpora sociální. Reagovala na potřeby určité země v určitou dobu. Tak postupně vznikala střediska pro pomoc v oblasti vzdělávání (školy všech stupňů), v oblasti komunitních služeb (krizová pomoc při živelných pohromách), v oblasti sociální (ubytovny pro bezdomovce, domovy pro děti, seniory, závislé), v oblasti zdravotní (kliniky, nemocnice, porodnice, mobilní ordinace) a v oblastech dalších.

Stejně jako všude ve světě, snažila se Armáda spásy i v Československu (1919 - 1950) o sociální podporu potřebných. Tato činnost probíhala ve třech rovinách:

- 1) zaopatřovací - útulky poskytující levné ubytování, stravu a oděv (pro muže, ženy i děti)
- 2) pomocná - rozdávání jídla a ošacení spojené s poradenstvím
- 3) záchranná - ústavy pro mravně pokleslé muže a ženy, pro svobodné matky a pro alkoholiky.<sup>16</sup>

## 2.2.2 Duchovní podpora v minulosti

Na evangelizační činnost, provázející Armádu spásy od dob jejího vzniku, bylo nutno navázat následnou duchovní péčí. Ta se vykonávala a dodnes koná především ve sborech (corps).

Jsou to střediska určená ke zvěstování evangelia a ke službě komunitě, která jsou spravována sborovými důstojníky. Důstojníci jsou členy a zároveň zaměstnanci Armády spásy, kteří prošli dvouletým výcvikem a mají status ordinovaných duchovních. Jsou zodpovědní za realizaci duchovní práce ve sborech. Hlavní událostí sboru je nedělní bohoslužebné shromáždění. Jeho obsahem je nejčastěji čtení z Bible, kázání, uctívání (chvalozpěvy), modlitby a osobní svědectví. Dalšími sborovými aktivitami bývají nedělní škola (pro děti), setkání mládeže, setkání žen, domácí skupinky, skupinky studia Bible a modlitební shromáždění. Všechny tyto činnosti byly a jsou přizpůsobovány aktuálním podmínkám.<sup>17</sup>

Díky nadšení mnoha členů a vojenskému způsobu práce došlo krátce po založení Armády spásy k jejímu nebývale rychlému růstu. V roce 1879 měla 130 sborů a 200 důstojníků. Po čtyřech letech to bylo již 519 sborů a 1469 důstojníků! Činnost se již v roce 1879 rozšířila také do Spojených států amerických. Rok nato došlo k zahájení práce v

---

16 Srov. JANÍČEK, J. *Armáda spásy a její působení v ČSR ve dvacátých a třicátých letech 20. století*. Brno: Masarykova univerzita, 2008, s. 27.

17 Srov. *Co je Armáda spásy*. Informační brožura Armády spásy, s. 10.



Austrálii a v roce 1882 v Indii. Na 1. mezinárodním kongresu v roce 1886 byli přítomni zástupci 19 zemí, na 3. kongresu v roce 1904 to bylo již 49 zemí.<sup>18</sup>

I v Československu se AS snažila naplnit své nejvyšší poslání – přivádět duše ke spasení skrze víru v Ježíše Krista. Hlavním nástrojem tohoto evangelizačního úsilí byla pouliční shromáždění. Začínala zpravidla průvodem salutistů na určené místo (náměstí, parky, frekventované ulice), kde zpívali písně, modlili se, vydávali svědectví o Božím jednání v jejich životech a kázali. Většinou pak byli oslovení posluchači pozváni na navazující shromáždění konaná v sálech AS. Těm, kteří zde poklekli u lavice pokání a projevíli zájem o následování Krista, pak byla věnována péče také prostřednictvím osobních návštěv v domácnostech.

Dalším účinným prostředkem zvěstování dobré zprávy o vykoupení byla literatura. Prodávaly se například Bible (v několika světových jazycích), překlady knih manželů Boothových, zpěvník, kalendář (s biblickým textem na každý den) nebo časopis Prapor spásy (česká verze *War Cry*). K dispozici byly také brožury a letáky seznamující s činností v oblasti sociální pomoci.

Evangelizace nevěřících byla sice nejdůležitější, ne však jedinou aktivitou ve smyslu duchovní péče. Salutisté se soustředili i na práci s dětmi (biblická výuka v tzv. nedělní škole), s mládeží (prostřednictvím Sborů mládeže a Legií mládeže) a také s rodinami (pravidelné schůzky spolku Liga hospodyněk).

Slibně se rozvíjející práce Armády spásy v Československu byla podstatně omezena v době druhé světové války, kdy byl vydán zákaz konání pouličních shromáždění, vydávání časopisu Prapor spásy, nošení uniforem a přijímání nových členů. Shromáždění v sálech byla povolena jen v omezeném počtu.<sup>19</sup> Definitivní konec nastal v červnu 1950, kdy komunistický režim veškerou činnost AS zakázal a početná skupina salutistů byla uvězněna.

### **2.3 Sociální a duchovní podpora poskytovaná Armádou spásy v současnosti**

Z administrativních důvodů je dnes činnost Armády spásy rozdělena do těchto pěti světových zón: Afrika, Amerika a Karibik, Evropa, Jižní Asie, Jižní Pacifik a Východní Asie. Každá zóna je dále členěna do územních celků a velitelství. Evropská zóna zahrnuje 10 území a 4 oblasti (Česko je součástí "Území Nizozemí a Česká republika"). V čele AS stojí generál

---

18 Srov. MALACH, A. *Pohled na dějiny Armády spásy*. Brno: Armáda spásy, kurz PSS, Ostrava, 2008, s. 8.

19 Srov. JEDLIČKA, O. *Na přelomu doby*. Prapor spásy, č. 1, s. 2.

(se sídlem v Mezinárodním ústředí v Londýně), který je volen Radou na dobu pěti let. Jemu podléhají územní velitelé a těm velitelé národní.<sup>20</sup>

### 2.3.1 Sociální podpora v současnosti

V současnosti eviduje Armáda spásy cca 107 900 zaměstnanců, kteří pracují v téměř 28 000 zařízeních. Vzdělávací, sociální, komunitní a zdravotní programy jsou poskytovány v obrovském rozsahu. V následující tabulce uvádím vybrané statistické údaje (k 1.1.2007):<sup>21</sup>

<i>Vzdělávací program</i>		<i>Sociální program</i>	<i>počet</i>	<i>kapacita</i>
Mateřské školy	732	Ubytovny pro bezdomovce	647	34 945
Základní školy	1 110	Krizové ubytovny	373	21 047
Střední školy	185	Dětské domovy	209	8 500
Vyšší odborné školy a univerzity	6	Domovy pro seniory	121	6 744
Odborná učiliště / školící střediska	253	Domovy pro matky s dětmi	40	1 016
Žáci	494 491	Domovy pro tělesně postižené	54	2 583
Učitelé	15 831	Pobytové programy pro závislé	191	15 245
<i>Komunitní služby</i>		<i>Zdravotní program</i>	<i>počet</i>	<i>kapacita</i>
Návštěvy vězňů	409 014	Všeobecné nemocnice	22	2 580
Pomoc vězňům po propuštění	151 405	Porodnické kliniky	24	319
Pohřešované osoby – žádosti	10 143	Odborné kliniky	68	1 784
Pohřešované osoby – vyhledání	5 660	Všeobecné kliniky	133	887
Krizová pomoc (povodně aj.)	1 632 409	Pacienti – hospitalizovaní	281 110	
Recyklační střediska	26	Pacienti – ambulantní	981 568	

V České republice byla činnost Armády spásy po nucené čtyřicetileté přestávce obnovena v roce 1990 (17. května byla Ministerstvem vnitra zaregistrována jako občanské

20 Srov. KLIMEŠ, P. *Poskytujeme sociální službu*. Praha: Armáda spásy v ČR, 2008, s. 2.

21 Srov. [http://www.salvationarmy.org/ihq/www\\_sa.nsf/vw-dynamic-arrays/D46980EA862CD1FD80256D4F00411840?openDocument](http://www.salvationarmy.org/ihq/www_sa.nsf/vw-dynamic-arrays/D46980EA862CD1FD80256D4F00411840?openDocument)

sdužení). Nejvyšším orgánem je Ústředí pro Českou republiku (v Praze), které zajišťuje styk s orgány veřejné správy, koordinuje práci v celé zemi a je v kontaktu s mezinárodní AS.<sup>22</sup>

V současnosti probíhá činnost AS v ČR v těchto městech: Praha, Brno, Ostrava, Havířov, Karlovy Vary, Krnov, Opava, Přerov a Šumperk. Zde jsou provozovány azylové domy, noclehárny, nízkoprahová denní centra, programy sociální rehabilitace, terénní programy, sociálně-aktivizační služby pro rodiny s dětmi a pro seniory, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a další aktivity. (Seznam všech organizačních jednotek přikládám v příloze č. 1.)

Sociální programy jednotlivých organizačních jednotek lze rozdělit do následujících kategorií:

- poskytování stravy, ubytování a použitého šatstva lidem bez přístřeší
- ubytování pro zneužití ženy a ženy s dětmi
- aktivity pro minoritní skupiny Romů
- pomoc při integraci do společnosti
- prevence kriminality.<sup>23</sup>

Ve městě Brně jsou v současnosti provozována 4 zařízení: Centrum sociálních služeb Josefa Korbela<sup>24</sup>, Sbor a komunitní centrum, Komunitní centrum Dživipen, Nízkoprahové centrum pro děti a mládež Jonáš.

CSS JK poskytuje sociální služby osobám starším 18 let, které jsou bez přístřeší a ohroženy sociálním vyloučením. Děje se tak ve dvou samostatných budovách (Mlýnská 25 a Staňkova 4), prostřednictvím tří registrovaných služeb: nízkoprahového denního centra, noclehárny a azylového domu. (Podrobněji se činnosti CSS JK věnuji v dalších kapitolách.)

Sbor a komunitní centrum se nachází v budově na Staňkově ulici č.6. (V přízemí zde byla zřízena pamětní místnost, připomínající minulost české AS a také životní příběh Josefa Korbela.) Sbor je místem, poskytujícím duchovní podporu, proto se o jeho činnosti zmíním více v podpodkapitole 2.3.2. Cílovou skupinou Komunitního centra (v roce 2007 zaregistrováno jako nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Lavina) jsou děti a mládež ve věku 6-18 let. Zařízení usiluje o podporu jejich začlenění do společnosti a pomoc při zvládnání každodenních obtížných situací. V rámci Dětského klubu (pondělí - čtvrtek) se klientela věnuje např. výtvarné činnosti, společenským hrám, zpěvu, tanci či vaření. Funguje také doučování a pomoc s domácími úkoly, pořádají se výlety a návštěvy kulturních akcí. Jednou

22 Srov. KLIMEŠ, P. *Poskytujeme sociální službu*. Praha: Armáda spásy v ČR, 2008, s. 6 - 7.

23 Srov. Národní strategie sociálního programu Armády spásy v ČR. Ústředí AS. Praha. 2000. s. 3.

24 Uvádím aktuální název zařízení. Původní zněl: Centrum sociálních služeb Armády spásy.

týdně se koná setkání mládeže a Dívčí klub.<sup>25</sup>

Komunitní centrum Dživipen se nachází na ulici Körnerova, v lokalitě silně obývané rómským etnikem. Jeho činnost je podobná činnosti výše zmíněného Komunitního centra na Staňkově ulici.

Nízkoprahové centrum pro děti a mládež Jonáš se nalézá na Kubičkově ulici ve čtvrti Bystrc. Prostřednictvím vzdělávacích, výchovných a aktivizačních činností usiluje o ochranu dětí a mládeže před vlivem společensky nežádoucích jevů a sociálním vyloučením. Nabízí besedy, přednášky, workshopy, možnost hraní společenských her (kulečnick, stolní fotbal, šipky) a možnost hry na hudební nástroje.<sup>26</sup>

### 2.3.2 Duchovní podpora v současnosti

V současnosti působí Armáda spásy ve 115 zemích světa. Celosvětová evangelizace je prvořadým úkolem - stále je kladen důraz na Ježíšovo: "Jděte do celého světa a kažte evangelium všemu stvoření." (Mk16:15)<sup>27</sup> Od salutistů se očekává, že se misijní činnosti oddají všude tam, kam budou vedením vysláni.

Sbor a sboroví důstojníci jsou i nadále klíčovými nástroji v poskytování duchovní podpory. V současnosti je evidováno 15 175 sborů a dalších středisek duchovní péče, 25 974 důstojníků (z toho 16 945 v aktivní službě) a 1 082 166 vojinů. V rámci sborové práce funguje (s ohledem na místní specifické potřeby) speciální služba seniorům, ženám, mužům, manželským párům, mládeži i dětem.

Mezinárodní ústředí v Londýně se snaží o vedení a podporu duchovního života salutistů a zdůrazňuje nutnost spoléhání se na Boha při naplňování jeho poslání. Posiluje a poskytuje pastýřskou péči velitelům jednotlivých území a podporuje místní vize a iniciativy. Salutisté v západní Evropě a ve Spojených státech mají k dispozici dostatek prostředků k osobnímu duchovnímu rozvoji (literatura, výcvikové kurzy, konference, kongresy apod.).

Česká republika v tomto smyslu doplácí na to, že zde byla činnost organizace násilně přerušena a nemohla se patřičně vyvíjet. Chybí tradice, Armáda spásy zde nemá takové renomé, jakému se těší na Západě. Počet salutistů v České republice je nepatrný, nicméně v těch městech, kde se poskytuje sociální podpora (Praha, Brno, Ostrava, Havířov, Karlovy Vary, Krnov, Opava, Přerov a Šumperk), existují také sbory, nabízející podporu duchovní.

V Brně se pastorační práci věnují kpt. Peter a Christa Beeldmanovi – původem

25 Srov. BEELDMAN, P. *Veřejný závazek NZDM Staňkova*. s. 2.

26 Srov. BEELDMAN, P. *Realizace služby*. s. 1.

27 Bible. *Písmo svaté Starého a Nového zákona*. Praha: Česká biblická společnost, 2008, s. 1169.

z Nizozemí. Sbor nabízí účast na následujících akcích: v úterý – skupinka (neformální setkání v domácím prostředí), středa – biblické studium, neděle – bohoslužba (obvykle zahrnující chvály a uctívání, modlitby, čtení z Písma, kázání a svědectví o osobních zkušenostech víry). Jednou měsíčně se pak konají setkání mužů, setkání žen, večer chval a modliteb a domácí skupinka anglicky mluvících.

### 3 Sociální podpora poskytovaná v CSS JK

Posláním Centra sociálních služeb Josefa Korbela je poskytovat účinnou pomoc a podporu lidem bez přístřeší a těm, kteří jsou ohroženi sociálním vyloučením.<sup>28</sup> Cílovou skupinou tohoto zařízení jsou tedy bezdomovci. Vacínová uvádí: „Bezdomovec je člověk, kterého z různých důvodů postihlo společenské vyloučení a ztráta bydlení, nebo který je touto ztrátou ohrožen, žije na veřejných místech či v neadekvátních a nebo nejistých bytových podmínkách. Bezdomovectví je společenský jev, kterému předcházejí jednání a procesy vedoucí ke ztrátě zázemí, životních jistot a ke společenskému vyloučení.“<sup>29</sup>

V Česku se stalo bezdomovectví zjevným sociálním problémem po roce 1989, kdy byl zahájen proces zásadních společenských změn, s jejichž důsledky se některé osoby nebyly schopny vyrovnat. Společnost, jež byla postižena dědictvím komunistické ideologie (existence chudoby a společenského vyloučení se v socialistickém státě nepředpokládala), nebyla na tento nový fenomén připravena. Proto začaly počátkem devadesátých let vznikat instituce, které chtěly na tuto společenskou potřebu reagovat. Jejich zřizovateli byla zejména občanská sdružení Naděje a Armáda spásy, Sdružení Česká katolická charita a Diakonie Českobratrské církve evangelické. (Mezi jinými nestátními organizacemi jsou to také Adra, Asyl, Atlant, Communio, Domov Matky Terezy, Ekons, Elim, Exodus a další.)<sup>30</sup>

Organizací, která zastřešuje zařízení poskytující pomoc lidem bez přístřeší (pokud splňují určitá kritéria kvality), je Sdružení azylových domů (S.A.D.). Její zástupci pořádají osvětové a vzdělávací akce, vydávají tiskové materiály, spolupracují s MPSV ČR při tvorbě koncepce sociální politiky České republiky. S.A.D. je také členem mezinárodní organizace FEANTSA, která sdružuje evropské nestátní organizace pomáhající bezdomovcům.

Bezdomovectví patří ke koloritu velkoměsta. Lidé bez přístřeší se zde shromažďují, protože jim toto prostředí poskytuje vhodné podmínky k přežití. Tak je tento společenský fenomén přítomen i ve druhém největším městě České republiky - Brně. Podle výsledků sčítání bezdomovců v roce 2006, jsou lidí bez přístřeší v moravské metropoli stovky (1.3.2006 jich pracovníci azylových zařízení a dobrovolníci z řad studentů sociálních škol napočítali 1 179).<sup>31</sup> To je důvodem vzniku a existence CSS JK, které poskytuje služby ve dvou samostatných budovách - na ulici Mlýnské č.25 a Staňkově č.4. V této práci se zaměřím pouze na činnost, která se provádí v objektu na Mlýnské ulici, kde jsem zaměstnán.

28 KOSORIN, P. *Věřejný závazek CSS JK*. s. 2.

29 VACÍNOVÁ, T. Problematika bezdomovectví. In Kol. *Výbrané psychologické aspekty terénní sociální práce*. Univerzita J. E. Purkyně Ústí nad Labem, 2006, s. 128.

30 Srov. VACÍNOVÁ, T. Problematika bezdomovectví. In Kol. *Výbrané psychologické aspekty terénní sociální práce*. Univerzita J. E. Purkyně Ústí nad Labem, 2006, s. 137

31 HRADECKÝ, I. *Národní zpráva o bezdomovství v České republice 2006 - statistická část*. Praha, 2006, s. 8.

### 3.1 Sociální podpora v CSS JK v minulosti

Centrum sociálních služeb Josefa Korbela na Mlýnské ulici bylo otevřeno 27.10.1992. Stojí blízko středu města a je snadno dostupné z míst, kde se lidé bez přístřeší rádi zdržují (autobusové nádraží, vlakové nádraží a podchod k němu vedoucí, okolí obchodního domu Tesco, náměstí Svobody).

#### 3.1.1 Profilace

Od svého otevření prošlo CSS JK důležitým a nezbytným vývojem. Bylo to dáno tím, že jeho provoz byl zahájen v době významných společenských změn, kdy se teprve začínaly tvořit podmínky pro poskytování sociálních služeb (v moderním slova smyslu). Tehdejší legislativní prostředí umožňovalo způsoby jeho realizace, které hraničily až s diletantstvím. V Centru sice pracovali lidé s filantropickým zaujetím, ale chyběla odbornost. Bylo zde nadšení, silné sociální cítění a touha pomáhat, ale jasná a závazná pravidla a metody práce nikoliv. Tak se mohlo stát, že koncepce činnosti zařízení (a její uskutečňování) byla do značné míry podmíněna osobností stávajícího ředitele, jeho vlastními názory, chápáním a pojetím sociální práce.

V řízení CSS JK se dosud vystříдалo pět ředitelů. Průkopníkem byl Američan kpt. Jack Allemang s manželkou Ann - důstojníci AS. Na jejich práci navázali další salutisté z Ameriky kpt. Richard a Rebecca Huntleyovi. Poté bylo vedení svěřeno prvnímu Čechovi a nesalutistovi Petru Janouškovi. Důvěra v české zaměstnance - nesalutisty se projevila také v obsazení ředitelského místa Pavlem Akrmanem a po něm Bc. Pavlem Kosorinem.

Nejdůležitějším faktorem, který zásadním způsobem ovlivnil činnost CSS JK, bylo přijetí **zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách**. V něm byly všem poskytovatelům sociálních služeb předloženy požadavky, které si vynutily změnu v mnoha oblastech jejich činnosti. Sociální služby již nadále nebylo možno poskytovat bez oprávnění, které bylo podmíněno registrací u Krajského úřadu. CSS JK muselo zajistit vlastnické právo k objektu, muselo jasně definovat okruh osob, jímž bude služba určena, způsob realizace poskytování služeb a personální zajištění. Muselo definovat konkrétní formy služeb a zařízení, která chce provozovat (nizkoprahové denní centrum, noclehárna, azylový dům) a tomu přizpůsobit základní činnosti. Nároky zákona se dotkly také zaměstnanců – požadavek odborné způsobilosti vyžadoval po pracovnících v sociálních službách absolvování akreditovaného

kvalifikačního kurzu. Zákon uložil (kromě jiného) také povinnost dodržovat standardy kvality sociálních služeb.

Ve **Standardech kvality sociálních služeb** získalo zařízení soubor kritérií, jimiž je možno průkazně posuzovat úroveň kvality služby. Získalo popis toho, jak má vypadat dobrá sociální služba - měřítko pro hodnocení své práce. K podstatným změnám došlo zejména v přístupu a jednání s uživatelem (stal se smluvním partnerem), v ochraně jeho práv (důraz na respektování jeho důstojnosti a osobní cti). Zvýšila se úroveň komunikace s klientem, dostal větší prostor k naplňování své vlastní vůle a zároveň také vzrostla míra jeho osobní zodpovědnosti a účasti na řešení problému. Značným přínosem bylo vytvoření závazných pracovních postupů, které vnesly do pracovního procesu řád a zredukovaly na minimum možnost případného nestandardního jednání zaměstnanců.

Aplikací požadavků zákona o sociálních službách (a standardů kvality) byl zahájen proces transformace služby od amatérismu směrem k profesionalitě. Sociální podpora poskytovaná v CSS JK začala ztrácet povahu pouhé filantropické dobročinnosti a postupně získává stále odbornější charakter.

## **3.2 Sociální podpora v CSS JK v současnosti**

Centrum sociálních služeb Josefa Korbela poskytuje služby sociální prevence. Jejich cílem je napomáhat zabránit sociálnímu vyloučení, napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.<sup>32</sup>

V následujícím textu se budu zabývat popisem objektu, kde se sociální podpora poskytuje, popisem jednotlivých registrovaných služeb a aktivizačních programů.

### **3.2.1 Popis objektu**

Centrum se nachází v pětipatrové budově, která je majetkem AS. V jejím suterénu je umístěna kotelna, prádelna s mandlovnou, sklad ložního prádla, sklad zahradnických potřeb, sklad věcí klientů, kteří přerušili či ukončili pobyt, sklad drogerie, šatna pracovníků kuchyně,

---

<sup>32</sup> Zákon č.108/2006 Sb. § 53



dílna a sklad obnošeného šatstva určeného pro Charitu (textil v CSS JK nevyužitelný je jednou za měsíc odvážen na hlavní nádraží, kde jej Charita sbírá do speciálních vagónů a poté distribuuje dále).

V přízemí se nalézá recepce s šatnou pracovníků v sociálních službách (PSS), kancelář koordinátora PSS a grantové pracovnice. Dále je zde Nízkoprahové denní centrum, které v době snídane a oběda slouží ubytovaným uživatelům jako jídelna. Nachází se zde také kuchyně, veřejná sprcha a WC, sklad obnošeného šatstva a ordinace dobrovolného zdravotníka. V prvním patře budovy najdeme kanceláře ředitele, účetních, správce IT, hospodárky, sociálních pracovníc a terasu. Další prostory slouží jako jídelna pro zaměstnance, společenská místnost pro klienty (s televizí) a noclehárna pro muže. Druhé podlaží je vyhrazeno zčásti pro ženskou noclehárnu a azylový dům, zčásti pro mužský azylový dům. Celé třetí patro náleží azylovému domu pro muže. Ve čtvrtém podlaží se nachází dva apartmány azylového domu pro muže, druhý sklad věcí klientů, kteří přerušili či ukončili pobyt, druhý sklad lůžkovin, byt ředitele, druhá společenská místnost a kuchyňka pro klienty (k samostatné přípravě stravy).

V pátém patře (podkroví) je 6 garsoniér Azylového domu, společenská místnost, prádelna a místnost se vzduchotechnikou.

K budově patří dvůr, jehož jedna část slouží jako kuřárna, ve druhé části (se stolem na stolní tenis) je možno si rekreačně zasportovat. Střed dvora zdobí zahrádka s okrasnými keři a květinami.

### **3.2.2 Registrované služby**

Při poskytování sociální podpory v CSS JK se uplatňuje vícestupňový resocializační model, což znamená, že klient může (v ideálním případě) na své cestě zpět do většinové společnosti projít všemi třemi nabízenými službami: nízkoprahovým denním centrem, noclehárnou i azylovým domem.

Kromě obecných cílů, platných pro všechny tři služby (např. podpora osvojování základních hygienických a sociálních návyků, prevence proti rozvoji rizikového způsobu života, posilování vlastní hodnoty a sebeúcty), lze také formulovat cíl charakteristický pro každou jednotlivou službu. U nízkoprahového denního centra je to uspokojení základních životních potřeb (strava, hygiena, ošacení, bezpečný prostor), u noclehárny stabilizace sociální situace uživatelů a podpora v návratu do běžného života a u azylového domu

vytváření podmínek k úspěšnému zvládnutí samostatného života bez podpory sociálního zařízení.

### 3.2.2.1 Nízkoprahové denní centrum

Nízkoprahové denní centrum (dále jen NDC) se nalézá v přízemí CSS JK. Jeho kapacita je 49 míst (k sezení) a provozní doba 9:00 - 11:45 a 13:15 - 16:00. Tato služba je nízkoprahová - tzn., že je poskytována bez nutnosti objednání se a udávání vlastní totožnosti.

Služba NDC je určena dospělým osobám, které žijí bez přístřeší nebo přespávají v nedůstojných podmínkách, osobám, které se náhle ocitly v krizové situaci charakterizované ztrátou přístřeší a osobám, ohroženým sociálním vyloučením, které nejsou schopny řešit svou situaci samostatně.<sup>33</sup> Službu NDC může využívat ten, kdo je ochoten respektovat elementární pravidla slušného chování a požadavky Domovního řádu. Není dovolen vstup osobám podnapilým či osobám pod vlivem návykových látek, vnášení alkoholu a drog, verbální a fyzická agresivita, kouření mimo vyhrazené prostory a narušování dobrého soužití vůbec.

Kontakt s klienty zajišťuje pracovník NDC. Na základě ústního jednání posoudí, zda klient skutečně patří do cílové skupiny a poté jej seznámí s nabídkou služby.<sup>34</sup> Ta zahrnuje možnost využívání hygienického zázemí - zdarma je k dispozici WC, umývadlo, sprcha (s mýdlem a ručníkem), k zakoupení je šampon a jednorázové holicí břitvy, za poplatek je možno využít pračku (15 Kč) a sušičku (30 Kč). Bezplatně lze také obdržet obnošené ošacení.

Dále je nabízena možnost zakoupení levné stravy - svačiny (namazaný chléb za 2 Kč) či oběda (polévka s chlebem za 5 Kč). Klienti mají, samozřejmě, možnost konzumovat zde také vlastní stravu.

Zájemci mohou využít služby externího (dobrovolného) zdravotníka, který je k dispozici cca dvakrát týdně.

Pracovník NDC poskytuje klientům základní sociální poradenství, případně jim zprostředkuje kontakt se sociální pracovníci. Ta se věnuje složitějším případům, vyžadujícím odborné řešení. Pokud má klient zájem, pomůže mu sociální pracovnice s vytvořením individuálního plánu. Klienti jsou motivováni k tomu, aby využívali také nabídky návazných sociálních služeb.

---

33 Srov. KOSORIN, P. *Domovní řád nízkoprahového denního centra*. s. 3.

34 Srov. KOSORIN, P. *Domovní řád nízkoprahového denního centra*. s. 1.

Na NDC jsou nástěnky přinášející informace o tématech, jež s životem přítomných klientů často souvisí (zdravotní péče, dluhy, levné ubytování apod.). Je zde nástěnka Nového prostoru - sdružení, které vydává časopis, jehož prodejem mohou lidé sociálně znevýhodnění získat alespoň minimum finančních prostředků pro přežití (pracovníci NP zde prezentují činnost sdružení a nabízí zaměstnání potenciálním prodejcům). V blízkosti NDC je také umístěna nástěnka s pravidelně aktualizovanou nabídkou pracovních příležitostí (informace poskytuje Úřad práce).

Každoročně je pro uživatele NDC připravena Štědrovečerní večeře, hrazená z prostředků získaných tradiční Vánoční sbírkou.

V roce 2009 bylo personální zajištění NDC posíleno o druhého zaměstnance. Ten se věnuje také terénní práci. Monitoruje lokality, v nichž se lidé bez přístřeší zdržují, kontaktuje je a informuje o možnosti využití služeb nabízených CSS JK či jinými institucemi. Pokud je třeba, doprovází klienty při návštěvě úřadů, zdravotnických zařízení a podobně.

### 3.2.2.2 Noclehárna

Noclehárna je umístěna zčásti v prvním a zčásti ve druhém patře CSS JK. Mužům jsou vyhrazeny dva apartmány, ženám jeden. V apartmánech jsou vždy dva pokoje, předsíň, koupelna a WC. Pokoje jsou vybaveny patrovými postelemi a uzamykatelnými skříňkami. Počet nabízených lůžek je 46 (34 pro muže, 12 pro ženy). Pokud je kapacita noclehárny naplněna a o přenocování žádá osoba v obzvláště nepříznivé situaci, je jí (v prostorách NDC) poskytnuto nouzové lůžko.

Noclehárna je službou ambulantní. Je poskytována vždy na jednu noc - po uzavření písemné smlouvy klienta se zařízením (platnost smlouvy je zpravidla 2 měsíce). Služba je určena osobám starším 18-ti let, ohroženým sociálním vyloučením z důvodu snížené sociální soběstačnosti a jejím obsahem je zejména zajištění noclehu, základní stravy a podmínek pro osobní hygienu. Dále je to nabídka ošacení, základního a odborného sociálního poradenství a pomoc při zajišťování návazné pobytové služby (azylový dům CSS JK).<sup>35</sup>

Tato služba je v provozu od 17:00 do 8:00. V době 17:00 - 19:30 probíhá příjem žadatelů, 22:00 - 6:00 je noční klid, 7:00 - 7:30 se podává snídaně, 7:30 - 8:00 si klienti uklízí lůžka, osobní věci a připravují se k opuštění budovy.<sup>36</sup>

35 Srov. KOSORIN, P. *Veřejný závazek - noclehárna*. s. 2.

36 Srov. KOSORIN, P. *Domovní řád noclehárny*. s. 3.

Uživatel může kontaktovat sociální pracovníci, která jej vede k realistickému zhodnocení jeho sociální situace a pomůže mu stanovit přiměřené cíle k dosažení žádoucí změny. Pokud má klient zájem, spolupracuje s ním na sestavení individuálního plánu, jehož součástí může být zapojení do aktivizačního pracovního programu (většinou je to pomoc při úklidu či údržbě objektu, pomoc v kuchyni apod.). Sociální pracovnice pomáhá klientům noclehárny nejčastěji při vyřizování dokladů totožnosti, při registraci na Úřadu práce a odboru sociální péče, při vyřizování dávek hmotné nouze. Dále je to pomoc se splátkovým kalendářem (dluhy za neuhrazený pobyt v AD, dluhy u Dopravního podniku města Brna), s vyřizováním žádosti o invalidní důchod apod.

Sociální podpora se na Noclehárně realizuje (kromě pomoci při uspokojení základních životních potřeb) také tím, že je zde klient (ve větší míře, než na NDC) vystavován socializačnímu (respektive resocializačnímu) působení prostředí. Pokud chce využívat výhody nabízené služby, musí respektovat požadavky plynoucí ze Smlouvy o poskytnutí sociální služby a požadavky Domovního řádu Noclehárny. Prakticky to znamená, že např. musí souhlasit s tím, že vstoupí do závazné smlouvy, že si za službu zaplatí (35 Kč) a pokud způsobí nějakou škodu, tuto uhradí, že se postará o to, aby měl v pořádku osobní doklady, že bude respektovat časový režim, že se bude kontrolovat při konzumaci alkoholu (a nebude jej vnášet do zařízení), bude kouřit ve vyhrazených prostorách, že se zapůjčenými věcmi bude zacházet šetrně a v pořádku je vrátí, že bude dbát na osobní hygienu a udržování pořádku, bude dbát pokynů zaměstnanců, spolupracovat na řešení své situace, bude se snažit o dobré vycházení se spolubydlícími (na pokoji, ve společenské místnosti, v jídelně), před opuštěním zařízení uklidí své lůžko a odnese si všechny osobní věci.

### **3.2.2.3 Azylový dům**

Azylový dům se nachází ve druhém až pátém patře CSS JK. Čtyři apartmány ve druhém patře jsou vyhrazeny ženám, šest apartmánů v patře třetím a dva apartmány v patře čtvrtém obývají muži. V pátém patře (podkroví) bylo vybudováno šest samostatných ubytovacích jednotek (garsoniéry se sprchovým koutem, kuchyňským koutem a WC), které jsou k dispozici jak ženám, tak mužům. Kapacita azylového domu je 86 lůžek. Klientům jsou k dispozici dvě společenské místnosti, knihovna a kuchyňka.

Cílem podpory poskytované v azylovém domě je zejména zajišťovat nebo vytvářet podmínky k zajištění základních fyzických a psychických potřeb (strava, hygiena, pocit bezpečí), poskytovat informace napomáhající řešení sociální situace klienta, podporovat

osvojování základních hygienických, sociálních a pracovních návyků a předcházet rozvoji rizikového nebo konfliktního způsobu života (páchání trestné činnosti). Dále posilovat vědomí vlastní hodnoty a sebeúcty, napomáhat k obnově občanské důstojnosti a zapojení do většinové společnosti, motivovat ke změně životního stylu a hodnotové orientace a vytvářet podmínky k úspěšnému zvládnutí samostatného života bez podpory sociálního zařízení.<sup>37</sup>

Obsahem této služby je v první řadě ubytování. To je poskytováno v apartmánech o dvou až třech pokojích, které jsou vybaveny vždy 2 - 4 postelemi, uzamykatelnými skříněmi, stolem a židlemi. V každém apartmánu (podobně jako na noclehárně) se nachází předsíň, koupelna a WC (podmínky k osobní hygieně). Součástí služby je celodenní strava - snídaně, teplý oběd a studená večeře (balíček) a podmínky k samostatné přípravě stravy (kuchyňka ve 4. patře). Dále je nabízeno základní a odborné sociální poradenství, podpora orientace v oblasti práv a povinností v dané sociální situaci, podpora a rozvoj pracovních návyků a sociálních dovedností, pomoc při jednání s úřady, zdravotnickým zařízením nebo rodinou a možnost návazné pobytové služby (samostatné ubytovací jednotky).<sup>38</sup>

Pro přijetí do azylového domu musí uchazeč splnit následující podmínky: musí mít platný průkaz totožnosti, trvalý příjem (doložit potvrzení o příjmu) a musí být zdravotně způsobilý (předložit posudek lékaře).<sup>39</sup>

Denní sazba úhrady za službu (v závislosti na výši příjmu) se pohybuje mezi 115 - 190 Kč.

Součástí azylového domu je 6 garsoniér v 5. patře budovy, které jsou k dispozici klientům, jenž (kromě toho, co požaduje Domovní řád Azylového domu) splňují tyto podmínky: mají uzavřenu pracovní smlouvu (úspěšně prošli zkušební dobou) a mají podanou žádost o obecní byt.

Smlouva o poskytování služby se uzavírá zpravidla na 1 rok. Denní platbou (90 Kč) je hrazeno pouze ubytování – stravu si zajišťují uživatelé sami.

### 3.2.3 Aktivizační programy

Svoji práci s klienty v rezidenčních zařízeních provádí Armáda spásy prostřednictvím těchto aktivizačních programů: sociálního, pracovního, duchovního, výchovného a vzdělávacího a volnočasového. V CSS JK je jich realizováno (ve větší či menší míře) všech

37 Srov. KOSORIN, P. *Veřejný závazek - azylový dům*. s. 2.

38 Srov. KOSORIN, P. *Veřejný závazek - azylový dům*. s. 3.

39 Srov. KOSORIN, P. *Veřejný závazek - azylový dům*. s. 1.

pět. Kromě programu sociálního a pracovního, které jsou určeny pouze uživatelům azylového domu a jsou pro ně povinné, jsou všechny ostatní programy nabídkové a mohou se do nich zapojit i uživatelé noclehárny a nízkoprahového denního centra.

V CSS JK pracuje aktivizační tým, tvořený vedoucím, koordinátorkou sociálních pracovníků, koordinátorem pracovníků v sociálních službách a hospodářkou. Aktivizační tým se schází pravidelně (2x za měsíc) k plánování, kontrole a hodnocení průběhu aktivizačních programů.

V následujícím textu se věnuji jednotlivým programům podrobněji.

### **3.2.3.1 Sociální program**

Klíčovými osobami sociálního programu jsou tři sociální pracovníce. Program je postaven na čtyřech základních kamenech: informovanosti o službě, jednání se zájemcem o službu, uzavření smlouvy o poskytnutí služby a tvorbě individuálního plánu.

Informovanost o službách poskytovaných v CSS JK je zajištěna prostřednictvím webových stránek, výroční zprávy, brožur Magistrátu města Brna (Adresář organizací působících v sociální oblasti ve městě Brně, Co? Kde? Jak? V Brně v nepříznivé sociální situaci) a informačního letáku. V místě poskytování služeb jsou to info-tabule, nástěnky a osobní komunikace s pracovníky v přímé péči.

Jednání se zájemcem o službu je možné skrze osobní kontakt (dopis, e-mail, telefon). Zájemce je seznámen s nabídkou služeb Azylového domu, s obsahem smlouvy o poskytování služby (podmínkami přijetí do AD), Domovním řádem a pravidly BOZP a PO.

Dojde-li zájemce o službu k přesvědčení, že ji chce užívat, následuje uzavření smlouvy o poskytnutí služby. Děje se tak způsobem, zaručujícím, že klient není pod nátlakem a rozumí obsahu dohody. Smlouva vymezuje postupy při nedodržování dohodnutých podmínek. Uzavírá se v písemné podobě, ve dvojím vyhotovení (jedno obdrží klient) a je uložena v souladu s pravidly o ochraně osobních dat.

Dalším krokem v rámci sociálního programu je tvorba individuálního plánu. Individuální plán je písemně zaznamenaná dohoda mezi uživatelem a sociálním pracovníkem o průběhu služby – je hlavním nástrojem jejího plánování. (Formulář Individuálního plánu je v příloze č. 2.) Jeho podstatou je rozpoznání skutečných potřeb klienta, definice konkrétních cílů a stanovení konkrétních kroků, které povedou k jejich naplnění. Uživatel je zodpovědný za stanovení a naplňování cílů, zodpovědností sociálního pracovníka je podpora klienta v procesu tvorby individuálního plánu a dále kontrola a hodnocení jeho naplňování. Pokud si

to situace žádá, je individuální plán dále specifikován či modifikován.

### **3.2.3.2 Pracovní program**

Cílem pracovního programu je aktivizace pracovních návyků, udržení a rozvoj současné pracovní a profesní dovednosti, pomoc při organizaci času a pravidelnosti. Pro klienty, kteří nejsou zaměstnaní v řádném pracovním poměru a jejichž zdravotní stav tomu nebrání, jsou pracovní aktivity povinné. Doporučený rozsah je minimálně 2 hodiny denně. (Povinnost účastnit se pracovního programu je zakotvena ve smlouvě o poskytnutí služby.)<sup>40</sup>

Každý uživatel je před výkonem pracovního programu seznámen s předpisy BOZP. Během jeho výkonu je motivován, kvalita odvedené práce je kontrolována a odpracovaná doba evidována. Hodnocení programu se provádí na poradách aktivizačního týmu.<sup>41</sup>

Klienti azylového domu jsou zapojeni převážně do úklidových prací, asistují také při údržbě budovy a jejího vybavení, pomáhají v kuchyni a v prádelně. V současnosti jsou čtyři uživatelé zapojeni do veřejně prospěšných prací, tzn. jsou zaměstnaní v řádném pracovním poměru (úklidové práce, pomoc v kuchyni a prádelně). Tento program probíhá ve spolupráci s ÚP Brno-město za finanční podpory Evropského sociálního fondu.

S pracovní aktivizací souvisí zmiňovaná spolupráce se sdružením Nový prostor a také nástěnka s nabídkou pracovních míst z Úřadu práce.

### **3.2.3.3 Duchovní program**

Duchovní program je nabídkový a rozumí se jím "společná nebo individuální setkání s uživateli, kde jsou seznamováni s učením Ježíše Krista a je jim vhodným způsobem nabízena cesta víry."<sup>42</sup> Realizaci duchovního programu se podrobně věnuji ve 4. kapitole.

### **3.2.3.4 Výchovný a vzdělávací program**

Výchovný a vzdělávací program je nabídkový a je uskutečňován podle možností organizační jednotky. V CSS JK se tak dělo například v letech 2006 - 2007, kdy v rámci

---

40 Srov. DIJKSTRA, P. *Směrnice národního velitele Armády spásy v ČR č. 16*, s. 3.

41 Srov. DIJKSTRA, P. *Směrnice národního velitele Armády spásy v ČR č.16*, s. 4.

42 Srov. DIJKSTRA, P. *Směrnice národního velitele Armády spásy v ČR č.16*, s. 5.

projektu Integrační program AS pro sociálně vyloučené osoby, proběhl Vzdělávací program, jehož cílem byla podpora uživatelů při hledání a udržení zaměstnání. Všichni účastníci byli školeni v následujících oblastech: psaní životopisu, komunikace s Úřadem práce a pracovními agenturami, základní komunikace po telefonu, otázky ohledně přijímacího pohovoru, prezentace sebe sama, nástup do zaměstnání a základní přehled pracovního práva. Výuku prováděli sociální pracovníci a úspěšní absolventi kurzu obdrželi po jeho ukončení osvědčení.

Pořádají se ovšem i méně rozsáhlé akce – např. přednáška zástupců Policie ČR o nebezpečí zneužití k trestné činnosti (o tzv. bílých koních) nebo přednáška o riziku infekce žloutenky apod.

### **3.2.3.5 Volnočasový program**

V rámci volnočasového programu, který je též nabídkový, se konalo v prostorách CSS JK již mnoho zajímavých akcí. Byly to například koncerty zpěváků Jaroslava Hutky a Evy Hencychové, koncert violoncellisty Jana Špilara, pravidelné Vánoční koncerty zpěváka Boba Frídla a studentského pěveckého sboru, koncert skupiny Mošny, beseda s hercem Jiřím Pechou, vystoupení Divadla Neslyším, beseda s horolezcem Miroslavem Cabanem, beseda o cestách po Blízkém východu s Tomášem Laušmanem. Hosté ze zahraničí se podíleli na Skotském, Nizozemském a Americkém večeru, kde prezentovali kulturu, zvyky, národní jídla a další zajímavosti o své vlasti. Klienti mají možnost pravidelné bezplatné návštěvy kina Scala.

V oblasti tělesné rekreace se lze zúčastnit se turnajů ve stolním tenise nebo si zahrát fotbal na pronajatém hřišti, nacházejícím se v těsné blízkosti Centra. (Klienti CSS JK hráli přátelská utkání se zástupci Městské policie Brno, s hráči 1. FC Brno a dva z nich se dokonce zúčastnili Mistrovství světa bezdomovců 2009 v Miláně). Největší volnočasovou událostí je každoroční AS festival v Brně (setkání klientů, zaměstnanců a přátel Armády spásy), kde probíhají soutěže ve více sportovních disciplínách, různé workshopy a zábavné programy.



## 4 Duchovní podpora poskytovaná v CSS JK

Podle Vágnerové je bezdomovec osobou, která z nějakého důvodu nemá, nechce nebo nemůže užívat trvalé bydliště, obvykle nemá zaměstnání a vztahy s rodinou jsou zcela dysfunkční. Její společenské vazby jsou minimální a proto zůstává vyloučena v izolaci. Tento životní styl akceptují lidé se změnou osobnosti, neschopní přijmout požadavky společnosti. Příčinou jejich pádu je psychosociální selhání spojené se ztrátou běžných rolí.<sup>43</sup>

Přestože se tato charakteristika vztahuje spíše na lidi žijící „na ulici“, než na osoby využívající bydlení v azylových domech (jak obě skupiny rozlišuje Prinz<sup>44</sup>), platí i o uživatelích služeb CSS JK, že těžiště jejich potíží se nachází v oblasti psychosociální. Hlavním problémem zde není ztráta dokladů totožnosti, nedostatek finančních prostředků apod. – podstatou problému je (menší či větší) psychosociální selhání. Pokud jsou vztahy s nejbližšími dysfunkční, pokud jsou narušeny a chybí hlubší sociální zakotvení, pak je velmi obtížné zvládat náročnější životní situace (ztráta zaměstnání, zdravotní problémy, dluhy), mnozí dospějí k názoru, že „je to nad jejich síly“, rezignují a uchylují se k přijatelnějším vyrovnávacím strategiím – např. konzumaci alkoholu a připojení se ke skupině podobně postižených.

Protože podstata problému těchto lidí se nachází hlouběji, než si většina společnosti uvědomuje (nejrozšířenějším názorem je, že „si za to mohou sami, nepracují a jenom se opíjí“), není ani řešení situace tak snadné, jak bychom si přáli. Resocializace se někdy (s větším či menším úspěchem) dosáhne, jindy je nemožná, protože změny osobnosti jsou již příliš velké. Klientovi chybí motivace k nápravě věcí, postrádá cíl, nenachází smysl své existence. Ocitl se v bezvýchodné situaci a pouze přežívá. U starších osob je tento stav ještě posilován vědomím, že to lepší z života je nenávratně pryč a teď už zbývá pouze čekání na jeho konec.

Především pro klienty v podobných existenciálně vyhrocených situacích je nezastupitelná nabídka duchovní podpory. To, že duchovní podpora bude součástí nabízené pomoci CSS JK, bylo deklarováno již při slavnostním otevření Centra prohlášením, že zařízení je zasvěceno Bohu, a že pomoc potřebným se zde bude poskytovat s ohledem na Ježíšova slova o posledním soudu (Mt 25:31-46).

V následujícím textu se pokusím o shrnutí toho, co se v souvislosti s poskytováním duchovní podpory konalo v minulosti a co se koná v době současné.

43 Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2002, s. 411.

44 Srov. PRINZ, P. *Bezdomovci*. In: *Praktické teologie pro sociální pracovníky*. Praha: Janík, 2008, s. 111.

## 4.1 Duchovní podpora v CSS JK v minulosti

Jelikož neexistovalo nějaké všeobecně platné pravidlo, jak duchovní podporu v rezidenčních zařízeních realizovat (směrnice národního velitele č.16, která tuto problematiku ošetřuje, vstoupila v platnost až v říjnu 2007), byl způsob jejího poskytování do značné míry určován osobností stávajícího ředitele. Závisel na úrovni jeho vlastního duchovního stavu, který byl formován prostředím, v němž se s vírou setkal poprvé, v němž vyrůstal, a dalšími zkušenostmi, provázejícími jeho duchovní růst. Úroveň tohoto stavu podmiňovalo také to, zda s křesťanstvím vyrůstal takřikajíc od kolébky či se ke Kristu obrátil až ve zralém věku, zda měl možnost seznámit se s praxí v různých jiných společenstvích (zda byl schopen s nimi navázat kontakt a spolupracovat), jeho chápání biblického učení, vlastní teologické přesvědčení a další faktory.

Od roku 1992 bylo možné ve způsobu poskytování duchovní podpory v CSS JK sledovat různé přístupy. Tradiční pojetí vypadalo tak, že v neděli ráno se konala pravidelná bohoslužba a každý den před večerí tzv. ztišení (několik slov k zamyšlení), které bylo pro klienty povinné.

Jiný ředitel byl ochoten do duchovní práce vnést větší míru svobody - bohoslužby se nekonaly v neděli ráno, ale ve všední den večer, spolupracovali na nich členové jiných církví, klienti byli zváni také k návštěvám dalších společenství, měl na srdci individuální pastorační péči klientům. Byl navíc také schopen duchovně podporovat i zaměstnance například tím, že se s nimi zúčastňoval modlitebních chviliek před nástupem do služby. (Ve své podpoře zaměstnancům šel dokonce tak daleko, že dvěma z nich zajistil mimo jiné účast na Kongresu Armády spásy v Los Angeles.)

Další ředitel využil toho, že pro duchovní práci byl (na určitou dobu) uvolněn pastorační pracovník a zodpovědnost za poskytování duchovní podpory ponechal na něm.

U jiných ředitelů se toto osobní nastavení nemohlo výrazněji projevit, neboť zde sehrála svoji roli skutečnost, že v platnost vstoupil zákon o sociálních službách a situace si vyžádala intenzivní práci na naplňování jeho požadavků, což mělo za následek značnou eliminaci aktivity v oblasti duchovní podpory.

Veškeré duchovní aktivity se odehrávaly buď v jídelně (největší místnost v zařízení), ve společenské místnosti (komornější prostředí) nebo - v případě osobní pastorační - na jiných místech (šatna personálu). V následujících podkapitolách uvádím konkrétní příklady toho, jakým způsobem byla duchovní podpora poskytována.

#### 4.1.1 Pravidelné akce

Pravidelnou událostí duchovního života v CSS JK bývala nedělní bohoslužba. Jejím obsahem zpravidla bývalo uctívání (chvalozpěvy a modlitby), čtení z Písma a krátké kázání. Byla zde patrná snaha o zapojení klientů do průběhu bohoslužby tím, že některý z nich četl český překlad kázání (pokud byl jeho autorem anglicky mluvící ředitel), a že všichni zúčastnění obdrželi texty chvalozpěvů, aby se mohli připojit ke zpěvu.

Další pravidelnou akcí bylo tzv. ztišení před večeří (devotion). Jeho smyslem bylo oslovit v několika větách i tu část klientů, která jinak o duchovní pomoc nejevila zájem. Tím, že ztišení bylo spojeno s oznámeními provozního charakteru, byla účast na něm povinná.

Součástí nabízené duchovní podpory byla též viditelně vyvěšená pozvánka na pravidelné bohoslužby ve Sboru Armády spásy na Staňkově ulici.

Každý týden se (ve večerních hodinách) konal Kulturní klub, který poskytoval prostor také pro „svrchní věci“. Pravidelně zde byly čteny žalmy, a moderátor Klubu často vedl řeč tak, že se nakonec přešlo od pomíjivého k věčnému. V rámci Kulturního klubu se pořádala setkání s hosty, kteří by nejen pobavili, ale předali i něco ze svého duchovního života. Pozvání například přijala spisovatelka Hana Pinknerová (předčítala své fejetony), herec Miroslav Částek (sehrál divadelní představení), Petr Šnédar (prezentoval své fotografie spojené s biblickými citáty), malíř a muzikant Rudolf Brančovský (zpíval chvalozpěvy a vyprávěl o své víře).

V období, kdy byla funkční služba pastoračního pracovníka, se konala pravidelná setkání i s ním. Šlo nejčastěji o biblické hodiny, kde byli účastníci seznamováni se základy víry a o pastorační rozhovory, v nichž se mohli kaplanovi svěřit s osobními problémy a obdržet radu a pomoc na důvěrnější úrovni.

Jednou za týden bývala konána též návštěva věznice v Kuřimi, kde bylo mimo jiné možno kontaktovat také bývalé klienty CSS JK.

#### 4.1.2 Nepravidelné akce

K nepravidelným akcím patřila ztišení (v jejich novější podobě), k jejichž pořádání se cítili povoláni tři pečovatelé. Pokud to dovolily provozní podmínky, byla tato neformální dobrovolná setkání uskutečňována s cílem zastavit se v denním shonu, ztišit se a poslechnout si slova věčného života. Čtení úryvků z Bible zde bylo doplňováno kratičkými úvahami a

obojí prokládáno zpěvem křesťanských písní s doprovodem kytary.

Klienti rádi přijímali pozvání na setkání s hosty ze zahraničí. Tak se mohli například seznámit s policistou z New Yorku a uslyšet vyprávění o jeho práci a víře. Setkali se také s Američanem, bývalým narkomanem, který svědčil o svém zázračném vysvobození ze závislosti na heroinu. Zajímavá byla vždy služba mládežnických misijních týmů (z Velké Británie, USA, mezinárodních), které – kromě toho, že se chtěly podílet také na nějaké praktické pomoci (např. úklid) – se s bezprostředním nadšením sdílely o své víře.

Biblické poselství se v CCS JK zvěstovalo i prostředky dramatickými. Divadelní spolky Jonáš (z Prahy) a Biblické divadlo Brno zde prezentovaly svá představení o narození Ježíše Krista. Pracovnice Kateřina Dresslerová se při různých příležitostech snažila oslovit klienty pantomimickými scénkami.

Klienti byli také zváni na programy některých brněnských církví (většinou to byla společenství, jejichž členové byli v CSS JK zaměstnaní – např.. Apoštolská církev a církev Slovo života). Jednalo se o vyučování základů křesťanské víry a různé tématické besedy. Byla zde i nabídka k účasti na evangelizačních shromážděních konaných ve městě Brně (mimo jiné i na satelitem přenášenou evangelizaci Billyho Grahama) nebo na evangelizační koncerty Johna de Jonga (autor a zpěvák písní ve stylu worship & praise) a Rodriga Rodrigueze (koncertní kytarista).

Zamyslet se nad pomíjivostí lidského života, nad smrtí, nad věčností a souvisejícími tématy, měli klienti možnost i při účasti na pietních setkáních k uctění památky jejich zesnulých spolubydlících.

## **4.2 Duchovní podpora v CSS JK v současnosti**

V současnosti se poskytování duchovní podpory v CSS JK věnuje menší pozornost, než tomu bývalo dříve. Je to zapříčiněno různými faktory, o nichž se zmíním podrobněji v podpodkapitole 5.2.3.

### 4.2.1 Pravidelné akce

Pořádání Kulturního klubu bylo pro vyčerpání organizátorů ukončeno, ale nahradil jej Klub Lenky Veselé (dobrovolná spolupracovnice), která jej pojímá jako duchovní pořad. Měl by se konat každý týden, ovšem ne vždy se to podaří - někdy Lenka Klub musí zrušit z důvodů pracovních, studijních či zdravotních. Obsahem těchto setkávání je například sledování videozáznamů vybraných dílů seriálu Exit 316 s následnou besedou k danému tématu (např. strach, láska, samota, bolest, odvaha, odpuštění, přátelství). Někdy se žádný program neplánuje a Klub se stane místem pro vzájemné sdílení. Jindy se prostě jenom pustí film s křesťanskou tematikou (Smrt a co bude dále, Důkaz). Průměrná návštěvnost je asi 15 osob.

Pravidelně se konají „noční setkání“ pracovníka v sociálních službách Zdeňka Odehnala s klienty, kteří projeví zájem o jeho péči. Probíhají v rámci pracovníkových nočních směn – je to jeho osobní iniciativa - s obsahem podobným dřívějším ztišením (čtení z Bible, chvalozpěvy, modlitba, sdílení). Tato noční ztišení se konají cca 6x za měsíc a zúčastňuje se jich 4 – 5 osob.

Každoročně se v Brně (v areálu Biskupského gymnázia) pořádá AS festival – den vyhrazený pro setkání klientů, zaměstnanců a členů AS z celé České republiky. Součástí bohaté nabídky jsou také duchovní programy (shromáždění s poselstvím národního velitele, modlitební setkání, koncert chval a uctívání).

Pravidelně se v CSS JK koná také Vánoční program, jehož součástí bývá vystoupení studentského pěveckého sboru a návštěva národního velitele s poselstvím o smyslu Vánoc. Klienti jsou též povzbuzováni k účasti na tradiční „Půlnoční“ v brněnských kostelech a nově také na štědrovečerním setkání, které pořádají protestantské církve na náměstí Svobody.

### 4.2.2 Nepravidelné akce

Několikrát během roku a zejména v době hlavních křesťanských svátků jsou klienti pozváni ke sledování filmu Ježíš (podle Lukášova evangelia) či Umučení Krista.

Do kategorie nepravidelně poskytované duchovní podpory lze zařadit i zvaní k účasti na bohoslužbách brněnských církví, k účasti na jejich Kurzech Alfa (nenátlaková forma evangelizace - cyklus přednášek o základech křesťanství, spojených s diskuzí a večerí zdarma) a dalších jejich programech pro veřejnost.

Dobrovolnice Lenka Veselá nacvičila spolu s některými návštěvníky jejího Klubu krátké divadelní představení o narození Krista, které předvedli v rámci Vánočního programu v roce 2008. Za neobvyklý a vzácný projev zájmu spojený s duchovní podporou lze pokládat Lenčiny návštěvy „klubových“ klientů v nemocnici.

K méně nápadným formám poskytování duchovní podpory patří například na nástěnce vyvěšované plakáty k zamyšlení (s citáty významných osobností, hlásících se k víře) nebo darování letáčků Brněnské tiskové misie (jsou přikládány k vánočním balíčkům, jako přání k narozeninám, posílány klientům v nemocnicích či věnovány klientům odcházejícím do Domovů pro seniory). Lze sem zařadit také ony okamžiky, kdy zaměstnanec v rozhovoru s klientem jen tak „mezi řečí“ prohodí třeba i jen jednu větu s určitým duchovním obsahem, která může ovlivnit klientovy „osobní dějiny víry“, což se vlastně může stát všude tam, kde se nachází člověk, který v sobě má ducha Kristova a je mu poddán.

## 5 Hodnocení sociální a duchovní podpory poskytované v CSS JK a návrhy zlepšení

Hodnocení obou oblastí podpory bude provedeno následujícím způsobem: určím si měřítko a položím několik otázek, jejichž zodpovězením dosáhnu vyhodnocení. K jeho výsledkům pak připojím návrhy vedoucí ke zlepšení.

### 5.1 Hodnocení sociální podpory

Pojem sociální podpora (v užším pojetí) byl v první kapitole vymezen jako v CSS JK poskytované sociální služby. **Měřítkem pro hodnocení poskytovaných služeb je především zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách a standardy kvality sociálních služeb.** V podkapitole 5.1 se snažím zodpovědět následující 4 otázky:

1. Splňuje CSS JK požadavky zákona 108/2006?
2. Splňuje CSS JK kritéria standardů kvality?
3. Jaká jsou pozitiva poskytované sociální podpory?
4. Jaká jsou negativa poskytované sociální podpory?

#### 5.1.1 Splňuje CSS JK požadavky zákona 108/2006?

Za zásadní pro hodnocení poskytovaných služeb v CSS JK pokládám tyto paragrafy zákona: § 2 – základní zásady, § 57 – základní činnosti služby azylový dům, § 61 - základní činnosti služby nízkoprahové denní centrum, § 63 - základní činnosti služby noclehárna a § 88 – povinnosti poskytovatelů. Jednotlivé paragrafy dále cituji a uvádím, jakým způsobem jsou jejich požadavky naplňovány v praxi CSS JK.

## § 2 - Základní zásady.

„(1) Každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství (§ 37 odst. 2) o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení.

(2) Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.“<sup>45</sup>

### Ad (1)

Základní sociální poradenství se poskytuje předáváním informací prostřednictvím osobního kontaktu s pracovníky v přímé péči nebo jejich zveřejněním na nástěnkách, informačních tabulích a letácích.

### Ad (2)

Zachovávání lidské důstojnosti osob je zajištěno směrnicí ředitele Ochrana práv osob. Individuální potřeby klientů jsou zohledněny ve směrnici ředitele č.3 - Výjimky (v situaci přechodně zhoršeného zdravotního stavu lze umožnit zapůjčení klíče od výtahu, přerušování pracovní aktivizace a pobyt na lůžku mimo provozní hodiny noclehárny) a ve směrnici ředitele Jednání se zájemcem o službu.

Aktivizační prvek pomoci je obsažen mimo jiné v realizaci aktivizačních programů – sociálním, pracovním (pro uživatele azylového domu povinné), duchovním, výchovně-vzdělávacím a volnočasovým.

## § 57 – Základní činnosti služby azylový dům.

V § 57 zákona jsou základní činnosti služby azylový dům definovány takto:

- „a) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- b) poskytnutí ubytování,
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních

záležitostí.“<sup>46</sup>

45 Zákon č.108/2006 Sb., § 2

46 Zákon č.108/2006 Sb., § 57



Ad a)

Strava je připravována místní kuchyní v podobě snídaně, teplého oběda a studené večeře (balíček). Klientům, kteří si z legitimních důvodů (zaměstnání, návštěva lékaře, úřadů apod.) stravu nemohou odebrat v době pravidelného výdeje, je poskytnuta strava náhradní (balíček). K dispozici je též kuchyňka pro samostatnou přípravu stravy.

Ad b)

Ubytování je poskytováno v apartmánech s 2-4 lůžkovými pokoji, s koupelnou a WC. Je zajištěno provádění úklidu, praní a sušení osobního prádla a prádla ložního. Smlouva o ubytování se uzavírá zpravidla na 12 měsíců.

Ad c)

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí se uskutečňuje podporou při vyřizování záležitostí, které souvisí s individuálním plánem a podporou sociálního začleňování (kontakt s rodinou, společenským prostředím).

## **§ 61 - Základní činnosti služby nízkoprahové denní centrum.**

V § 61 zákona jsou základní činnosti služby nízkoprahové denní centrum definovány takto:

- „a) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- b) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí.“<sup>47</sup>

Ad a)

Klienti mají zdarma k dispozici sprchu, WC, obnošené šatstvo. Za poplatek si mohou nechat vyprat a vysušit osobní prádlo.

Ad b)

V době 9:00 – 14:00 je možno zakoupit si svačinu (chléb s pomazánkou), ve 13:15 oběd (polévka s chlebem). V nízkoprahovém denním centru je možno konzumovat vlastní stravu. Po celou dobu provozu NDC je k dispozici nápoj (šťáva, čaj).

Ad c)

---

47 Zákon č.108/2006 Sb., § 61

Klientům je nabízena pomoc s vyřizováním běžných záležitostí (základní sociální poradenství) a jsou podporováni k aktivitám přispívajícím k sociálnímu začleňování.

### **§ 63 - Základní činnosti služby noclehárna.**

V § 63 zákona jsou základní činnosti služby noclehárna definovány takto:

- „a) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- b) poskytnutí přenocování.“<sup>48</sup>

Ad a)

V prostorách noclehárny je dispozici koupelna (umývadlo a vana) a WC. Za poplatek si klienti mohou nechat vyprat a vysušit osobní prádlo.

Ad b)

Přenocování je možné na patrových postelích ve třech dvoupokojových apartmánech. V prostorách noclehárny probíhá každodenní úklid. Čisté ložní prádlo je poskytováno vždy při příjmu nového klienta, ložní prádlo se pere minimálně 1x za 14 dní.

### **§ 88 – Povinnosti poskytovatelů.**

Podle § 88 zákona jsou poskytovatelé sociálních služeb povinni:

„a) zajišťovat dostupnost informací o druhu, místě, cílech, okruhu osob, jimž poskytují sociální služby, o kapacitě poskytovaných sociálních služeb a o způsobu poskytování sociálních služeb, a to způsobem srozumitelným pro všechny osoby,

b) informovat zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, o způsobu poskytování sociálních služeb a o úhradách za tyto služby, a to způsobem pro něj srozumitelným,

c) vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby, naplňovat jejich lidská i občanská práva, a které zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby,

d) zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob, a to ve formě srozumitelné pro všechny

---

48 Zákon č.108/2006 Sb., § 63

osoby,

e) zpracovat vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytují sociální služby, na úroveň služeb, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby,

f) plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců,

g) vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodů uvedených v § 91 odst. 3 písm. b),

h) dodržovat standardy kvality sociálních služeb,

i) uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání důvody uvedené v § 91 odst. 3.<sup>49</sup>

Ad a)

Jak jsem již uvedl ve 3. kapitole (3.2.3.1 – Sociální program), informovanost o službách poskytovaných v CSS JK je zajištěna prostřednictvím webových stránek, výroční zprávy, brožur Magistrátu města Brna (Adresář organizací působících v sociální oblasti ve městě Brně, Co? Kde? Jak? V Brně v nepříznivé sociální situaci) a informačního letáku. V místě poskytování služeb jsou to info-tabule, nástěnky a osobní komunikace s pracovníky v přímé péči.

Ad b)

Před uzavřením smlouvy je klient srozumitelným způsobem poučen o jejím obsahu a seznámen s nejpodstatnějšími body domovního řádu.

Ad c)

Vytváření podmínek umožňujících naplňování lidských a občanských práv je ošetřeno směrnicí ředitele Ochrana práv uživatelů.

Ad d)

Vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby jsou zpracována ve směrnicích národního velitele, ve směrnicích ředitele a v manuálech sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách.

Ad e)

Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytují sociální

---

49 Zákon č.108/2006 Sb., § 88

služby, jsou požadovaným způsobem zpracována ve směrnici ředitele Postup při podávání a vyřizování stížností na kvalitu a způsob poskytování služby.

Ad f)

Průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů je patřičně plánován, evidován a hodnocen.

Ad g)

Evidence odmítnutých žadatelů o sociální službu je řádně vedena v počítačích na recepci a v kancelářích sociálních pracovníků.

Ad h)

Dodržováním standardů kvality sociálních služeb se podrobněji zabývám v textu níže.

Ad i)

Smlouva o poskytnutí sociální služby je vždy náležitě uzavřena.

**Odpověď na otázku č. 1:** Požadavky stěžejních paragrafů zákona 108/2006 Sb. jsou implantovány do psaných pracovních postupů CSS JK (směrnice národního velitele, směrnice ředitele), které jsou v případě potřeby konkretizovány v manuálech sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách. Zaměstnanci byli prokazatelně s těmito směrnici seznámeni a jejich nerespektování je považováno za porušení pracovní kázně. Kontrolu a hodnocení provádí koordinátor sociálních pracovníků, koordinátor pracovníků v sociálních službách a ředitel. Tímto mechanismem je při poskytování sociálních služeb v CSS JK dosaženo splnění požadavků zákona 108/2006 Sb.

### **5.1.2 Splňuje CSS JK kritéria standardů kvality?**

Ačkoliv vyhláška 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, uvádí mnohá kritéria, která by pro hodnocení sociální podpory v CSS JK byla velmi užitečná, z důvodu zachování přiměřeného rozsahu 5. kapitoly se budu zabývat pouze těmi kritérii, která jsou ve vyhlášce označena jako zásadní.

## **Standard č. 1 - Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb.**

„a) Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována;

b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace;

c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje.<sup>50</sup>

Ad a)

Požadavky kritéria jsou naplněny ve veřejných závazcích všech tří služeb CSS JK.

Ad b)

Uplatnění vlastní vůle je jedním z principů poskytování sociální služby (zakotveno ve veřejných závazcích všech tří služeb CSS JK). Ošetřeno též v Etickém kodexu AS.

Ad c)

Písemně zpracované pracovní postupy jsou obsaženy ve směrnících národního velitele, ve směrnících ředitele a v manuálu sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách.

## **Standard č. 2 – Ochrana práv osob.**

„a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.<sup>51</sup>

Ad a)

Ve směrnici ředitele Ochrana osobních údajů je přehled práv osob včetně opatření,

50 Vyhláška 505/2006 Sb., příloha č.2 – *Obsah standardů kvality sociálních služeb*, standard č. 1

51 Vyhláška 505/2006 Sb., příloha č.2 – *Obsah standardů kvality sociálních služeb*, standard č. 2

jimiž budou zajišťována.

Ad b)

V téže směrnici je vymezení rizikových oblastí, v nichž by mohlo v dojit v souvislosti s poskytováním služeb k porušení práv uživatelů.

### **Standard č. 3 – Jednání se zájemcem o službu.**

„a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

b) Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.“<sup>52</sup>

Ad a)

Toto kritérium je splněno ve směrnici ředitele Jednání se zájemcem o službu.

Ad b)

Děje se tak ve všech třech službách CSS JK prostřednictvím pracovníků v přímé péči (pracovníci v sociálních službách, sociální pracovníci).

### **Standard č. 4 – Smlouva o poskytování sociální služby.**

„a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.“<sup>53</sup>

Ad a)

Tento požadavek je splněn ve směrnici národního velitele č.2 – Smlouvy o poskytování služeb.

---

52 Vyhláška 505/2006 Sb., příloha č.2 – *Obsah standardů kvality sociálních služeb*, standard č. 3

53 Vyhláška 505/2006 Sb., příloha č.2 – *Obsah standardů kvality sociálních služeb*, standard č. 4

## **Standard č. 5 – Individuální plánování průběhu sociální služby.**

„a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby;

c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle;

d) Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance.“<sup>54</sup>

Ad a)

Pravidla jsou uvedena ve směrnici ředitele č.9 – Plánování služby.

Ad b)

Průběh poskytování sociální služby plánuje spolu s osobou sociální pracovník.

Ad c)

Hodnocení naplňování cílů je kompetencí sociálního pracovníka.

Ad d)

Pro plánování a hodnocení průběhu služby jsou určeni sociální pracovníci.

## **Standard č. 6 – Dokumentace o poskytování sociální služby.**

„a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.“<sup>55</sup>

Ad a)

Pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace ošetřují směrnice národního velitele č.1 – K zabezpečení osobních dat v organizačních jednotkách Armády spásy, směrnice ředitele č.15 – Evidence uživatelů služeb, směrnice ředitele č.16 – Osobní složky uživatelů a směrnice ředitele č.17 – Archivnictví organizační jednotky.

---

54 Vyhláška 505/2006 Sb., příloha č.2 – *Obsah standardů kvality sociálních služeb*, standard č. 5

55 Vyhláška 505/2006 Sb., příloha č.2 – *Obsah standardů kvality sociálních služeb*, standard č. 6

### **Standard č. 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.**

„a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

b) Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele.“<sup>56</sup>

Ad a)

Tato pravidla jsou uvedena ve směrnici ředitele Postup při podávání a vyřizování stížností na kvalitu a způsob poskytování služby.

Ad b)

Zmíněná směrnice je v plném znění zveřejněna v prostorách všech služeb CSS JK. Zaměstnanci byli s pravidly prokazatelně seznámeni (stvrzeno podpisem zaměstnanců).

### **Standard č. 8 – Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje.**

„a) Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat.“<sup>57</sup>

Ad a)

Problematiku ošetřuje směrnice ředitele Návaznost poskytované služby na dostupné zdroje. Pracovníci CSS JK aktivně podporují uživatele ve využívání běžných služeb, v zapojení do volnočasových a vzdělávacích akcí, ve využívání přirozených sítí (rodina, přátelé) a snaží se předejít nebo snižovat návyk na sociální službu.

### **Standard č. 9 – Personální a organizační zajištění sociální služby.**

„a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu

<sup>56</sup> Vyhláška 505/2006 Sb., příloha č.2 – *Obsah standardů kvality sociálních služeb*, standard č. 7

<sup>57</sup> Vyhláška 505/2006 Sb., příloha č.2 – *Obsah standardů kvality sociálních služeb*, standard č. 8



a potřebám osob, kterým je poskytována.“<sup>58</sup>

Ad a)

Tématem se zabývá směrnice národního velitele č.9 – O pracovně právních vztazích, směrnice ředitele Personální a organizační zajištění, směrnice ředitele č.19 – Dobrovolnictví, směrnice ředitele č.21 – Náplně práce zaměstnanců organizační jednotky a směrnice ředitele č.24 - Odpovědnost a kompetence zaměstnanců.

**Odpověď na otázku č. 2:** Podobně jako u zákona o soc. službách, jsou i požadavky zásadních kritérií standardů kvality implantovány do psaných pracovních postupů CSS JK (směrnice národního velitele, směrnice ředitele), které jsou v případě potřeby konkretizovány v manuálech sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách. Zaměstnanci byli prokazatelně s těmito směrnici seznámeni a jejich nerespektování je považováno za porušení pracovní kázně. Kontrolu a hodnocení provádí koordinátor sociálních pracovníků, koordinátor pracovníků v sociálních službách a ředitel. Tímto mechanismem je při poskytování sociálních služeb v CSS JK dosaženo splnění kritérií standardů kvality.

### 5.1.3 Jaká jsou pozitiva při poskytování sociální podpory v CSS JK?

Domnívám se, že mezi všemi ostatními pozitivními faktory, je tím nejvýznamnějším osobnost stávajícího ředitele. Jeho role v celém projektu je rolí nejdůležitější a protože se jí snaží naplnit zodpovědně, může být celému týmu zaměstnanců příkladem a může jej vést správným způsobem. Jeho osobnostní výbava je nadstandardní – je velmi pracovitý, cílevědomý, náročný (v prvé řadě na sebe samého), má rád kvalitu. Usiluje o svůj profesní růst, o náležitý rozhled, chápání souvislostí a moudrost vůbec. Má vizi, chce své práci rozumět a dělat ji dobře. Přitom všem zůstává laskavým, přátelským, nechybí mu humor a pochopení pro lidskou nedokonalost. Ve spojení s upřímnou vírou Boha, k němuž se hrdě hlásí, a jemuž chce i na pracovišti sloužit, je celému zařízení obrovským přínosem.

Velmi důležitým je ředitelův pozitivní postoj k zákonu 108/2006 Sb. a standardům kvality sociálních služeb, který se přenáší prostřednictvím porad managementu na koordinátory pracovníků v přímé péči a prostřednictvím pravidelných schůzek nad standardy kvality (2x za měsíc) také přímo na sociální pracovníky a pracovníky

---

58 Vyhláška 505/2006 Sb., příloha č.2 – Obsah standardů kvality sociálních služeb, standard č. 9

v sociálních službách, což se zřejmě nedaří v každém zařízení poskytujícím sociální služby. (Tématem těchto schůzek je připomenutí si obsahu jednotlivých standardů a reflexe vlastní dobré a špatné praxe, čímž se „litera zákona“ oživuje a stává se součástí myšlenkového světa pracovníků, což je pro zavádění „ducha“ standardů do praxe podstatné.)

Kladně lze hodnotit snahu po trvalém zvyšování kvality služby (předinspekční konzultace, simulace inspekce, dotazník pro sebepoznání úrovně naplňování standardů kvality, dotazník IP ESF, vlastní ankety o spokojenosti uživatelů apod.) a také vědomí rizika provozní slepoty, na něž se v CSS JK reaguje žádostí o poskytování zpětné vazby jak od zaměstnanců, tak od klientů, dobrovolníků, praktikantů a dalších spolupracujících subjektů.

Velmi důležité je, že jsou dána jasná „pravidla hry“. V centru se uplatňuje víceetapový resocializační model a práce prostřednictvím 5 aktivizačních programů. Klienti rozumí tomu, co se jim nabízí a co se od nich očekává, zaměstnanci rozumí tomu co a jak mají dělat. Prostor pro nejasnosti je redukován na minimum, čímž se předchází mnoha zbytečným nedorozuměním a konfliktům.

Dobrá práce se odvádí (a ke zlepšování dochází) i v podpůrných oblastech jako je zajištění financování provozu a public relations.

**Odpověď na otázku č. 3:** Pozitiva lze najít v osobnosti ředitele, v jeho kladném postoji k zákonu 108/2006 Sb. a standardům kvality, kterým motivačně působí na celý tým, což se v posledku projevuje při práci s klientem. Hodnotná je snaha o trvalý růst kvality poskytovaných služeb, jasně definovaná pravidla provozu CSS JK pro všechny zúčastněné, úsilí o finanční zajištění projektu a vytvoření významnějších vztahů s veřejností.

#### **5.1.4 Jaká jsou negativa při poskytování sociální podpory v CSS JK?**

V blízké minulosti byla patrná velká snaha po správném nastavení pracovních postupů a mechanismů (v souvislosti se zaváděním požadavků zákona 108/2006 Sb. do praxe), což bylo sice nezbytné, ale tempo požadovaných změn bylo příliš vysoké. Změny se týkaly především pracovníků v sociálních službách, jejichž tým je nejpočetnější, a kteří slouží 12-hodinové směny, což znamená, že se na pracovišti objevují průměrně 13x do měsíce. Většina z nich měla problém se dostatečně rychle zorientovat, což způsobovalo určitou nejistotu a nespokojenost, která, samozřejmě, snižuje kvalitu práce. Situace se v současnosti stabilizovala, ale tato nedávná zkušenost potvrdila platnost přísloví, že méně je někdy více.

Za slabinu systému pokládám nedostatečnou péči o zaměstnance (zejména pracovníky

v sociálních službách). Povaha jejich práce vyžaduje výkon mnoha stereotypních činností, což může vést k určitému rutinérství. Takovýto mechanický styl práce (obzvláště v pomáhající profesi) pak snadno způsobí únavu, vyčerpání až vyhoření pracovníka. Domnívám se, že je namísto větší podpora ze strany vedení, častější projevy uznání a více odměňování. Také by bylo užitečné pracovat na způsobu jejich nazírání na vlastní profesi – aby sociální práci vnímali v širším kontextu, v širších časových souvislostech, aby pro ně nebyla jenom zaměstnáním, ale (obzvláště u těch věřících) také privilegiem a posláním s úžasnou tradicí.

Dalším záparem je nedostatečné personální zajištění týmu pracovníků v sociálních službách a také v oblasti technické údržby budovy. Zlepšení kvality práce by prospělo navýšení počtu pracovníků v sociálních službách alespoň o jednoho zaměstnance (totéž platí také v případě technické údržby).

**Odpověď na otázku č. 4:** Záporně lze hodnotit příliš vysoké tempo ve změnách pracovních postupů a při jejich realizaci zaměstnanci. Rezervy jsou v podoře zaměstnanců (chybí častější oceňování, odměňování a motivace). Negativním faktorem je také nedostatečné personální zajištění poskytovaných služeb.

### 5.1.5 Shrnutí

Požadavky stěžejních paragrafů zákona 108/2006 Sb. a zásadních kritérií standardů kvality jsou v praxi CSS JK splňovány.

Pozitivem je osobnost ředitele, jeho kladný postoj k zákonu 108/2006 Sb. a standardům kvality a vliv na práci celého týmu. Hodnotná je snaha o trvalý růst kvality, jasně definovaná pravidla provozu CSS JK, úsilí o finanční zajištění projektu a vytvoření významnějších vztahů s veřejností.

Negativa lze spatřovat v někdy příliš vysokém tempu inovačního procesu, v nedostačující podpoře zaměstnanců a nedostatečném personálním zajištění služeb.

### 5.1.6 Návrhy zlepšení

1. V případě zavádění dalších inovací postupovat volnějším tempem s ohledem na to, že pracovní tým (zejména pracovníci v sociálních službách) potřebuje k absorpci nových podnětů delší čas.
2. Více se zaměřit na podporu zaměstnanců (zejména tým pracovníků v sociálních službách) a předcházet jejich vyčerpání všemi vhodnými prostředky – např. častější ocenění práce, pochvaly, umožnění relaxace v mini fit-centru (vybavení je, prostor by se snad dal vyhradit též), drobné dárky od sponzorů, zajištění bezplatné návštěvy kina, divadla či muzea a podobně. K rozšíření obzoru by mohly přispět například častější exkurze do jiných zařízení či darování publikace o historii sociální práce.
3. Pro rychlejší odstraňování technických nedostatků na vybavení CSS JK zaměstnat v rámci veřejně prospěšných prací technikova asistenta, který by mohl zajišťovat opravy drobnějšího charakteru.

## 5.2 Hodnocení duchovní podpory

V první kapitole této práce byl pojem duchovní podpora vymezen takto: zvěstovat poselství Bible nevěřícím a pomáhat v duchovním životě věřícím. Tato definice se snaží vystihnout podstatu duchovní podpory v pojetí Armády spásy. Způsob jakým má být tato podpora realizována v rezidenčních službách AS je nastíněn ve směrnici národního velitele č. 16 v článku - Duchovní program.

**Pojetí duchovní podpory Armády spásy (zvěstovat poselství Bible nevěřícím a pomáhat v duchovním životě věřícím) spolu s článkem Duchovní program budou měřítkem pro hodnocení poskytování duchovní podpory v CSS JK.**

V následujícím textu se pokouším o zhodnocení poskytované duchovní podpory nalezením odpovědí na následující 3 otázky:

1. Co a jak se má v rámci duchovní podpory v CSS JK poskytovat?
2. Co a jak se poskytuje?
3. Jaké jsou příčiny současného stavu?

### 5.2.1 Co a jak se má v rámci duchovní podpory v CSS JK poskytovat?

Teoretickým východiskem pro poskytování duchovní podpory v CSS JK je její pojetí Armádou spásy (zvěstovat poselství Bible nevěřícím a pomáhat v duchovním životě věřícím) spolu s šestým článkem Směrnice národního velitele č.16, nazvaným **Duchovní program**. Tento článek v plné podobě zní:

- „a) Duchovní program vychází z misijního prohlášení Armády spásy v ČR - viz. Příloha č.2. Je založen na dobrovolnosti a je součástí nabídky pro uživatele.
- b) Za duchovní program v organizační jednotce odpovídá vedoucí organizační jednotky.
- c) Koncepce duchovního programu je vypracována vedoucím organizační jednotky na základě možností organizační jednotky a schopností – obdarováním zaměstnanců.
- d) Koncepci duchovního programu schvaluje národní velitel Armády spásy.
- e) Duchovním programem se rozumí společná nebo individuální setkání s uživateli, kde jsou seznamováni s učením Ježíše Krista a je jim vhodným způsobem nabízená cesta víry.
- f) Duchovní program je vypracován a organizován ve spolupráci s místním sborem Armády spásy.“<sup>59</sup>

V tomto článku bych chtěl podtrhnout tři zásadní body:

- Duchovní program vychází z Misijního prohlášení – tzn. má být založen na Bibli a má se kázat evangelium.<sup>60</sup>
- Koncepci duchovního programu vypracovává vedoucí organizační jednotky (ředitel).
- Klíčovými osobami při realizaci duchovního programu jsou ředitel, zaměstnanci a členové místního sboru Armády spásy.

**Odpověď na otázku č. 1:** V rámci poskytování duchovní podpory v CSS JK by se mělo zvěstovat poselství Bible nevěřícím a pomáhat v duchovním životě věřícím, duchovní podpora by měla být založena na Bibli a mělo by se kázat evangelium. Ředitel by měl vypracovat koncepci duchovního programu a ve spolupráci s vhodnými zaměstnanci a členy Sboru Armády spásy zajistit její realizaci.

59 Srov. DIJKSTRA, P. *Směrnice národního velitele Armády spásy v ČR č.16*, s. 5.

60 Srov. KLIMEŠ, P. *Poskytujeme sociální službu*. Praha: Armáda spásy v ČR, 2008, s. 10.

## 5.2.2 Co a jak se poskytuje?

Podle údajů uvedených v podkapitole 4.2 se současná praxe (z hlediska systematické práce) omezuje pouze na Klub Lenky Veselé (1x za týden, v červenci a v srpnu letní přestávka). Další pravidelnou akcí je noční ztišení Zdeňka Odehnala (6x za měsíc) a pak jsou to už jenom AS festival a Vánoční program (1x za rok). Zde všude je obsah duchovní podpory v souladu s požadavky pojetí AS i článku Duchovní program.

**Odpověď na otázku č. 2:** V CSS JK je zvěstováno poselství Bible nevěřícím a pomáháno v duchovním životě věřícím, duchovní podpora je založena na Bibli a je kázáno evangelium. Děje se tak ovšem v nedostatečné míře a způsobem nesystematickým.

## 5.2.3 Jaké jsou příčiny současného stavu?

Podle výše citovaného článku Duchovní program, jsou při organizaci duchovního podporování v rezidenčních službách klíčovými tyto osoby:

- ředitel (vedoucí organizační jednotky)
- zaměstnanci
- členové Sboru Armády spásy.

Stávající **ředitel** - upřímný křesťan - je bezpochyby k poskytování duchovní podpory nakloněn. Jeho pozice, ovšem, vyžaduje značné pracovní nasazení v jiných oblastech, než je duchovní program, protože úkolů spojených s vytvořením podmínek pro zajištění provozu CSS JK je mnoho. Navíc se věnuje kombinovanému studiu, což klade také nemalé nároky na čas a energii. Nachází se tedy ve stavu, kdy nemá příliš velkou kapacitu nejen na osobního zapojení do určité formy pravidelně poskytované duchovní podpory, ale (a to je závažnější) ani na tvorbu koncepce duchovního programu - případně dohled na průběh její realizace.

Situaci znesnadňuje skutečnost, že se (podle jeho vlastního vyjádření) dosud nepodařilo vytvořit s místním sborem systém nějaké pravidelné spolupráce. Tento stav je dlouhodobý – trvá prakticky od zahájení provozu CSS JK. Pokud se nějaká společná iniciativa realizovala, šlo spíše o ojedinělé případy.

Přes uvedené a pochopitelné důvody se ovšem nic nemění na tom, že je to stále osoba ředitele, která je zodpovědná za tvorbu koncepce duchovního programu, a že jeho role v celém případě je zásadní.

Dalšími klíčovými osobami, jež by mohly v realizaci duchovního programu sehrát důležitou roli jsou **zaměstnanci**. V současnosti jich v CSS JK pracuje 26 a ke křesťanství se jich hlásí 10 (jsou zde zastoupeny církve Apoštolská, Církev adventistů sedmého dne, Českobratrská evangelická, Římskokatolická a Slovo života), ale většina se do duchovní služby neangažuje. Příčiny jsou různé – domnívám se, že je to lhostejnost (víra pro ně samotné není tak důležitá, že by měli potřebu se o ní sdílet s někým jiným a klienty nepovažují za ty, pro jejichž život by to mělo nějaký zásadní význam), duchovní nezralost (jimi žité křesťanství je zřejmě poněkud plytké, stačí jim jejich soukromá víra, neuvědomují si, jak vzácný dar obdrželi a nepředávají jej dále) a také určitý křesťanský konzumismus (jsou zvyklí na pasivní braní, na to, že tyto věci dělá nějaký profesionál – pastor, farář, možná k tomu nebyli nikdy nikým vedeni a vůbec neuvažují o tom, že by mohli dělat něco oni sami).

**Členové Sboru Armády spásy** se do poskytování duchovní podpory klientům CSS JK (kromě AS festivalu a Vánočního programu) prakticky nezapojují.

Prvním důvodem je problém místní - Sbor AS sídlí na ulici Staňkově a od CSS JK (na ulici Mlýnské) je vzdálen minimálně 20 minut cesty. Pokud by se aktivity duchovního programu měly vykonávat zde, bylo by to pro mnohé (zvláště starší) klienty demotivující. V minulosti byla projevována snaha uspořádat Vánoční program pro klienty CSS JK v prostorách Sboru na Staňkově, což bylo sice milé gesto, ovšem negativa převážila (nepohodlný přesun MHD v nepříjemném počasí, neznámé prostředí a lidé).

Další příčinou bude zřejmě skutečnost, že Armáda spásy má v Česku velmi malý počet členů (nedosahuje ani tří stovek nutných k registraci jako církve) a mimo jiné také proto je její vliv na okolní svět nepatrný. V brněnském sboru se odráží to, jaká je situace na úrovni národní. Sboroví důstojníci jsou většinou plně zaneprázdněni povinnostmi ve svých střediscích a na duchovní službu mimo ně již není kapacita. A co se týče řadových členů – je pravděpodobně těžké najít osobu vhodnou k tomuto úkolu. Chybí osobnosti alespoň přibližující se velikosti formátu zakladatele Armády spásy Williama Bootha. Chybí lidé skutečně odevzdaní Boží vůli a potřebným, kteří by uvažovali podobně radikálně jako on:

„ ...ode dne, kdy jsem přijal londýnské chudé do svého srdce a také vizi, co může Ježíš Kristus pro ně učinit, rozhodl jsem se, že celý život Williama Bootha bude patřit Bohu. Má-li dnes Armáda spásy nějakou moc, je to proto, že Bohu patří veškeré uctívání mého srdce,

všechna síla mé vůle a veškerý vliv na můj život.“<sup>61</sup>

**Odpověď na otázku č. 3:** Hlavní příčina současného stavu poskytování duchovní podpory v CSS JK tkví v tom, že chybí koncepce duchovního programu a následné zapojení klíčových osob do její realizace. Důvody proč taková koncepce nebyla vytvořena a realizována, jsou zejména zaneprázdněnost a málo efektivní duchovní život klíčových osob.

#### 5.2.4 Shrnutí

Je zřejmé co a jak by se mělo dělat.

To, co se děje, je obsahově správné, ale míra je nedostatečná a způsob provizorní.

Chybí jasná koncepce a angažovanost klíčových osob.

#### 5.2.5 Návrh řešení

Domnívám se, že má-li dojít k nějaké významnější změně statu quo, je nutné zjistit, jaké jsou možnosti participace klíčových osob při poskytování duchovní podpory a na základě tohoto zjištění pak vytvořit koncepci duchovního programu. Z toho vyplývá, že by se do řešení celé záležitosti měl zapojit ředitel CSS JK a podniknout následující kroky:

1. Iniciovat schůzku s důstojníkem místního Sboru Armády spásy, připomenout si společnou zodpovědnost za tvorbu a realizaci Duchovním programu (vyplývající ze směrnice národního velitele), současný stav analyzovat a hledat možnosti spolupráce. Pokud by byly nalezeny, dohodnout se na její konkrétní podobě a činnost zahájit.
2. Oslovit zaměstnance CSS JK, kteří se pokládají za křesťany, i jim připomenout jejich díl zodpovědnosti při poskytování duchovní podpory a pokusit se mezi nimi najít osoby vhodné a ochotné ke spolupráci. Snad by zde byla namístě i snaha o určité osobní duchovní probuzení zaměstnanců, neboť jejich současný duchovní stav (alespoň jak se projevuje v CSS JK) lze, žel, nazvat spánkem.

---

61 HOSIER, H. *William a Catherine Boothovi - zakladatelé Armády spásy*. Praha: Návrat domů, 2000, s. 172.



3. Pokud by nedošlo k odezvě na žádnou z iniciativ popsaných výše, navrhol bych, aby ředitel přistoupil ke hledání alternativních zdrojů – externích dobrovolníků. Jednak zde nevidím žádné další možnosti řešení a zadruhé v případě Lenky Veselé, která je dobrovolníkem, se ukázalo, že „ten správný člověk“ může vykonat spoustu dobré práce přestože s ním (paradoxně) směrnice o duchovním programu vůbec nepočítá. Prinz mluví dokonce o nezbytnosti spolupráce s externisty: „Služby pro lidi v nouzi prahnou po pomoci duchovních i laiků, kteří by tyto úkoly (být s lidmi v nouzi, darovat jim sebe sama) na sebe vzali. Taková role je nezastupitelná, protože ji nikdy nemohou naplnit pracovníci.“<sup>62</sup> Alternativní zdroje spolupráce by bylo třeba hledat v brněnských církvích, kde se, dle mého názoru, nachází (mmj. vzhledem k tomu, že Brno je druhým největším městem ČR), značný potenciál, využitelný k poskytování duchovní podpory v CSS JK. Církev by tedy měla být oslovena a měla by jim být nabídnuta možnost spolupráce.

Určitou naději do budoucna lze spatřovat v tom, že současný sborový důstojník kpt. Peter Beeldman nedávno vstřícně reagoval na nabídku ke spolupráci s Lenkou Veselou při pořádání Kurzů Alfa v prostorách CSS JK. Realizace by vypadala tak, že v prostorách společenské místnosti by se přihlášeným zájemcům podávala večeře, poté by zaznělo několik písní, po nich by následovala, přednáška na některé ze základních křesťanských témat např. Kdo je Ježíš? Proč číst Bibli? Jak se modlit? a pak by následovala diskuze.

Další slibnou informací je, že sociální komise Armády spásy projednává aktualizaci článku Duchovní program ze 16. směrnice národního velitele a zabývá se myšlenkou zřízení pozice pastoračního pracovníka v rezidenčních službách AS.

To by mohly být jedny z prvních konkrétních kroků, napomáhající k vytvoření funkční koncepce duchovního programu a tím i efektivnímu poskytování duchovní podpory v Centru sociálních služeb Josefa Korbela.

---

62 PRINZ, P. Bezdomovci. In: *Praktické teologie pro sociální pracovníky*. Praha: Jabok, 2008, s. 117.

## Závěr

V úvodu práce byly vytyčeny dva cíle:

- 1) Stručný popis historie a současnosti Armády spásy, popis sociální podpory poskytované v jejím CSS JK, zhodnocení a návrh zlepšení této podpory.
- 2) Popis duchovní podpory poskytované v CSS JK, její zhodnocení a návrh řešení, vedoucího ke zlepšení současné situace.

Prvního cíle bylo dosaženo kapitole druhé, kde je popsán vznik organizace, její charakterické rysy, způsob poskytování sociální a duchovní podpory v minulosti, její růst a způsob poskytování sociální a duchovní podpory v současnosti. Text kapitoly třetí - o sociální podpoře poskytované v Centru sociálních služeb Josefa Korbela - si všímá vlivu zákona o sociálních službách a standardů kvality na její profilaci a soustředí se na tři registrované služby a pět aktivizačních programů. Současně s hodnocením poskytované sociální podpory (v 5. kapitole) je předloženo také několik podnětů, které by mohly její úroveň zlepšit.

Druhý cíl byl naplněn v kapitole čtvrté, která se krátce zabývá významem duchovní podpory lidem bez přístřeší, soustředí se na podmínky k poskytování duchovní podpory v CSS JK v minulosti, všímá si rozdílných přístupů k realizaci v souvislosti s různými osobnostmi ředitelů a přináší popis pořádaných pravidelných a nepravidelných akcí v minulosti i v současnosti. Pátá kapitola pak přináší hodnocení duchovní podpory, v němž se zaměřuje na to, co by se mělo dělat, co se dělá a jaké jsou příčiny současného stavu. Hodnocení je spojeno s návrhem konkrétních kroků, jež by měly vést ke zlepšení situace.

Část textu práce (2. a 3. kapitola) lze nabídnout zájemcům o informace související s činností Armády spásy a Centra sociálních služeb Josefa Korbela. Text 4. kapitoly může být inspirací pro případné spolupracovníky na realizaci duchovního programu. Hodnocení a návrhy možného zlepšení obou oblastí (5. kapitola) budou předloženy klíčovým osobám.

Během práce na tomto tématu jsem se potýkal s nedostatkem literatury v českém jazyce a pocíťoval jsem potřebu existence materiálu, který by české veřejnosti důstojným způsobem představil (v celonárodním měřítku) organizaci, jež v roce 2010 oslaví 20. výročí obnovení činnosti v České republice.

V průběhu tvorby práce jsem měl možnost uvědomit si hlouběji několik skutečností. Například výjimečnost zakladatele Armády spásy Williama Bootha a jeho nejbližších spolupracovníků, z jejichž každodenní dřiny v zapadlých ulicích východního Londýna vyrostla organizace s obrovským vlivem na celosvětové úrovni. Musel jsem se také zabývat myšlenkami na to, jak Bůh nazírá na člověka z cílové skupiny „lidé bez přístřeší“, jak On pohlíží na bezdomovce, outsidersy společnosti, jak také vidí ty, kteří se jim snaží pomáhat.

Retrospektiva sociální a duchovní podpory CSS JK mi připomněla, kolik dobrého a užitečného se už v tomto zařízení udělalo, jak významná a smysluplná jeho činnost byla a je. Mohl jsem také získat určitý nadhled – podívat se na práci zaměstnanců z jiné perspektivy (vystoupit na čas z kolotoče každodenních provozních starostí, který nabízí poněkud rozmazaný, nejasný a nečitelný výhled) a vnímat ji podobně jako strom, který klidně a jistě - den za dnem - roste, slouží a přináší užitek.

Díky této bakalářské práci jsem si (mimo jiné) uvědomil, že jsem vděčný za možnost být zaměstnán v zařízení, které chce pomáhat potřebným, které je zasvěceno Bohu a (přestože jsou únava, zklamání a krize nevyhnutelné) práce v něm může přinášet uspokojení a naplnění.

## Použitá literatura

- Armáda spásy: 1. svobodné shromáždění po 40. letech.* Sbor Církve bratrské Brno, 1.7.1990.
- BEELDMAN, P. *Realizace služby.* Brno: NZDM Jonáš, 2008.
- BEELDMAN, P. *Veřejný závazek.* Brno: NZDM Staňkova, 2008.
- Bible. Písmo svaté Starého a Nového zákona.* Praha: Česká biblická společnost, 2008, ISBN 978-80-85810-66-7
- Co je Armáda spásy.* Informační brožura Armády spásy
- DIJKSTRA, P. *Směrnice národního velitele Armády spásy v ČR č. 16.* Praha: Armáda spásy v ČR 2007.
- HOSIER, H. *William a Catherine Boothovi - zakladatelé Armády spásy.* Praha: Návrat domů, 2000, ISBN 80-7255-021-7
- HRADECKÝ, I. *Národní zpráva o bezdomovství v České republice 2006 - statistická část.* Praha, 2006.
- JANÍČEK, J. *Armáda spásy a její působení v ČSR ve dvacátých a třicátých letech 20. století.* Brno: Masarykova univerzita, 2008.
- JEDLIČKA, O. *Na přelomu doby.* Prapor spásy, č. 1.
- KLIMEŠ, P. *Poskytujeme sociální službu.* Praha: Armáda spásy v ČR, 2008.
- KOSORIN, P. *Domovní řád nízkoprahového denního centra.* Brno: Centrum sociálních služeb Josefa Korbela, 2008.
- KOSORIN, P. *Domovní řád noclehárny.* Brno: Centrum sociálních služeb Josefa Korbela, 2008.
- KOSORIN, P. *Veřejný závazek CSS JK.* Brno: Centrum sociálních služeb Josefa Korbela, 2008.
- KOSORIN, P. *Výroční zpráva 2008.* Praha: Armáda spásy v ČR, 2009.
- MALACH, A. *Pohled na dějiny Armády spásy.* Brno: Armáda spásy, kurz PSS, Ostrava, 2008.
- MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce.* Praha: Portál, 2003, ISBN 978-80-7367-502-8
- MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce.* Praha: Portál, 2003, ISBN 978-80-7367-368-0
- Národní strategie sociálního programu Armády spásy v ČR.* Praha: Armáda spásy v ČR, 2000.
- NAVRÁTIL, P. *Vybrané teorie sociální práce.* In: *Základy sociální práce.* Praha: Portál, 2001, ISBN 978-80-7367-331-4
- PRINZ, P. *Bezdomovci.* In: *Praktické teologie pro sociální pracovníky.* Praha: Janík, 2008, ISBN 978-80-904137-2-6
- Salvation Story - Salvationist Handbook of Doctrine.* London: The Salvation Army

International Headquarters, 2008, ISBN 085412-660-0

*The Salvation Army in the Body of Christ*. London: Salvation Books, 2008, ISBN 978-0-85412-774-0

VACÍNOVÁ, T. Problematika bezdomovectví. In Kol. *Výbrané psychologické aspekty terénní sociální práce*. Univerzita J. E. Purkyně Ústí nad Labem, 2006, ISBN 80-7044-769-9

VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2002, ISBN 80-7178-802-3

Vyhláška 505/2006 Sb., příloha č.2 – *Obsah standardů kvality sociálních služeb*.

Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách.

### **Elektronické informační zdroje**

Internetové stránky mezinárodní Armády spásy:

<http://www.salvationarmy.org>

## **Přílohy**

### Příloha č. 1

#### **SEZNAM ORGANIZAČNÍCH JEDNOTEK**

- 1) Armáda spásy, Centrum sociálních služeb Bohuslava Bureše, Tusarova 60, Praha 7
- 2) Armáda spásy, Komunitní centrum, Biskupcova 36, Praha 3
- 3) Armáda spásy, Sbor a komunitní centrum, Lidická 18, Praha 5
- 4) Armáda spásy, Komunitní centrum, Ciolkovského 858/8, Praha 6
- 5) Armáda spásy, Centrum sociálních služeb Josefa Korbela, Mlýnská 25, Brno
- 6) Armáda spásy, Sbor a komunitní centrum, Staňkova 6, Brno
- 7) Armáda spásy, Komunitní centrum Dživipen, Körnerova 1, Brno
- 8) Armáda spásy, Nízkoprahové centrum pro děti a mládež Jonáš, Kubíčková 23, Brno
- 9) Armáda spásy, Azylový dům pro matky s dětmi, Dvořákova 21/235, Havířov
- 10) Armáda spásy, Azylový dům pro muže, Na Spojce 2, Havířov
- 11) Armáda spásy, Dům pod svahem, Pod Svahem 1/284, Havířov
- 12) Armáda spásy, Sbor a komunitní centrum, J. Seiferta 8, Havířov
- 13) Armáda spásy, Komunitní centrum, Obránců mírů 704, Havířov
- 14) Armáda spásy, Centrum sociálních služeb, U Nových válcoven 9, Ostrava
- 15) Armáda spásy, Centrum sociálních služeb pro ženy a matky s dětmi, Gen. Píky 25,  
Ostrava
- 16) Armáda spásy, Domov Přístav, Holvekova 38, Ostrava
- 17) Armáda spásy, Sbor a komunitní centrum, M. Majerové 1733, Ostrava
- 18) Armáda spásy, Komunitní centrum, Božkova 65, Ostrava
- 19) Armáda spásy, Prevence bezdomovectví, Palackého 25, Ostrava
- 20) Armáda spásy, Centrum sociálních služeb, Nákladní 7, Karlovy Vary
- 21) Armáda spásy, Sbor a komunitní centrum, Jugoslávská 16, Karlovy Vary

- 22) Armáda spásy, Centrum sociálních služeb, Čsl. armády 837/36 bcd., Krnov
- 23) Armáda spásy, Sbor a komunitní centrum, Opavská 26, Krnov
- 24) Armáda spásy, Centrum sociálních služeb, Vikýřovická 1495, Šumperk
- 25) Armáda spásy, Sbor, M.R. Štefánika 1, Šumperk
- 26) Armáda spásy, Centrum sociálních služeb Samaritán, Nákladní 24, Opava
- 27) Armáda spásy, Azylový dům pro matky s dětmi, Rybářská 86, Opava
- 28) Armáda spásy, Sbor, Nákladní 24, Opava
- 29) Armáda spásy, Azylový dům pro matky s dětmi, 9. května 2481/107, Přerov
- 30) Armáda spásy, Sbor a komunitní centrum, 9. května 2481/107, Přerov
- 31) Armáda spásy, Ústředí, Petržilkova 2565/23, Praha

Příloha č. 2



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

ARMÁDA SPÁSY

Centrum sociálních služeb Josefa Korbela

**AZYLOVÝ DŮM**

Mlýnská 25, 602 00 Brno

## INDIVIDUÁLNÍ PLÁN

Jméno a příjmení uživatele:

Jméno a příjmení sociálního pracovníka:

Charakteristika uživatele:

Osobní cíle uživatele:

Jak cílů dosáhnout?

Termín příští schůzky:

Datum:

Podpisy:

Jak se daří cíl naplňovat?

Termín příští schůzky:

Datum:

Podpisy: