

UNIVERZITA KARLOVA  
FILOZOFICKÁ FAKULTA  
KATEDRA SOCIÁLNÍ PRÁCE



## **Bakalářská práce**

Alžběta Koštejnová

### **Solidární síť v místní komunitě**

Solidarity Network within the Local Community

Praha 2023

Vedoucí práce: PhDr. Jaroslava Šťastná, Ph.D.

## **Poděkování**

Na tomto místě bych chtěla poděkovat PhDr. Jaroslavě Šťastné, Ph.D. za odborné vedení. Velmi si vážím jejího vstřícného přístupu, cenných rad a podnětných připomínek. Mé poděkování patří také všem účastníkům výzkumu za jejich otevřenost a sdílení. Děkuji i své rodině a přátelům za podporu.

**Prohlášení:**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze, dne

.....

Alžběta Koštejnová

## **Abstrakt:**

Bakalářská práce se zabývá Solidární sítí, kterou provozuje nezisková organizace Místní místním od roku 2017. Koncept Solidární sítě spočívá v propojování rozmanitých komerčních podniků, které se rozhodly poskytovat bezplatné služby lidem bez domova a v nouzi, například možnost využití toalety, natočení kohoutkové vody či nabití telefonu.

V teoretické části je vymezen pojem bezdomovectví a představeny jeho příčiny, úskalí a důsledky. Je rozebráno i opomíjené téma – potřeby osob bez přístřeší. Dále je podrobně představena Solidární síť a její fungování. Praktická část si klade za cíl zjistit, v čem spočívají přínosy a výzvy Solidární sítě z pohledu vedoucích zaměstnanců solidárních podniků. Data získaná osmi polostrukturovanými rozhovory jsou následně zpracována metodou tematické analýzy.

Provedený výzkum potvrdil, že Solidární síť pomáhá zlepšit kvalitu života lidí bez domova a v nouzi tím, že jim zpřístupňuje služby a zdroje pomoci. Pozitivně ovlivňuje také společnost a zákazníky solidárních podniků, které seznamuje a propojuje s vylučovanou sociální skupinou. Zaměstnance zapojených podniků seznamuje s širokým spektrem osob v náročné životní situaci, boří jejich předsudky a učí je, jak lépe interagovat se zákazníky. Hlavními výzvami, kterým Solidární síť čelí, jsou možnosti její propagace, kapacita a možnost rozšíření. S tím úzce souvisí financování sítě a bariéry ve společnosti. Konkrétní solidární podniky se pak musí vypořádávat s okolnostmi souvisejícími s jejich příslušností k síti, s vlastní kapacitou a provozními výzvami.

## **Klíčová slova:**

osoba bez přístřeší, bezdomovectví, sociální inkluze, sociální ekonomika, solidární síť

## **Abstract:**

Bachelor's thesis introduces the Solidarity Network operated by non-profit organization Místní místním since 2017. The concept of the Solidarity Network is to connect various commercial enterprises that have decided to provide free services to homeless people and people in poverty, for example access to the restroom, tap water or phone charging.

In the theoretical part the concept of homelessness is presented, with its causes, difficulties and consequences. The work also discusses a neglected topic – the needs of homeless people. The Solidarity Network and its operation is presented in detail. The practical part aims to find out what are the benefits and challenges of the Solidarity Network from the point of view of senior employees of solidarity enterprises. Data obtained through eight semi-structured interviews are subsequently analyzed by thematic analysis.

The research confirmed that the Solidarity Network helps to improve the quality of life of people who are homeless and in poverty by making services and resources available to them. It also positively affects society and customers of solidarity enterprises, which it introduces and connects with an excluded social group. It introduces the employees of the participating companies to a wide range of people in challenging life situations, breaks down their prejudices and teaches them how to better interact with customers of the network. The main challenges faced by the Solidarity Network are its promotion, capacity and the possibility of expansion. Financing of the network and barriers in society are closely related to these. Particular solidarity enterprises then have to deal with circumstances related to their network affiliation, their own capacity and operational challenges.

## **Keywords:**

Homeless Person, Homelessness, Social Inclusion, Social Economy, Solidarity Network

## Obsah

Seznam použitých zkratk	8
Úvod	9
1. Bezdomovectví	10
1.1. Definice pojmu „bezdomovectví“	10
1.2. Vývoj bezdomovectví a jeho řešení na našem území	11
1.3. Typologie bezdomovectví	12
1.4. Příčiny bezdomovectví	13
1.4.1. Objektivní a subjektivní faktory bezdomovectví	14
1.4.2. Trajektorie bezdomovectví	14
1.5. Úskalí života bez domova	15
1.6. Potřeby osob bez přístřeší a dostupnost základní lokální infrastruktury bezplatných služeb	16
1.7. Důsledky života na ulici	18
1.8. Pohled společnosti na osoby bez přístřeší	19
2. Lokální iniciativy v kontextu sociální ekonomiky	21
3. Síť solidárních podniků pro lidi bez domova a v nouzi	23
3.1. Organizace Místní místním, z.ú.	23
3.2. Inspirace ze zahraničí – Projekt La Cloche a první Solidární síť	23
3.3. Solidární síť a další činnosti organizace Místní místním	24
3.4. Cílová skupina služeb Solidární sítě	24
3.5. Nabídka solidárních služeb	26
3.6. Základní pilíře Solidární sítě	28
3.6.1. Zapojené podniky	29
3.6.2. Spolupráce se sociálními službami	31
3.6.3. Možnosti zapojení pro veřejnost	31
4. Metodologie výzkumu	32
4.1. Definice výzkumného záměru a cíle výzkumu	32
4.2. Metoda zpracování výzkumu	32
4.2.1. Výzkumný soubor	33
4.3. Metoda sběru dat	34
4.4. Metoda analýzy a interpretace dat	34
4.4.1. Etické aspekty výzkumu	35

5.	Výsledky výzkumu.....	36
5.1.	Medailonky respondentů.....	36
5.2.	Výsledky dle analytických kategorií.....	42
5.2.1.	Dopady Solidární sítě na podobu poskytované pomoci.....	42
5.2.2.	Subjekty ovlivněné Solidární sítí.....	43
5.2.3.	Výzvy Solidární sítě.....	46
5.2.4.	Výzvy solidárních podniků.....	49
6.	Diskuze.....	51
	Závěr.....	53
	Seznam použité literatury a odborných pramenů.....	55
	Seznam příloh.....	58

## **Seznam použitých zkratk**

MM – Místní místním

FEANTSA – Evropská federace národních sdružení pracujících s lidmi bez domova



## Úvod

Solidární síť provozovaná organizací Místní místním, z.ú. je poměrně novou sociální inovací, která přináší pokrokové přístupy práce s lidmi bez domova a v nouzi. Ve společnosti jsou tyto lidé stigmatizováni a odsouváni na okraj. Organizace Místní místním k nim naproti tomu přistupuje s respektem a usiluje o jejich destereotypizaci. Nejedná se sice o sociální službu, ale i tak je relevantní pro obor sociální práce, jelikož se zaměřuje na lidi v obtížné situaci, usiluje o jejich inkluzi a napomáhá překonávat bariéry mezi lidmi. Unikátnost konceptu spočívá v tom, že neodsouvá cílovou skupinu do sféry působnosti sociálních služeb, ale naopak ji zapojuje do dění ve společnosti. To vše přispívá k posílení sociálních vazeb a stmelování místní komunity. V České republice se jedná o poměrně nový a pro mnohé dosud neznámý koncept, tato práce proto usiluje o objasnění fungování Solidární sítě a jejích přínosů.

Teoretická část shrnuje dosavadní poznatky o bezdomovectví a lidech bez domova. Jsou zde představena hlavní úskalí, která pramení ze života na ulici, a potřeby jejích obyvatel. Právě na tyto potřeby organizace Místní místním reagovala zavedením sítě podniků, které poskytují bezplatné drobné služby a umožňují jejich naplňování. Bakalářská práce představí činnost organizace a okolnosti jejího vzniku, její hodnoty a cíle. Důraz je kladen zejména na téma Solidární sítě jakožto stěžejního bodu práce. Pozornost bude věnována i sociální ekonomice, jejíž hodnoty se dají uplatnit v lokálních iniciativách, jakou je právě i Solidární síť.

Cílem výzkumné části práce je zjistit, jaké přínosy a výzvy Solidární sítě vnímají vedoucí zástupci solidárních podniků, jelikož právě solidární podniky tvoří jeden ze základních pilířů, na kterém je síť postavena. Výzkum má představit skupiny, na které má Solidární síť vliv, a definovat konkrétní pozitivní dopady sítě. Poté budou zkoumány výzvy, kterým čelí jak sama Solidární síť, tak jednotlivé podniky do ní zapojené. Výzkum se zaměří i na konfliktní situace, do kterých se zástupci sítě mohou dostat, a jejich řešení. Následně bude zhodnoceno, zda podniky mají vše, co potřebují, aby udržitelně poskytovaly bezplatné služby lidem bez domova, nebo zda by upotřebily nějaké další návazné nástroje pomoci. Záměrem výzkumu je zprostředkovat pohled osmi vedoucích zaměstnanců solidárních podniků, kteří mají o fungování sítě i v podnicích největší přehled.

# 1. Bezdomovectví

Bezdomovectví je výsledkem kombinace životního neúspěchu a ztráty zázemí. Společností je vnímáno spíše negativně, opakovaně se setkávám s kritikou a odsuzováním této skupiny, s názorem, že ti lidé si za to mohou sami. Ztráta domova však nespočívá v pouhé absenci střechy nad hlavou. Lidé, kteří se ocitli v bezdomovectví, ztratili nejen materiální zázemí, ale také své místo ve společnosti, komunitě a rodině. Nemají prostor, kam by se mohli každý den vracet a který by patřil pouze jim. Chybí jim jistota, bezpečí a hlubší vazby, které se k domovu pojí. Důsledkem toho bývají osamělí, vytrženi ze své sociální sítě. K vyřešení tíživé situace a návratu do společnosti jim však chybí potřebné zdroje a schopnosti (Hradecká a Hradecký, 1996).

## 1.1. Definice pojmu „bezdomovectví“

Pojem „bezdomovectví“ se v tehdejší Československu začal objevovat v roce 1989, jelikož v té době došlo v důsledku změny politického režimu ke zviditelnění problému (Průdková, 2008). V současné době neexistuje jednotná evropská ani národní definice bezdomovectví, což působí komplikace při tvorbě opatření sociálních politik a jednotných přístupů k pomoci lidem bez domova. Absence jednotné definice také komplikuje sběr dat a monitoring počtu osob v bezdomovectví.

Evropská federace národních sdružení pracujících s lidmi bez domova (dále jen „FEANTSA“) popisuje bezdomovectví jako „[...] extrémní formu sociálního vyloučení, které je zapotřebí řešit prostřednictvím integrovaných přístupů [...]“ (Místní místním a kol., 2023, s. 15).

Dle Pěnkavy (Matoušek a kol., 2013) je bezdomovectví extrémním projevem sociální nerovnosti, který vzniká souhrou nepříznivé sociální situace a nedostatečných sociálních kompetencí. Tento společenský jev mohou vyvolat rozličné faktory a výsledek má vliv na veškeré životní oblasti.

Termín „bezdomovec“ se vyvíjel v čase. Původně označoval osoby bez státního občanství či domovského práva. Tak tomuto termínu rozumí i český právní řád (Matoušek et al., 2010). Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, pracuje s termíny „osoba bez přístřeší“ či „osoba v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení“, nikde však nedefinuje, kdo je těmito osobami (Váně a Kalvas, 2021).

Někteří autoři od pojmu „bezdomovec“ upouští, protože se ve společnosti pojí s negativními stereotypy. V české společnosti je toto označení nejpoužívanější. Problematika označení „bezdomovec“ spočívá i v tom, že neodděluje životní situaci od lidství jedince, čímž dochází k záměně aktuální životní situace za identitu jedince (Mikulcová, 2023). Namísto tohoto označení lze používat spojení „osoba bez přístřeší“, „člověk bez domova“ či „člověk na ulici“, která jsou neutrální, respektující a důstojná a budou proto aplikována v následujícím textu.

## **1.2. Vývoj bezdomovectví a jeho řešení na našem území**

Počátky bezdomovectví nelze přesně stanovit. Fenomén se objevil již v předhistorické době, ale snaha situaci komplexněji řešit se objevuje až ve středověké společnosti. Roku 1597 vydala královna Alžběta I. první chudinský zákon (Act for the Relief of the Poor). Řešením bezdomovectví se poté ve větší míře zabýval císař Josef II. V roce 1781 vydal „Pravidla direktivná“ a Patent o zrušení nevolnictví. V roce 1784 byl vydán dvorský dekret, jenž nařizoval vrchnosti péči o chudé, kterou do té doby vykonávala církev. V 19. století se rozvíjely charitativní aktivity a sociálně tržní stát, který poskytl občanům minimální sociální zabezpečení. V roce 1863 byl přijat zákon č. 105/1863 ř. z., o právu domovském, který v českých zemích platil až do roku 1948. V současné době jsou jednotlivé aspekty domovského práva zakotveny v Listině základních práv a svobod, Evropské úmluvě o lidských právech a Listině základních práv Evropské unie (Syllová et al., 2015).

Po druhé světové válce měl zásadní vliv nástup komunismu. Došlo ke zdánlivé minimalizaci zjevného bezdomovectví. Po roce 1989 došlo k mnohým politickým a sociálním změnám, bezdomovectví začalo být opět viditelné a stal se z něj celospolečenský problém. Bylo nutné situaci začít aktivně řešit, čehož se ujaly nestátní neziskové organizace. Důležitým milníkem pro sociální práci bylo přijetí zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Ten však konkrétně problematiku bezdomovectví řeší pouze rámcově, pro tuto oblast doposud neexistuje samostatný zákon (Pěnkava, 2018).

Jako náhrada zákona o bezdomovectví byla vypracována „Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v ČR do roku 2020“ (MPSV, 2013). Koncepce však doposud nebyla aplikována v celém rozsahu, a navíc na ni nenavázala žádná další koncepce či strategie, která by zajistila kontinuální řešení. Nicméně některé prvky zaměřené na řešení bezdomovectví se objevily ve Strategii sociálního začleňování 2021 – 2030. Podrobněji je popsán vývoj bezdomovectví a jeho řešení v příloze (viz příloha č. 1).

### 1.3. Typologie bezdomovectví

FEANTSA vytvořila evropskou typologii bezdomovectví nazvanou ETHOS, která rozlišuje 4 formy vyloučení z bydlení – bez střechy, bez bytu, nejisté bydlení, nevyhovující bydlení. Tyto základní kategorie se dále dělí na 13 operačních kategorií (viz příloha č. 2). Nespornou výhodou této typologie je, že umožňuje vnímat problematiku bezdomovectví v celé šíři, nejen jako problém lidí ve zjevném bezdomovectví (Hradecký, 2012).

Hradecká a Hradecký (1996) rozdělují bezdomovectví do 3 základních skupin – zjevné, skryté a potenciální. Tato kategorizace se v České republice používá poměrně často, ale je spíše pomocná a zjednodušující. Její jednoduchost a srozumitelnost však umožňuje, aby strukturu bezdomovectví pochopila široká veřejnost.

Nejviditelnější kategorií lidí bez domova je populace zjevného bezdomovectví, do které jsou řazeny osoby očividně žijící mimo běžné hranice sociálních norem a návyků. Tito lidé své bezdomovectví neskrývají a lze je poznat na první pohled. Žijí na veřejných místech, ulicích, nádražích, v parcích a dopravních prostředcích. Přespávají v noclehárnách a azylových domech, mnohdy využívají pro ně určenou sociální pomoc. Mívají zanedbaný vzhled, mohou být cítit, někdy u sebe nosí veškerý majetek. Ačkoliv je tato skupina nejvíce vidět, jedná se pouze o zlomek obyvatel bez trvalého bydliště. Její viditelnost však vede k tomu, že ji veřejnost vnímá nejintenzivněji a vytváří si tak zjednodušenou a mylnou představu o bezdomovectví.

Do kategorie skrytého bezdomovectví patří jedinci, kteří žijí jako lidé bez domova, ale nelze to poznat na první pohled, protože své bezdomovectví skrývají. Jejich zevnějšek je upravený, od osob ve zjevném bezdomovectví se snaží distancovat. Často mění bydliště, místa jejich pobytu jsou dočasná, nejistá a nepřijatelná. Bydlí například u partnera, příbuzných, či známých. Mohou přebývat ve squatech, sklepích, opuštěných domech, ve starých automobilech, stanech apod. Přesný počet osob ve skrytém bezdomovectví je v podstatě nemožné zjistit, ale odhaduje se, že jich je daleko více než ve zjevném.

V potenciálním bezdomovectví se nachází osoby, kterým hrozí ztráta domova. Dle statistik Evropské unie jde až o 10 % populace. Jsou to lidé, kteří žijí v rozličných náročných podmínkách, mají různé problémy a mohou o bydlení přijít ze dne na den. Bezdomovectví může hrozit lidem v podnájmu, rozvedeným, nezaměstnaným, závislým, příležitostně pracujícím apod. Na ulici mohou skončit osoby po propuštění z věznic, ústavů a léčeben, nebo po odchodu z terapeutických komunit a dětských domovů. Dle typologie

ETHOS se v situaci potenciálního bezdomovectví nachází lidé žijící v nejistém či nevyhovujícím bydlení.

#### **1.4. Příčiny bezdomovectví**

Potenciálních příčin bezdomovectví existuje mnoho, i proto je snadné ocitnout se na ulici. Obvykle se ohrožení jedinci potýkají s více problémy zároveň. Nepříznivá kombinace potíží může vést k jejich sociálnímu selhání, které se projeví během dospívání, nebo při náročné životní situaci, kterou nezvládnou (Vágnerová, 2004). Je důležité se důvody vzniku bezdomovectví zabývat, protože pouhé odstraňování následků problém nevyřeší. Mimo primární příčiny, které přivedly člověka na ulici, je potřeba řešit i to, proč na ulici zůstává (sekundární příčiny), nebo proč se na ulici vrací (terciární příčiny) (Marek et al., 2012).

Kompetence lidí bez domova mohou být snižené v důsledku vrozených dispozic i získaných problémů (porucha osobnosti, devastace v důsledku závislosti, duševní onemocnění apod.). Vysoké procento lidí bez domova má psychiatrickou diagnózu, nebo závažnou poruchu osobnosti, což ještě více komplikuje jejich sociální inkluzi. Často se tyto problémy projeví až na ulici, případně se tam prohloubí. Někteří lidé bez domova mají sklon k zneužívání alkoholu a jiných návykových látek. Tyto látky je mohly na ulici přivést nebo se pro ně staly prostředkem, jak řešit stres ze sociálního vyloučení (Průdková, 2008).

Zásadní vliv na každého člověka má jeho rodina. Lidé bez domova často pocházejí z dysfunkčních rodin nebo žádnou rodinu nemají. Často jim tak chybí sociální zázemí. Osoby, které strávily delší dobu v institucích (v dětském domově, ústavní výchově, psychiatrické léčebně, výkonu trestu apod.), získaly jiné sociální zkušenosti. Nemají přístup ke standardním návykům a chování, naopak u nich dochází k rozvoji nových vzorců, nefunkčních v běžném prostředí (Vágnerová, 2004). O domov přichází lidé s různým vzděláním a kvalifikací, ale obecně lze říci, že se na ulici ocitají spíše ti s nižší dosaženou úrovní vzdělání. Nejčastěji se jedná o osoby pouze se základním vzděláním či vyučené v oboru, který již nemohou či nechtějí vykonávat.

Chudoba je fenomén, který spojuje všechny lidi bez domova. Může být příčinou, ale i důsledkem bezdomovectví. V každé společnosti se vyskytují lidé, kteří nemají prostředky či dovednosti potřebné k zajištění či udržení bydlení. V České republice je chudoba otázkou spíše důstojného života než fyzického přežití, pouze velmi výjimečně u nás lidé trpí úplným nedostatkem prostředků potřebných k přežití (Průdková, 2008).

#### **1.4.1. Objektivní a subjektivní faktory bezdomovectví**

Bezdomovectví je komplexní jev, který ve většině případů vznikl důsledkem společného působení vnějších a vnitřních faktorů.

Dle Průdkové (2008) jsou objektivní faktory ovlivněny zejména sociální politikou a státním zákonodárstvím. Hradecká a Hradecký (1996) poukazují na to, že tyto objektivní faktory působí na dodržování lidských práv a rovných příležitostí, ovlivňují legislativu, rovnost, integraci, kriminalitu, i postavení menšin a migraci. Dále mohou působit na vzdělanost, kvalifikaci, nezaměstnanost, vyloučení, sociální ochranu, či zabezpečení ve stáří a nemoci.

Na subjektivní neboli vnitřní faktory mají vliv přímo jednotlivci, ale i jejich rodiny, společenské skupiny, schopnosti, rysy, handicap, věk, vzdělání apod. (Průdková, 2008). Hradecká a Hradecký (1996) uspořádali subjektivní faktory do 4 kategorií – materiální, vztahové, osobní a institucionální. Do materiálních faktorů řadí ztrátu bydlení, zaměstnání, živitele či majetku, dále pak dlouhodobou nezaměstnanost, nedostatečné příjmy, dluhy apod. Vztahové faktory zahrnují rodinné či manželské problémy, diskriminaci, narušené rodinné vztahy, rozchod či rozvod, rozpad rodiny, násilí a zneužívání. Osobním faktorem se může stát zdravotní postižení, nemoc, nesamostatnost, osamělost, invalidita, trauma či závislost. Institucionálním faktorem může být propuštění z ústavu nebo vězení či odchod dětského domova.

#### **1.4.2. Trajektorie bezdomovectví**

Prvním krokem k řešení bezdomovectví je pochopení příčin a cest, které k němu vedly. Pro zjednodušení lze rozlišit tři základní trajektorie – dlouhou, krátkou a zdravotní. Rozdíly mezi nimi naznačují, že bezdomovectví je diferenciovaný sociální problém, a dokládají tak potřebu respektování odlišností, které je nutné brát v potaz při hledání zdrojů nápravy.

Dlouhá trajektorie je důsledkem nerovných společenských šancí a mnohdy má podobu celoživotní dráhy. Po ní se vydávají lidé, kteří mají již od počátku nulový až záporný sociální, kulturní a ekonomický kapitál. Do bezdomovectví se takto dostávají zejména osoby rodící se do znevýhodněných podmínek či vyrůstající mimo rodinu, mladí a lidé s nízkým vzděláním či kvalifikací. Odhadem se jedná o cca 35 % lidí bez domova na našem území.

Krátká cesta vede na ulici kvůli kumulaci negativních okolností a vlivů rychle. Typicky se jedná o souhrn zadlužení, nezaměstnanosti, zdravotních potíží, vysokých výdajů, závislosti, trestné činnosti, rozpadu rodiny apod. Touto cestou se může vydat v podstatě kdokoliv, bez ohledu na vzdělání, pohlaví, či sociální status. Nejčastěji se jedná o rodiče, osoby středního věku, seniory a lidi, kteří zahájili svou dospělou životní dráhu ekonomickými aktivitami. Na ulici se tímto způsobem dostává přes 50 % osob bez přístřeší a jejich podíl stále roste.

Zdravotní trajektorie se týká jedinců s vážnými zdravotními problémy, v jejichž důsledku nezvládají obvyklý životní styl a soužití se společností. V bezdomovectví se mohou ocitát, protože nemají ve svém okolí nikoho, kdo by jim poskytl dostatečnou podporu, nebo dojde ke kumulaci problémů. Podíl těchto případů je cca 10 %.

Zmiňována bývá i čtvrtá trajektorie, totiž dobrovolného bezdomovectví, které je důsledkem svobodného rozhodnutí. Touto cestou se vydávají lidé, kteří se sami rozhodnou opustit život v běžné společnosti a po určité epizodě bezdomovectví se do ní opět vrací. Jde o okrajový jev, který se týká spíše vyspělých západních zemí, u nás se objevuje výjimečně. Naprostá většina lidí se v bezdomovectví ocitá nedobrovolně a není schopná a zároveň nemá možnost se do společnosti znovu zařadit (Hradecký, 2012).

## **1.5. Úskalí života bez domova**

Ze života na ulici pramení mnohé problémy a komplikace, kterým její obyvatelé musí čelit. Lidé bez domova dlouhodobě postrádají přístup k základní infrastruktuře. Chybí jim zcela základní služby (např. přístup na toaletu, k pitné vodě, možnost se umýt), které by umožnily naplnit základní lidské potřeby. Tyto v podstatě drobné služby sice nabízí různé sociální organizace ve své pracovní době, ovšem mnoho osob bez přístřeší pracuje a nemají tak šanci využívat je v běžných provozních hodinách.

Problémem se stává i veřejný prostor, který je postupně privatizován a sekuritizován. Lidé bez domova v něm nemají potřebné zázemí a jsou z něj postupně vytlačováni. Jsou vytvářeny nástrahy a překážky, které brání pobývat na určitých místech. Jedná se například o bodáky proti holubům na lavičkách nebo o instalaci modifikovaných laviček s přepážkami či oddělenými sedacími místy, aby na nich nebylo možné ležet. Někde jsou lavičky zcela odebrány. Místo toho, aby tato opatření řešila problematiku bezdomovectví, tak ji odsouvají mimo zrak veřejnosti. Nástrahy veřejného prostoru spočívají i v absenci zařízení, jako jsou toalety, zdroje pitné vody, veřejně dostupné sprchy, nabíjecí stanice pro mobily, úložné prostory či zastřešení. Přitom toto vybavení by přinášelo benefity široké

veřejnosti. Mimo jiné jsou vydávány různé vyhlášky a zákazy (například zákaz konzumace alkoholu, spaní či žebvání na veřejných prostranstvích), které cílí proti lidem bez domova a vedou k jejich dalšímu sociálnímu vylučování (Místní místním a Architekti bez hranic, 2021).

Na pomoc osobám bez přístřeší se zaměřují určité sociální služby, nabízená podpora však klientům nemusí stačit nebo vyhovovat. Může se stát, a děje se tak především v zimě, že kapacity sociálních služeb jsou naplněny. I přestože se služby snaží přizpůsobovat klientům, pravidla grantů či poskytovatelů sociálních služeb mohou vyústit v nedostatečnou individualizaci a nenaplní tak jejich očekávání a potřeby. Je proto důležité nabízet alternativní služby, které reagují na individuální potřeby a které mohou lidé bez domova využívat.

Další komplikací je digitální propast mezi sociálně vyloučenými a většinovou společností. Postupem času se vše čím dál více digitalizuje a pro osoby bez přístupu do digitálního světa je stále obtížnější získat či udržet zaměstnání, bydlení a kontakt s okolím. Jen v České republice se v digitálním vyloučení nachází cca 1 milion lidí.

Lidé bez domova čelí stereotypizaci, která přispívá k jejich osamocení. Mezi nimi a společností chybí sociální vazby a pozitivní zkušenosti, což prohlubuje sociální bariéru. Veřejnost na bezdomovectví reaguje převážně negativně, což může snižovat motivaci dotyčných k reintegraci. Lidé, kteří jsou na cestě z bezdomovectví, často postrádají vazby a podporu a mohou tak pociťovat silnou osamělost. Ztrácí kontakt s organizací, která jim doposud pomáhala, a s dosavadními sociálními kruhy, mnohdy jim chybí podpora rodiny.

Velmi problematickou oblastí je nedostupnost bydlení a absence legislativy, která by upravovala sociální bydlení. Již přes dvacet let se diskutuje o nutnosti jejího zavedení, ale v současnosti ji Česká republika stále postrádá. Záleží na každé obci, jak naloží se svým bytovým fondem a zda jej poskytne i lidem v bytové nouzi. Ministerstvo pro místní rozvoj již několik let projednává a připravuje zákon o podpoře v bydlení, který má přinést systémové řešení a snížit počet lidí v bytové nouzi. Příprava zákona je však v procesu již několik let a stále zůstává pouze ve fázi návrhu (Místní místním a kol., 2023).

## **1.6. Potřeby osob bez přístřeší a dostupnost základní lokální infrastruktury bezplatných služeb**

O způsobu hodnocení potřeb a situace lidí bez domova se zmiňují například Pěnkava a Varga (2022). Nicméně v Čechách doposud nebyl proveden rozsáhlý systematický průzkum, který by se zaměřoval na potřeby osob bez přístřeší. Nezisková organizace

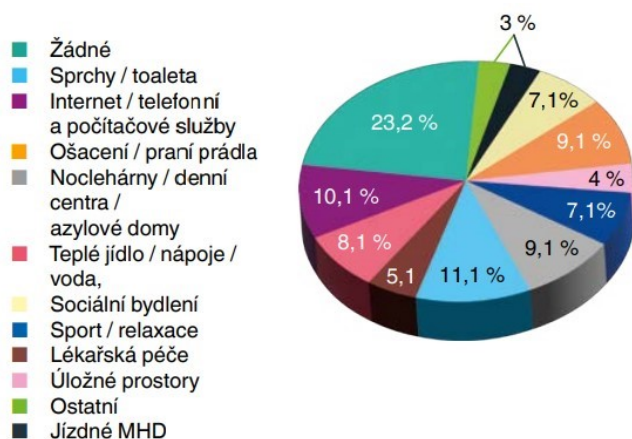


Místní místním, která v Praze vytváří síť sociálně přívětivých míst pro lidi bez domova a v nouzi, již v pilotní fázi svého fungování oslovila lidi bez domova. Snažila se zjistit, jakou pomoc potřebují a jaké služby jim schází, a podle jejich zpětné vazby optimalizovala svou činnost. V roce 2017 organizace uskutečnila první průzkum potřeb osob bez přístřeší a dostupnosti základní místní infrastruktury bezplatných služeb v Praze. O šest let později, v roce 2023, na průzkum navázala a provedla srovnatelné šetření, což umožnilo identifikovat proměnu potřeb. V obou případech byla použita totožná metoda dotazníkového šetření ve spolupráci s organizací Naděje, díky čemuž bylo možné výsledky porovnat. Prvního kola se účastnilo 137 klientů Naděje a v druhém kole odpovídalo 86 klientů.

MM se snažili zjistit, zda lidé bez domova znají místa, kde mohou dostat určité bezplatné služby. V prvním kole průzkumu 60 % dotázaných taková místa neznalo, v druhém kole 62,1 % osob uvedlo, že ví, kde mohou služeb zdarma využít. V roce 2017 organizace zjišťovala, zda by lidé bez domova bezplatných služeb vůbec využívali, na což 81 % respondentů odpovědělo, že ano. O šest let později se ukázalo, že těchto služeb reálně využívá 41,6 % dotazovaných. Lidé, kteří jich nevyužívají, tak činí proto, že je nepotřebují (70 %), neznají (20 %), nebo se stydí (10 %).

Respondentům byla v prvním kole průzkumu v roce 2017 položena otevřená otázka „Jakou pomoc by měly podniky poskytovat?“. Největší zájem byl o jídlo, horký nápoj a vodu. Často se opakovala i hygiena, oblečení nebo zákusky. V grafu č. 1 můžeme vidět odpovědi osob bez přístřeší z roku 2023, kdy se jich MM ptali, jaké bezplatné služby jim obecně schází. Nejvíce lidí postrádá možnost sprchy a toalety, internet či telefonní a počítačové služby, ošacení a praní prádla, sociální bydlení, sport / relaxace, lékařská péče, úložné prostory, ostatní, jízdné MHD.

**Graf 1:** Jaké služby zdarma obecně lidem bez domova v Praze chybí (2023)



Zdroj: Místní místním a kol., 2023, s. 91.

Místní místním následně výzkum aplikovali i na lidi přímo využívající služeb Solidární sítě a z grafu č. 2 je patrné, že došli k obdobným závěrům. Třetině respondentů nechyběly žádné služby. Největší zájem měli odpovídající o možnost praní prádla, sprchu a jídlo. Někteří dotázaní vyjádřili zájem o rozšíření nabídky služeb do všech městských částí.

**Graf 2:** *Jaké služby chybí lidem přímo využívajícím Solidární síť (2022–2023)*



Zdroj: Místní místním a kol., 2023, s. 92.

Organizace Místní místním na data vyplývající z šetření reaguje a přizpůsobuje Solidární síť reálným potřebám cílové skupiny. Například vytvořila službu zalití nápoje či jídla horkou vodou, protože se ukázalo, že o ni mají lidé zájem. Aktuálně se zaměřuje na zapojení podniků, ve kterých by si lidé mohli vyprat nebo využít sprchu (Místní místním a kol., 2023).

## 1.7. Důsledky života na ulici

Ztráta domova a zázemí člověka ovlivní v mnoha oblastech. Negativně působí na psychiku, sebehodnocení a emocionalitu. Může vést ke vzniku a rozvoji psychických nemocí, závislostem, depresivním a sebevražedným tendencím. Vliv má i na vztahy a fyzické zdraví (Matoušek et al., 2010).

Kvůli specifickému životnímu stylu provázenému špatnou životosprávou, nedostatečnou hygienou a přecházením nemocí dochází u lidí bez domova k somatickému chátrání. U této skupiny je vysoké riziko předčasného úmrtí (Průdková, 2008). Zdravotní péče je náročná a pojí se s ní mnohé komplikace. Burda (2020) jako tři základní problémy jejího poskytování uvádí konfrontaci s aspekty bezdomovectví (závislost, polymorbidita,

nedostatečná hygiena apod.), nedostatečnou návaznou péčí a přístup zdravotnického personálu.

Některé schopnosti lidí bez domova bývají snižené a oni se tak nedokáží adekvátně orientovat ve světě. Lidé, kteří sociálně selhali, mají pouze malou naději, že by v budoucnu získali lepší sociální postavení, což vede k nízkému sebevědomí a sebeúctě. Postupně dochází k proměně potřeb a nezřídka i k rezignaci. Soustředí se na nejbližší konkrétní cíle a na přítomnost, budoucnost vnímají jako nepříznivou. Mají snížený zájem o získávání nových zkušeností, jelikož je to příliš náročné. Namísto řešení problémů se neefektivně zaměřují na omezování negativních následků. Při náročných situacích selhávají.

Osoby bez přístřeší zažily problematickou socializaci. Mají minimum stabilních a spolehlivých vazeb, spíše převládají náhodné kontakty s lidmi v podobné situaci. Vztahy založené na stejné bezvýhodné situaci, zkušenostech a sociálním statusu bývají povrchní a postrádají jistotu, bezpečí a důvěru.

Lidé bez domova se často zdržují v jiném místě, než ve kterém mají hlášené trvalé bydliště. Problém nastane ve chvíli, kdy se chtějí registrovat na úřadu práce. Změna bydliště a obecně vyřizování formalit je složitý proces, ke kterému mnohdy potřebují pomoc druhých. Někteří proto raději volí na první pohled snadnější cestu: přijmou práci, kterou vykonávají nelegálně. K výkonu nepotřebují kvalifikaci a často jako odměnu dostanou pouze ubytování, stravu nebo minimální finanční kompenzaci. Sociální a zdravotní pojištění neplatí, což vede k zadluženosti a nezajištěnosti ve stáří či nemoci (Hradecká a Hradecký, 1996).

Kriminalita může být příčinou i důsledkem sociálního vyloučení. Propuštění vězni jsou dezorientovaní a nejistí, často se snaží zařadit do společnosti, která jim však nechce dát druhou šanci kvůli stigmatizaci trestem. Páchání dalších přestupků se tak stává dostupnou možností, jak uspokojit základní životní potřeby (Průdková, 2008).

## **1.8. Pohled společnosti na osoby bez přístřeší**

Bezdomovectví je společností vnímáno spíše negativně, stejně jako vše, co se vymyká jejím zkušenostem a chápání. Mnoho lidí si myslí, že za bezdomovectví si mohou jedinci sami a že je zapříčiněno leností, neochotou pracovat, nezájmem o změnu a nezodpovědností. Mimo jiné bývají lidé bez domova spojováni s kriminalitou, alkoholismem, nedostatkem vůle a nedbáním na sociální řád (Průdková, 2008).

Pohled společnosti na osoby v situaci bezdomovectví se pohybuje od nekritického a povrchního soucitu přes lhostejnost, odmítání a odsouzení až k pohrdání a nenávisti. Málokdy převládá věcnost a racionalita. Zkušenosti s jednotlivci často ovlivní názor na celou skupinu. Postoj k problematice ovlivňují i média, která se snaží upoutat pozornost a jev prezentují jako senzaci namísto předávání pravdivých věcných informací (Vágnerová, 2004).

Organizace Místní místním provedla průzkum jejich potřeb. MM se ptali lidí bez domova na to, jak vnímají bariéry společnosti vůči nim a co je pro ně důvod nepřijít do podniku zapojeného do Solidární sítě. V běžné společnosti vnímá 54,5 % dotázaných jako bariéru předsudky a neoblíbenost osob nacházejících se v situaci bezdomovectví, 38,6 % naopak žádné bariéry nevnímá. Přímo v Solidární síti vnímají respondenti jako bariéru pro využívání solidárních služeb špatný hygienický stav (25,4 %), finance (16,9 %; služby jsou zdarma, ale je možné, že někteří je chápou jako částečně placené) a stud (9,9 %). Dále zaznívaly důvody jako přelidněnost, vzdálenost, absence bezbariérovosti, zdravotní stav nebo záznam v trestním rejstříku (Místní místním a kol., 2023).

## 2. Lokální iniciativy v kontextu sociální ekonomiky

Sociální ekonomika propojuje ekonomickou činnost se sociálními a enviromentálními cíli a používá přístupy a metody se sociálním přínosem (Tučková et al., 2016). Významnou roli má při řešení místních problémů, kdy je její velkou výhodou schopnost bezprostředně reagovat na konkrétní potřeby obyvatel daných lokalit (Skovajsa, 2010). Přispívá ke stabilitě a prosperitě občanské společnosti. Buduje a rozvíjí sociální kapitál a kohezi. Podporuje marginalizované skupiny obyvatel a může výrazně přispět k inkluzi znevýhodněných osob do společnosti. Spolu s aktivitami veřejného sektoru rozvíjí a posiluje solidární sítě (Dohnalová, 2006). Jejím hlavním cílem je veřejný prospěch, vzájemná solidarita, zkvalitnění lidského života a zlepšení životaschopnosti komunit (Tučková et al., 2016).

Spolu s občanským a nestátním neziskovým sektorem je sociální ekonomika řazena do tzv. třetího sektoru (Dohnalová, 2022). Vymezuje se jako určitá alternativa k sektoru veřejnému a tržnímu, se kterými koexistuje ve smíšené ekonomice (Borzaga a Tortia, 2007). Je pro ni charakteristické poskytování bezplatného zboží a služeb, jakož i služeb a sociálních dávek, které veřejný sektor rozděluje neadekvátně. Značnou výhodou sociální ekonomiky, kterou se odlišuje od ekonomiky veřejné a tržní, je schopnost reagovat na nové společenské potřeby a požadavky, a to i v krizovém období provázeném socioekonomickými změnami (Defourny a Nyssens, 2006).

Sociální ekonomika je postavena na tzv. konceptu trojího prospěchu – ekonomického, sociálního a enviromentálního. Sociální prospěch se odráží v dobrovolnosti, demokratickém rozhodování, integraci a participaci na rozhodování, ale současně v respektování legislativy a statutárních orgánů. Subjekty sociální ekonomiky přispívají k veřejnému prospěchu tím, že uspokojují potřeby společnosti nebo sociálních skupin. Ekonomický prospěch je spojen s alokací zisku, který je využíván k vlastnímu rozvoji a naplnění místních potřeb či společensky prospěšných cílů (Déclaration, 2002). Subjekty sociální ekonomiky vykonávají ekonomickou aktivitu soustavně, nesou za ni zodpovědnost a nejsou závislé na jiných institucích. Enviromentální a místní prospěch spočívá ve významu sociální ekonomiky pro obec, region, místní lokalitu. Subjekty využívají přednostně místních zdrojů, komunikují a spolupracují s místními aktéry a uspokojují potřeby místní komunity. Aktivně se také účastní místních akcí. Při výrobě a spotřebě zohledňují enviromentální aspekty a provozují aktivity prospívající životnímu prostředí (Tučková et al., 2016).

V České republice se sociální ekonomika zaměřuje převážně na osoby se zdravotními handicapy a méně pozornosti věnuje lidem s handicapem sociálními. Za zmínku zde stojí například nestátní nezisková organizace Nový Prostor, z.ú., která mimo jiné usiluje o reintegraci lidí bez domova do většinové společnosti (Nový Prostor, 2017). Tento projekt je součástí mezinárodní organizace International Network of Street Papers, jež sdružuje síť streetpaperů z celého světa (International Network of Street Papers, 2016). Osvětu o životě na ulici pomáhá šířit sociální podnik Pragulic, který zaměstnává lidi se zkušeností s bezdomovectvím jako průvodce Prahou (Pragulic, 2020). V souladu s principy sociálního podnikání funguje i projekt Kuchařky bez domova. Ženám se zkušeností s bezdomovectvím nabízí možnost získat zaměstnání a vrátit se do běžného života. Projekt je úctyhodný i z ekologické stránky, kuchařky totiž vaří vegansky a z přebytkových surovin, které by jinak byly vyhozeny (Kuchařky bez domova, 2023).

### **3. Síť solidárních podniků pro lidi bez domova a v nouzi**

Solidární síť spojuje podniky, které se rozhodly nabízet drobné služby zdarma lidem bez domova a v nouzi. Projekt je zaštitěn organizací Místní místním. Napomáhá zviditelnit lidi bez domova ve společnosti, vytváří příležitosti pro jejich zplnomocnění a aktivizuje komunitu, aby se podílela na řešení problematiky. Propojením osob bez přístřeší s komerčními podniky, veřejností a sociálními službami vzniká místní zachytná síť pomoci a zároveň nová, aktivní a odpovědná komunita (Místní místním a kol., 2023).

#### **3.1. Organizace Místní místním, z.ú.**

Místní místním, z.ú. jsou nevládní neziskovou organizací, kterou založila Ester Pacltová a Jakub Dutka v roce 2017. Začali jako pilotní projekt a o dva roky později získali formalizovanou podobu (viz příloha č. 3). Nejsou poskytovatelem sociálních služeb, ale doplňující podporou ke stávajícím sociálním službám. Za hlavní cíl si kladou solidární propojení společnosti a lidí bez domova a v nouzi, zvýšení povědomí o bezdomovectví a jeho destereotypizaci. Dlouhodobým cílem je pro ně proměna Prahy, aby byla pro všechny přívětivější. Název „Místní místním“ znamená doslovně „místní pro místní“ a má vyjadřovat důležitost sousedské komunity v poskytování pomoci a podpory (Místní místním a kol., 2023).

Organizace MM a Solidární síť staví na hodnotách inkluze, respektu, otevřené komunikace a udržitelné pomoci (viz příloha č. 4). Tyto hodnoty jsou zahrnuty i v etickém kodexu Solidární sítě podniků otevřených lidem v nouzi (viz příloha č. 5), který podepisuje každý podnik, jenž se rozhodne k síti připojit (Místní místním, 2020).

#### **3.2. Inspirace ze zahraničí – Projekt La Cloche a první Solidární síť**

Zakladatelé Solidární sítě se inspirovali francouzským projektem La Cloche, který funguje od roku 2014. La Cloche se snaží bojovat proti sociálnímu vyloučení, usiluje o posílení místní komunity a směřuje k inkluzivnější společnosti. Jeho hlavním cílem je proměna sousedství v komunitu, která bere v potaz potřeby všech. Vytváří doplňující podpůrné sítě pro zranitelnější skupiny obyvatel, ve kterých se jim snaží co nejvíce zpřístupnit jídlo, zdravotnické služby a sociální podporu.

La Cloche nabízí národní, doplňkový a decentralizovaný soubor nástrojů, který umožňuje aktivní zapojení občanů do pomoci. Jeho klíčovou součástí je podpůrná síť podniků a místních obyvatel zvaná Le Carillon. Podniky nabízí bezplatné služby, např. možnost použít toaletu, nabít si telefon či dostat sklenici vody. Obyvatelé mohou předplatit

produkty a věnovat je ve formě poukázek lidem bez domova. Všechny zapojené subjekty se setkávají na pravidelných sousedských akcích.

Aktuálně působí La Cloche v 11 francouzských regionech a celkem 32 městech. Každé město upravuje přístupy svému prostředí a jeho výzvam. Díky této individualizaci je možné strategii používat celostátně. Organizátoři projektu La Cloche však zašli ještě dál a založili mezinárodní síť sdružující podobné projekty po celém světě – The Chime International. Místní Místním provozují Solidární síť od roku 2017, jsou tak jedni z prvních následovníků iniciativy La Cloche a jedni z nejmladších členů mezinárodní sítě The Chime (Místní místním a kol., 2023).

### **3.3. Solidární síť a další činnosti organizace Místní místním**

Hlavní činností MM je spojování podniků ochotných poskytovat drobné bezplatné služby do sítě sociálně přívětivých míst. Jedná se o ústřední a dlouhodobý projekt organizace. Solidární síť napomáhá integraci sociálně vyloučených osob do běžného prostředí, a navíc posiluje sociální vazby a sousedství. Vytváří dostupnou infrastrukturu pomoci po celé Praze a doplňuje a rozšiřuje tak nabídku pomoci mimo sociální služby.

Práce týmu MM spočívá zejména v zastřešování pomoci nabízené v solidárních podnicích. O stávající síť pečují, ale současně usilují o její rozšíření, aby posílili lokální dostupnost pomoci. Se solidárními podniky jsou v kontaktu, reagují na jejich potřeby, informují je o aktualitách, nabízí různá školení, případně podporu při řešení problémů či propojení s poskytovateli sociálních služeb. O možnosti využívání Solidární sítě informují cílovou skupinu, partnerské sociální organizace, městské části i širokou veřejnost (Místní místním a kol., 2023).

Za dobu svého fungování vyzkoušela organizace mnoho aktivit. V současnosti školí solidární podniky, pořádají workshopy, přednášky a komunitní akce. Organizace poskytuje základní poradenství solidárním podnikům, lidem v nouzi a sociálním službám. Dlouhodobě pořádá online sbírky pro koupi voucherů a každoročně i sbírku telefonů (viz příloha č. 6).

### **3.4. Cílová skupina služeb Solidární sítě**

Pražská Solidární síť vznikla primárně za účelem pomoci lidem bez domova jakožto jedné z nejzranitelnějších společenských skupin. Organizace Místní místním se však snaží o to, aby solidární služby byly dostupné pro všechny bez rozdílu a využít je mohl kdokoliv, kdo v danou chvíli potřebuje. Poskytování služeb není testované, lidé se nemusí nijak



prokazovat či dokazovat, že jsou v nouzi. Podmínkou využívání služeb je pouze respektování pravidel podniků a slušné chování k zaměstnancům a dalším zákazníkům.

Lidé se o solidárních podnicích mohou dozvědět přes sociální pracovníky ze spolupracujících sociálních služeb i dalších neziskových organizací. Ty buď předávají informace přímo, nebo distribuují letáky Solidární sítě. Leták zapojených podniků je k dispozici i na webových stránkách organizace. Na sociálních sítích Místní místním pravidelně informují o nových solidárních podnicích. Z každoročních evaluací vyšlo najevo, že někteří se o Solidární síti dozvídají skrze známé či přátele, internet nebo díky samolepkám vylepeným na dveřích Solidárních podniků.

Organizace MM každoročně sbírá zpětnou vazbu od subjektů zapojených do Solidární sítě, která umožňuje získat informace o uživateli. V roce 2023 odpovídalo z řad neplatících zákazníků využívajících solidárních služeb 54,8 % mužů a 45,2 % žen. Většina (72,4 %) byla ve věku 27 až 55 let, starších 56 let bylo 24,1 % zákazníků a mladších 27 let pouze 3,4 % osob. Téměř polovina dotázaných navštěvuje více solidárních podniků. Převážná většina má se službami pozitivní zkušenost, kterou připisují přátelskému, lidskému a vřelému přístupu, laskavosti, vstřícnosti, porozumění a schopnosti naslouchat. Pouze 3,2 % lidí zažilo při využívání služeb negativní zkušenost, a to zejména kvůli nepochopení absence předplacených voucherů (Místní místním a kol., 2023).

MM se při získávání zpětné vazby zaměřili i na identifikaci situace uživatelů, která potvrdila, že nejvíce služby využívají lidé bez domova. Z dotazovaných nemá 56,7 % kde bydlet, 26,7 % žije v přechodném bydlení, 10 % bydlí ve vlastním či pronajatém bytě, ale dlouhodobě jim nevystačí peníze, a 3,3 % je v akutní finanční nouzi. Důvody, proč tito lidé využívají solidárních služeb, jsou zaznamenány v grafu č. 3.

**Graf 3:** Proč lidé využívají bezplatných služeb Solidární sítě (2022–2023)



Zdroj: Místní místním a kol., 2023, s. 104.

### 3.5. Nabídka solidárních služeb

Podniky solidární sítě nabízí 2 typy služeb – základní, které jsou zcela bezplatné, nebo vouchery, které může kdokoliv předplatit a pomoci tak rozšířit nabídku o nákladnější služby. Základní služby každý nutně potřebuje k přežití, k zajištění základních fyziologických potřeb. Vouchery mohou přispět ke spokojenosti, k vytržení z denní rutiny a k poskytnutí drobné radosti. Každý podnik si stanoví, kdy je možné služby využívat, ale zpravidla lze přijít kdykoliv v otevíracích hodinách. Také se může stát, že službu nelze využít pokaždé, například z kapacitních důvodů nebo protože není předplacen dostatek voucherů.

V solidární síti je celkem zapojeno 30 podniků a dohromady nabízí 174 bezplatných služeb zdarma a 23 různých voucherů (údaj k září 2023). Za rok 2022 poskytla Solidární síť průměrně 112 bezplatných služeb za týden, v roce 2023 se jednalo o 181 služeb týdně.

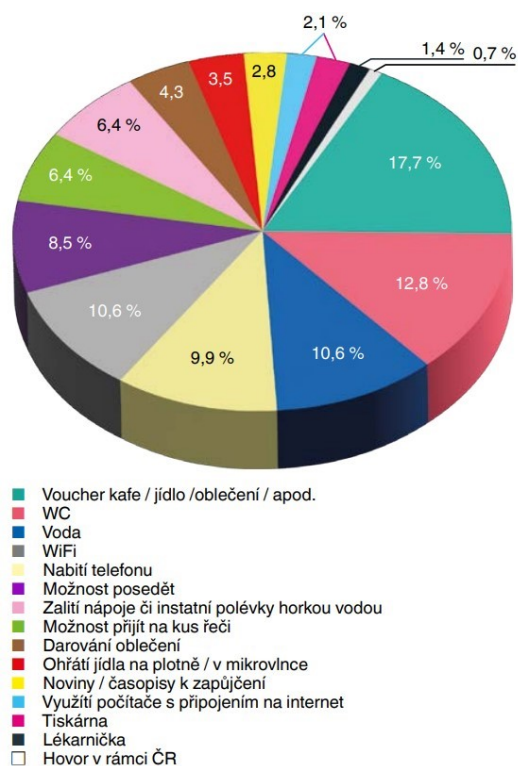
Bezplatné služby lze rozdělit do tří základních oblastí: humanitární opatření, digitální a sociální inkluze. Do humanitárních opatření spadá možnost využití lékárničky, toalety, sprchy a menstruační potřeby na toaletě. Dále pak kohoutková voda, zalití instantního nápoje a jídla horkou vodou, možnost ohřátí jídla na plotně či v mikrovlnné troubě nebo darování oblečení a bot. Digitální inkluze spočívá v možnosti nabít si telefon, připojit se k Wi-Fi, využít počítač s připojením k internetu, zatelefonovat si v rámci České republiky

a využít tiskárnu. Sociální inkluze zahrnuje možnost přijít si popovídat, posedět, přečíst si knihu na místě a získat přístup k dennímu tisku.

Některé podniky nabízí i již zmíněné vouchery, které je možné předplatit buď online, nebo přímo v daných podnicích. Koncept sítě tímto způsobem umožňuje veřejnosti přímo se zapojit do pomoci potřebným. Lze předplatit horký nápoj, polévku, zákusek, hlavní jídlo, sendvič, oblečení či lístek do divadla. Každý rok počet lidí v nouzi i využívaných voucherů roste, za dobu své činnosti poskytli Místní místním již 9 436 voucherů v hodnotě 578 855 Kč (údaj k září 2023).

Místní místním se snažili zjistit, které solidární služby jsou nejvyužívanější. Uživatelé služeb (graf č. 4) nejčastěji uváděli vouchery na kávu či jídlo, poté toaletu, Wi-Fi a kohoutkovou vodu. Hojně využívaná je poté možnost nabít si telefon a možnost posedět. Dále se opakovala možnost použít počítač, internetové připojení či tiskárnu, popovídat si, zavolat si, dostat oblečení, ohřát si jídlo, půjčit si denní tisk či využít lékárničku.

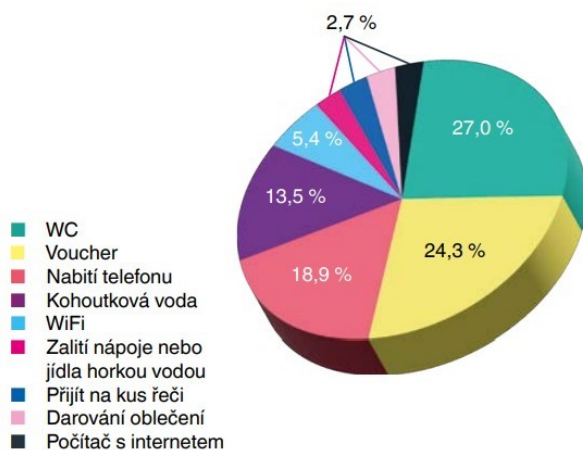
**Graf 4:** Nejvyužívanější služby Solidární sítě dle jejich uživatelů (2023)



Zdroj: Místní místním a kol., 2023, s. 96.

MM při průzkumu oslovili i solidární podniky (graf č. 5). Ty uváděly jako nejvyužívanější službu toaletu, vouchery a možnost nabít si telefon. Často poskytují také kohoutkovou vodu, Wi-Fi připojení a zalití nápoje horkou vodou, či popovídání si. Výsledky převážně odpovídají výpovědím uživatelů služeb.

**Graf 5:** Nejvyužívanější služby Solidární sítě dle solidárních podniků (2023)



Zdroj: Místní místním a kol., 2023, s. 97.

Pokud zákazník žádá podnik o něco nad rámec nabídky solidárních služeb, není povinností zprostředkovat další pomoc. Každopádně všechny zapojené podniky mají k dispozici Příručku Solidární sítě, ve které jsou kontakty na organizace i tipy na postup v určitých situacích. Dále mají po ruce Adresář navazující podpory pro lidi v nouzi, ve kterém jsou shrnuty kontakty na organizace zajišťující nejčastější potřeby, jako je např. materiální či lékařská pomoc, oblečení, ubytování a sociální poradenství. Mimo jiné předávají MM solidárním podnikům letáky partnerských sociálních organizací, na které lze odkázat (Místní místním a kol., 2023).

### 3.6. Základní pilíře Solidární sítě

Solidární síť stojí na čtyřech základních pilířích, bez kterých by nemohla fungovat. První pilíř tvoří solidární podniky a místa, která dobrovolně poskytují služby lidem bez domova. Druhým pilířem jsou spolupracující sociální služby, které fungují jako podpora solidárních podniků a také informují cílovou skupinu o možnosti využití bezplatných služeb. Další pilíř tvoří veřejnost, která se může do pomoci zapojit finančně, materiálně, dobrovolnictvím či účastí na komunitních akcích. Posledním, čtvrtým pilířem jsou lidé bez domova a v nouzi, pro které je Solidární síť tvořena, ale zároveň je vytvářena spolu s nimi. Role MM spočívá v propojení všech pilířů (Místní místním a kol., 2023).

### **3.6.1. Zapojené podniky**

Součástí projektu se může stát jakýkoliv malý podnikatel. V současné době jsou do pražské Solidární sítě zapojeny převážně malé komerční podniky – kavárny, restaurace, bistra, bary, second handy, obchody, komunitní a kulturní centra, knihovny a divadlo. Konkrétní forma pomoci je nastavena pro každý podnik individuálně, dle jeho specifik, možností a představ. MM služby pomáhají nastavit tak, aby nenarušovaly provoz podniku a daly se kapacitně zvládnout. Zapojené podniky lze snadno identifikovat díky piktogramům nalepeným u vstupu do podniku.

Některé podniky nabízely bezplatně služby lidem v nouzi ještě před zapojením do Solidární sítě, ale tato pomoc nebyla propagovaná. Místní místním zajišťují propojování podniků a efektivnější distribuci a informovanost cílové skupiny. Zapojení do sítě podnikům skýtá určité výhody. Získají značku sociální přívětivosti, jelikož pomáhají budovat vzájemnou solidaritu a přívětivé sousedství. Mají dlouhodobou podporu organizace MM, která je s nimi v kontaktu, propaguje je na svých stránkách a sociálních sítích a případně je může propojit se sociálními službami.

Všechny podniky, které se rozhodnou zapojit, jsou zaznamenány do letáku Solidární sítě (viz tabulka č. 1). Leták obsahuje seznam a mapu solidárních míst a je pravidelně aktualizován a následně distribuován solidárním podnikům a partnerským sociálním organizacím, aby měly aktuální informace (Místní místním a kol., 2023).



### **3.6.2. Spolupráce se sociálními službami**

Místní místním spolupracují s poskytovateli sociálních služeb již od roku 2018, kdy byli jako organizace teprve v pilotní testovací fázi. Spolupráce umožňuje přenos informací o Solidární síti a činnosti organizace potřebným. Dále spočívá v doplňování pomoci, vzájemném odkazování organizací na sebe či sběru informací o cílové skupině. To vše umožňuje poskytnout větší podporu a vylepšovat služby, aby co nejvíce odpovídaly opravdovým potřebám lidí, pro které jsou určeny.

Místní místním pravidelně získávají od partnerských sociálních organizací zpětnou vazbu, aby měli informace o spokojenosti se spoluprací a relevanci nabízené pomoci. V roce 2023 zpětná vazba ukázala, že všechny dotázané organizace chápou, co Solidární síť nabízí a ví, kde najít aktuální leták zapojených podniků. Jedním z cílů MM je nezatěžovat sociální služby, a proto organizace školí všechny solidární podniky. Ty se mohou v případě potřeby na sociální služby obrátit, ale zásluhou školení se tak děje pouze výjimečně. Spolupráce je díky tomu pro partnerské organizace udržitelná, jsou s ní spokojené a samotnou Solidární síť pro lidi bez domova vnímají jednoznačně jako benefit (Místní místním a kol., 2023).

### **3.6.3. Možnosti zapojení pro veřejnost**

Podpořit Solidární síť je možné finančním příspěvkem, ať už jednorázovým, či pravidelným. Příspěvky umožňují projekt stabilizovat, udržovat a rozšiřovat. Přínosná je i individuální forma pomoci, jako například darování funkční elektroniky, účast na akcích organizace, doporučování potenciálních solidárních podniků, šíření povědomí o projektu nebo sdílení příspěvků organizace na sociálních sítích. Zásadní roli hraje dobrovolnictví, které umožnilo dlouhodobé fungování organizace. První dva roky fungování organizace dobrovolničili v MM všichni. Dobrovolníci pomáhají s pořádáním akcí, roznášením letáků, předáváním informací o projektu, s koordinací a rozšiřováním Solidární sítě nebo jako PR podpora (Místní místním, 2022).

## 4. Metodologie výzkumu

Tato kapitola představuje samotný výzkum, který navazuje na koncepty popsané v teoretické části práce výše. Konkrétně předkládá cíl výzkumu, výzkumné otázky a popisuje metodu sběru, analýzy a interpretace dat.

### 4.1. Definice výzkumného záměru a cíle výzkumu

Cílem výzkumné části práce je zjistit, jaké dopady Solidární sítě vnímají zapojené podniky a jakým výzvám musí čelit, jelikož právě solidární podniky jsou jedním z nosných pilířů sítě. Výzkum se zaměřuje konkrétně na získání pohledu vedoucích zaměstnanců podniků, kteří přímo komunikují s organizací Místní místním a mají tak o fungování podniku i o Solidární síti obecnější přehled. Výzkumný záměr je formulován do hlavní výzkumné otázky, která zní:

*V čem spočívají přínosy a výzvy Solidární sítě z pohledu vedoucích pracovníků zapojených podniků?*

Dále byly položeny dílčí výzkumné otázky za účelem hlubšího porozumění výzkumnému problému:

*Jak ovlivňuje Solidární síť pomoc poskytovanou podniky?*

*Koho ovlivňuje Solidární síť?*

*Jakým výzvám čelí Solidární síť?*

*Jakým výzvám čelí podniky zapojené do Solidární sítě?*

### 4.2. Metoda zpracování výzkumu

K získání odpovědí na stanovené výzkumné otázky byla zvolena *kvalitativní výzkumná strategie*. Creswell (1998) definuje kvalitativní výzkum jako proces hledání porozumění, který využívá rozmanitých metod zkoumání daného problému. Výzkumník zkoumá problematiku v přirozeném prostředí, sbírá informace o názorech respondentů, analyzuje různé texty a vytváří komplexní, holistický obraz.

Miovský (2006) vysvětluje kvalitativní přístup jako způsob interpretace nekvalifikovaných či nekvalifikovatelných vlastností zkoumané problematiky spadajících do našeho vnitřního a vnějšího prožívání s využitím kvalitativních metod.



Flick (2014) definuje kvalitativní analýzu dat jako zpracování lingvistického, případně vizuálního materiálu. Slouží ke strukturování dat a stanovení závěrů zahrnujících explicitní i implicitní pohled na výzkumný problém. Hlavním cílem bývá představit tvrzení, které je díky analýze zobecnitelné, a provést porovnání různých konkrétních případů.

Špaček (2019) konstatuje, že pro kvalitativní výzkumné strategie je společným znakem induktivní typ poznávání. Výzkum se soustředí na proces shromažďování dat a znalostí, klade důraz na detaily, odlišnosti, pluralitu a diverzitu. Cílem není potvrdit, či naopak vyvrátit nějakou teorii, ale poznat specifika zkoumaného fenoménu.

Zpravidla si výzkumník na počátku zvolí téma a formuluje základní výzkumné otázky. Otázky mohou být v průběhu výzkumu přeformulovány či doplněny, díky čemuž je výzkum pružný. Cílem výzkumníka je najít a analyzovat veškeré informace, které odpovídají na výzkumné otázky a osvětlují tak předmět zkoumání. V rámci výzkumu se seznamuje s novými lidmi a pracuje s nimi v terénu. Sběr dat a jejich analýza se odehrávají současně. Hlavním úkolem je objasnit, jak lidé v daném prostředí a situaci chápou dění, způsoby jejich chování a organizace aktivit a interakcí.

Předností kvalitativního výzkumu je podrobný popis zkoumaného jevu a jeho studování v přirozeném prostředí. Výzkum reaguje na místní situace a podmínky, hledá lokální příčinné souvislosti a je vhodný pro počáteční explorační výzkumy. Pružnost a nestrukturovanost, která poskytuje výzkumníkovi značnou flexibilitu, může ovšem způsobit, že výzkum lze jen obtížně replikovat (Hendl, 2015).

#### **4.2.1. Výzkumný soubor**

Zvolenou metodou výběru výzkumného souboru byl *záměrný výběr*. Tato metoda spočívá ve výběru účastníků na základě splnění určitého kritéria s tím, že zároveň musí souhlasit s participací na výzkumu. Tato metoda je vhodná zejména v případě, že se výzkumu účastní malý počet snadno oslovitelných respondentů (Miovský, 2006).

Výzkumný soubor byl pro účely práce stanoven na osm respondentů a rozhovor s každým z nich trval v rozmezí 30-45 minut. Sběr dat probíhal během měsíce května a června roku 2024 v Praze. Rozhovory byly vedeny se zaměstnanci na různých vedoucích pozicích pražských solidárních podniků. Podniky zapojené do sítě jsou poměrně různorodé a tuto pestrost se podařilo přenést i do výzkumného vzorku. Kromě kaváren a restaurací je zastoupeno také knihkupectví, komunitní centrum a divadlo. První rozhovor byl kvůli provozním problémům v zastupovaném podniku uskutečněn v nezávislé kavárně. Ostatní

rozhovory s respondenty se odehrály přímo v solidárních podnicích. Všechny konverzace byly se souhlasem respondentů nahrány na diktafon. Relevantní informace jsou uvedeny v kapitole Výsledky výzkumu. Doslovné rozhovory je možné získat na vyžádání u autorky práce.

### **4.3. Metoda sběru dat**

Pro získání dat kvalitativního výzkumu byla zvolena *metoda polostrukturovaného rozhovoru*. Tato metoda je řazena do skupiny výzkumných rozhovorů a je výzkumníky často aplikována díky své pružnosti. Polostrukturovaný rozhovor je dialogem mezi dvěma osobami – výzkumníkem a respondentem. Výzkumník si dopředu připraví soubor otázek či témat, které budou předmětem rozhovoru. Pořadí a formulaci otázek může v průběhu dialogu do určité míry měnit či přidávat doplňující dotazy (Cohen, 2006).

Tato metoda stojí mezi strukturovaným a nestrukturovaným rozhovorem a v podstatě kombinuje výhody a minimalizuje nevýhody těchto krajních forem. Pro tazatele je benefitem příprava otázek či kostry rozhovoru s předstihem, zároveň však díky určité svobodě metoda umožňuje navodit přirozenější kontakt s respondentem. Tazatel má možnost odklonit se od připravené osnovy, reagovat na subjekt a soustředit se na to, co v danou chvíli považuje za důležité. Určitá míra formalizace následně usnadní práci se získanými údaji (Reichel, 2009). Rozhovor může jít do hloubky, ale zároveň je přehledný. V porovnání s nestrukturovaným rozhovorem je zde vyšší šance zobecnění. Na druhou stranu je tato metoda časově a psychicky náročná. Je zapotřebí, aby byl tazatel dobře připravený, měl přehled o probíraných tématech a aktivně reagoval na respondenta (Jeřábek, 1993).

Základní schéma otázek bylo poskytnuté respondentům před vedením rozhovoru (viz příloha č. 7). Pružnost vybrané metody sběru dat umožnila základní schéma s každým dalším uskutečněným rozhovorem rozšířit pro získání relevantnějších odpovědí do finální struktury, jež je uvedena v příloze (viz příloha č. 8).

### **4.4. Metoda analýzy a interpretace dat**

Pro zpracování dat byla použita *metoda tematické analýzy*. Jedná se o jednu z nejstarších a nejpoužívanějších metod obsahové analýzy uplatňované v kvalitativních výzkumech. Tato metoda organizuje výzkumná data do tematických okruhů na základě třídění a porovnávání kódů a výsledkem je velmi detailní popis sesbíraných dat. Jedná se o flexibilní přístup, který lze využít při zpracování široké palety výzkumných koncepcí a otázek (Braun a Clarke, 2006).

Pro zpracování dat byl použit metodologický přístup nazývaný *induktivní kódování*. Kódy nejsou připravené dopředu, ale jsou vytvářeny v průběhu analýzy datového souboru s tím, že každý kód by měl co nejlépe vystihovat daný segment. Data jsou díky těmto kódům následně propojována (Novotná, 2019).

Pro účely tohoto výzkumu byly vytvořeny následující analytické kategorie:

- *Dopady Solidární sítě na podobu poskytované pomoci*
- *Subjekty ovlivněné Solidární sítí*
- *Výzvy Solidární sítě*
- *Výzvy solidárních podniků*

Uvedené kategorie jsou tematizovány v kapitole Výsledky výzkumu.

#### **4.4.1. Etické aspekty výzkumu**

Výzkum musí splňovat určité etické náležitosti, a to souhlas s účastí ve výzkumu, ochranu soukromí a osobních údajů účastníků výzkumu a zabránění poškození či újme účastníků výzkumu (Miovský, 2006). Respondenti byli seznámeni s faktem, že rozhovor, na kterém participují, je dostupný osobám podílejícím se na práci, jmenovitě vedoucí výzkumné aktivity PhDr. Jaroslavě Šťastné, Ph.D. a autorce práce Alžbětě Koštejnové (viz příloha č. 9 – Informovaný souhlas). Dále bylo respondentům sděleno, že rozhovor bude pro účely zpracování dat nahráván na diktafon s tím, že mohou kdykoliv požádat o přerušeni nahrávání. Všichni respondenti se účastnili rozhovoru zcela dobrovolně. Výsledky výzkumu jsou s ohledem na participanty anonymizovány.

## 5. Výsledky výzkumu

Kapitola představuje výsledky výzkumu, zpracované výše uvedenou tematickou analýzou.

### 5.1. Medailonky respondentů

V následujícím textu jsou představeni jednotliví respondenti a podniky, které zastupují. Z důvodu ochrany osobních údajů a zachování anonymity bylo každému respondentovi přiřazeno písmeno od A do H, a to dle pořadí, ve kterém s nimi byly vedeny rozhovory.

#### Respondent A.

**Věk respondenta:** 36 let

**Vztah respondenta k podniku:** Respondentka pracuje v solidárním podniku přes tři roky jako fundraiserka. Spolupráci začala na 0,2 úvazku, který byl průběžně navyšován na většinový. To jí umožnilo postupně pronikat do problematiky bezdomovectví, se kterým se pracovně setkala až na této pozici. O existenci Solidární sítě respondentka věděla ještě před zapojením od lidí ze svého okolí a pak i osobně poznala zaměstnance organizace Místní místním.

**Zastupovaný podnik:** Sociální bistro vzniklo pod organizací podporující ženy bez domova a trans osoby. Jsou zde zaměstnávány ženy se zkušeností s bezdomovectvím. V současné době je bistro dočasně zavřené z hygienických důvodů v důsledku havárie v prostorách.

**Připojení a příslušnost k Solidární síti:** Bistro bylo jedním z prvních zapojených podniků. K připojení do sítě došlo z iniciativy organizace Místní místním za předchozí manažerky podniku. Členství bylo poté na nějakou dobu přerušeno, jelikož bistro bylo zavřené pro zákazníky a sociální podnik se zaměřoval na děláním cateringů. Respondentka po znovuotevření bistra veřejnosti obnovila členství v lednu letošního roku. Iniciativa zapojení proběhla opět ze strany organizace Místní místním. Respondentka vnímá příslušnost k síti jako samozřejmost, období solidárních služeb by bistro dle ní poskytovalo, i kdyby v síti nebylo. Stejně jako Solidární síť, i podnik se snaží zprostředkovat možnost setkávání se lidí s domovem a bez něj a ukazovat, že mezi těmito skupinami není až tak velký rozdíl.

**Nabízené solidární služby podniku:** Solidární podnik nabízí kohoutkovou vodu, nabití telefonu s vlastní nabíječkou, Wi-Fi zdarma, využití toalety, zalití horkou vodou a vouchery na horký nápoj, sendvič a hlavní jídlo (vouchery jen s sebou). Nejvyužívanější solidární službou v tomto podniku je hlavní jídlo. Respondentka upozorňuje, že se v podniku striktně nedrží toho, zda mají nějaké vouchery, a spíše se snaží dávat zákazníkům to, co už by se neprodalo, aby jídlo nepřišlo nazmar.

**Zákazníci solidárního podniku:** Do podniku nechodí mnoho zákazníků a ti, kteří chodí, se do aktivit Solidární sítě nezapojují. Neplaticí zákazníci chodí přibližně dvakrát týdně a většinou se jedná o lidi z okolí. Konfliktní situace i díky malému množství zákazníků nenastávají.

### **Respondent B.**

**Věk respondenta:** 29 let

**Vztah respondenta k podniku:** Respondentka pracuje v solidárním podniku od roku 2016. Začínala zde jako stážistka a dobrovolnice. Aktuálně je zaměstnaná na plný úvazek jako produkční a koordinátorka dobrovolníků.

**Zastupovaný podnik:** Divadlo, které je dle slov respondentky alternativnější a uvádí náročnější tituly.

**Připojení a příslušnost k Solidární síti:** Divadlo se do sítě připojilo v roce 2020. Členství nikdy nebylo přerušeno i přesto, že během covidu bylo divadlo zavřené. Připojení inicioval dobrovolník MM. Respondentka je na příslušnost k síti hrdá a stejně jako zaměstnanci divadla nechápe, proč se nezapojuje více podniků vzhledem k bezproblémovosti a nenáročnosti celého procesu. Zaměstnanci v současné době Solidární síť berou jako běžnou součást svého pracoviště.

**Nabízené solidární služby podniku:** Divadlo nabízí jedinou solidární službu a tou je voucher na představení. Z důvodu absence vlastních prostor a specifické otevírací doby podniku možnost nabídnout další služby v podstatě neexistuje. Divadlo každoročně pořádá vánoční bazar a veškerý výtěžek z něj putuje na předplacení voucherů.

**Zákazníci solidárního podniku:** Platící zákazníci ty neplaticí neregistrují, příslušnost podniku k solidární síti vnímají pozitivně a podporují ji kupováním voucherů. Neplaticími zákazníky jsou převážně klienti sociálních služeb v okolí podniku. Často hlásí svou návštěvu dopředu a divadlo navštěvují se sociálním pracovníkem, protože se ostýchají přijít sami. Respondentka upozornila na absenci diváků v situaci bezdomovectví, kteří dle ní mají jiné priority. Do divadla chodí zejména lidé v nouzi, kteří již mají základní potřeby vyřešené. Četnost neplaticích zákazníků je dle respondentky zanedbatelná. Konfliktní situace nevznikají.

### **Respondent C.**

**Věk respondenta:** 48 let

**Vztah respondenta k podniku:** Respondent je sedm let majitelem podniku.

**Zastupovaný podnik:** Knihkupectví s kavárnou/barem se nachází v parku poblíž známé sociální služby pracující s osobami bez přístřeší. Podnik se tak po celou dobu své existence musel vypořádávat s nadměrným výskytem lidí bez domova v okolí.

**Připojení a příslušnost k Solidární síti:** Bar byl jedním z prvních podniků zapojených do sítě, iniciativa proběhla ze strany organizace MM. Podnik na nabídku k připojení reagoval vstřícně, členství nebylo nikdy přerušeno. V podniku poskytovali část bezplatných služeb už dříve, zapojení do sítě tak navazovalo na to, co sami dělali. Respondentovi dává příslušnost k síti smysl a vnímá ji jako poměrně bezproblémovou.

**Nabízené solidární služby podniku:** Solidární podnik poskytuje kohoutkovou vodu, nabití telefonu s vlastní nabíječkou, Wi-Fi zdarma, využití toalety, zalití horkou vodou, možnost přijít na kus řeči a voucher na horký nápoj či hlavní jídlo. Nejvyužívanější službou je nabíjení telefonů, poté využití toalety a kohoutková voda. Zájem je i o vouchery na hlavní jídlo. Vouchery tu předplácí zejména náhodní zákazníci, Místní místním či sám respondent.

**Zákazníci solidárního podniku:** Stálí zákazníci ze sousedství jsou vůči cílové skupině sítě skeptičtí, právě kvůli jejímu nadměrnému výskytu v okolí. Na solidaritu podniku reagují vstřícně spíše náhodní zákazníci. Značnou část neplatících zákazníků tvoří místní lidé bez domova. Zákazníci respektují pravidla využívání solidárních služeb a díky tomu zde téměř nedochází ke konfliktním situacím.

### **Respondent D.**

**Věk respondenta:** 47 let

**Vztah respondenta k podniku:** Respondentka je již 16 let provozní podniku.

**Zastupovaný podnik:** Rodinné fitness centrum zpočátku cílilo na malé děti, aktuálně se zaměřuje na seniorské cvičení.

**Připojení a příslušnost k Solidární síti:** Fitness centrum je do sítě zapojené již přes rok, členství nikdy nebylo přerušeno. Iniciativa zapojení proběhla ze strany podniku. Respondentka se o organizaci MM dozvěděla z reklamy na webových stránkách městské části, na kterých hledala novou formu podpory pro podnik. Ihned organizaci kontaktovala a domluvila se spolupráce. Hodnoty respondentky jsou v souladu s hodnotami Solidární sítě, i to bylo důvodem připojení. Respondentka přiznává, že většina jejích zaměstnanců se s lidmi bez domova a v nouzi nechce potkávat. Příslušnost k síti tolerují, ale nemají zájem se podílet. V současné době hrozí, že podnik bude muset z finančních důvodů zavřít a vystoupit tak ze Solidární sítě.

**Nabízené solidární služby podniku:** Solidární podnik nabízí kohoutkovou vodu, nabití telefonu s vlastní nabíječkou, Wi-Fi zdarma, zalití horkou vodou, možnost přijít na kus řeči, ohřátí jídla v mikrovlnce, využití lékárníčky, noviny/časopisy k zapůjčení, oblečení zdarma, drogerii zdarma, sprchu a voucher na horký nápoj. Respondentka při procesu zapojení sama nabídla možnost využití sprchy a iniciovala tak vznik nové solidární služby. Tato služba je nabízena pouze jeden den v týdnu v určité hodiny a po předchozí domluvě. Fitness centrum je zatím stále jediným podnikem,

který možnost sprchy nabízí. O sprchu je zájem, zejména ji využívají ženy. Respondentka sdělila, že ač to nikde neuvádí, tak se nejvíc lidí chodí sprchovat o víkendu. Ostatní služby jsou využívány podstatně méně a respondentka neplatící zákazníky dle svých slov vybaví i tím, co v nabídce není uvedeno.

**Zákazníci solidárního podniku:** Většina zákazníků jsou senioři, kteří nemají mnoho peněz a chodí cvičit zadarmo. Ti, kteří jsou finančně dobře zabezpečeni, občas na popud respondentky předplatí vouchery. Solidární síť dle respondentky zákazníci přijímají jako přirozenou součást podniku, ale nijak zvlášť to neregistrují. Podnik nenavštěvují lidé ve zjevném bezdomovectví. Respondentka říká, že služeb využívají lidé, kteří mají mobilní telefon a jsou gramotnější, jelikož si musí například právě využití sprchy domluvit telefonicky dopředu. Neplatící zákazníci respektují pravidla podniku, náročná situace tu nastala pouze jednou.

### **Respondent E.**

**Věk respondenta:** 28 let

**Vztah respondenta k podniku:** Respondentka pracuje jako provozní podniku od jeho vzniku již téměř tři roky.

**Zastupovaný podnik:** Komunitní centrum s kavárnou, která finančně zajišťuje provoz centra, sdílených dílen a pořádání akcí.

**Připojení a příslušnost k Solidární síti:** Podnik je do sítě zapojen od roku 2023, členství nikdy nebylo přerušeno. Iniciativa připojení proběhla ze strany podniku, díky zkušenosti respondentky se sítí z předchozích zaměstnání. Respondentka síť vnímala jako automatickou součást svého pracoviště a chtěla podpořit vytváření nízkoprahových míst. Zaměstnanci zapojení do sítě podporují a dle respondentky z něj čerpají cenné zkušenosti.

**Nabízené solidární služby podniku:** Solidární podnik poskytuje kohoutkovou vodu, nabití si telefonu s vlastní nabíječkou, Wi-Fi zdarma, využití toalety, zalití horkou vodou, využití lékárničky, oblečení zdarma a menstruační potřeby. Nejvyužívanější službou je využití toalety, kohoutková voda, nabití telefonu a zalití horkou vodou. Službu oblečení zdarma poskytoval podnik ještě před zapojením do sítě, ale sama respondentka označila službu za nespolehlivou. Podnik do budoucna zvažuje zavedení voucherů.

**Zákazníci solidárního podniku:** Stálí zákazníci příslušnost k Solidární síti berou jako normální součást podniku. Občas se zde však objevují konfliktní reakce platících zákazníků, kteří místo navštívit jednou či sem zavítají náhodou. Tito lidé o zapojení podniku do sítě nevědí. Někteří z nich jsou následně zaskočení, jiní považují za nepatřičné, že se zde setkávají s lidmi, které by radši neviděli. Oproti tomu s neplatícími zákazníky nastávají konfliktní situace velmi zřídka. Mnozí

z nich sem chodí pravidelně a tráví v podniku hodně času. Vliv na frekvenci neplaticích návštěvníků má roční období, v zimě bývá až polovina míst v kavárně obsazena lidmi bez domova.

### **Respondent F.**

**Věk respondenta:** 36 let

**Vztah respondenta k podniku:** Respondent je jedním ze zakladatelů podniku a zároveň zde již šestým rokem pracuje jako provozní.

**Zastupovaný podnik:** Veganská restaurace je provozována jako sociální družstvo. Jsou zde zaměstnáváni lidé se zkušeností s bezdomovectvím a/nebo osoby po výkonu trestu. Podnik spolupracuje s mnoha sociálními službami a i přímo v podniku je zaměstnancům poskytováno sociální poradenství. Restaurace se před dvěma lety přestěhovala do prostoru v centru Prahy, díky čemuž jí navštěvuje více zákazníků.

**Připojení a příslušnost k Solidární síti:** Restaurace byla jedním z prvních zapojených podniků. Po oslovení, které proběhlo ze strany organizace MM, vstoupil podnik do sítě již v prvním roce svého otevření. Členství nebylo přerušeno ani přes velmi omezený provoz během covidu. Díky tomu, že je podnik tak dlouho součástí sítě, berou ji zaměstnanci jako přirozenou součást svého pracoviště.

**Nabízené solidární služby podniku:** V solidárním podniku je nabízena kohoutková voda, nabití telefonu s vlastní nabíječkou, Wi-Fi zdarma, využití toalety, zalití horkou vodou, možnost posedět a menstruační potřeby. Od počátku své existence restaurace poskytuje zavěšené obědy, což je v podstatě obdoba voucherů na hlavní jídlo. Nejvyužívanější solidární služby jsou kohoutková voda, nabití telefonu, využití toalety a zalití horkou vodou.

**Zákazníci solidárního podniku:** Respondent vnímá, že jakožto sociální veganský podnik, který zaměstnává lidi se zkušeností s bezdomovectvím, mají poměrně specifickou klientelu. Platící zákazníci na příslušnost k síti nijak zvlášť nereagují, někteří mají tendence dávat vyšší spropitné, aby přispěli na fungování restaurace. Konfliktní situace s neplaticími zákazníky v podniku téměř nenastávají, a pokud ano, daří se je vykomunikovat.

### **Respondent G.**

**Věk respondenta:** 21 let

**Vztah respondenta k podniku:** Respondent je majitelem neziskové organizace.

**Zastupovaný podnik:** Veganská kavárna, komunitní prostor a lidskoprávní knihkupectví si zakládá na principech rovnosti, otevřenosti a respektu.



**Připojení a příslušnost k Solidární síti:** Kavárna se nachází v místě bývalého solidárního podniku, který byl z provozních důvodů uzavřen. Ještě v průběhu rekonstrukce prostoru zaměstnanci interagovali s lidmi v nouzi, kteří byli zvyklí navštěvovat předchozí podnik. Oficiálně došlo k připojení do sítě v dubnu 2024 z iniciativy MM. Respondent říká, že by obdobu solidárních služeb poskytovali, i kdyby v síti nebyli.

**Nabízené solidární služby podniku:** Podnik nabízí kohoutkovou vodu, nabití telefonu s vlastní nabíječkou, Wi-Fi zdarma, využití toalety, zalití horkou vodou, možnost posedět, menstruační potřeby, knihy k zapůjčení, kondomy a voucher na horký nápoj. Nejvyužívanější je toaleta a vouchery. Podnik z vlastní iniciativy rozdává potřebným jídlo, o což je také velký zájem. Respondent dodává, že pravděpodobně přibude ještě služba oblečení zdarma.

**Zákazníci solidárního podniku:** Polovina platících zákazníků nejen že neví o příslušnosti k síti, ale neví ani o tom, že zde je na místě bývalé hospody jiný podnik. Ti, kteří o tom vědí, chtějí podpořit v první řadě existenci kavárny a knihkupectví a na podporu sítě už jim nezbyývají prostředky. Neplatící zákazníci chodí převážně v časech, kdy jsou v kavárně sami, často těsně po otevření. Respondent má dojem, že nejčastěji chodí lidé v nouzi. Osoby bez přístřeší se z jeho pohledu snaží vypadat, jako že jejich situace bez domova je pouze krátkodobá a přechodná. Náročné situace související se Solidární sítí zde nastávají pouze výjimečně a daří se je vykomunikovat.

## **Respondent H.**

**Věk respondenta:** 32 let

**Vztah respondenta k podniku:** Respondentka pracuje jako vedoucí kulturního centra dva roky.

**Zastupovaný podnik:** Kulturní centrum se nachází v budově spolu se dvěma dalšími subjekty, městskou knihovnou a kavárnou, která je též součástí sítě. Celý prostor patří městské části a je jednotlivými subjekty pronajímán. Fungují nezávisle na sobě, ale vzhledem k prostorovému propojení musí spolupracovat. Respondentka zastupuje pouze kulturní centrum, které se skládá ze vstupní haly a sálu.

**Připojení a příslušnost k Solidární síti:** Kulturní centrum se do sítě připojilo ke konci roku 2023, po oslovení organizací MM. Respondentka o existenci Solidární sítě věděla již dříve, ze sociálních sítí. Centrum bylo otevřené pro všechny už před připojením k síti. Bohužel zde opakovaně dochází ke konfliktním situacím s pravidelnými návštěvníky bez domova, což vede podnik k úvahám o vystoupení ze sítě. Respondentka však vnímá, že vzhledem ke specifickým a otevřenosti prostoru podniku by se vystoupením nic nezměnilo.

**Nabízené solidární služby podniku:** V podniku je možné nabít si telefon s vlastní nabíječkou, využít Wi-Fi zdarma a použít toaletu. Tyto služby byly všem bez rozdílu dostupné ještě před

zapojením do Solidární sítě. Po připojení se služby dle respondentky staly formálnější a oficiálnější a podnik si nastavil pravidla jejich využívání. Na četnost využívání služeb má vliv roční období i počasí, nejvyužívanější jsou toalety. Hned vedle vstupní haly kulturního centra je možné navštívit kavárnu, která nabízí kohoutkovou vodu a vouchery s sebou na horké nápoje.

**Zákazníci solidárního podniku:** Zákazníci přítomnost lidí bez domova registrují, občas dochází ke střetům kvůli nedostatečné hygieně. Aktuální návštěvnost osob bez přístřeší je pro podnik na hranici únosnosti.

## 5.2. Výsledky dle analytických kategorií

Při zpracování dat byla identifikována témata, která se ve výzkumném souboru opakovaně objevovala. Poté byly induktivně stanoveny analytické kategorie, které jsou v následujících kapitolách podrobněji představeny a jejichž prostřednictvím jsou prezentovány výsledky výzkumu.

### 5.2.1. Dopady Solidární sítě na podobu poskytované pomoci

Většina respondentů vnímá vliv sítě na podobu podpory, kterou podniky poskytují, ve smyslu její legitimizace a institucionalizace. Solidární síť je funkční ověřený systém, který umožňuje nastolit určitý řád sociální pomoci. Tato struktura má pozitivní vliv na udržitelnost a relativní bezproblémovost poskytování pomoci lidem bez domova a v nouzi.

V některých podnicích byly poskytovány bezplatné služby zákazníkům bez domova ještě před zapojením do sítě. Kulturní centrum, ve kterém pracuje Respondentka H, je jedním z nich. Uvedla, že díky zapojení do sítě se služby staly oficiálnější a nabyly formální podoby. Příslušnost k síti přivedla podnik i k nastavení určitých hranic poskytování služeb, což napomáhá funkčnímu soužití platících a neplatících návštěvníků: *„Myslím si, že jsme víc začali přemýšlet nad tím, jaká pravidla zavést, aby tady to zařízení co nejdéle vydrželo, aby sloužilo všem, aby se tu všichni cítili v pohodě. Asi jsme začali víc přemýšlet nad nějakou koexistencí všech lidí tu.“* Bohužel zde opakovaně docházelo ke konfliktním situacím s lidmi bez domova. Významným pozitivem připojení k síti tak pro podnik bylo získání potřebného zdroje podpory ze strany organizace MM. I další respondenti zmínili, že je pro ně v celém procesu důležitá možnost obracet se na organizaci MM, jež je pro ně cenným zdrojem zkušeností a zároveň napomáhá hladšímu soužití místní komunity: *„Ted' v podstatě řešíme určitou nadúrodu těch lidí v nouzi tady a specifický formy jejich chování, který bohužel kolidují s tou hromadou dětí v parku. A s tím ted' holky pomáhaj, tahaj k tomu legislativu, radnici, prostě snaží se koordinovat a*

*najít způsob, protože to není jenom náš problém. Najít způsob, jak to soužití nějakým způsobem srovnat, aniž by to bylo jenom o represii, ale zároveň to plnilo prostě to, že těm lidem bude nějak pomoheno“ (Respondent C).*

Důležitý přínos sítě spočívá v přístupu k vizuálním materiálům a letákům, které do podniků distribuují organizace MM. Tyto materiály umožňují snadné poskytování sociálního poradenství potřebným, ale zároveň nezatěžují zaměstnance podniků. Ti tak nemusí mít přehled o všech dostupných sociálních službách, nemusí vést se zákazníkem náročný rozhovor, ale přesto mu mohou poradit. Stačí, když předají letáček, kde je přehledně vypsan seznam organizací a služeb. Tímto způsobem mohou zprostředkovat velmi účinný přístup ke konkrétním zdrojům pomoci: „*Oni [MM] mají oboustrannou A4 s těma centrama a je tam napsaný, pro koho to je, jestli tam mají sprchu, jestli to je denní, noční, tudlechten papír. Oni nám dávaj tenhle papír do ruky a říkají: ‚Vy tady nejste od toho, abyste ty lidi zachraňovali, tady si vezte tenhle papír, ten jim dejte a that’s your job.‘ Oni hodně spíš podporujou to, aby ty lidi měli resources jít někam jinam, a ne dělat to tady s náma“ (Respondentka H).* Někteří respondenti zmínili, že letáky s Adresářem sociálních služeb v Praze předávají i lidem mimo Solidární síť. Je to zdroj, který může být poskytnut neomezenému množství lidí.

### **5.2.2. Subjekty ovlivněné Solidární sítí**

Solidární síť může ovlivnit různé sociální skupiny, ve výpovědích dotázaných se opakovaly tyto: příjemci pomoci (lidé bez domova a lidé v nouzi), dárci pomoci (společnost a placící zákazníci solidárních podniků) a poskytovatelé pomoci (zapojené podniky a jejich zaměstnanci včetně samotných respondentů).

Všichni dotázaní se jednoznačně shodují, že síť má pozitivní vliv na svou cílovou skupinu a naplňuje tak svůj účel. Každý respondent v rozhovoru vyjádřil, že vnímá dopad sítě na **lidí bez domova**, pět z nich pak vnímá konkrétní působení sítě na **lidí v nouzi**. Respondent G upozornil, že hranice mezi člověkem v nouzi a člověkem bez domova může být nejasná, jelikož lidé se snaží své náročné situace skrývat a nepřipouštět: „*My asi nečastěji poskytujeme pomoc lidem, který nespadají do úplně kritické situace bez domova. Nebo oni nám to tak řeknou, ale většinou hodně bojují s tím, že chcou vypadat, že jsou jen čtrnáct dní bez domova a jenom přišli na kafe a už nikdy nepřijdou.*“

Přístup ke zdrojům pomoci zvyšuje šance a kvalitu života. V zapojených podnicích se potkávají lidé bez domova a s domovem, což napomáhá socializaci, destigmatizaci a integraci osob bez přístřeší. Zpřístupnění služeb má pozitivní vliv na jejich aktivizaci a

může vést až k určité humanizaci. Je to příležitost, jak ukázat, že mezi nimi a lidmi s domovem není až takový rozdíl.

U části neplatících zákazníků vedlo využívání solidárních služeb k uvědomění si a přijetí společenských norem: „*Přišla jedna paní se sem umejt a vlastně mi říkala, že jde někam na Žižkov, do nějaký kavárny, která je taky v tý síti. A ona to brala jako jako ‚Jdu do tý restaurace‘. Takže vlastně chtěla být hezká. Takže je to taky může posunout*“ (Respondentka D). Převážná většina neplatících zákazníků respektuje solidární podniky a jimi nastavená pravidla využívání služeb. Někteří o podnik a jeho okolí začali pečovat, aby mohl dlouhodobě sloužit všem. Například Respondentka E uvedla: „*Myslím, že těm lidem, kteří sem chodí opravdu pravidelně, že jim záleží na tom místě, a když venku někdo vyhodí odpadek, tak jsou to buď barmani, nebo tady ty lidi, který ho seberou a hoděj do koše. Že je tam nějaké vypěstování zájmu o to místo.*“

Dopady solidární sítě na (platící) **zákazníky solidárních podniků a společnost** se překrývají, a proto jsou uváděny společně. Zaznamenalo je šest z osmi dotázaných. Síť umožňuje seznámení široké veřejnosti s problematikou bezdomovectví a s lidmi v nouzi. To napomáhá uvědomit si, že nouze skutečně existuje a že lidé, kteří se v ní nachází, tvoří rozmanitou skupinu. Solidární podniky vytváří bezpečné prostředí pro setkávání se různých sociálních skupin. „*Ukazuje [Solidární síť], že tady nejsou dva světy, lidi bez domova a lidi s domovem, ale dochází k nějakému propojování. To si myslím, že má největší dopad na tu společnost*“ (Respondent F). Síť zároveň zprostředkovává zákazníkům i celé společnosti možnost, jak participovat na sociální pomoci. Respondentka A dodává, že tento způsob solidárního zapojení může do budoucna ovlivnit normalizaci sdílení prostředků ve společnosti: „*Nějaké otužení té společnosti k tomu nebo nějaké pronikání myšlenky, že jestli se mi daří, tak je přirozený se dělit nebo kus toho, co mám, nabídnout někomu, kdo je v nouzi.*“ Zapojování veřejnosti do poskytování pomoci se děje zejména předplácením voucherů. Výhodou tohoto typu pomoci je její nenáročnost, dostupnost a transparentnost.

Příslušnost k síti ovlivnila sedm z osmi **zapojených podniků**. Některé přiměla zamýšlet se nad možnostmi, jak se zapojit do sociální pomoci ve veřejném prostoru, a následně jim pomohla nastolit určitý řád poskytované podpory. Aby byla pomoc udržitelná, je nezbytné, aby podniky do určité míry koordinovaly platící a neplatící zákazníky. Několik z nich přizpůsobilo svůj prostor efektivnějšímu poskytování

solidárních služeb (ať už přidáním políček na menstruační potřeby, či vytvořením nabíjecího koutku).

Solidární síť se podílí na propagaci podniků a rozšíření povědomí o jejich přívětivosti ve společnosti. Jak uvedl Respondent F: *„Je to něco, co nám dělá zadarmo reklamu, a dělá to reklamu mezi lidma, který jsou, řekněme, nějak sociálně citliví a pro které je tohleto jako plus. Pro nás je to piárko zadarmo a piárko zadarmo je vždycky dobrá věc.“* Veřejné stvrzení solidarity spojuje podobně smýšlející podniky. I to má na ně pozitivní vliv, ať už ve sdílení zkušeností, či spolupráce. Propagace a propojování podniků přispívá k normalizaci poskytování solidárních služeb v nich. To může usnadnit rozšiřování sítě do dalších podniků: *„Když nějaká restaurace řekne: ‚Hele, nám nevadí, že k nám přijde člověk bez domova‘, tak tím vlastně dává docela silnou message“* (Respondent F).

Pro polovinu podniků se síť stala nedílnou součástí pracoviště. Tři respondenti explicitně zmínili, že ovlivnila jejich **zaměstnance**. Učí je, jak postupovat v náročných situacích: *„Nutí je to střetávat se s věcmi, kterým by se kolikrát vyhnuli, ale tím, že nemůžou, tak je to učí zacházet s věcmi, s kterými se obtížně zachází“* (Respondent C). Právě konfliktní situace, na kterých v podnicích staví společné učení, umožňují největší rozvoj zaměstnanců ve smyslu zlepšení jejich reakcí a interakce se zákazníky. Síť může u zaměstnanců vést k přijetí jejich hodnot a inspirovat je k rozšíření sítě do míst budoucích pracovišť.

Všech osm **respondentů** vnímá, že na ně samotné měla Solidární síť určitý dopad. Některým z nich zprostředkovala síť první větší kontakt s cílovou skupinou, což ovlivnilo jejich vnímání lidí bez domova: *„Asi v rámci nějakého rozbíjení předsudků určitě, ale taky i na druhou stranu nějaký romantický představy o bezdomovectví, který samozřejmě taky často nejsou vůbec pravdivý. A vlastně spíš člověk tak dojde k tomu, že je tam asi tak jako stejný procento hrozných lidí jako ve většinové populaci“* (Respondent F). Získali větší náhled do problematiky a některé to vedlo k uvědomění, že lidé v nouzi nemusí být poznat na první pohled a že se jedná o velmi diferencovanou kategorii. Získané zkušenosti umožňují lépe a vyrovnaně komunikovat s osobami v krizové životní situaci: *„Já jsem měl největší problém s tím, že jsem se s těma lidma nasetkal, protože mě strašně pomáhá jenom vést nějakou obyčejnou konverzaci, abych se na tom levelu nějak uklidnil nebo srovnal“* (Respondent G). Tato vyrovnanost se následně pozitivně projevuje v přístupu k zákazníkům a interakci s nimi.

### 5.2.3. Výzvy Solidární sítě

Při analýze výzkumného vzorku byly v souvislosti s dílčí výzkumnou otázkou zaměřující se na výzvy, kterým čelí Solidární síť, formulovány tyto analytické podkategorie:

- a) *Propagace Solidární sítě*
- b) *Kapacita Solidární sítě*
- c) *Rozšíření Solidární sítě*
- d) *Financování Solidární sítě*
- e) *Bariéry ve společnosti*

Respondenti vnímají jako velkou výzvu Solidární sítě její **propagaci**. Mnoho zákazníků o solidaritě zapojených podniků neví. Absence povědomí o síti se týká zejména jednorázových zákazníků, se kterými pak kvůli ní mohou nastávat až problematické situace. Podniky sice mají na dveřích vylepené nálepky s nabízenými službami a na nástěnkách jim visí mapa Solidární sítě, ale hodně lidí to neregistruje. Stálí zákazníci berou solidaritu jako běžnou součást podniku, ale aby síť fungovala efektivněji, je nutné, aby se povědomí o ní šířilo mimo místní komunity. Situaci by prospěla propagace konkrétních zapojených podniků na sociálních sítích organizace Místní místním, ale i upozorňování zákazníků zaměstnanci podniku na možnost zapojení se například předplacením voucherů. Mimo veřejnost je důležité informovat i sociální služby. Mnohé z nich totiž nevědí, že to je možnost, na kterou mohou klienty odkazovat: „*Výzva je, abysme to nemuseli úplně nutit těm službám. Aby věděly: ‚Jo, tam jsou předplacený vouchery‘, a měly o to větší zájem*“ (Respondentka B).

Solidární síť má velký potenciál, ale pouze omezenou **kapacitu**. Podle Respondentky A by se mohla stát až „*[...] super službou, která pojme do svého širokého náručí veškeré potřeby lidí bez domova*“. Ovšem dodává „*[...] určitě by mohla [síť dělat] spoustu věcí, spíše je otázka, jestli to má smysl? Jestli už není někdo jinej, kdo to dělá dobře a líp.*“ Síť má sice blízko k sociální práci, ale ani ona, ani podniky do ní zapojené nejsou sociální službou. Solidární podniky, které navštěvuje velké množství lidí bez domova, jsou tak ohroženy ztrátou původního záměru: „*[...] je to přesně o té hranici, kde končí kulturní centrum, které má prostor, který je otevřený všem bez nároku na zakoupení něčeho si, a kde začíná sociální služba*“ (Respondentka H).

Výzvou je i kapacita přímo solidárních služeb, které se ne vždy daří spolehlivě poskytovat. Například dostupnost voucherů se odvíjí od toho, zda jsou předplacené, což může také přinášet náročné situace. Respondentka E uvedla, že konkrétně u nich bývá kapacitně těžko udržitelná služba oblečení zdarma. Problematické je i poskytování kondomů či menstruačních potřeb, které podniky musí nakupovat samy. Ocenily by od MM zprostředkování materiální podpory.

Vzhledem k tomu, že je Solidární síť zaštitěna organizací Místní místním, zaleží také na nich, kolik jsou toho schopni organizačně zvládnout. Zaměstnanci organizace v počátcích jejího fungování pracovali všichni dobrovolně. Kolektiv se postupem času rychle proměňoval a tato fluktuace zaměstnanců mohla ovlivňovat stabilitu sítě. Poměrně dlouhou dobu stálo fungování celé organizace na dvou lidech, což muselo být samozřejmě vyčerpávající. Vedlo to organizaci k zamyšlení nad určitými změnami pro prevenci vyhoření.

S kapacitu Solidární sítě souvisí i téma její expanze. Dotázaní se shodovali, že **rozšíření sítě** je náročným, ale potřebným úkolem. Napříč respondenty panovala jednoznačná shoda na tom, že je potřeba, aby se zapojovalo více podniků, což není snadné, jak si posteskla Respondentka D: *„Jak by řekl můj manžel: ‚Je málo takových blbců, jako seš ty.‘ A myslím si, že největší problém je prostě získat někoho a někoho přesvědčit, aby tyhlety lidi, který vlastně téměř nikdo nechce vidět, pustil k sobě.“* Pro rozvoj sítě je důležité, aby spojovala i jiné typy podniků než „jenom gastropodniky“. Respondenti by ocenili například kadeřnictví, nehtová studia či prádelny. Tyto podniky by mohly nabídnout zákazníkům další služby a umožnily by tak naplnění širšího spektra jejich potřeb. Vzhledem k tomu, že se jedná o náročnější služby, je těžší získat souhlas podniků.

Další možností rozvoje sítě představuje rozšíření cílové skupiny. Respondent C by ocenil, kdyby síť mohli využívat i lidé prchající před válkou na Ukrajině. Také by mohla být dostupná úplně všem. Například kvůli absenci veřejných toalet by služby prospívaly široké veřejnosti. Na druhou stranu by to znamenalo velkou zátěž pro zapojené podniky.

Solidární síť funguje v České republice aktuálně pouze v Praze, ale organizace MM nabízí předání zkušeností iniciativám, které by tento koncept chtěly uvést do provozu i v jiných městech. Respondent F upozornil, že kdyby jediná síť propojovala celou zemi, mohlo by to jít proti jejím hodnotám: *„Mám pocit, že by to mělo vzniknout lokálně, měli by to dělat lidi, který chápou ten kontext. Že to není Ctrl C, Ctrl V, uděláme to všude stejně, se stejnou vizuální stránkou, se stejnýma lidma, se stejným vibem.“*

Kapacita sítě a její rozšiřování může narážet na **financování**, které je mimo jiné zásadní i pro zajištění provozu organizace MM. Váže se na spolupráci s městem a v souvislosti s tím síť čelí i politickým výzvám: „*Ve chvíli, kdy na těch penězích sedí lidi, kteří si myslí, že lidi bez domova by neměli existovat, a ne v tom dobrém slova smyslu, že by měli mít domov, ale v tom špatném slova smyslu, že by měli být vyluxovaný z Prahy, tak samozřejmě se jim nechce dávat peníze na tu Solidární síť*“ (Respondent F). Pro podniky by bylo přínosné, kdyby je organizace MM mohla zastupovat v politickém prostoru. Vzhledem k tomu, že Solidární síť má poměrně dobrý mediální obraz a určitou podporu veřejnosti, vedení města ji nemůže zcela ignorovat, ale zároveň aktivně neusiluje o podporu její existence.

Poslední opakovaně zmiňovanou komplikací, se kterou se Solidární síť musí potýkat, jsou **bariéry ve společnosti**. Pro některé zákazníky může být překážkou využívání služeb neupravený vzhled či absence hygieny. Na jiných nemusí být náročná životní situace vůbec poznat, ale chybí jim finanční prostředky. Zmíněné bariéry vedou k tomu, že se zákazníci ostýchají služeb využívat, je pro ně ponižující žádat o produkty zdarma a v podnicích zažívají pocity nepatřičnosti. Další si myslí, že nemají na služby nárok „*[...] protože mají být nebo něco takového. Že jsou moc dobrý na to, aby chodili někam tady se vosprchovat. Že jsou lidi, kteří mají mnohem horší situaci*“ (Respondent G). Pro maximalizaci dopadu sítě je zapotřebí využívání solidárních služeb destigmatizovat.

Ačkoliv Solidární síť přispívá k normalizaci poskytování solidárních služeb v komerčních podnicích, stále nedošlo k úplné standardizaci sítě. Pro mnohé podniky tak otevření se sociální pomoci potřebným zůstává výzvou. Některé z nich přímo diskriminují cílovou skupinu osob bez přístřeší, protože se obávají ztráty zákazníků. Respondent F upozornil, že klientela některých solidárních podniků je v určitých aspektech specifická: „*Lidi, kteří chodí do veganských sociálních podniků, málokterý z nich si řekne: ‚Nepůjdu tam, protože jsou součástí Místních místním.‘ Takhle ta naše klientela nepřemejšlí. Asi chápou, že třeba nějaká víc posh restaurace by kvůli tomu mohla přicházet o klientelu, že ty lidi si řeknou: ‚Já tam nechci potkat žádného bezdomovce, když si dávám večeři za tisíc korun.‘*“ Podnikům, které si zakládají na prestiži, je zapotřebí poskytovat větší servis. I přesto je důležité, aby se idea solidarity šířila i do míst, kde není samozřejmostí. Může to znamenat, že podniky třeba nebudou nabízet tolik solidárních služeb, ale zároveň síť umožní propojení s dalšími lidmi: „*[...] přináší to, že se to dostane mezi víc lidí než mezi ty, kteří už to prvotní předporozumění sdílejí. Myslím, že vyrážení do toho mainstreamu, kterej by to třeba jako nenapadlo sám od sebe, je fakt důležitý*“ (Respondentka A).



#### 5.2.4. Výzvy solidárních podniků

V rámci analýzy výpovědí respondentů byly v souvislosti s dílčí výzkumnou otázkou zaměřující se na výzvy solidárních podniků formulovány tyto analytické podkategorie:

- a) *Příslušnost k síti*
- b) *Kapacita zapojených podniků*
- c) *Provozní výzvy*

**Příslušnost k síti** přináší podnikům benefity například v podobě značky sociální přívětivosti či podpory organizace MM, ale spolu s nimi i výzvy, kterým podniky musí čelit. Již zmíněná absence povědomí zákazníků o provozované solidaritě je jednou z nich. Nadměrný výskyt osob bez přístřeší pak může vést podniky k úvahám, zda se nevzdalují svému účelu. Aby mohly udržitelně poskytovat pomoc i nadále, je nutné nastavit určitá pravidla poskytování služeb a hranice jejich využívání. Komunikace nastavených mantinelů služeb umožňuje předcházet potenciálním konfliktům. Podniky však mají dost vlastní agendy a vymýšlení pravidel pro některé z nich může být zátěží. Ke konfliktním situacím dochází v souvislosti s příslušností k Solidární síti v různé míře. V některých podnicích se jedná o jednorázové a výjimečné situace, v jiných k nim dochází častěji a mohou vést podnik k uvažování o vystoupení ze sítě.

Stejně jako kapacita Solidární sítě, i **kapacita jednotlivých podniků** do ní zapojených je pouze omezená. I když se organizace snaží podniky nepřetěžovat, zajistit udržitelnost solidární pomoci může být náročné. Například Respondentka D je v podniku na poskytování služeb zdarma úplně sama: „*I když tu mám bezvadný lidi, tak prostě se s tím nechtějí potýkat a spousta lidí nechce tyhle věci ani vidět.*“ Na omezené kapacity některých podniků naráží nadměrné množství neplatících. Je zapotřebí určitého managementu koexistence všech přítomných: „*Nechceme dělat žádný rozdíl mezi zákazníky, který jsou platící, nebo neplatící. Budeme po všech vyžadovat úplně stejný slušný chování, který je bezpečný, není ohrožující, je plný respektu, a v tu chvíli je jedno, jestli je člověk opilý, střízlivý, nebo si dal u nás drink, nebo nic*“ (Respondentka E). Každý podnik má určitá prostorová omezení, která umožňují obsloužit pouze omezený počet zákazníků. Limity prostoru také mohou znemožnit poskytování některých služeb: „*Přes tenhle vstup se sejde dolů do sálu a to je všechno, co tady nějakým způsobem máme v pronájmu nebo v používání. U nás právě nic moc jiného nejde poskytnout tím, že nejsme ve svých prostorách*“ (Respondentka B). Solidárním podnikům by pomohlo, kdyby v jejich

okolí bylo zapojené větší množství solidárních podniků, což by zajistilo lepší rozprostření zákazníků v síti.

Z rozhovorů vyplynulo, že každý z podniků mimo výzvy související se Solidární sítí řeší i vlastní **provozní výzvy**. Patří mezi ně například opravy prostor podniku, nedostatečné zkušenosti vedení či specifické potřeby zaměstnanců. Do toho se samozřejmě stále pohybují v tržním prostředí a musí se potýkat s konkurenčními subjekty, což u některých ústí v nedostatek zákazníků. Podniky také často bojují s financováním, některé méně, jiné více. Pokud se tyto výzvy nepodaří překonat, může to vést jako už u mnohých předchozích k zavření podniku a tím i vystoupení ze Solidární sítě.

## 6. Diskuze

Výzkum potvrdil pozitivní dopady existence Solidární sítě a dokázal tak její potřebnost. Výsledky potvrdily, že Solidární síť má v sociální práci své místo. Pro efektivnější fungování konceptu sítě je zásadní ho neopomíjet a věnovat se mu jako plnohodnotnému nástroji pro podporu osob bez přístřeší a v nouzi. Aby pomoc poskytovaná prostřednictvím sítě byla i nadále udržitelná, je nutné hledat potřebné zdroje podpory, které by jí zajistily stabilitu. Výsledky výzkumu mohou přispět k nastavení podpůrných nástrojů pro Solidární síť a podniky do ní zapojené tak, aby odpovídaly jejich potřebám. Jako přínos práce vnímám i samotné představení Solidární sítě, která je stále ne příliš známým konceptem.

Nutno zdůraznit, že výzkumný soubor tvořilo pouze osm respondentů. Zastoupili tak pouze jednu čtvrtinu podniků v síti. Navíc dva z nich zmínili, že do jimi zastoupeného podniku nechodí přímo lidé bez domova, ale spíše lidé v nouzi. Někteří respondenti v rozhovorech naráželi na hranici nouze a bezdomovectví. I proto by mohlo být přínosné věnovat v teoretické části větší prostor konkrétně lidem v nouzi, vnímám to jako limit práce. Dotazovaní často zastupovali podniky, které měly k solidaritě blízko ještě před zapojením do sítě. Netroufám si hodnotit míru solidarity podniků a tvrdit, že některé jsou solidárnější než jiné, každopádně si myslím, že tyto aspekty mohly ovlivnit výsledky výzkumu.

Organizace Místní místním pravidelně sbírá zpětnou vazbu od zapojených subjektů. Její výsledky se v zásadě shodují s výsledky výzkumu této práce. Solidární síť skutečně vytváří příležitosti pro setkávání různých sociálních skupin, spojuje společnost v solidaritě a snižuje sociální vyloučení. MM vidí pozitivní dopad i v posilování vazeb v sousedství a komunitách, ve výpovědích respondentů výzkumu se tento aspekt ovšem objevoval minimálně a pokud ano, tak spíše ve smyslu umožnění hladšího fungování místní komunity než jejího stmelení.

Lidé bez domova jsou společností stigmatizováni a spojováni se stereotypy. MM se proti tomu snaží bojovat prostřednictvím přednášek, workshopů a osvětou na sociálních sítích. Podniky mají obavu otevřít se lidem bez domova a v nouzi, aby tak neodradily stávající klientelu. Lidé bez domova a v nouzi mají určitá specifika, která vyžadují specifický přístup, například v podobě větší ohleduplnosti a trpělivosti. Z tohoto důvodu MM školí zaměstnance solidárních podniků v interakcích s nimi a učí je, jak se vyhnout konfliktním a nepříjemným situacím.

Respondenti výzkumu vnímají určité mezery v propagaci Solidární sítě a spolupracujících podniků. Mnozí zákazníci o konceptu nevědí a povědomí chybí i v sociálních službách. Zefektivnění konceptu by prospělo, kdyby se do sítě zapojily i další typy podniků, jež by mohly nabízet komplexnější služby. MM aktuálně skutečně oslovují pekárny, prádelny a kadeřnictví a hledají další podniky, které by mohly nabízet sprchu. Vzhledem k tomu, že se jedná o poskytování náročnějších služeb, je složitější získat souhlas podniků a pojí se s tím i větší servis a podpora ze strany organizace MM. To může narážet na její kapacitu. Velkou výzvou, se kterou se MM potýkají, je finanční udržitelnost sociálních inovací v Česku. Svou činností sice doplňují sociální služby pro lidi bez domova, ale formálně sociální službou nejsou. Mají velmi omezené možnosti financování, což jim brání v rozvoji i udržení stability. Podniky vnímají, že by Solidární síti prospěla podpora města. MM se proto snaží do pomoci zapojit i městské části a větší firmy (Místní místním a kol., 2023).

Rozšíření dosavadních poznatků přináší výzkum zejména v kapitole zaměřující se přímo na výzvy solidárních podniků. Ty dosud nikdy nebyly cíleně zkoumány, což na druhou stranu neumožňuje porovnání výpovědí. Pro některé podniky může být výzvou samotná příslušnost k Solidární síti. Týká se to zejména těch, které navštěvuje nadměrný počet neplaticích zákazníků. Může to vést až ke ztrátě původního účelu podniku. Je proto zapotřebí nastavit a dodržovat hranice poskytovaných solidárních služeb, což může narážet na vytíženost podniků. Jejich kapacita je pouze omezená a pro co nejhladší fungování je nutná určitá míra koordinace všech zákazníků. Krom výzev přímo souvisejících se Solidární sítí podniky bojují i s vlastními provozními komplikacemi, které mohou vést až k jejich zavření, a tím i vystoupení ze sítě.

## Závěr

Bakalářská práce se zabývala Solidární sítí v místní komunitě. Konkrétním záměrem bylo zprostředkovat čtenáři, jak síť ovlivňuje sociální pomoc poskytovanou komerčními podniky a pro které subjekty může být přínosná. Práce také usilovala o definování výzev, kterým solidární podniky i sama síť musí při svém fungování čelit.

Úvod teoretické části byl věnován fenoménu bezdomovectví. Byly vymezeny pojmy „bezdomovectví“ a „osoba bez přístřeší“, typologie a potřeby této skupiny, příčiny a důsledky života na ulici. Práce upozornila i na (ne)dostupnost lokální infrastruktury bezplatných služeb. Poté byli čtenáři seznámeni s konceptem sociální ekonomiky, jejíž principy a hodnoty Solidární síť sdílí. Ústředním tématem teoretické části byla sama síť solidárních podniků. V souvislosti s ní práce představila organizaci Místní místním a její činnost. Byl zmapován vývoj jak pražské Solidární sítě, tak celého konceptu. Dále zde byly vymezeny základní pilíře, na kterých Solidární síť stojí, její cílová skupina a nabídka solidárních služeb.

Cílem výzkumné části bylo zjistit, jaké výzvy a dopady Solidární sítě vnímají vedoucí zástupci zapojených podniků. Výzkum potvrdil, že síť přispívá k destereotypizaci a destigmatizaci lidí bez domova a narušuje bariéru, která vznikla mezi nimi a veřejností. Umožňuje rozšířit dostupnost služeb a přístup k základní infrastruktuře. Cílová skupina tak může organizovaně čerpat pomoc mimo sociální služby a zároveň být v kontaktu s většinou společnosti, přičemž posiluje své sociální kompetence. Solidární síť má pozitivní dopad i na místní komunitu, které umožňuje zapojit se do řešení bezdomovectví. Je pro ni prostředkem, jak poskytnout jednoduchou a přímou pomoc potřebným. Solidární podniky si uvědomují, že zapojení do sítě jim umožnilo stát se dostupnějšími pro všechny. Interakce s cílovou skupinou jim přináší nové zkušenosti, učí je lépe a jasněji komunikovat, nastavovat a držet si hranice a také nabízí nový pohled na to, jak různě může život vypadat. Díky tomu si podniky a jejich zaměstnanci rozšiřují obzory o problematice bezdomovectví a stávají se chápavějšími.

Solidární síť funguje relativně účinně a pomáhá tam, kde má, přitom ale naráží na určité limity a bariéry. Pro zvýšení účinnosti sítě je zapotřebí propagovat jak samotnou myšlenku, tak podniky do ní zapojené. Pro rozšíření o další služby, podniky a případně cílové skupiny je nutné navýšit kapacitu organizace MM. Kapacita momentálně zapojených podniků je také pouze omezená. Pro udržitelnost jimi poskytované pomoci je zapotřebí je i nadále podporovat v náročných situacích, se kterými se setkávají, a

nepřetěžovat je. V ideálním případě by mohlo dojít ke standardizaci sítě a normalizaci poskytování solidárních služeb. Aby se to stalo, je nutné odbourávat předsudky veřejnosti a společenské bariéry.

Do budoucna by bylo jistě užitečné zaměřit se na potřeby neplatících zákazníků a jejich pohled na síť. Sama jsem při sestavování výzkumného vzorku nad touto možností přemýšlela, jelikož v sociální práci je dle mého názoru nejdůležitější začínat u klienta. Někteří respondenti v rozhovorech upozorňovali na hranici solidárních podniků a sociálních služeb. Podle mého názoru by bylo přínosné vypracovat srovnání fungování Solidární sítě se sociálními službami. Věřím, že by Solidární síť mohla služby inspirovat, například svou silnou schopností inkluze.

## Seznam použité literatury a odborných pramenů

- BORZAGA, C., TORTIA, E. Social Economy Organisations in the Theory of the Firm. In Noya, A., Clarence, E. (eds.). *The Social Economy. Building Inclusive Economies*. Paris: OECD, 2007.
- BRAUN, V., CLARKE, V. Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*. 2006. Dostupné z: <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>.
- BURDA, P. Osoba bez domova jako klient na akutní ambulanci – nejčastější problémy a potřeby z pohledu všeobecné sestry. *Sociální práce*. 2020. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/osoba-bez-domova-jako-klient-na-akutni-ambulanci-nejcastejsi-problemy-a-potreby-z-pohledu-vseobecne-sestry-2/>.
- COHEN, D., CRABTREE, B. Semi-structured Interviews. *Qualitative Research Guidelines Project*. July 2006. Dostupné z: <http://www.qualres.org/HomeSemi-3629.html>.
- CRESWELL, J. W.: *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five traditions*. Thousand Oaks: Sage Publications, 1998.
- EUROPEAN STANDING CONFERENCE OF CO-OPERATIVES, MUTUAL SOCIETIES, ASSOCIATIONS AND FOUNDATIONS. *Déclaration finale commune des organisations européennes de l'Économie Sociale*. Brussels: CEP-CMAF, 2002. Dostupné z: <http://www.socialeconomy.eu.org/social-economy>.
- DEFOURNY, J., NYSENS M. Defining social enterprise. In Nyssens M. *Social Enterprise. At the crossroads of market, public policies and civil society*. London and New York: Routledge, 2006.
- DOHNALOVÁ, M. *Sociální ekonomika v evropeizaci českého hospodářství*. Studie Národohospodářského ústavu J. Hlávky č. 9. Praha: Národohospodářský ústav J. Hlávky, 2006.
- DOHNALOVÁ, M. *Základní pojmy Studií občanské společnosti: Sociální ekonomika*. 2022. Dostupné z: <https://ksos.fhs.cuni.cz/KOS-222.html>.
- ETHOS. *Evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení FEANTSA*. 2005. Dostupné z: [https://www.feantsa.org/download/cz\\_\\_\\_8621229557703714801.pdf](https://www.feantsa.org/download/cz___8621229557703714801.pdf).
- FLICK, U. *The SAGE handbook of qualitative data analysis*. London: SAGE, 2014.
- HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005.
- HRADECKÁ, V., HRADECKÝ, I. *Bezdomovství – extrémní vyloučení*. Praha: Naděje, 1996.
- HRADECKÝ, I. et. al. *Souhrnný materiál pro tvorbu Koncepce práce s bezdomovci v ČR na období do roku 2020*. Praha, 2012. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Souhrnny\\_material\\_pro\\_tvorbu\\_Koncepce\\_prace\\_s\\_bezdomovci\\_v\\_CR\\_na\\_obdobi\\_do\\_roku\\_2020.pdf/2f520871-3e3d-35d8-31cb-2036d3615527](https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Souhrnny_material_pro_tvorbu_Koncepce_prace_s_bezdomovci_v_CR_na_obdobi_do_roku_2020.pdf/2f520871-3e3d-35d8-31cb-2036d3615527).

- INTERNATIONAL NETWORK OF STREET PAPERS. *About us*. 2016. Dostupné z: <https://www.insp.ngo/about-us>.
- JEŘÁBEK, H. *Úvod do sociologického výzkumu*. Praha: Karolinum, 1993.
- KUCHARŤKY BEZ DOMOVA. *O nás*. 2023. Dostupné z: <https://kucharkybezdomova.org/#oNasSekce>.
- LANGEROVÁ, L. *Bezdomovectví jako sociální fenomén naší doby*. Diplomová práce. České Budějovice: Jihočeská univerzita, Zdravotně sociální fakulta, 2007. Dostupné z: [https://theses.cz/id/maer0o/downloadPraceContent\\_adipIdno\\_4437](https://theses.cz/id/maer0o/downloadPraceContent_adipIdno_4437).
- *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020*. Praha: MPSV, 2013.
- MAREK, J., STRNAD, A., HOTOVCOVÁ, L. *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Praha: Portál, 2012.
- MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ P., KOLÁČKOVÁ, J. (ed.). *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2010.
- MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013.
- MIKULCOVÁ, K. Útlak v označení lidí v tíživé životní situaci. *Sociální práce*. 2023. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/o-cem-se-mluvi/utlak-v-oznaceni-lidi-v-tizive-zivotni-situaci/>.
- MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing, 2006.
- MÍSTNÍ MÍSTNÍM. *Etický kodex solidární sítě – podniků otevřených lidem v nouzi*. Praha, 2023. Dostupné z: <https://mistnimistnim.cz/wp-content/uploads/2023/07/Etick%C3%BD-kodex-2023.pdf>.
- MÍSTNÍ MÍSTNÍM. *Kdo je zapojen*. Praha, 2022. Dostupné z: <https://mistnimistnim.cz/kdo-je-zapojen/>.
- MÍSTNÍ MÍSTNÍM. *O nás*. Praha, 2020. Dostupné z: <https://mistnimistnim.cz/o-nas/>.
- MÍSTNÍ MÍSTNÍM A ARCHITEKTI BEZ HRANIC. *Veřejný prostor v Praze: Chybějící infrastruktura a nástrahy*. Praha, 2021. Dostupné z: [https://mistnimistnim.cz/wp-content/uploads/2023/11/Ve%C5%99ejn%C3%BD-prostor\\_2021\\_MM-a-ABH.pdf](https://mistnimistnim.cz/wp-content/uploads/2023/11/Ve%C5%99ejn%C3%BD-prostor_2021_MM-a-ABH.pdf).
- MÍSTNÍ MÍSTNÍM A KOL. *Bez předsudků: Solidární síť a podpora lidí a bez domova a v nouzi v Praze*. Praha, 2023. Dostupné z: <https://mistnimistnim.cz/wp-content/uploads/2023/10/Bez-predsudku.pdf>.
- NOVOTNÁ, H., ŠPAČEK, O., ŠŤOVÍČKOVÁ, M. *Metody výzkumu ve společenských vědách*. Praha: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy, 2019.
- NOVÝ PROSTOR. *O nás*. 2017. Dostupné z: <https://novyprostor.cz/o-nas>.



- PĚNKAVA, P. Posunula se společnost v náhledu na řešení bezdomovectví? *Fórum sociální práce*. 2018, str. 87-94. Dostupné z: [https://forumsocialni prace.ff.cuni.cz/wp-content/uploads/sites/10/2018/06/Pavel\\_Penkava\\_87-94.pdf](https://forumsocialni prace.ff.cuni.cz/wp-content/uploads/sites/10/2018/06/Pavel_Penkava_87-94.pdf).
- PĚNKAVA, P., VARGA, L. Hodnocení potřeb a situace lidí bez domova. In Matoušek, O. A kol. *Strategie a postupy v sociální práci*. Praha: Portál 2022.
- PODPORA SOCIÁLNÍHO BYDLENÍ. *Je bezdomovectví osobní volbou? Svoboda a její cena*. In *Sociální práce*. 2022. Dostupné z: <https://socialni prace.cz/o-cem-se-mluvi/je-bezdomovectvi-osobni-volbou-svoboda-a-jeji-cena/>.
- PRAGULIC. *O nás*. 2020. Dostupné z: <https://pragulic.cz/about-us/>.
- PRŮDKOVÁ, T., NOVOTNÝ P. *Bezdomovectví*. Praha: TRITON, 2008.
- REICHEL, J. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009.
- SKOVAJSA, Marek. *Občanský sektor: organizovaná občanská společnost v České republice*. Praha: Portál, 2010.
- SYLLOVÁ, J., OBRAČAJOVÁ B., KAVĚNA M. *Domovské právo – historie, komparace a současný pohled*. Studie 5.360. Praha: Parlamentní institut, 2015. Dostupné z: <https://www.psp.cz/sqw/text/orig2.sqw?idd=115747>.
- TUČKOVÁ, Z., HAUGE, O. et al. *Sociální ekonomika, sociální podniky a obrysy udržitelnosti*. Praha: Wolters Kluwer ČR, a.s., 2016.
- VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2004.
- VÁNĚ, J., KALVAS, F. *Homelessness: probes to excluded environments*. Plzeň: Západočeská univerzita v Plzni, 2021.
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In *Zákony pro lidi*. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>.

## **Seznam příloh**

Příloha 1: Vývoj bezdomovectví a jeho řešení na našem území – rozšířená verze

Příloha 2: Kategorie evropské typologie bezdomovectví

Příloha 3: Vývoj organizace Místní místním a její činnosti

Příloha 4: Hodnoty organizace Místní místním

Příloha 5: Etický kodex Solidární sítě – podniků otevřených lidem v nouzi

Příloha 6: Vedlejší aktivity organizace Místní místním

Příloha 7: Základní schéma otázek zaslaných respondentům před vedením rozhovoru

Příloha 8: Finální struktura otázek respondentům

Příloha 9: Informovaný souhlas