



Směrnice správy schránek důvěry

Vypracoval:	Adam Nedvídek, Petra Pilecká, Dominik Vachuda
Rada ředitele projednala dne:	7.11.2023
Směrnice nabývá platnosti dne:	21.11.2023
Směrnice nabývá účinnosti dne:	21.11.2023
Schválil:	Jan Fojtů, ředitel
Poslední aktualizace dne:	1.11.2023
Přílohy	



Obsah

[Slovníček pojmů](#)

[Úvod](#)

[1. Smysl schránek důvěry](#)

[2. Kobylické schránky důvěry](#)

[3. Zásady a etická pravidla](#)

[3.1. Schránka důvěry](#)

[3.2. Zásady pro správce schránek důvěry](#)

[3.3. Kdy je třeba informovat ředitele SaSM](#)

[3.4. Práva pisatelů vzkazů](#)

[3.5. Zásady pro sociální služby v SaSM](#)

[3.6. Překažení a oznamovací povinnost](#)

[4. Příklady odpovědí](#)

[4.1. Obecná pravidla k odpovídání na vzkazy](#)

[4.2. K dění mezi účastníky v sektoru se schránkou důvěry](#)

[4.3. K pracovníkům sektoru se schránkou důvěry](#)

[4.4. K dění mezi účastníky v jiném sektoru než je schránka důvěry](#)

[4.5. K pracovníkům jiného sektoru než je schránka důvěry](#)

[4.6. Vulgární vzkaz](#)

[4.7. Podepsaný vzkaz](#)

[4.8. Vzkaz s tématem krize](#)

[4.9. Pozitivní zpětná vazba](#)

[4.10. Návrh na zlepšení](#)

[5. Některé možné problematické otázky](#)

[5.1. K dění na aktivitě SaSM ve farních prostorách](#)

[5.2. K dění ve farnosti na farních aktivitách](#)

[5.3. K dění vztahující se k salesiánům či salesiánkám](#)

[5.4. K dění v nesalesiánských subjektech](#)



Slovníček pojmů

- SaSM = zkr. Salesiánské středisko mládeže, v jehož čele stojí ředitel SaSM
- SC = zkr. Salesiánské centrum, do kterého spadá SaSM, farnost sv. Terezie z Lisieux a komunity salesiánů a salesiánek ([struktura vedení SC je na stránkách SaSM](#))
- VŘ = zkr. Vnitřní řád SaSM ([aktuální znění na stránkách SaSM](#)), kde je také struktura vedení SaSM
- *sektory* = SaSM je rozděleno na sektory, které se pak dělí na oddělení (viz VŘ SaSM)
- *pracovník* = pedagogové, sociální pracovníci, dobrovolníci, zaměstnanci
- *správce schránky důvěry* = zpravidla vedoucí daného sektoru nebo jím pověřené osoby, které zodpovídají za danou schránku důvěry a odpovídají na vzkazy

Úvod

Tuto směrnici správy schránek důvěry zpracovávala pracovní skupina tvořená zaměstnanci SaSM od školního roku 2021/2022 jako reakci na některé události, které se v této době staly. Ukázalo se, že je třeba více se zaměřit na vzdělání pracovníků SC v oblasti tématu krize, aby byli schopni lépe reagovat na situace ve výchově a péči o děti a mladé. Pracovní skupina, která stojí za touto směrnicí, došla také k závěru, že je třeba lépe podchytit a sjednotit správu schránek důvěry, které některé sektory SaSM nabízejí.

1. Smysl schránek důvěry

Ve VŘ SaSM se píše, že každý účastník má právo:

- na ochranu před jakýmkoli tělesným nebo duševním násilím a nedbalým zacházením,¹
- přispívat svými nápady a podněty k zájmové činnosti a mohou se tak podílet na tvorbě programu,²
- se obrátit na kteréhokoliv pedagogického pracovníka či přímo vedení SaSM v případě pocitu nebezpečí či skutečného ohrožení.³

Mezi povinnosti pracovníků SaSM patří:

¹ VŘ 3,4.

² VŘ 3,7.

³ VŘ 6,9.



- ochrana bezpečí a zdraví účastníků zájmového vzdělávání,
- předcházení všem formám rizikového chování,⁴
- vytváření pozitivního a bezpečného klimatu v SaSM a podporovat jeho rozvoj.⁵

A dále “všichni pracovníci střediska, všichni účastníci programů střediska i jejich zákonní zástupci jsou povinni všemožně předcházet všem projevům i náznakům rasismu, xenofobie, agresivity a všem způsobům šikany, které nesmí být v jakékoliv formě akceptovány.”⁶

Ve Standardech kvality sociálních služeb, podle kterých se řídí např. NZDM Vrtule a inspiruje se Oratoř a Programy křesťanské výchovy (dále PKV), je zanesen požadavek na nezanedbatelné právo klientů služby si stěžovat (dané ustanovením § 88 písm. e) zákona o soc. službách).⁷ Toto právo by mělo být ukazatelem kvality poskytování sociální služby, sloužící samotným poskytovatelům služby k určité sebereflexi.⁸ Jako zásadní kritéria pro plnění tohoto standardu jsou zde zmíněna čtyři:

- 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,**
- **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,**
- **poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě,**
- poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.⁹

⁴ VŘ 4,4.

⁵ VŘ 4,5.

⁶ VŘ 6,8.

⁷ Srov. 7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb* [online]. In: mpsv.cz . Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/standardy-kvality-socialnich-sluzeb>

⁸ ČÁMSKÝ, Pavel, KRUTILOVÁ, Dagmar, SEMBDNER, Jan, SLADKÝ, Jan. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 62 [online]. In: nahradnirodina.cz [cit. 3.6.2022]. Dostupné z: <https://nahradnirodina.cz/sites/default/files/manual-standardy-kvality.pdf>

⁹ Srov. 7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb* [online]. In: mpsv.cz [cit. 3.6.2022]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/standardy-kvality-socialnich-sluzeb>



Z těchto dokumentů tedy vyplývá, že jedním z možných nástrojů, jak umožnit návštěvníkům SaSM, potažmo celého SC, aby se cítili bezpečně a měli určitý vliv na dění a na klima v salesiánském díle v Kobylisích, jsou právě schránky důvěry.

2. Kobyliské schránky důvěry

Schránky důvěry slouží k tomu, aby návštěvník (tedy jak účastník jakéhokoliv programu, tak i návštěvník SC) mohl:

- podat stížnost,
- podat připomínku ke zkvalitnění služby,
- poskytnout zpětnou vazbu,
- něco vzkázat pracovníkům,
- se s něčím světit.

Schránky důvěry jsou tedy jak pro témata krizová (např. někdo mi ubližuje doma či v SC), tak pro zpětnou vazbu účastníků, podání stížnosti či pro podněty k vylepšení.

V roce 2023 fungovaly v SC čtyři schránky důvěry.

Místo umístění	Možnost využití	Kde se objevují odpovědi	Cílová skupina ¹⁰	Správce schránky důvěry
Oratoř (na sloupu u tělocvičny)	v otevírací době klubu Oratoř, zpravidla pondělí-pátek 14:00-18:00	na nástěnce u sloupu se schránkou	klienti Oratoře, účastníci kroužků	vedoucí Oratoře + 1 ¹¹
Vrtule (u záchodů)	v otevírací době NZDM Vrtule, zpravidla pondělí-čtvrtek 15:00-19:00	anonymní vzkazy na nástěnce u schránky důvěry ve Vrtuli, odpověď na	zájemci a klienti Vrtule	vedoucí Vrtule +1

¹⁰ Charakteristika cílových skupin jednotlivých cílových skupin je rozpracována v manuálech a v metodikách jednotlivých sektorů. Viz [zde](#) (disk D, 8. Manuály a metodiky).

¹¹ K významu +1 viz kapitola Zásady a etická pravidla.



		podepsaný vzkaz do rukou pisateli		
u klubovny Šakal (1. patro naproti záchodům u divadla)	v otevírací době SaSM	na nástěnce u schránky důvěry u klubovny u Šakala	návštěvníci a účastníci programů SaSM	vedoucí PKV + 1
online (na FB a IG Úterků u Terky, na stránkách SaSM, odkaz zde)	nonstop	v tomto dokumentu	návštěvníci a účastníci programů SaSM	vedoucí PKV + 1

2.1. Kontaktní formulář na webu střediska

Vedle schránek důvěry funguje jako komunikační nástroj tzv. *Kontaktní formulář*. Je umístěn v patičce [webových stránek střediska](#). Pisatel musí uvést své jméno, kontaktní e-mail, téma a obsah vzkazu. Tento nástroj nespadá svou podstatou mezi schránky důvěry a nemusí tedy naplňovat všechny normy a pravidla, která tato směrnice uvádí.

Zprávy z kontaktního formuláře jsou automaticky zasílány provozovatelem webu na adresu: kontaktni.formular@strediskokobylyisy.cz, ze kterého se následně přeposílají dvěma pracovníkům:

1. **administrativnímu pracovníkovi** na adresu stredisko@sdb.cz. Ten vzkaz přečte, vyřídí, případně přepoše odpovědné osobě.
2. **metodikovi pro přímou práci** na pracovní adresu. Ten v pravidelných intervalech kontroluje, že všechny vzkazy byly zpracovány a zajišťuje, aby případné citlivé dotazy byly doručeny do správných rukou.

Všechny dotazy jsou evidovány na výše uvedené e-mailové adrese. Přístup uděluje IT oddělení.



Smyslem tohoto nástroje je poskytnout návštěvníkům webu rychlou a jednoduchou možnost řešit otázky spíše technického charakteru (pronájmy, přihlášky apod.)

3. Zásady a etická pravidla

3.1. Schránka důvěry

- na každé schránce důvěry musí být jasně napsáno:
 - k čemu slouží,
 - pro koho je určena,
 - kdo ji vybírá a kdo bude číst vzkazy a odpovídat,
 - kde se budou objevovat odpovědi,
 - jak často bude schránka vybírána,
 - co se bude dít se vzkazem,
 - jaká jsou práva pisatele vzkazu,

- tato **veřejná pravidla musí být zpracována stručnou a jednoduchou formou** (např. i formou piktogramů) bez neznámých slovních spojení nebo cizích slov (např. lze předpokládat, že většina návštěvníků SaSM, potažmo SC, nezná pojem *sektor* či *oddělení*, které se v SaSM používají)
- schránka důvěry je **vybírána 1x do týdne správcem schránky důvěry**
- správce schránky důvěry **odpovídá do 14 dnů od přijetí vzkazu**
- správa schránky důvěry je **zanesena v manuálech a metodikách sektorů**, které spravují jednotlivé schránky důvěry **s odkazem na tento dokument**
- všichni pracovníci SaSM vědí, kde najít schránku důvěry, a informují o ní své klienty a účastníky
- schránka důvěry je umístěna tak, aby:
 - byla snadno dostupná pro cílovou skupinu,
 - bylo zachováno soukromí.

3.2. Zásady pro správce schránek důvěry

- správce schránky důvěry **nevybírá nikdy schránku sám**, ale vždy alespoň s jedním pracovníkem SaSM - z toho důvodu, aby nezamlčel žádný vzkaz
- **dodržuje deklarovaná pravidla** na schránce důvěry (např. odpovídá skutečně do 14 dnů od převzetí vzkazu, vybírá schránku 1x do týdne atd.)



- správce schránky důvěry **eviduje každý vzkaz**, ať už se jedná o stížnost, přání, podnět nebo zpětnou vazbu a **vždy na ně odpovídá**
- každý sektor, který zodpovídá za danou schránku důvěry, **má povinnost vést evidenci vzkazů**
 - k evidenci vzkazů jednotlivých schránek důvěry mají přístup:

Schránka důvěry	K evidenci mají přístup:
Oratoř (na sloupu u tělocvičny)	tým Oratoře na disku (O)
Vrtule (u záchodů)	tým Vrtule na disku (V)
u klubovny Šakal (1. patro naproti záchodům u divadla)	ředitel SaSM, vedoucí sektorů a koordinátoři oddělení SaSM na disku (P)
online (na FB a IG Úterků u Terky, na stránkách SaSM, odkaz zde)	vedoucí sektoru a koordinátoři PKV na disku (J)

- v případě vulgárních vzkazů jsou **spostá slova vyhvězdičkována** a vzkaz je takto zveřejněn
- **pokud se vzkaz týká správce schránky**, vzkaz je předán jeho nadřízenému (pokud je správcem řadový pracovník, tak vedoucímu sektoru, pokud je správcem vedoucí sektoru, tak řediteli SaSM)
- **pokud se vzkaz týká ředitele SaSM**, vzkaz je předán pověřenému členovi správní rady, kterým je ředitel salesiánské komunity (kontakt na ředitele salesiánské komunity viz <https://salesianikobylisy.cz/komunita>)
- **pokud se vzkaz týká jiného sektoru, než který spravuje schránku důvěry**, je vzkaz předán vedoucímu daného sektoru
 - např. objeví se vzkaz: *“Na lezeckém kroužku mi ubližují.”* - vzkaz je předán vedoucímu sektoru Kroužky, pod kterého lezecké kroužky spadají, a ředitele SaSM
 - správce schránky dohlédne na to, že daný vedoucí dodrží deklarovaná pravidla schránky důvěry, společně odpoví na vzkaz a řeší danou situaci



- **pokud pisatel vzkazu zneužije schránku důvěry, aby se z legrace svěřil s nějakou vážnou událostí, a:**
 - **podepíše se** - správce schránky kontaktuje pisatele, zjistí souvislosti a důvody, proč byl vzkaz napsán, a vysvětlí pisateli, že schránka důvěry není určena k těmto vzkazům a pokud by jej správce schránky bral vážně, mohlo by to mít určité důsledky (např. objeví se vzkaz *“Pepa mě ošahával. Franta Vomáčka”* a při následném šetření se ukáže, že Franta napsal vzkaz jen z legrace, Frantovi správce schránky vysvětlí, že pokud by bral tento vzkaz vážně, vzkaz by byl předán řediteli SaSM a Pepa by skončil u policie)
 - **nepodepíše se** - správce schránky informuje ředitele SaSM, společně s ním svolá zvláštní poradu vedoucích sektorů, kde se bude daný vzkaz řešit a následně odpoví pisateli na příslušném místě, že potřebujeme více informací, příp. ať se obrátí na správce schránky či na ředitele SaSM osobně

- **pokud se pisatel vzkazu podepíše a jedná se o evidentní stížnost**, správce schránky kontaktuje daného pisatele a pokusí se s ním vyřešit daný vzkaz
 - anonymizovaný vzkaz se následně po domluvě s pisatelem objeví i s odpovědí na určeném místě
 - stejně tak i v případě, pokud je ve vzkazu jmenována osoba, ke které se vztahuje stížnost - **z důvodu zamezení ostrakizace obviněného je jeho jméno anonymizováno**

- **pokud se pisatel vzkazu podepíše a nejedná se o evidentní stížnost**, správce schránky vzkaz neanonymizuje vzkaz (např. na vzkaz: *“Chci televizi na záchodě, Jirka.”*)
- správce schránky důvěry řeší případná dilemata nebo obtížné situace s ředitelem SaSM, na supervizi individuální či týmové (pokud se vzkaz týká sektoru, kde daný tým vykonává činnost)
- na všechny pracovníky (tzn. od správce schránky až po toho, kdo se vzkazem zabývá a řeší jej) spojené se stížnostním procesem se vztahuje **mlčenlivost**
 - tzn. je možné sdílet informace v týmu nebo pracovní skupině, která se vzkazem bude zabývat
 - **je přísně zakázáno vynášet informace mimo okruh pracovníků zapojených do stížnostního procesu** (např. vedoucí Oratoře bude řešit



společně se svým týmem danou stížnost, nelze však, aby jakýkoliv oratorní pracovník následně šířil informace např. mezi své kamarády)

- mlčenlivost je omezena zákonem (viz kapitola 3.6. Překažení a oznamovací povinnost) - v takovém případě je třeba neprodleně informovat ředitele SaSM

3.3. Kdy je třeba informovat ředitele SaSM

- **informuje se ředitel SaSM, pokud se vzkaz týká:**
 - **subjektu jiného než je SaSM - např. farnost nebo škola Kokoška (viz kapitola 5. Některé možné problematické otázky)**
 - **nebo trestného činu či jiné vážné události (viz kapitola 3.7. Překažení a oznamovací povinnost)**
 - správce schránky předá vzkaz řediteli SaSM, který jej následně bude řešit a bude informovat vedoucího sektoru nebo daného subjektu, k němuž se daný vzkaz váže
 - společně sestaví odpověď na vzkaz a zveřejní ji na příslušném místě
- **toto pravidlo se vztahuje jak:**
 - **na dění v subjektech jiných než SaSM,**
 - **na dění v sektoru SaSM, ve kterém daný čin měl proběhnout a v jehož schránce důvěry se objevil vzkaz,**
 - **na takové činy, které se staly v sektoru jiném než je v jeho správě daná schránka důvěry, ve které se objevil vzkaz s popisem činu (např. ve schránce důvěry v Oratoři se objeví stížnost na chování pracovníka Vrtule, správce oratorní schránky předá tento vzkaz řediteli SaSM, který informuje vedoucího NZDM Vrtule),**
 - **tak i na takové vzkazy, které jsou anonymní** - jak již bylo stanoveno výše, po obdržení vzkazu ředitel SaSM svolá zvláštní poradu vedoucích sektorů, kde se bude daný vzkaz řešit a následně ředitel SaSM a správce schránky odpoví pisateli na příslušném místě, že potřebujeme více informací, příp. ať se obrátí na správce schránky či na ředitele SaSM osobně
- **ve schránce důvěry NZDM Vrtule se objeví vzkaz/stížnost týkající se účastníků jiných sektorů, v tomto případě je vzkaz předán řediteli SaSM**



- **pokud se vzkaz týká správce schránky**, který je přímým podřízeným ředitele SaSM, vzkaz je předán řediteli SaSM
- správce schránky důvěry řeší případná dilemata nebo obtížné situace s ředitelem SaSM, pokud nemá možnost ji řešit na supervizi sektorové nebo individuální

3.4. Salesiáni a salesiánky

V SC pracují jak členové řádu Salesiáni Dona Boska (SDB), tak salesiánky (plným názvem Dcery Panny Marie Pomocnice /FMA/), proto mohou nastat situace, kdy se stížnost bude týkat salesiána nebo salesiánky.

Proto tedy pokud se **vzkaz týká zasvěcené osoby (ať už salesiána nebo salesiánky)**, která:

- **pracuje v SaSM** - vzkaz je předán řediteli SaSM, který informuje církevního představeného (ředitele komunity salesiánů nebo ředitelky komunity salesiánek) a řeší s ním daný vzkaz,
- **pracuje ve farnosti** - vzkaz je předán faráři, který informuje církevního představeného a řeší s ním daný vzkaz,
- **je ředitelem SaSM** - vzkaz je předán pověřenému členovi správní rady, kterým je ředitel salesiánské komunity (kontakt na ředitele komunity salesiánů viz <https://salesianikobylyisy.cz/komunita>),
- **je farářem farnosti sv. Terezie z Lisieux** - vzkaz je předán řediteli salesiánské komunity (kontakt na ředitele komunity salesiánů viz <https://salesianikobylyisy.cz/komunita>),
- **je ředitelem komunity salesiánů** - vzkaz je přeposlán na adresu Salesiánské provincie Praha vikar@sdb.cz,
- **je ředitelkou komunity salesiánek** - vzkaz je přeposlán na adresu inspektorie salesiánek provincie@fma.cz.
- pokud se vzkaz týká vikáře provinciála, vzkaz jde k provinciálovi provincial@sdb.cz

3.5. Práva pisatelů vzkazů

- vzkaz se může týkat čehokoliv, co pisatel považuje za důležité (ať už se jedná o přání, zpětnou vazbu, podnět nebo stížnost)
- může se podepsat i nemusí
- vždy se na vzkaz odpovídá na místě, kam byl vzkaz podán



- vzkaz nesmí ovlivnit postavení pisatele v SaSM
 - tzn. pisatel nesmí být nijak diskriminován ze strany pracovníků nebo uživatelů služby, že využil schránky důvěry
 - v případech, kdy se pisatel vzkazu přizná např. k porušení VŘ, postupuje se dle metodik jednotlivých sektorů, kde k přečinu došlo, a je možné sankcionovat daného pisatele
- pisatel může psát i vulgární vzkazy, sprostá slova jsou vyhvězdičkována
- pisatel se může i po napsání vzkazu obrátit na jakéhokoliv pracovníka SaSM
- pokud není pisatel s odpovědí spokojen či nebylo na jeho vzkaz odpovězeno, má právo se obrátit na ředitele SaSM
- o svých právech je pisatel informován (práva jsou vhodnou formou vypsány na schránce důvěry, lze je zmínit např. při prvokontaktu v sektorech, kde je obvyklá a možná tato praxe)

3.6. Zásady pro sociální služby v SaSM

Sociální služby v SaSM (např. Nízkoprahový klub Vrtule) mají upravené zásady pro správce schránek důvěry s ohledem na interní metodiku tak, aby se zásady nedotýkaly anonymity a mlčenlivosti sociální služby. Zásady pro sociální služby v SaSM neovlivňují práva pisatele vzkazu ani pravidla schránky důvěry.

- **pokud se vzkaz týká jiného sektoru, než který spravuje schránku důvěry**, vzkaz není předán vedoucímu daného sektoru. Správce schránky důvěry odpoví na vzkaz i s doporučením využít schránku důvěry pro sektor, kterého se vzkaz týká.
- podepsané vzkazy jsou odevzdány do rukou pisatele vzkazu a ani anonymizovaná odpověď se nezveřejňuje na nástěnce
- **ve schránce se objeví vzkaz/stížnost týkající se účastníků jiných sektorů**, v tomto případě je vzkaz předán řediteli SaSM
- další zásady pro sociální služby v SaSM se řídí podle obecných zásad pro správce schránek důvěry

3.7. Překažení a oznamovací povinnost

Trestné činy, které je třeba **překazit**:¹²

- vražda,
- zabití,
- těžké ublížení na zdraví,

¹² Definuje zákon a to § 367 Trestního zákoníku. Viz [zde](#).



- mučení a jiné nelidské a kruté zacházení,
- nedovolené přerušování těhotenství bez souhlasu těhotné ženy,
- vydírání,
- neoprávněné nakládání s osobními údaji,
- znásilnění,
- pohlavní zneužití,
- zneužití dítěte k výrobě pornografie,
- týrání svěřené osoby,
- nedovolená výroba a jiné nakládání s omamnými a psychotropními látkami a s jedy.

Jsou to tedy takové **zločiny, které jsou připravovány nebo stále páchány**.
Překažení znamená:

- učinit taková opatření, aby čin nemohl být spáchán nebo nemohl být dále páchán,
- nahlášení policii,
- i to, že s daným člověkem mluvíme o tom, že něco nemá dělat.

Trestné činy, na které je **oznamovací povinnost**:¹³

- vražda,
- těžké ublížení na zdraví,
- mučení a jiné nelidské a kruté zacházení,
- zneužití dítěte k výrobě pornografie,
- týrání svěřené osoby.

Jsou to takové **činy, které byli již spáchány**. Oznamovací povinnost se nevztahuje na ty situace, kdy by byl oznamovatel ohrožen na životě či na zdraví. Zároveň je nutné prokázat, že správce schránky nechtěl oznámit či překazit trestný čin. Ve výsledku to tak znamená - **pokud se dozvím či mám podezření na jakýkoliv trestný čin, informuji neprodleně ředitele SaSM**.

4. Příklady odpovědí

Tyto příklady se týkají přímo programů, které jsou organizovány pod SaSM. Příklady, které se týkají aktivit spolupracujících subjektů a přátelských organizací, jejichž účastníci mohou teoreticky také využít schránku důvěry SaSM, jsou rozpracovány v následující kapitole.

¹³ Definuje zákon a to § 368 Trestního zákoníku. Viz Tamtéž.



4.1. Obecná pravidla k odpovídání na vzkazy

- každý vzkaz je správcem schránky zaevidován
- vzkaz je vyvěšen do 14 dnů od přijetí vzkazu
- na odpovědi je napsán vzkaz a odpověď správce
- odpověď je opatřena datem odpovědi
- správce schránky (či odpovídající) se vždy podepíše (např. křestním jménem)

4.2. K dění mezi účastníky v sektoru se schránkou důvěry

Ve schránce důvěry NZDM Vrtule se objeví vzkaz:

Ostatní děti se mi tu smějí.

Postup:

- správce schránky zaeviduje vzkaz
- odpoví na vzkaz
- danou situaci řeší s pracovníky sektoru a s klienty dle svých interních sektorových postupů a metodik

Příklad odpovědi:

	datum odpovědi
Vzkaz:	
Ostatní děti se mi tu smějí.	
Odpověď:	
Ahoj!	
Mrzí mě, žeš tohle musel/-a zažít zrovna u nás. To, co dělají ostatní děti, není rozhodně správně a jsem rád, že se nebál/-a napsat. Budu to řešit s ostatními pracovníky, aby se to již neopakovalo. Když se to bude opakovat, rád bych tě podpořil v tom, aby ses nebál/-a jít za někým z pracovníků. Rádi Ti pomůžeme vyřešit celou situaci.	



podpis správce / odpovídajícího

4.3. K pracovníkům sektoru se schránkou důvěry

Ve schránce PKV se objeví vzkaz:

Nelíbí se mi, jak se ke mně koordinátor Úterků chová.

Postup:

- správce schránky zaeviduje vzkaz
- informuje vedoucího PKV, se kterým sestaví odpověď na vzkaz
- vedoucí PKV je zodpovědný danou situací prošetřit a vyvodit z ní důsledky (včetně informování ředitele SaSM a faráře /s ohledem na provázanost PKV s farností/)

Příklad odpovědi:

datum odpovědi

Vzkaz:

Nelíbí se mi, jak se ke mně koordinátor Úterků chová.

Odpověď:

Ahoj!

Nejdříve bychom Ti rádi poděkovali za důvěru a odvahu, žes nám tento vzkaz napsal/-a. To, o čem píšeš, rozhodně není správné. Vedoucí Programů křesťanské výchovy, pod kterého spadají i Úterky u Terky (a tedy i jejich koordinátor), se Tvým vzkazem už zabývá a bude jej nadále řešit. Bylo by dobré, aby ses na něj obrátil/-a (napiš mu třeba na mail *napsat adresu*), aby měl více informací a mohl spíše celou situaci vyřešit. Můžeš také napsat další anonymní vzkaz, kde celou situaci (co se stalo apod.) popíšeš.

Ještě jednou Ti ale chceme poděkovat, žes nám napsal/-a!

podpis správce schránky a vedoucího PKV



4.4. K dění mezi účastníky v jiném sektoru než je schránka důvěry

Ve schránce důvěry Oratoře se objeví vzkaz:

Na fotbalovém kroužku mi ubližují, neustále mě trefují do hlavy míčem.

Postup:

- správce schránky zaeviduje vzkaz
- informuje vedoucího sektoru, ke kterému se stížnost váže
- společně s ním pak sepíše odpověď
- vedoucí sektoru, ke kterému se stížnost váže, celou záležitost řeší

Příklad odpovědi:

datum odpovědi

Vzkaz:

Na fotbalovém kroužku mi ubližují, neustále mě trefují do hlavy míčem.

Odpověď:

Ahoj!

Uf, to musí být těžké chodit na kroužek, kde cítíš, že ti neustále ubližují. Takhle by to být nemělo. Hodně slavných fotbalistů dalo hlavičkou své legendární góly. Rozhodnutí hlavičkovat by však mělo být na hráči samotném a ne na ostatních.

Protože nepíšeš moc konkrétně, napíšu ti svojí fantazii: *Možná se ti tohle stalo v posledních 2 kroužcích a máš pocit, že se to děje neustále? Možná jseš brankářem a hodně se věnujete trénování penalt? Možná se pár spoluhráčů na tebe domluvílo a považují to za blbou legraci, že ti míří na hlavu? A možná je to úplně jinak?*

Nejlepší by bylo zajít třeba po kroužku za trenérem fotbalu a světit se, že tě to trápí. Vzhledem k tomu, že jsi napsal nejprve nám do schránky, nabízím ti, že za ním můžeme zajít spolu, tak aby si toho ostatní kluci a holky z kroužku nevšimli a probereme to. Věřím, že společně zvládneme hledat řešení, aby si na kroužek chodil beze strachu a rád.

podpis správce schránky důvěry a vedoucí sektoru Kroužky



4.5. K pracovníkům jiného sektoru než je schránka důvěry

Ve schránce důvěry PKV se objeví vzkaz:

Pracovníci Oratoře mě štvou!

Postup:

- správce schránky zaeviduje vzkaz
- správce schránky informuje vedoucího daného sektoru, ke kterému se vzkaz váže (v tomto případě sektor Oratoř), a společně s ním sestaví odpověď
- vedoucí daného sektoru, ke kterému se vzkaz váže, pak celou situaci řeší

Příklad odpovědi:

datum odpovědi

Vzkaz:

Pracovníci Oratoře mě štvou!

Odpověď:

Ahoj!

Díky za tenhle vzkaz, těší mě, že i když se "strefuješ" do našich řad, tak máš naději, že se tím budeme zabývat.

Tenhle vzkaz jsem předal vedoucímu Oratoře, aby o této náladě taky věděl.

Bylo by dobré, kdyby jsi byl více konkrétní. Není asi potřeba zmiňovat konkrétní jména (ani tvoje, ani pracovníků), ale spíše napiš jasnou situaci, kdy tě pracovníci štvou.

Vedle toho, že pracovníci Oratoře s vámi hrají hry, jezdí na koloběžkách a povídají si s vámi, tak také musí hlídat hranice a dodržování pravidel. Když je někdo překračuje, nějak na to reagují, dávají napomenutí. Takové napomenutí dovede jednoho pěkně naštvat! Taky se může stát, že ne vždy ti pracovník kývne na nabídku hry, protože zrovna řeší něco jiného. Protože jsou pracovníci jen lidi, možná měli v ten den blbou náladu a bohužel se to svezlo na tebe. To by se stávat nemělo, ale jak píšu. Jsme jen lidi.

Pokud bys našel odvahu, zajdi za těmi konkrétními pracovníky, popros je, že s nimi chceš něco probrat a ve vší slušnosti a s respektem jim řekni, jaké chování tě na nich štve. Věřím, že dokážete spolu najít cestu, jak to dělat v Oratoři tak, aby tě jejich chování neštvalo. Pokud bys nezvládl to řešit přímo s nimi, zajít můžeš rovnou za vedoucím XXXX,



nebo přímo za ředitelem. Nebo najdi jiného pracovníka střediska, ke kterému máš důvěru a svěř se přímo jemu.

podpis správce schránky/odpovídajícího

4.6. Vulgární vzkaz

V jakékoliv schránce důvěry se objeví vzkaz:

Jste sračky.

Postup:

- správce schránky zaeviduje vzkaz
- správce schránky odpoví na vzkaz
- vulgarita je vyhvězdičkována

Příklad odpovědi:

datum odpovědi

Vzkaz:

Jste *****!

Odpověď:

Ahoj!

Tvůj vzkaz jsem vzhledem k výrazům musel trochu upravit. I tak věřím, že svou odpověď najdeš.

Ze slov, která jsi zvolil, vnímám, že jsme spolu nevykročili tím správným směrem. To se může stát a mrzí mě to. Nevím, jaké máš očekávání, když jsi poslal anonymní vzkaz s tímto výrokem. Moc nevím, jak na to reagovat, protože se na nic neptáš. Budu rád, když zajdeš za nějakým pracovníkem a řekneš mu, jaké máš výhrady. Prosím Tě ale, abys to udělal s respektem a bez vulgarismů. Kdybys to nechtěl řešit osobně - což taky chápu -



můžeš napsat nový anonymní vzkaz, ale rozepiš se prosím, co Ti zde vadí, rád odpovím na všechnu kritiku, musí být ale věcná a slušná.

podpis správce / odpovídajícího

4.7. Podepsaný vzkaz

V jakékoliv schránce důvěry se objeví vzkaz:

*Nelíbí se mi tu.
Pepa Vomáčka*

Postup:

- správce schránky zaeviduje vzkaz
- odpoví na anonymizovaný vzkaz

Příklad odpovědi:

datum odpovědi

Vzkaz:

Nelíbí se mi tu.

Odpověď:

Ahoj!

To je mi líto, že se ti tu nelíbí. A chceš sem chodit? Chtěl by ses tu cítit lépe? Napiš nám, co by se tu mělo změnit, abys nám mohl někdy v budoucnu napsat: Líbí se mi tu! :) Nebo se můžeš obrátit na pracovníky Oratoře (má otevřeno od pondělí do pátku od 14:00 do 18:00) nebo Vrtule (má otevřeno od pondělí do čtvrtka od 15:00 do 19:00). Případně si mě můžeš odchytnout a můžeme to společně probrat. Rád si na Tebe najdu čas. ;)

podpis správce schránky/odpovídajícího



4.8. Vzkaz s tématem krize

V jakékoliv schránce důvěry se objeví vzkaz:

Chci se zabít!

Postup:

- správce schránky zaeviduje vzkaz a odpoví na něj

Příklad odpovědi:

datum odpovědi

Vzkaz:

Chci se zabít!

Odpověď:

Ahoj,

předně bych ti chtěl poděkovat a ocenit tvou odvahu, že si využil schránku důvěry a svěřil ses s něčím takovým. Chápu, že si procházíš náročnou situací a může se ti zdát, že v tuto chvíli je sebevražda jediným možným řešením, jak z těžké situace odejít nebo se zbavit bolesti, kterou cítíš. V téhle situaci nemusíš být sám. Předtím než se zabiješ, je možné si promluvit o všem, co tě trápí a co těžkého zažíváš bez předsudků a s pochopením. Můžeš využít nějakou ze služeb střediska (Nízkoprahový klub Vrtule, Oratoř, duchovní pomoc), zavolat **anonymně** na linku důvěry na čísle 116 111 nebo napsat **anonymně** na chat linky důvěry v čase 9.00–13.00 a 15.00–19.00.

podpis správce schránky/odpovídajícího

4.9. Pozitivní zpětná vazba

V jakékoliv schránce důvěry se objeví vzkaz:

Je to tu super!



Postup:

- správce schránky zaeviduje vzkaz
- správce schránky odpoví na vzkaz
- příp. může informovat dané pracovníky, ke kterým se zpětná vazba váže

Příklad odpovědi:

	datum odpovědi
Vzkaz:	
Je to tu super!	
Odpověď:	
Ahoj!	
Moc děkujeme za milý vzkaz. Je pěkné, když si to člověk přečte. Přesně takové vzkazy nás motivují k práci, kterou děláme.	
podpis správce schránky/odpovídajícího	

4.10. Návrh na zlepšení

V jakékoliv schránce důvěry se objeví vzkaz:

Kupte televizi na záchod!

Postup:

- správce schránky zaeviduje vzkaz
- správce schránky odpoví na vzkaz

Příklad odpovědi:

	datum odpovědi
Vzkaz:	



Kupte televizi na záchod!

Odpověď:

Ahoj!

Díky za návrh na zlepšení. Bohužel nevidím Tvůj návrh jako moc reálný. Přeci jen, kam by se ta televize dala? Ale kdybys měl nějaký jiný nápad, který by byl v našich možnostech, tak zase napiš! ;)

podpis správce schránky/odpovídajícího

5. Některé možné problematické otázky

SaSM je součástí SC společně s farností svaté Terezie z Lisieux a s komunitami salesiánů a salesiánek. V budově SC se také nachází sídlo salesiánské provincie a SADBA. Dále se zde nacházejí nesalesiánské subjekty Kobyliská komunitní škola Kokoška či skautské středisko Radost. Je tedy možné, že se ve schránkách důvěry objeví vzkazy z aktivit, které nespádají přímo pod SaSM (které zřizuje schránky důvěry). Z podstaty věci je však nutné se věnovat i těmto vzkazům. Zároveň, neb se takový vzkaz může objevit ve střediskové schránce, **je nutné o této skutečnosti informovat ředitele SaSM.**

5.1. K dění na aktivitě SaSM ve farních prostorách

Některé aktivity SaSM (zpravidla aktivity PKV, tzn. Úterky u Terky a společenství mládeže) se odehrávají ve farních prostorách.

Ve schránce důvěry Oratoře se objeví vzkaz:

Na Útercích mě na farní zahradě ošahávali.

Postup:

- vzkaz je zaevidován
- vzkaz je předán řediteli SaSM a vedoucímu PKV, který se jím musí zabývat a situaci řešit (neboť pod PKV spadají Úterky u Terky)



- správce schránky důvěry informuje faráře o tomto vzkazu a že se jím již zabývají ředitel SaSM a vedoucí PKV
- správce schránky a vedoucí PKV odpoví na vzkaz

datum odpovědi

Vzkaz:

Na Útercích mě na farní zahradě ošahávali.

Odpověď:

Ahoj!

Předně bychom Ti chtěli poděkovat za to, že ses odvážil/-a napsat takovýto vzkaz. A můžeme se jen domnívat, jaké to pro Tebe muselo být. To, co se stalo, rozhodně není správné, není normální a nehodláme takovéto chování zde tolerovat. Proto jsme o Tvém vzkazu informovali ředitele SaSM, se kterým to již řešíme. Zároveň to také řešíme s koordinátorem Úterků. Proto budeme více dávat na Útercích pozor, co se děje.

Myslíš, že by bylo možné více rozepsat, kdo na Tebe šahal? Nemusíš se podepisovat, můžeš zůstat dál v anonymitě. Případně je možné se obrátit přímo na jednoho z nás, co Ti odpovídáme, nebo na ředitele SaSM (kontakt na ředitele SaSM), faráře (kontakt na faráře) či na pracovníky Vrtule (pondělí-čtvrtek 15:00-19:00). Rádi bychom Ti totiž pomohli, aby se takovéto obtežování dál nedělo Tobě ani nikomu jinému.

podpis správce schránky a vedoucího PKV

5.2. K dění ve farnosti na farních aktivitách

Řada účastníků střediskových aktivit je také účastníky farních programů. Je možné, že tedy využijí možnost se svěřit ve střediskové schránce důvěry.

Ve schránce důvěry PKV se objeví vzkaz:



Na farním agapé se mi smějí.

Postup:

- vzkaz je zaevidován
- správce schránky informuje ředitele SaSM a faráře o tomto vzkazu, kteří se jím musí zabývat
- společně s nimi správce schránky zformuluje odpověď

datum odpovědi

Vzkaz:

Na farním agapé se mi smějí.

Odpověď:

Ahoj!

Děkujeme Ti za důvěru a odvahu napsat tento vzkaz! Protože to, co se Ti stalo na farním agapé, není rozhodně dobře. A chápu, že Ti to dost vadilo. Zkusil jsi to říct někomu dospělému, že Ti vadí, že se Ti někdo směje na agapé? Třeba rodičům?

Neb úplně nevíme, co se konkrétně mělo stát a kdy se to stalo, pomohlo by nám, pokud bys chtěl, kdybys více rozepsal celou situaci. Možná bychom pak mohli něco pro Tebe ještě udělat.

Příp. je možné se stavit ve farní kanceláři (návštěvní hodiny farní kanceláře) nebo se obrátit na pracovníky Oratoře (pondělí-pátek od 14:00 do 18:00), Vrtule (pondělí-čtvrtek 15:00-19:00). Nebo si odchytnout nebo napsat vedoucího PKV (jméno, mail vedoucího PKV), který na agapé také chodívá. Možná ho znáš. Rozhodně na to, co jsi popsal, nemusíš sám.

podpis správce schránky, ředitel SaSM, farář



5.3. K dění vztahující se k salesiánům či salesiánkám

Řada salesiánů a salesiánek působí v rámci střediskových aktivit a farní pastorace. Je tedy také možné, že i na ně přijde stížnost, která se bude týkat jejich chování neslučitelného s jejich pracovními a církevními závazky. Obecně je tato oblast popsána v kapitole 3.4. Salesiáni a salesiánky.

Ve schránce důvěry Vrtule se objeví vzkaz:

Na chaloupce mi kněz Zachariáš šahal na prsa.

Postup:

- vzkaz je zaevidován
- **NZDM Vrtule se řídí vlastní metodikou a standardy sociálních služeb** - s ohledem na ochranu klienta-pisatele vzkazu odpovídá vedoucí Vrtule a bude se snažit získat souhlas pisatele k informování církevních nadřízených
- v obdobné situaci v pedagogickém programu SaSM správce schránky informuje vedoucího daného sektoru (ve kterém obviněný pracuje) a ředitele SaSM (ten následně bude informovat církevního představeného, pod kterého dotyčný obviněný spadá)
- společně s nimi správce schránky důvěry vzkaz řeší, příp. rozhodnou pozastavit činnost dotyčného obviněného, dokud se celá situace neprošetří
- pokud dotyčný obviněný působí i na jiném pracovišti (např. ve farnosti, na provincii atd.), je potřeba informovat i tyto jeho nadřízené
- správce schránky důvěry společně s informovanými nadřízenými odpoví na vzkaz

datum odpovědi

Vzkaz:

Na chaloupce mi [REDACTED] šahal na prsa.



Odpověď:

Ahoj!

Děkuji Ti za odvalu, že ses nebála napsat tento vzkaz. A chápu, že to možná nebylo jednoduché se s takovouto věcí svěřit. Ubezpečuji Tě, že nám obtěžování není jedno a chceme Ti pomoci. Protože je tohle téma hodně citlivé, začernili jsme jméno člověka, o kterém jsi psala. Neutíkáme od problému, ale chceme to pečlivě prošetřit. Protože to, co udělal dotyčný, není správné a není přípustné. Už jsme informovali o Tvém vzkazu jak vedoucího, pod kterého chaloupky spadají, tak i ředitele SaSM a komunity. Stejně tak i zodpovědné lidi ze Salesiánské provincie. A už začínají podnikat určité kroky.

Myslíš, že by šlo více rozepsat, kdy a kde se to stalo, prosím tě? Příp. se můžeš obrátit přímo na zmíněné lidi (*jejich kontakty*) nebo na pracovníky Vrtule (pondělí-čtvrtek 15:00-19:00). Je také možné se obrátit na tyto organizace (*kontakty na organizace, které se zabývají tímto tématem, např. odkaz: <https://www.sdb.cz/prevence-zneuzivani/>*). Rádi bychom Ti pomohli.

podpis správce schránky, vedoucí sektoru, ředitel SaSM

5.4. K dění v nesalesiánských subjektech

Jak již bylo zmíněno, v prostorách SC se nacházejí i organizace nijak nespojené se salesiány, např. Kobylická komunitní škola Kokoška či skautské středisko Radost.

Ve schránce důvěry Oratoře se objeví vzkaz:

V Kokošce mě mlátí.

Postup:

- vzkaz je zaevidován
- správce schránky důvěry informuje ředitele SaSM a ředitele Kokošky (či střediskového vedoucího Radosti)



- ředitel Kokošky by se měl danou stížností zabývat
- správce schránky důvěry společně s ředitelem SaSM a ředitelem Kokošky (či se střediskovým vedoucím Radosti) odpoví na daný vzkaz

datum odpovědi

Vzkaz:

V Kokošce mě mlátí.

Odpověď:

Ahoj!

Děkujeme Ti, že ses odvážil napsat tento vzkaz a že ses nebál svěřit. To, že se Ti děje něco takového ve škole, je špatně. A je mi to opravdu líto, že musíš něco takového zažívat. Už jsme informovali ředitelku Kokošky o Tvém vzkazu, aby věděla. Zkusil jsi to říct doma? Nebo někomu z učitelů? Klidně napiš další vzkaz, kde se můžeš více rozepsat. Nebo se můžeš obrátit na pracovníky Oratoře (pondělí-pátek 14:00-18:00) nebo Vrtule (pondělí-čtvrtek 15:00-19:00). Určitě Ti rádi pomohou.

podpis správce schránky/odpovídajícího