

Zkušenost sociálních pracovníků s konceptem Housing First

Bc. Petra Prokešová

Diplomová práce
2025



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2024/2025

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení:	Bc. Petra Prokešová
Osobní číslo:	H23097
Studijní program:	N0111A190013 Sociální pedagogika
Forma studia:	Prezenční
Téma práce:	Zkušenost sociálních pracovníků s konceptem Housing First

Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.
Vymezení terminologie a terminologických východisek z oblasti bezdomovectví, služeb sociální prevence a konceptu Housing First.
Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.
Realizace kvalitativního výzkumu formou hloubkového rozhovoru.
Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.
Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ, 2012. Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0090-1.

PLEACE, Nicholas, 2017. Evropská příručka bydlení především. Online. Praha: Úřad vlády ČR. ISBN 978-80-7440-159-6. Dostupné z: https://socialnibydeni.mpsv.cz/download/dokumenty/58-hfguide_cz_171006_orez.pdf. [cit. 2024-10-04].

PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ, 2008. Bezdomovectví. Praha: Triton. ISBN 978-80-7387-100-0.

ŠVARČÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ, 2007. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.

TSEMBERIS, Sam J., 2020. Housing first: model Pathways ukončení bezdomovectví u osob trpících duševními poruchami a poruchami plynoucími z užívání psychoaktivních látek. Praha: Platforma pro sociální bydlení. ISBN 978-80-270-7863-9.

Vedoucí diplomové práce: **Mgr. Radana Kroutilová Nováková, Ph.D.**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce: **8. ledna 2025**
Termín odevzdání diplomové práce: **25. dubna 2025**

L.S.

Mgr. Libor Marek, Ph.D.
děkan

doc. Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 8. ledna 2025

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb., v platném znění bez ohledu na výsledek obhajoby;
- diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému a bude dostupná k nahlédnutí;
- jedno vyhotovení diplomové práce v listinné podobě bude ponecháno Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně k uložení;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- podle § 60 odst. 1 autorského zákona má Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou práci – nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům;
- pokud je výstupem diplomové práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá; neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji, že

- jsem na diplomové práci pracoval(a) samostatně a použitou literaturu jsem řádně citoval(a); v případě publikace výsledků budu uveden(a) jako spoluautor;
- odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou obsahově totožné.

Ve Zlíně, dne

.....
podpis autora

ABSTRAKT

Diplomová práce se zabývá zkušenostmi sociálních pracovníků s konceptem Housing First v České republice. Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. Teoretická část se skládá ze tří kapitol. První kapitola je zaměřená na koncept Housing First, druhá kapitola se zabývá problematikou bezdomovectví a třetí kapitola se věnuje sociálnímu bydlení. Praktická část je zaměřená na kvalitativní výzkum, konkrétně na případovou studii, jejíž cílem je porozumět zkušenostem sociálních pracovníků s konceptem Housing First v České republice. Kvalitativní data byla získána pomocí polostrukturovaných rozhovorů se čtyřmi pracovníky, kteří působí v projektu Housing First.

Klíčová slova: Housing First, bezdomovectví, sociální bydlení

ABSTRACT

The master thesis focuses on experiences of social workers with the Housing First concept in the Czech Republic. The thesis is divided into two parts, a theoretical part and a practical part. The theoretical part consists of three chapters. The first chapter focuses on the Housing First concept, the second chapter addresses the issue of homelessness, and the third chapter discusses social housing. The practical part is focused on qualitative research, particularly a case study, with the aim of understanding experiences of social workers with the Housing First concept in the Czech Republic. Qualitative data were collected through semi-structured interviews with four social workers involved in the Housing First project.

Keywords: Housing First, homelessness, social housing

Chtěla bych poděkovat Mgr. Radaně Kroutilové Novákové, Ph.D. za to, že se ujala vedení mé diplomové práce, byla vždy velice ochotná zodpovědět všechny mé otázky a po celou dobu mi dávala cenné rady a doporučení.

Dále bych chtěla poděkovat účastníkům výzkumu, kteří mi ochotně zodpověděli všechny mé otázky, a bez kterých by tato práce nevznikla.

OBSAH

ÚVOD.....	11
I TEORETICKÁ ČÁST	13
1 HOUSING FIRST	14
1.1 HISTORIE HOUSING FIRST	15
1.1.1 Housing First v České republice	17
1.2 CÍLOVÁ SKUPINA HOUSING FIRST	17
1.2.1 Mapování cílové skupiny	18
1.3 PRINCIPY HOUSING FIRST V EVROPĚ	19
1.4 TÝMY PRACOVNÍKŮ HOUSING FIRST	20
1.4.1 Sociální pracovník v podpoře bydlení.....	21
1.5 PODPORA POSKYTOVANÁ V RÁMCI KONCEPTU HOUSING FIRST	22
1.5.1 Ukončení spolupráce s klientem	22
1.6 BYDLENÍ PŘEDEVŠÍM VS PROSTUPNÉ BYDLENÍ.....	23
2 BEZDOMOVECTVÍ.....	25
2.1 ZÁKLADNÍ POJMY	25
2.1.1 Definice bezdomovectví a osob bez přístřeší.....	25
2.1.2 Sociální vyloučení	26
2.1.3 Chudoba	27
2.2 PŘÍČINY BEZDOMOVECTVÍ.....	28
2.2.1 Charakteristické rysy osob bez přístřeší.....	29
2.2.2 Osoby bez přístřeší a sociálně patologické jevy	30
2.2.3 Kvalita života osob bez přístřeší	31
2.3 TYPOLOGIE BEZDOMOVECTVÍ.....	32
2.4 PREVENCE BEZDOMOVECTVÍ	33
3 SOCIÁLNÍ BYDLENÍ	34
3.1 HISTORIE SOCIÁLNÍHO BYDLENÍ V ČR.....	35
3.2 UŽIVATELÉ SOCIÁLNÍHO BYDLENÍ.....	36
3.3 CÍLE POLITIKY SOCIÁLNÍHO BYDLENÍ	37
3.4 PRINCIPY SOCIÁLNÍHO BYDLENÍ	38
II PRAKTICKÁ ČÁST.....	39
4 VÝZKUM.....	40
4.1 VÝZKUMNÉ CÍLE	41
4.2 VÝZKUMNÉ OTÁZKY	41
4.3 POJETÍ VÝZKUMU	41
4.4 VÝZKUMNÝ SOUBOR	42

4.5	VÝZKUMNÝ NÁSTROJ	42
4.6	ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT	43
5	ANALÝZA DAT A JEJICH INTERPRETACE	45
5.1	ANALÝZA DAT ZÍSKANÝCH Z ROZHOVORŮ	45
5.2	INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	67
5.2.1	Přístupy a strategie, které sociální pracovníci v praxi používají	71
5.2.2	Výzvy a překážky, se kterými se sociální pracovníci potýkají	74
5.2.3	Doporučení pro praxi	75
5.2.4	Limity práce	76
ZÁVĚR.....		77
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY		79
SEZNAM OBRÁZKŮ		86
SEZNAM TABULEK.....		87
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK		88
SEZNAM PŘÍLOH.....		89

ÚVOD

Bezdomovectví patří mezi jeden z nejzávažnějších sociálních problémů, se kterými se v současnosti společnost potýká a osoby bez přístřeší musí čelit nejen ztrátě bydlení, ale také dalším problémům, jako je chudoba, sociální vyloučení nebo závislosti. V rámci boje proti bezdomovectví existuje tak zvané prostupné bydlení, v rámci kterého ale musí žadatelé o bydlení splnit spousty podmínek, jako je například abstinence. Tyto podmínky mohou být pro některé jedince nepřekonatelné, což jim může značně zkomplikovat možnost získat a udržet si stabilní bydlení. Proto vznikl model Housing First, který je založen na přesvědčení, že bydlení je základním lidským právem a že stabilní domov je prvním krokem k řešení dalších problémů, se kterými se osoby bez přístřeší potýkají. To znamená, že pro získání stabilního bydlení nejsou po klientech požadovány žádné vstupní podmínky, na rozdíl od prostupného bydlení. Jelikož je tento model jedním z nejúčinnějších nástrojů v boji proti bezdomovectví, považujeme za důležité se mu více věnovat a rozvíjet jej.

Naše diplomová práce je tedy zaměřená na zkušenosti sociálních pracovníků s konceptem Housing First v České republice. Hlavním cílem výzkumu je tedy porozumět těmto zkušenostem. Práce je rozdělená na teoretickou a praktickou část. Teoretická část se skládá ze tří kapitol a jejím cílem je získat větší přehled o problematice bezdomovectví a možnostech jejího řešení. První kapitola je zaměřená na samotný model Housing First, v rámci které se zaměříme na historii tohoto konceptu, cílovou skupinu, na kterou je zaměřený, základní principy, na kterých tento model staví, týmy pracovníků působících v této oblasti. V závěru kapitoly rozebereme možnosti podpory poskytované v rámci tohoto modelu a také si více přiblížíme, jak se tento koncept liší od prostupného bydlení. Ve druhé kapitole se budeme zabývat problematikou bezdomovectví, kde se nejdříve zaměříme na základní pojmy, jako je bezdomovectví, osoba bez přístřeší, sociální vyloučení a chudoba. Poté rozebereme možné příčiny vzniku bezdomovectví, typologii bezdomovectví a na závěr možnosti prevence vzniku tohoto fenoménu. Ve třetí kapitole se zaměříme na sociální bydlení. V rámci této kapitoly popíšeme historii sociálního bydlení a jeho uživatele, politiku sociálního bydlení, a nakonec na základní principy.

V praktické části se budeme zabývat realizací kvalitativního výzkumu. V rámci praktické části popíšeme metodologii výzkumného šetření a následně budeme analyzovat a interpretovat data získaná pomocí polostrukturovaných rozhovorů se čtyřmi sociálními pracovníky, kteří působí v projektu Housing First. Jelikož bude výzkum realizován jako případová studie, všichni pracovníci budou součástí jednoho týmu. Hlavním cílem výzkumu

je porozumět zkušenostem pracovníků s konceptem Housing First a tomu, jak je tyto zkušenosti ovlivnily. Dalším cílem je identifikovat strategie, které pracovníci používají při práci s klienty, včetně inovací, pomocí kterých se organizace neustále snaží zlepšovat. Poslední cíl je zaměřen na překážky a bariéry, se kterými se pracovníci při práci s klienty potýkají, a na případné možnosti jejich řešení.

Hlavním přínosem této práce je detailní analýza zkušeností sociálních pracovníků s konceptem Housing First, díky které získáme lepší vhled do chodu organizace. To nám umožní zjistit, jaké strategie se pracovníkům při práci s klienty osvědčily, a jsou tedy opravdu efektivní.

Při zpracovávání diplomové práce jsme využili Chat GPT pro překládání zahraničních textů do českého jazyka a stylistiku textu.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 HOUSING FIRST

V této kapitole se budeme dopodrobna věnovat konceptu Housing First jako efektivnímu přístupu k řešení bezdomovectví. Nejprve se budeme věnovat definici tohoto konceptu, jeho formami a modely. Poté stručně popíšeme historii jeho vzniku a zavedení konceptu v České republice. Dále představíme jeho cílovou skupinu a základních osm principů, na kterých je tento model založen. V neposlední řadě se budeme věnovat rozdělení týmů pracovníků Housing First a jejich úloze v tomto konceptu. Poté se popíšeme možné formy podpory, které tento model nabízí a také možné způsoby ukončení spolupráce s klientem, ačkoliv, jak se níže dozvíme, to je až poslední možnost v tomto procesu. Nakonec porovnáme efektivitu Housing First s tradičními přístupy, jako je prostupné bydlení.

Podle ministerstva práce a sociálních věcí (2024) je koncept Housing First, v překladu Bydlení Především, mimořádně efektivní prostředek v boji proti bezdomovectví. Brown, Malone a Jordan (2015) Housing First popisují jako koncept trvalého podporovaného bydlení zaměřený na osoby bez přístřeší, který se opírá o principy harm reduction a může být realizován v centralizovaných i decentralizovaných formách. Hlavním cílem tohoto modelu je pomoci najít bydlení osobám, které mají velmi rozsáhlé potřeby podpory a byly opakovaně bez domova. Housing First si najít bydlení nebere za cíl, nýbrž za výchozí bod. To znamená, že tyto osoby se snaží za pomoci sociálních pracovníků bydlení udržet a zároveň pracují na zlepšení ostatních oblastí svého života. Naopak u tradičních služeb pro osoby bez domova je podmínkou nejprve prokázat svoji schopnost samostatně bydlet nebo potřebu pouze minimální podpory od sociálních pracovníků, a teprve poté může vzniknout nárok na byt. Tento koncept spadá do specifické podkategorie přístupu Housing Led, neboli Housing-led approach, který zahrnuje programy zaměřené na řešení bytové nouze. Tyto programy poskytují trvalé bydlení v běžných bytech bez nutnosti splnění vstupních podmínek a zároveň nabízí pomoc sociálních pracovníků v ostatních oblastech klientova života (MPSV, 2024).

Podle Černé (2019) existují tři formy Bydlení především:

První z nich se nazývá **Pathways Bydlení především**, což je původní přístup. V tomto případě se jedná spíše o experiment, který byl založen ve Spojených státech amerických v rámci projektu „Cesta k bydlení“. Cílovou skupinou tohoto projektu byli jedinci, kteří nebyli přijati do jiných programů zaměřených na podporu bydlení z důvodu nesplnění specifických vstupních podmínek, jako například absence užívání návykových látek, výskyt

problémového chování nebo duševního onemocnění (Tsemberis, 2003 in Černá, 2019). Další formou je **komunitní Bydlení především**, které je orientováno převážně na jedince, kteří nemají střechu nad hlavou již delší dobu. Pomoc jim nabízí ve formě spolehlivého a rychlého pronájmu buď celých bytů nebo jednotlivých pokojů v objektu, který obývají pouze lidé, kteří byli po dlouhou dobu bez domova. Komunitní bydlení se liší tím, že nabízí společné bydlení těm, kteří jsou na tento způsob, například z důvodu institucionalizace (pobyt ve věznicích, dětských domovech), zvyklí a chtějí takto nadále žít. Dalo by se říct, že tato forma bydlení zastupuje pobytové sociální služby, jako jsou azylové domy a noclehárny (O'Sullivan, 2012 in Černá, 2019). Poslední formou je tak zvané **Bydlení především light**, kterému se ve Spojených státech amerických říká „Programy rychlého zabydlování“. Tato forma poskytuje pomoc především jednotlivcům a rodinám, které jsou po delší dobu bez domova, ale již mají předchozí zkušenosti se samostatným bydlením a nepotřebují dlouhotrvající podporu v udržení bytu. Cílem je tedy poskytnout podporu osobám, které by měly potíže získat trvalé a samostatné bydlení bez jakékoliv asistence (Černá, 2019).

Podle Pleace (2017) existují čtyři základní modely Housing First. První model se nazývá **Pathways Housing First** a je určen pro jedince s duševním onemocněním, kteří trpí chronickým bezdomovectvím, a jsou tedy bez domova po dobu jednoho roku a déle. Dalším je model **At Home – Chez Soi**, který se zaměřuje na osoby trpící duševním onemocněním, kteří jsou chronicky bez domova nebo na osoby s jiným druhem bezdomovectví. Následuje model **Housing First Europe**, který je orientován převážně na osoby bez domova podle typologie ETHOS. Ta vychází z myšlenky, že pojetí domova zahrnuje tři klíčové oblasti, jejichž nedostatek může vést ke vzniku bezdomovectví. Podle této typologie můžeme domov chápat jako možnost mít odpovídající bydlení, které může určená osoba a její rodina výhradně využívat. Domov by dále měl být místem pro soukromí a možnost vytvářet sociální vazby a jedinec by měl mít právo na užívání tohoto prostoru. Z toho vyplývá, že domov by měl splňovat tři dimenze – fyzickou, sociální a právní (FEANTSA, 2017). Poslední je model **Housing First for Youth**, který cílí na mladé lidi ve věku od 13 do 24 let, kteří jsou bez domova nebo jim hrozí jeho ztráta (Pleace, 2017).

1.1 Historie Housing First

Koncept Housing First byl založen v New Yorku na začátku devadesátých let panem Dr. Samem Tsemberisem v rámci organizace Pathways to Housing orientované na osoby bez přístřeší, které čelí vážným zdravotním či psychickým problémům. Tento přístup vychází z

předpokladu, že dlouhodobé bezdomovectví může jejich stav výrazně zhoršovat. Klienti byli do programu zařazováni prostřednictvím kontaktu na ulici či po plánovaném propuštění z nemocnic a měli možnost si vybrat, jaký typ bydlení a podpory potřebují. Program využívá model rozptýleného bydlení, kdy jsou klientům poskytována soukromá ubytování s cílem nepřesáhnout s náklady 30 % jejich příjmů (Gaetz, Scott a Gulliver, 2013). Než vzniknul koncept Housing First, na severu Spojených Států Amerických bylo osobám bez přístřeší poskytováno stabilní bydlení pouze v tom případě, že prošli sérií kroků, které je měly připravit na nezávislý život ve vlastním bydlení. Tyto kroky zahrnovaly také například léčbu nebo abstinenci. Po dokončení všech kroků byly tyto osoby s duševním onemocněním, plně připraveny na život ve svém vlastním stabilním bydlení. Tento víceúrovňový systém, kterému se také říká „lineární pobytová péče“, byl založen na praxi z psychiatrických nemocnic, kde se na osoby s vážným duševním onemocněním nahlíželo jako na někoho, kdo není schopný se o sebe sám postarat, a tedy není schopen samostatně žít (Pleace, 2017). Tyto osoby, které trpěly ztrátou bydlení a museli si projít již zmíněnými kroky, si také trvaly na tom, že pro zlepšení jejich životní situace je klíčové mít stabilní bydlení, a ne pouze pobyt v léčebnách nebo v azylových domech. Tsemberis se tedy rozhodl jim toto přání splnit a vytvořil program Housing First, který byl orientován převážně na zjednodušení celého procesu a odstranění bariér, které původní systém nastavil (Kanioková, Ripka a Snopek, 2016). To znamená, že hned první krok by měl klientům zajistit stabilní bydlení, což bylo v tradičním modelu součástí až závěrečných kroků. Cílem bylo poskytnout těmto osobám stabilní bydlení okamžitě a bez předchozího splnění podmínek týkajících se abstinence nebo podstoupení léčby. Klientům tedy už nehrozila ztráta bydlení z důvodu nesplnění specifických požadavků na jejich chování, jak jsme již zmínili výše (Pleace, 2017). Tento přístup byl následně zařazen do experimentu v roce 1997, který měl za cíl porovnat efektivitu Housing First a prostupného bydlení. V tomto experimentu byly osoby bez domova posílány na léčbu a byly v podstatě nuceny podstupovat povinnou sociální rehabilitaci a kontrolu abstinence. Cílem bylo tedy zjistit, jestli je efektivnější přístup donucení nebo svobodné volby. Po dvou letech experimentu se ukázalo, že Housing First měl mnohem lepší výsledky než prostupné bydlení. V tomto programu si totiž bydlení udrželo 80 % účastníků, ale v tradičním modelu se tato skutečnost povedla pouze 30 % účastníků (Kanioková, Ripka a Snopek, 2016).

1.1.1 Housing First v České republice

Prvním projektem v České republice, který zavedl principy Housing First do praxe, byl projekt Rapid-Rehousing v Brně. Cílem tohoto projektu bylo ověřit, zda přístup Bydlení především může v České republice opravdu přispět k řešení bezdomovectví. Tento projekt měl za cíl poskytnout pomoc padesáti rodinám s dětmi, které se potýkaly s problémy při hledání stabilního bydlení. Projekt jim měl umožnit přístup k trvalému bydlení, čímž by se vyřešil jejich problém s bytovou nouzí a zlepšila by se jejich životní situace. Součástí projektu bylo nejen rychlé poskytnutí bydlení, ale i dlouhodobá podpora, která rodinám pomáhala udržet stabilní a bezpečné zázemí a pracovat na svých nedostacích, díky kterým se mohly ocitnout v této situaci (MPSV, 2022).

V roce 2019 Ministerstvo práce a sociálních věcí také vyhlásilo **výzvu č. 108 OPZ**, která byla zaměřena na podporu zabydlování domácností metodou Housing First. Hlavním cílem bylo poskytnout pomoc osobám, které čelí složitým životním situacím a potřebují podporu. Mezi tyto skupiny patří osoby s duševními problémy či závislostmi, oběti domácího násilí, osoby bez přístřeší a diskriminovaní jedinci. V rámci této výzvy bylo realizováno celkem třináct projektů. Kromě této výzvy byly realizovány i další projekty, které čerpaly z některých principů Housing First, jako například výzva č. 128 OPZ. V rámci této výzvy byly podpořeny projekty sociálního bydlení ve čtrnácti obcích a dvou městských částech Prahy. Tyto projekty se zaměřovaly na zlepšení situace osob, které čelí různým sociálním problémům, kvůli kterým nejsou schopni zajistit si stabilní bydlení (MPSV, 2022).

1.2 Cílová skupina Housing First

Podle Ministerstva práce a sociálních věcí (2024) je program Housing First zaměřen převážně na jedince bez domova, kteří se ocitají mimo dosah tradičních sociálních služeb. Tyto osoby často čelí vážným zdravotním a psychickým onemocněním, závislostem či dalším omezením a aby byly schopny udržet si bydlení, potřebují intenzivní pomoc a podporu od sociálních pracovníků a dalších odborníků. Podle studie Ostravské univerzity (2018) do cílové skupiny tohoto konceptu patří především jedinci, kteří čelí závažným duševním problémům, chronickým zdravotním obtížím nebo závislostem na drogách či alkoholu. Housing First je také efektivní pro ty, kteří procházejí dlouhodobým nebo opakovaným obdobím bezdomovectví a postrádají jakoukoli formu sociální podpory, tedy nemají přátele, rodinu nebo komunitu, která by je podpořila. Dle Ripky (2016 in Kanioková, Ripka a Sopek, 2016) je tento koncept určen především pro rodiny a jednotlivce, kteří

disponují potřebnými schopnostmi pro samostatné bydlení, ale potřebují podporu v dalších oblastech, aby se zlepšila jejich celková životní situace.

1.2.1 Mapování cílové skupiny

Jak jsme již zmiňovali výše, koncept Housing First se zaměřuje na podporu osob, které jsou nejvíce ohroženy ztrátou stabilního bydlení. Pro správnou identifikaci těchto jedinců je klíčové získat co nejvíce zásadních údajů. Prvním krokem je shromáždění informací od Úřadu práce o počtu osob, které čerpají dávky na bydlení v určité oblasti. Na základě toho je pak možné efektivně naplánovat, jaký tým pracovníků a dobrovolníků bude potřeba pro následné mapování terénu. Jednou z metod, jak mapování realizovat, je tak zvaný **registrační týden**, v rámci kterého se shromažďují informace o osobách v bytové nouzi. Tento týden vyžaduje spolupráci různých odborníků, jako jsou například sociální pracovníci, zdravotníci či policie. Během tohoto týdne je možné navázat první kontakt s těmito osobami a propojit je se sociálními službami. Další metodou je **depistáž**, která spočívá v aktivním vyhledávání osob v nouzi. Tento přístup je efektivní pro menší týmy, je možné jej snadno kombinovat s dalšími terénními programy a zaměřuje se na oblasti, kde se osoby bez přístřeší běžně pohybují. Nejčastěji využívanou metodou je **sběr žádostí**, která je jedna z nejvyužívanějších a je vhodná pro programy s nižší intenzitou podpory, kde je možné podat žádost o účast na základě vlastního uvážení. Tento sběr může probíhat v terénu nebo na kontaktních místech pro bydlení. Poslední metodou je **sčítání osob v bytové nouzi**, které spočívá v pravidelném sběru údajů o těchto jedincích v určité oblasti. Sčítání je jednodušší a méně náročné než registrační týden a může probíhat bez přímého kontaktu se sčítanými osobami. Tento proces je velmi efektivní zejména v zimních měsících, kdy se osoby bez přístřeší častěji uchylují do nocleháren a dalších zařízení sociálních služeb (MPSV, 2024).



Obrázek 1: Principy Housing First (Pleace, 2017)

1.3 Principy Housing First v Evropě

Podle Pleace (2017) má Housing First v Evropě osm základních principů, které jsou postaveny na modelu Pathways, který ve Spojených státech amerických v roce 2000 vytvořil Dr. Sam Tsemberis. Ovšem to, že tyto principy z již zmíněného modelu vycházejí, neznamená, že jsou úplně stejné. Mezi evropskými a americkými přístupy lze najít mnoho rozdílů, které se objevují i mezi jednotlivými evropskými zeměmi.

Prvním princip se týká **bydlení jako lidského práva**, které je založené na faktu, že každý jedinec má právo na důstojný a bezpečný život v míru. Druhý princip je zaměřen na **možnost volby a kontroly pro uživatele služeb**. Tento princip se orientuje na práva těchto jedinců a klade důraz na to, aby měli možnost volby, pokud jde o jejich bydlení a podporu. Klienti si tedy mohou vybrat místo a typ bydlení podle svých preferencí, s ohledem na místní a cenové omezení dostupnosti. Kromě toho mají klienti možnost rozhodnout, jaké služby budou využívat a kdy začnou s jejich využíváním. Cílem tohoto přístupu je poskytnout klientům větší kontrolu nad jejich životem a rozhodnutími, která mají vliv na jejich bydlení a podporu (Gaetz, Scott a Gulliver, 2013). Třetí princip se orientuje na **oddělení bydlení a podpory**. Koncept Housing First si zakládá na poskytnutí bydlení, které není podmíněno podstoupením léčby nebo změnou chování klientů. To znamená, že v rámci tohoto konceptu je bydlení zajištěno i klientům, kteří například nadále užívají alkoholické nápoje nebo se odmítají účastnit psychiatrické léčby a jiné formy pomoci. V průběhu programu jsou klienti v pravidelném kontaktu se sociálními pracovníky, kteří je podporují v dodržování podmínek pronájmu a v případě potřeby poskytnou pomoc. (Pleace, 2017). Čtvrtý princip se týká **zaměření na zotavení**. Wells (2018) jej popisuje jako snahu žít život, který je smysluplný a zároveň plný naděje, i když stále existují určitá omezení. Důležité je přesvědčení, že zotavení je nejen reálné, ale že je to cíl, ke kterému by měl každý jedinec směřovat bez ohledu na překážky, které ho na této cestě čekají. Tento proces se opírá o podporu z různých služeb, které pomáhají jedinci překonat výzvy, se kterými se potýká. Základní myšlenkou je, že člověk, který prošel bezdomovectvím, má možnost žít plnohodnotný život. Ti, kdo pracují s lidmi, kteří mají zkušenost s bezdomovectvím, musí mít víru v jejich schopnost zotavit se a dosáhnout nezávislosti. Autor také popisuje pátý princip, který je založen na **harm reduction**, v rámci kterého je velice důležité zaměřit se na snižování rizik. Cílem tedy není nutit tyto jedince k okamžité změně chování, pokud na to není připraven, ale mnohem efektivnější je hledat bezpečné způsoby, jak omezit negativní důsledky problémového chování, aniž by to vážně ohrozilo zdraví a život tohoto jedince a jeho okolí. Poskytování

bydlení by také nemělo být podmíněno tím, zda daný jedinec užívá návykové látky nebo dodržuje abstinenci. Šestý princip zahrnuje především přístup **aktivního zapojení bez donucení**, který je v anglickém jazyce označován jako active engagement without coercion, je jedním z nejvíce asertivních a zároveň neagresivních způsobů práce s klienty Bydlení především. Tento přístup vychází z přesvědčení, že klienti by měli být do programu zapojováni optimisticky, což podporuje jejich důvěru v to, že jejich návrat k normálnímu životu je opravdu možný a reálný. Klíčové je, aby klientům nikdy nebylo vyhrožováno sankcemi za jejich chování a jejich bydlení by nemělo být nijak ohroženo (Pleace, 2016). Na základě sedmého principu služby Housing First využívají **individuálního plánování**, které se orientuje na poskytování podpory a péče na základě individuálních potřeb klientů. Klade se zde důraz především na možnost volby a kontrolu uživatelů nad svým životem, což znamená, že program se přizpůsobuje klientům místo toho, aby je nutil přizpůsobit se službě Bydlení především. Tento koncept se od ostatních služeb liší tím, že podporuje klienty v určování jejich vlastní cesty k zotavení. Individuální plánování se tedy zaměřuje na všechny oblasti života, které klient považuje za důležité v jeho cestě za lepším a spokojenějším životem (Tsemberis, 2020). Poslední princip je zaměřen na **podporu na tak dlouho, jak je potřeba**. Housing First zdůrazňuje právo na bydlení i v případech, kdy je klient vystěhován z bytu, a to například kvůli dluhům nebo problémům se sousedy. V takových situacích zůstávají pracovníci nadále s klientem v kontaktu a aktivně se snaží mu zajistit nové bydlení. Housing First se ale nezaměřuje pouze na momentální situaci. To znamená, že udržuje kontakt s klienty, kteří ztratili domov, a pracuje na obnovení jejich práva na bydlení (Pleace, 2017).

1.4 Týmy pracovníků Housing First

Gaetz, Scott a Gulliver (2013) tvrdí, že týmové intervence jsou klíčovou součástí konceptu Housing First. Jsou navrženy tak, aby mohly efektivně reagovat na specifické potřeby cílových skupin, na které je Bydlení především zaměřeno. Týmy se skládají z odborníků, kteří mají na starosti konkrétní počet klientů, což jim umožňuje těmto osobám poskytovat podporu odpovídající jejich individuálním potřebám. Počet klientů přidělených jednomu pracovníkovi se tedy liší v závislosti na složitosti konkrétní situace. Při realizaci programů Housing First je potřeba klást důraz na přizpůsobení týmové podpory pracovníků individuálním potřebám klientů.

Jedním z nejvíce rozšířených přístupů je **Assertive Community Treatment (ACT)**, což je týmový model, který nabízí komplexní podporu s cílem pomoci osobám bez přístřeší získat a udržet si stabilní bydlení. Týmy, které fungují podle tohoto modelu, poskytují intenzivní pomoc zejména osobám s duševními problémy či závislostmi a podporují je v přístupu k psychiatrické léčbě a rehabilitaci. ACT týmy se skládají z lékařů, zdravotníků a sociálních pracovníků. Tento model je zaměřen na klienty s nejnáročnějšími potřebami a poskytuje jim trvalou podporu, často dostupnou dvacet čtyři hodin denně, přičemž se také klade důraz na pravidelné schůzky s těmito klienty. Dalším vhodným přístupem je **Intensive Case Management (ICM)**, který se soustředí na individuální řízení různých případů s cílem pomoci klientům udržet si bydlení a dosáhnout lepší kvality života prostřednictvím zlepšení jejich dovedností, zajištění zdravotní a duševní pohody, zapojení do smysluplných aktivit a rozvoje sociálních vztahů. Tento model je určen pro klienty, kteří mají nižší potřeby, ale potřebují intenzivní podporu v kratším časovém období. Výzkum projektu At Home/Chez Soi ukázal, že první tři měsíce po získání bydlení jsou pro mnoho klientů nejtěžší, a vhodná podpora v této fázi je tedy rozhodující pro jejich zotavení a udržení bydlení. V některých případech jsou vytvářeny tak zvané **Multi-Disciplinary Outreach Teams (M-DOT)**. Tyto týmy se zaměřují na pomoc znevýhodněným klientům s vážnými zdravotními problémy (Gaetz, Scott a Gulliver, 2013).

1.4.1 Sociální pracovník v podpoře bydlení

V rámci problematiky podpory bydlení je velice důležité zabývat se také rolí sociálního pracovníka, který v této oblasti pracuje. Proto se v následujícím textu zaměříme na vlastnosti a dovednosti, které by měl dobrý sociální pracovník pohybujiící se v této oblasti mít, a na co by se měl v rámci sebezvoje v této profesi zaměřit.

Wells (2018) tvrdí, že dobrý a úspěšný sociální pracovník by především měl mít schopnost vybudovat si autentické a důvěryhodné vztahy s klienty. Tato důvěra je nezbytná pro úspěšnou spolupráci a řešení různých problémů, které se mohou objevit. Pracovník by měl být tedy otevřený, empatický a optimistický. V této oblasti hraje velice důležitou roli intuice, která se rozvíjí díky přibývajícím zkušenostem a vzájemnému porozumění s klientem. V profesi podpory osob bez domova je pro sociálního pracovníka klíčové porozumět nejen vlastnímu přístupu, ale i potřebám klienta. Také je důležité vyhnout se přesvědčení, že cílem pracovníka je zachránit klienta. Naopak, pracovník by měl posilovat schopnost uživatele dělat vlastní rozhodnutí a pomoci mu rozpoznat jeho silné stránky. Empatie, porozumění a budování důvěry jsou zásadní pro účinnou podporu. Je důležité vnímat celkový kontext

situace klienta a respektovat jeho individuální tempo. Velice důležité je umění naslouchat, protože mnozí lidé bez domova trpí izolací a potřebují pomoc při vytváření nových sociálních vztahů. Podpora by měla zahrnovat i pomoc při zajišťování základních životních potřeb, ale také rozvoj dovedností pro nezávislý život. Hlavním cílem je tedy umožnit klientovi stát se soběstačným a schopným řešit vlastní problémy. Podpora by měla být také flexibilní, reagující na aktuální potřeby klienta. Pracovník by měl také sledovat pokroky klienta, aby zajistil, jestli je poskytovaná podpora adekvátní.

1.5 Podpora poskytovaná v rámci konceptu Housing First

Přístup Housing First se odlišuje tím, že bydlení je zajištěno jako první krok, než se začnou řešit ostatní problémy, se kterými se klient potýká. Jakmile mají klienti stabilní bydlení, pracovníci se můžou zaměřit na další oblasti jejich života. Sociální pracovníci také provádí pravidelné kontroly podmínek klientů, vztahů se sousedy a zjišťují potenciální problémy s bydlením. Setkání probíhají obvykle každý týden, ale mohou být flexibilní, včetně telefonických nebo online komunikací podle potřeb klienta. Pracovníci také pomáhají klientům s každodenními problémy, jako je úprava bytu či navázání vztahu se sousedy a poskytují jim potřebnou emocionální podporu. V oblasti **zdravotního stavu** je cílem konceptu Housing First poskytnout ke stabilnímu bydlení i nezbytnou péči jak ve formě přímé podpory, tak ve formě extrémních služeb, jako je například zdravotní či psychiatrická péče. Dále se podpora orientuje na **sociální integraci** klientů, které se snaží dosáhnout převážně pomocí poskytnutí stabilního bydlení v běžných bytech, a díky tomu mají tyto osoby stejné příležitosti a sousedské interakce jako ostatní obyvatelé. V této oblasti je velice důležité případné poskytnutí pomoci při řešení problémového chování, které by mohlo bránit jedinci v integraci (Pleace, 2016).

1.5.1 Ukončení spolupráce s klientem

Ripka (2016 in Kanioková, Ripka a Sopek, 2016) vymezuje na základě inspirace manuálu od Abode Services pár zásad týkajících se ukončení spolupráce s klientem. Velice důležité je zmínit, že v programu Housing First není požadováno, aby se tyto osoby nejdříve zbavily závislostí, než dostanou přidělený byt. Jedinci, kteří čelí různým překážkám v získání bydlení, mohou potřebovat více pokusů, než se jejich situace zlepší. Pokud jim jedno konkrétní bydlení nevyhovuje, neznamená to, že jiné nebude lepší a již nemá smysl hledat další. Pokud účastník programu dodržuje pravidla stanovená v nájemní smlouvě, nemá obvykle důvod k ukončení spolupráce. Ukončení spolupráce je vždy považováno až za

poslední krok, který přichází na řadu až poté, co jsou vyčerpány všechny ostatní alternativy a neexistuje žádný jiný způsob, jak situaci vyřešit.

Mezi důvody pro ukončení spolupráce patří závažné porušení pravidel, jako je násilí nebo výhrůžky vůči pracovníkům programu, opuštění místa pobytu a nerespektování podmínek nájemní smlouvy. Spolupráce bývá také ukončena, pokud klient dosáhl maximálního času, po který může v programu být. Některé situace, jako například násilí vůči pracovníkům, jsou jednoznačně stanovené, zatímco jiné mohou být složitější, zejména pokud jde o zhodnocení, zda byly všechny možnosti řešení již vyčerpány. Pokud se tedy objeví problém, pracovníci programu musí zvážit, zda se skutečně jedná o porušení podmínek nájemní smlouvy a zda je možné situaci vyřešit bez ukončení spolupráce. Například, pokud klient odmítá spolupracovat se sociálními pracovníky, ale neporušuje žádné pravidla stanovené nájemní, není důvod k okamžitému ukončení spolupráce. Pokud však problémy přetrvávají a objevují se například opakované konflikty, mohou se pracovníci rozhodnout pro přemístění klienta do jiného bytu. Při rozhodování o ukončení spolupráce je důležité zvážit možnosti, které by předešly tomu, aby klient zůstal opět bez domova. To může zahrnovat například dočasné ubytování u rodiny či přátel nebo zajištění intenzivnější péče, pokud to situace vyžaduje (Ripka, 2016 in Kanioková, Ripka a Sopek, 2016).

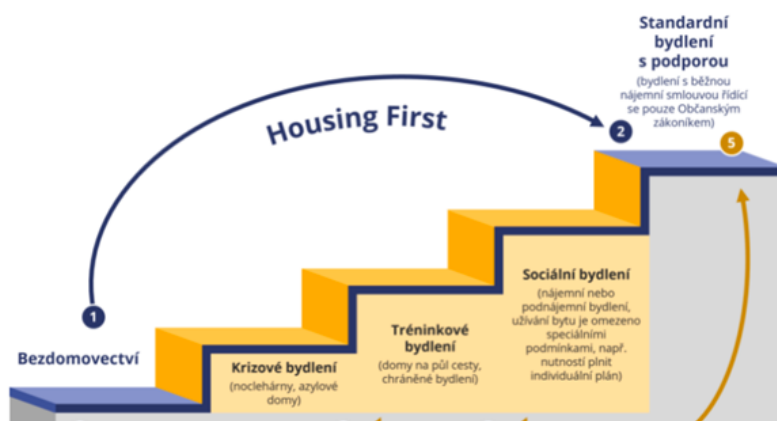
1.6 Bydlení především VS Prostupné bydlení

Podle platformy pro sociální bydlení (2024) je **prostupné bydlení** založeno na myšlence, že osoby bez přístřeší musí být nejdříve na bydlení nějakým způsobem připraveny. To znamená, že než tyto osoby budou mít nárok na bydlení, musí splňovat určité požadavky a musí projít několikastupňovým procesem. Tento proces se skládá ze tří stupňů:

Na prvním stupni je **krizové bydlení**. Patří sem azylové domy, které nabízejí ubytování, které je obohacené o poskytování sociálních služeb, jako je poradenství v oblasti dluhů, zaměstnanosti nebo třeba vztahů v rodině za předpokladu, že tyto faktory mohly významným způsobem přispět ke ztrátě bydlení. Poté následuje bydlení v tak **zvaných tréninkových bytech**. Tento stupeň spočívá v tom, že je původnímu uživateli azylového domu nabídnuta nájemní smlouva na dobu omezenou v rozmezí šesti měsíců až dvou let. Existují tři typy tréninkových bytů, a to ty které vlastní neziskové organizace, bytové jednotky patřící obcím nebo byty, které pronajímá nezisková organizace od jiných subjektů. Do posledního stupně se řadí **standardní bydlení**, které je úzce spjato s individuálním plánováním (Černá, 2019). Z výše uvedeného textu tedy vyplývá, že standardní bydlení je až posledním krokem

v systému prostupného bydlení. Prostupné bydlení mělo však v roce 2018 pouze 20% úspěšnost s ohledem na fakt, že osoby, které úspěšně tímto systémem úspěšně projdou, by již neměly potřebovat pomoc od sociálních služeb. To znamená, že systém prostupného bydlení není vhodný pro osoby s tak komplexními a rozsáhlými potřebami (Platforma pro sociální bydlení, 2018). Kocman a Klepal (2014) doplňují, že prostupné bydlení je vhodné pro jedince, kteří již ovládají dovednosti potřebné pro samostatný život a nevyžadují stálou podporu.

Oproti prostupnému bydlení se **Housing First** orientuje na okamžité poskytnutí stabilního a trvalého bydlení bez časových limitů. To znamená, že nejde o dočasné přechodné ubytování, ale o stabilní domov. Cílem je tedy napomoci těmto osobám k dosažení stability a životní pohody pomocí podpory v oblastech, jako je například zdravotní či psychologická péče, vzdělání nebo rozvoj dětí. Tato podpora je přizpůsobena individuálním potřebám klientů a je dobrovolná. Výzkumy ukazují, že tento přístup dosahuje lepších výsledků než tradiční metody. Úspěch modelu spočívá v jeho specifickém přístupu, který zahrnuje například léčbu pro osoby s těžkými duševními problémy, důraz na svobodnou volbu, seberealizaci, zotavení a integraci těchto osob do společnosti (Busch-Geertsema, 2012). Lze tedy říci, že přístup Housing First je inovativní, protože vyvrací představu o tom, že osoby bez přístřeší musí projít nějakou přípravou, než se mohou ucházet o běžné bydlení. Podporuje rychlé přidělení trvalého bydlení s trvalou podporou, a to i pro osoby s vážnými problémy, jako jsou například duševní poruchy nebo závislosti. Důležité je tedy poskytování bydlení a podpory bez časových limitů (Busch-Geertsema, 2013).



Obrázek 2: Stupně prostupného bydlení a konceptu Housing First (Platforma pro sociální bydlení, 2024)

2 BEZDOMOVECTVÍ

V této kapitole se zaměříme na fenomén týkající se bezdomovectví. Nejprve se budeme věnovat definici bezdomovectví a osoby bez přístřeší. Dále popíšeme jevy, jako je sociální vyloučení a chudoba, které často mohou vést ke vzniku bezdomovectví. Poté se zaměříme na příčiny bezdomovectví, s čímž souvisí charakteristika osob bez přístřeší a výskyt sociálně patologických jevů u těchto osob, které mohou jejich stav zhoršovat. Také popíšeme kvalitu života těchto osob a výzvy, kterým čelí. V neposlední řadě se budeme věnovat typologii a různým formám bezdomovectví. V závěru kapitoly se budeme věnovat prevenci bezdomovectví, kde se zaměříme na opatření, která mohou pomoci předcházet ztrátě bydlení a zlepšit situaci osob, kterým hrozí bezdomovectví.

2.1 Základní pojmy

Abychom se mohli hlouběji ponořit do problematiky bezdomovectví, nejprve je nutné seznámit se se základními pojmy, tedy bezdomovectví, osoba bez přístřeší, sociální vyloučení a chudoba.

2.1.1 Definice bezdomovectví a osob bez přístřeší

Podle Průdkové a Novotného (2008) se termín bezdomovectví v českém jazyce objevil až po změně politického režimu v České republice po roce 1989. V období komunismu se tento termín prakticky nepoužíval, ačkoliv osoby bez přístřeší u nás v té době samozřejmě byly. Jednalo se zejména o jedince, kteří neměli možnost nebo odmítali sdílet bydlení s rodiči, kteří měli zkušenost s ústavní péčí nebo osoby po rozvodu. Kliment a Dočekal (2016, s. 19) popisují bezdomovectví jako *„jeden z projevů sociální nerovnosti, kdy se jistým osobám nedostává odpovídajícího bydlení s ohledem na jeho kvalitu nebo je jim takové bydlení odepřeno“*. Na základě tvrzení Průdkové a Novotného (2008) je možné tento termín charakterizovat jako fenomén, který vzniká na základě chování a mechanismů směřujících ke ztrátě bydlení, životní jistoty, a nakonec k vyloučení ze společnosti. Tento jev negativně ovlivňuje všechny oblasti života dané osoby. S bezdomovectvím je úzce spjatý termín „osoba bez přístřeší“. Jak již uvedl Kalnický (2022), v zákoně o sociálních službách není zahrnut termín „bezdomovec“, nýbrž již zmíněná „osoba bez přístřeší“ či osoba, která se nachází v nepříznivé sociální situaci v důsledku ztráty bydlení. Podle Průdkové a Novotného (2008) můžeme kromě pojmu „osoba bez přístřeší“ narazit také na označení jako člověk bez domova nebo člověk na ulici. Osoba bez přístřeší je tedy podle těchto autorů jedinec, který

se z různých příčin ocitl v situaci společenského vyloučení a ztratil své bydlení nebo je vystaven riziku vzniku této situace, přežívá na veřejných prostranstvích či žije v nejistých nebo nevhodných životních podmínkách. Hradecký (2005) tyto osoby charakterizuje jako ty, kteří jsou opuštěni, postrádají stabilní zázemí, mají snížené sebevědomí a ztrácejí smysl žít. Můžou zde podle něj patřit i osoby, které čelí závažným psychickým problémům nebo osoby s různým zdravotním postižením, kteří se těžko zapojují do fungující společnosti.

Štěchová, Luptáková a Kopoldová (2008) tvrdí, že bezdomovectví je krajní projev sociálního vyloučení, který je důsledkem chudoby a postihuje jedince, kteří přišli o domov, rodinnou podporu a sociální postavení.

2.1.2 Sociální vyloučení

Dalším velice důležitým pojmem, který úzce souvisí s bezdomovectvím, je sociální exkluze neboli sociální vyloučení. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách definuje sociální vyloučení jako „*vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace*“. Podle Štěchové, Luptákové a Kopoldové (2008) je sociální exkluze proces, kdy je jedincům nebo skupinám lidí odebrána možnost participovat se na sociálních a ekonomických aktivitách ve společnosti, což je obvykle důsledkem omezeného přístupu k běžně dostupným zdrojům. Mareš (2006) zase sociální exkluzi definuje jako proces, při kterém dochází k výraznému rozdělení společnosti. Tento proces podle něj vede k vylučování jednotlivců a skupin ze společnosti, čímž přicházejí o práva a povinnosti, které jsou spojeny s jejich členstvím ve společnosti. Ke vzniku tohoto problému výrazně přispívá chudoba často doprovázená různými formami diskriminace. Mezi projevy sociální exkluze patří například dlouhodobá nezaměstnanost, život ve vyloučených lokalitách nebo závislost těchto osob na sociálních dávkách. Osoby, které se staly obětí sociální exkluze, často opouští své životní cíle a hodnoty a přestávají myslet do budoucna, což vede k pocitům beznaděje a bezmoci. Tito jedinci zkrátka ztrácí naději a myslí si, že již nemají kontrolu nad svým životem a není možné svoji životní situaci nijak zlepšit (Štěchová, Luptáková a Kopoldová, 2008). Sociální vyloučení se tedy nejčastěji týká osob, pro které je obtížné navazovat a udržovat vztahy s ostatními, což je běžné zejména u jedinců s psychickými problémy. Mezi těmito jedinci se často také objevují senioři a osoby se zdravotním postižením. Sociální exkluze může dále postihnout osoby, jejichž chování je v rozporu s normami společnosti nebo dlouhodobě izolované jedince, jako jsou například ti, kteří si prošli výkonem trestu. Zejména kvůli předsudkům veřejnosti bývá pro tyto osoby velice těžké znova se začlenit do společnosti. Další ohroženo skupinou jsou jedinci, kteří

opustili ústavní péči a nemají dostatečnou nebo dokonce žádnou podporu rodinných příslušníků. Ohroženy mohou být také ženy s malými dětmi, které byly nuceny opustit svůj domov, osoby trpící závislostí na návykových látkách nebo migranti (Duková, Duka a Kohoutová, 2013).

Mezi faktory, které mohou vést k sociálnímu vyloučení, patří například obecná diskriminace, nefunkčnost integračních a inkluzních mechanismů, neúmyslné důsledky sociálních politik a nesoulad mezi právy a povinnostmi. Podobně jako chudoba, i sociální vyloučení se může předávat mezi generacemi prostřednictvím sociální reprodukce. U dospělých osob může být vyloučení důsledkem jejich zkušeností z dětství, kdy si neosvojí klíčové hodnoty, postoje a způsoby chování, nezískají potřebné lidské, kulturní a sociální zdroje, nemají vhodné vzory, vyvinou nedůvěru k institucím většinové společnosti, neformují své ambice nebo dojde k negativnímu vlivu na jejich zdraví (Mareš, 2006).

2.1.3 Chudoba

Chudoba může být definována jako nedostatek finančních prostředků potřebných na pokrytí základních životních potřeb jedince. Podle základního dělení existuje chudoba původní, která může postihnout v podstatě každého, a chudoba nová, která se začala objevovat v druhé polovině 20. století v důsledku nedostatku pracovních příležitostí a globální hospodářské krize. Ta vedla k vysokému nárůstu počtu osob, které jsou kvůli své situaci nuceny pobírat dávky, jsou zadluženy nebo přišly o stabilní bydlení (Duková, Duka a Kohoutová, 2013).

Chudoba se podle autorů projevuje ve čtyřech formách. První je **absolutní chudoba**, která nastává, když jedinec nemá dostatek finančních prostředků k pokrytí základních životních potřeb, což může ohrozit jeho přežití nebo dokonce způsobit smrt. Tento typ chudoby je běžný zejména v rozvojových zemích. Naopak **relativní chudoba** znamená, že jedinec nedokáže uspokojit své potřeby na úrovni, která by odpovídala průměrným standardům společnosti, ve které žije. Další formou je **sociální nouze**, která nastává, když jedinec kvůli zdravotním problémům, věku, rodinným problémům nebo nedostatečnému sociálnímu zázemí není schopen plně uspokojit své základní potřeby, jako je například zajištění základních práv a potřeb. Dále autor zmiňuje **hmotnou nouzi**, která se projevuje nedostatkem prostředků na pokrytí základních životních nákladů a neschopností je zajistit ani vlastními silami, ani s pomocí rodinných příslušníků. K tomu často dochází kvůli nemoci nebo zdravotního postižení. V tomto kontextu je důležité zaměřit se na prevenci v podobě

podpory vzdělávání, zlepšení flexibility trhu práce a pomoci rodinám s dětmi. Pro měření chudoby se používají minimální příjmy, které pokrývají základní náklady na život, což určuje sociální minimum, tedy hranici příjmů potřebnou pro přežití a stabilní životní úroveň v konkrétní zemi (Duková, Duka a Kohoutová, 2013).

2.2 Příčiny bezdomovectví

Fitzpatrick, Pawson, Bramley, Wilcox a Wattson (2016) tvrdí, že existuje mnoho příčin bezdomovectví, které se navzájem prolínají. Není tedy možné vymezit pouze jeden hlavní faktor, který přispívá ke vzniku bezdomovectví, protože jde vždy o kombinaci několika různých příčin. Vágnerová (2008) popisuje několik hlavních příčin, které vedou ke vzniku bezdomovectví. Jako první uvádí **nefunkční rodinné prostředí nebo jeho úplnou absenci**. Tito jedinci byli v dětství vystaveni nezájmu, nedostatku uznání a někdy i zneužívání či dokonce násilí. Z toho důvodu byli buď jako děti odebráni z rodiny nebo se sami rozhodli ji opustit. Většinou se tyto rodiny potýkají s těžkými životními podmínkami, jako například nedostatek materiálních zdrojů nebo problém s udržením stálého bydlení. Další příčinou jsou **odlišné sociální zkušenosti**, pod které spadá například dlouhodobý výkon trestu, ústavní péče nebo léčba. V souvislosti s těmito zkušenostmi se u těchto jedinců mohou vyvinout nové vzorce chování, které nejsou kompatibilní se sociálními normami, což může vést k neschopnosti fungovat ve společnosti. Dále autorka zmiňuje **nedostatek sociální podpory**, která je pro každého jedince velice důležitá. Můžeme zde zahrnout ztrátu či rozpad rodiny nebo neschopnost založit si vlastní rodinu. To může být způsobeno neschopností jedince zvládat nároky spojené s rodinným životem, jako je například péče o děti. Nakonec autorka zmiňuje **omezené schopnosti jednotlivce** způsobené dlouhodobým užíváním alkoholu či jiných návykových látek. Jedinci, kteří si například prošli dlouhodobou léčbou, mají často problém plnit běžné povinnosti v životě, jako je třeba placení nájmu nebo hygiena.

Mnozí jednotlivci se potýkají s kombinací těchto negativních událostí, což může vést k jejich sociálnímu selhání. Tyto problémy se mohou objevit už během dětství, ale často se také jedná například o nevyřešené životní krize v dospělosti, jako jsou problémy v partnerském vztahu, konflikty v rodině, úmrtí blízké osoby či ztráta zaměstnání. Dále se může také jednat o návrat z dlouhodobého výkonu trestu či ústavní péče (Vágnerová, 2008). Další příčiny vzniku bezdomovectví popisuje Schwarzová (2010 in Kalnický, 2022), která je dělí na **objektivní**, do kterých spadají společenské a politické faktory, které jedinec nemůže nijak

kontrolovat, jako například nedostatečnou politiku zaměstnanosti sociálního bydlení a podpory znevýhodněných osob, a **subjektivní**, které jedinec může ovlivnit, a tedy změnit. Mezi ty podle Prudkého a Šmídové (2010 in Kalnický, 2022) patří například problematické vztahy v rodině a mezi partnery, závislosti či zadluženost jedince. Autoři Kliment a Dočekal (2016) mezi nejzávažnější subjektivní příčiny zase řadí nadměrné užívání látek ovlivňujících psychický stav jedince. Štěchová, Luptáková a Kopoldová (2008) také hovoří o nezaměstnanosti, se kterou mohou přijít i vážné sociální a psychologické problémy. Jedinci, kteří se potýkají se ztrátou zaměstnání, mohou začít pochybovat o svých schopnostech a celkově o sobě, což často vede k poklesu sebeúcty. Podle autorek mohou potíže s hledáním nového zaměstnání v dlouhodobém měřítku vést k frustraci a ztrátě motivace, což rozhodně těmto osobám jejich životní situaci neusnadňuje. S tím také souvisí úroveň vzdělání jedince, která může negativně ovlivnit jeho šance na získání dobře placené práce.

Králová (2007 in Štěchová, Luptáková a Kopoldová, 2008) dělí příčiny vzniku bezdomovectví rovněž na vnitřní a vnější, mezi které řadí problémy v rodinných vztazích, které se mohou týkat jak dospělých, tak i mladých jedinců, kteří se rozhodnou od své rodiny odejít. Dále sem autorka zahrnuje úmrtí partnera nebo člena rodiny, které často bývá příčinou ztráty stabilního zázemí, a to zejména u mladistvých a seniorů. Stejně jako již výše zmínění autoři, Králová také vyzdvihuje znevýhodnění na trhu práce, které může ovlivnit hledání dobré pracovní pozice. To může být způsobeno nízkou úrovní vzdělání nebo například záznamem v trestním rejstříku. Štěchová, Luptáková a Kopoldová (2008) také potvrzují, že ztráta zaměstnání je stále jedním z nejčastějších faktorů přispívajících ke vzniku bezdomovectví. Osoby, které přijdou o práci, mohou čelit psychickým problémům, jako jsou například pochybnosti o sobě samém, které často vedou až k poklesu sebeúcty. Tento psychický stav může vyústit v deprese a frustraci, což těmto osobám ztěžuje řešení běžných životních situací, které by za normálních okolností bez problému překonaly. Autorky dále uvádí, že v mnoha případech hraje velkou roli hrdost, kdy se tyto osoby rozhodnou žít raději na ulici než požádat o pomoc někoho z jejich blízkých osob nebo sociální pracovníky. Pro tyto jedince je totiž občas velmi obtížné přiznat si, jak moc tu pomoc potřebují, a že možná jiná cesta než nechat si pomoci, neexistuje.

2.2.1 Charakteristické rysy osob bez přístřeší

S různými faktory přispívajícími ke vzniku bezdomovectví, kterým jsme se věnovali v textu výše, úzce souvisí osobnostní rysy a charakteristiky daného jedince. Podle Pěnkavy (2005 in Štěchová, Luptáková a Kopoldová, 2008), který se věnoval psychickým problémům osob

bez přístřeší, existují jak vnitřní, tak vnější charakteristiky těchto osob, které by mohly negativně ovlivnit vývoj jejich životní situace. Mezi **vnitřní** charakteristiky autor zařadil problémy se správnou komunikací, nízkou sebedůvěrou, sklony ke lhaní, nezodpovědnost, sociální stigma či přehnané emoční reakce jedince a různé psychosociální poruchy. **Vnější** faktory se spíše týkají okolí těchto jedinců. Patří sem zvyšující se nároky zaměstnavatelů na uchazeče o práci, což těmto osobám výrazně snižuje možnost si najít pracovní pozici, negativní postoj veřejnosti vůči jedincům, kteří se nachází na okraji společnosti či xenofobie. Vágnerová (2004) se zase zaměřila na schopnost osob bez přístřeší orientovat se ve světě. Uvádí, že je důležité se této oblasti věnovat, protože některé jejich dovednosti často bývají oslabeny například v důsledku neschopnosti učit se z vlastních zkušeností nebo dlouhodobě nefunkčních způsobů chování, které se tito jedinci nepokoušejí změnit, přestože mohou mít negativní dopad na jejich životní situaci. Autorka také zdůrazňuje, že tyto osoby často nevědí, jak se vyrovnat s náročnými životními situacemi, a v těchto chvílích selhávají. Dalším problémem může být, že mnoho osob bez přístřeší nemá dostatečně rozvinuté volní schopnosti, což jim ztěžuje sebekontrolu a v mnoha běžných životních situacích, se kterými se potýkají, potřebují pomoc.

2.2.2 Osoby bez přístřeší a sociálně patologické jevy

Štěchová, Luptáková a Kopoldová (2008) ve svém výzkumu hovoří o rodinném prostředí, ve kterém byl daný jedinec vychován. Podle autorek tato oblast života významně ovlivňuje to, jak se bude v budoucnu chovat, na čemž závisí formování jeho životní cesty. Dalším důležitým aspektem je nadměrné užívání návykových látek. Podle britských výzkumů je přibližně jedna polovina osob žijících na ulici závislá na alkoholu. U osob bez přístřeší v mladém věku je zase časté užívání drog kvůli snaze odbourat tímto způsobem stres a frustraci spojené s absencí stabilního bydlení. Dále je důležité zmínit, že osoby bez přístřeší se často stávají oběťmi násilí, a to jak ze strany členů jejich komunity, tak veřejnosti. Násilí je u osob bez přístřeší častější než u běžné populace a nejvíce jsou ohroženi ti, kteří přespávají na veřejných prostranstvích. Útoky na tyto osoby mohou být velice kruté a většinou bývají neohlášené. Osoby bez přístřeší mohou kromě fyzického násilí čelit také diskriminaci ze strany policie a bezpečnostních složek. Poslední oblastí, o které autorky hovoří, je vztah osob bez přístřeší a kriminality. Tito jedinci jsou vystaveni většímu riziku kriminalizace a mají zkušenosti s trestnými činy, ať už jako pachatelé nebo jako oběti. Zajímavým faktem, o kterém autorky hovoří, je zvyšující se pravděpodobnost vzniku bezdomovectví u jedinců, kteří si prošli výkonem trestu. V boji proti bezdomovectví je

klíčové soustředit se na prevenci vzniku závislostí, kriminality a zároveň na ochranu těchto jedinců před viktimizací.

2.2.3 Kvalita života osob bez přístřeší

Dle Kalnického (2022) je život osob bez přístřeší nesmírně obtížný a jeho kvalita může být v mnoha oblastech výrazně nízká. Každodenně čelí hladu, zimě, nedostatečným hygienickým podmínkám, nedostatku oblečení a téměř žádné naději na zlepšení své situace. Tento stav často vede k předčasné smrti. Kvalitu života těchto jedinců lze posuzovat z různých perspektiv, jako jsou fyzické a duševní zdraví, úroveň sociálních vztahů, environmentální podmínky a filozofické aspekty. Fyzické zdraví jedinců, kteří přišli o stabilní bydlení, z velké části závisí na tom, jestli jsou naplněny jejich základní potřeby, z nichž velice důležitou roli hraje trvalé bydlení. Šupková (2007 in Kalnický, 2022) uvádí, že na fyzické zdraví těchto má vliv mnoho faktorů, jako je například nedostatečná hygiena, nesprávný životní styl, užívání návykových látek nebo klimatické podmínky. Naopak duševní zdraví bývá nejvíce ovlivněno rodinnými okolnostmi, zejména neúplnou nebo dysfunkční rodinou a problematickou osobností rodičů. Tyto faktory mohou výrazně přispět k rozvoji psychických problémů, což následně negativně ovlivňuje celkovou kvalitu života. Osoby bez přístřeší často trpí depresemi, čelí problémům se závislostmi a je pro ně obtížné přizpůsobit se změnám ve svém životě. Mezi jedny z nejčastějších psychických problémů těchto jedinců patří například schizofrenie, afektivní poruchy nebo demence. Co se týče environmentálních podmínek, život těchto osob je závislý na ročním období. V létě, kdy je teplo, často žijí venku a v zimě se snaží najít si střechu nad hlavou a ukrýt se před mrazem například pod mosty, v nebytových prostorech nebo v kanalizacích. Někteří z nich v takových situacích vyhledávají pomoc sociálních služeb, ale není pro ně lehké přizpůsobit se pravidlům těchto organizací. Autor nakonec představuje filozofický pohled, podle kterého většina osob bez přístřeší žije ze dne na den, bez plánování budoucnosti a bez zájmu o politiku. Lze tedy konstatovat, že tito jedinci se primárně soustředí na přežití každého dne. I když mají spoustu volného času, je pro ně velmi obtížné najít způsob, jak ho efektivně využít, což může přispívat k jejich finančním problémům. Někteří jedinci si tento způsob života mohou sami zvolit na základě náboženských nebo filozofických přesvědčení (Kalnický, 2022).

2.3 Typologie bezdomovectví

Průdková a Novotný (2008) bezdomovectví dělí podle kritéria viditelnosti na zjevné, skryté a dobrovolné. Do prvního typu, tedy zjevného, se řadí jedinci, u kterých můžeme bezdomovectví lehce rozpoznat již na první pohled. Jedná se o osoby, které se běžně pohybují mezi lidmi ve veřejných prostorech, jako například v parcích nebo u supermarketů. Tato skupina je veřejností nejvíce odsuzována, protože je pro jejich okolí nejvíce viditelná. Naopak skryté bezdomovectví zahrnuje jedince, kteří vůbec nepůsobí jako někdo, kdo by měl problém se zajištěním bydlení. Je tomu tak, jelikož se svým chováním nijak neodklání od běžných pravidel společnosti. Tito lidé se snaží dbát na svůj vzhled a celkově dělají všechno pro to, aby nikdo nepoznal, že jsou bez domova. Ve většině případů také spolupracují s různými sociálními službami. Dále se bezdomovectví může dělit podle svobodné volby na dobrovolné a nedobrovolné. Lidé, kteří jsou součástí dobrovolného bezdomovectví, se sami rozhodli pro život bez domova. Může se také jednat o osoby, které se nedobrovolně ocitli na ulici a po určité době se rozhodli, že si nechtějí najít své vlastní stabilní bydlení. Tento druh bezdomovectví však zatím není dostatečně prozkoumán a mnoho autorů jej ani nepovažuje za reálný a jeho existenci v podstatě popírají. Hradecká a Hradecký (1996 in Kalnický, 2022) ale jednoznačně odmítají myšlenku, že by bezdomovectví mohlo být výsledkem svobodného rozhodnutí. Tento fenomén je součástí širšího sociálního procesu, který je důsledkem dlouhodobých sociálních a ekonomických vlivů, které mají vliv na oblasti jako je trh práce, vzdělávání, sociální zabezpečení nebo bydlení. Hradecká a Hradecký (1996) také popisují tak zvané **potencionální bezdomovectví**, kam patří jedinci, jejichž sociální situace není vůbec známa nebo je jen částečně zmapována příslušnými institucemi. Tito jedinci žijí v obtížných podmínkách, čelí každodenním rodinným problémům, osobním krizím nebo potížím s udržením stabilního bydlení a nebezpečím, že o něj přijdou. Rozlišování mezi osobami, které využívají ubytovny, a těmi, kteří žijí v nejistých a nezdravých podmínkách, podle autorů nemusí být vždy jednoznačné. Patří sem osoby žijící v bytech se špatným technickým stavem, v domech určených k demolici nebo ve zchátralých a často přelidněných prostorech. Do této skupiny můžeme zahrnout také jedince, kteří očekávají propuštění z věznic, ústavů nebo dětských domovů a migranty, kteří se často také potýkají s diskriminací.

2.4 Prevence bezdomovectví

Prevence hraje klíčovou roli v boji proti bezdomovectví. Podle Baláže (2010) je mnohem efektivnější zabránit vzniku problémů než se zaměřit pouze na jejich následky. Tento přístup platí i v oblasti bezdomovectví, které lze výrazně snížit, pokud bude prevence brána dostatečně vážně. Velice důležité je soustředit se na problémy, které vedou k sociálnímu vyloučení, jako je například nedostatečná finanční gramotnost, která souvisí s nevhodným nakládáním s finančními prostředky a v konečném důsledku může vést k zadlužení. Autor klade důraz na to, že u jedinců s vysokým zadlužením vzniká podstatně vyšší riziko vzniku bezdomovectví. Dalším důležitým faktorem je úroveň vzdělání a odborné kvalifikace, které mohou lidem výrazně usnadnit hledání kvalitního zaměstnání. Proto je klíčové zaměřit se na vytváření příležitostí pro rozvoj odborných dovedností a celkového vzdělání. Kvalitní rodinné prostředí, kde se jedinec cítí v bezpečí, je také velice významnou oblastí. Právě v tomto prostředí se formují základní životní hodnoty a normy, které podporují integraci do společnosti. Štěchová (2002 in Kalnický, 2022) v oblasti prevence bezdomovectví upozorňuje na důležitost zaměření opatření do dvou hlavních oblastí. První zahrnuje primární a sekundární prevenci, která se soustředí na identifikaci osob čelících problémům s pravidelnými platbami za bydlení, opouštějících ústavní zařízení, dlouhodobě nezaměstnaných, nebo těch, které zasáhla nečekaná životní situace, případně starších a osamělých jedinců. Druhá oblast se zaměřuje na terciární prevenci, která se týká začleňování osob bez domova zpět do společnosti. V tomto kontextu je kladen důraz na včasné rozpoznání těchto jedinců, než si zvyknou na nový způsob života, což by později mohlo ztížit jejich reintegraci. Je tedy zásadní zajistit okamžitou pomoc, kdy klíčovou roli hraje činnost obcí při zajišťování sociálního bydlení. Ripka (2016 in Kanioková, Ripka a Snopek, 2016) zase tvrdí, že jediným efektivním řešením bezdomovectví je poskytnutí stabilního bydlení v pronájmu a finanční podpory potřebné pro jeho udržení. Vzdělání a pracovní uplatnění jsou samozřejmě také velice důležité, ale samy o sobě nejsou dostatečně efektivním řešením tohoto problému. Autoři také kladou důraz na to, že nemůžeme počítat s tím, že pouhé přidělení bydlení a finanční pomoci zcela vyřeší situaci, ve které se tyto osoby nachází. K tomu je potřeba jim poskytnout také nástroje potřebné pro udržení stabilního bydlení a celkové zlepšení jejich životní situace. Jedná se tedy o zajištění nájemního bytu a finanční podpory potřebné pro jeho udržení spolu se soustavnou pomocí při překonávání překážek, jako je například hrozba vystěhování, dluhy či další sociální problémy. Odpověď tedy podle autorů nemůžeme hledat pouze v individuálních příčinách.

3 SOCIÁLNÍ BYDLENÍ

V této kapitole se zaměříme na téma sociálního bydlení, které úzce souvisí s bezdomovectvím a s účinnou strategií v boji proti tomuto fenoménu, modelem Housing First. Nejprve se budeme věnovat definici sociálního bydlení, sociálního bytu a bydlení obecně. Poté popíšeme vývoj sociálního bydlení v České republice, kde se budeme věnovat historickým okolnostem, které vedly k jeho vzniku a rozvoji. Následně se zaměříme na uživatele sociálního bydlení, jejich specifické potřeby a podmínky, za kterých mohou tuto formu bydlení využívat. Dále se budeme věnovat cílům politiky sociálního bydlení, kde vysvětlíme, jaké hlavní záměry a oblasti by měla tato politika pokrýt. Nakonec se zaměříme na principy sociálního bydlení, které tvoří základ pro jeho fungování a podrobně je popíšeme.

Podle Tomeše (2011) se termín sociální bydlení obvykle používá pro bytové jednotky nebo domy, které jsou určeny pro osoby nacházející se v sociální nouzi. Sociální bydlení je určeno osobám, které se ocitly v těžké životní situaci a potřebují podporu při zajištění stabilního bydlení ve formě standardních bytů. Tyto byty jsou poskytovány k pronájmu na určitou dobu s možností prodloužení, a to především těm, kteří mají problémy se získáním běžného nájemního bydlení nebo jim hrozí vystěhování. Sociální bydlení je určeno také jedincům, kteří žijí na ulici nebo osobám dlouhodobě žijícím v nevyhovujících podmínkách, jako jsou například přelidněné ubytovny či azylové domy. Poskytovateli těchto bytů jsou zpravidla obce a neziskové organizace. Nájemníci sociálních bytů jsou povinni plnit běžné nájemní povinnosti, jako je například platba nájmu a udržování dobrých vztahů se sousedy. Těmto osobám je také poskytována podpora sociálních pracovníků, kteří jim pomáhají v cestě za zlepšením jejich životní situace (MPSV, 2024). V souvislosti se sociálním bydlením je nutné vysvětlit pojem bydlení, které Tomeš (2011) definuje jako dlouhodobé využívání obytného prostoru. Tím je myšlen prostor chráněný střešou, který je určen k trvalému pobytu, ať už jde o vlastní majetek nebo pronajatý byt. Přechodné ubytování, jako je například pobyt v hotelu, autor však nepovažuje za bydlení. Krebs (2015) tvrdí, že bydlení je klíčové pro vytvoření prostředí, které podporuje rodinný život a sociální či mezilidské interakce a kvalita bydlení má zásadní dopad na rodinné vztahy, výchovu dětí, partnerské vztahy, vzdělání či pracovní příležitosti. Se sociálním bydlením také úzce souvisí pojem sociální byt, což je běžný plně vybavený byt, který není obvykle umístěn v oblastech se silným sociálním vyloučením. Tento typ bydlení je přidělován na základě posouzení bytové situace domácnosti, která se nachází v bytové nouzi. Vedle samotného zajištění bydlení je součástí

této pomoci i sociální podpora, jejíž intenzita a rozsah jsou určovány na základě individuálních potřeb domácnosti (MPSV, 2015).

Sociální bydlení má mnoho výhod, ale samozřejmě můžeme najít i určité nevýhody. Podle Krebse (2015) patří mezi hlavní přínosy sociálního bydlení především zajištění dostupnějších nájmů na trhu díky stavění sociálních bytů, což poskytuje cenově dostupné bydlení pro sociálně slabší jedince. Další výhodou je, že sociální bydlení má minimální vliv na soukromé investice, protože soukromí pronajímatelé nemají obvykle zájem poskytovat bydlení domácnostem s nižšími příjmy nebo sociálními problémy, protože se bojí například případných problémů s placením nájmu. Naopak mezi nevýhody sociálního bydlení podle autora patří nedostatek jasných a spravedlivých kritérií pro přidělování bytů. K dalším problémům může patřit i obchodování se sociálními byty na černém trhu, což narušuje transparentnost celého systému. Navíc se často objevuje nízký zájem o stěhování, což může vést k nevyužívání některých bytů. Při dlouhodobém poskytování sociálního bydlení se také může stát, že se tyto byty dostanou do rukou domácností s vyššími příjmy, což je v rozporu s původním účelem sociálního bydlení, který má sloužit především těm jedincům, kteří to skutečně potřebují.

3.1 Historie sociálního bydlení v ČR

V 19. století se začal vyvíjet systém nájemního bydlení, který je dnes běžně známý, což bylo důsledkem industrializace a migrace pracovníků do měst. Tento jev vedl k nedostatku dostupných bytů pro chudší vrstvy obyvatel. Obce měly povinnost se o tyto osoby starat, ale vše záviselo na jejich finanční situaci a právu na domov. V reakci na tuto situaci rakousko-uherská vláda začala podporovat výstavbu nájemních bytů prostřednictvím financování. V roce 1910 byl ustanoven Fond pro péči o bydlení, který poskytoval úvěry na výstavbu a záruky. Během komunistické vlády, po roce 1948, došlo k výraznému posílení státní kontroly nad bydlením. Všechny bytové komplexy, s výjimkou rodinných domů, přešly do státního vlastnictví, kdy nájemníci sice neměli vlastnická práva, ale měli zaručený trvalý nárok na byt. Družstevní bydlení se rozvíjelo na principu společného financování, ale během této doby došlo k centralizaci družstev a jejich podřízení státní regulaci. Po roce 1990 došlo k rozsáhlým změnám na trhu s nemovitostmi, kdy se ceny bytů dramaticky zvýšily, což vedlo k problémům se zajištěním stabilního bydlení. Vláda tedy začala kontrolovat nájemné u státních bytů a rozhodla se prodat státní a podnikové byty. To vedlo k poklesu jejich počtu, ale zároveň také k růstu soukromých a obecních nájemních bytů. Privatizace však

neumožnila nájemníkům odkoupit byty, což vyvolalo komplikace, a to především v oblasti družstevního bydlení. Po roce 1989 stát omezil podporu novostaveb, s výjimkou obecních bytů, a začal klást důraz na podporu vlastnického bydlení, především prostřednictvím hypoték a stavebního spoření. Tento přístup ale nebyl dostatečný pro osoby z nižších sociálních vrstev, které si nemohly dovolit pořídit vlastní bydlení (Truhlářová, 2007).

3.2 Uživatelé sociálního bydlení

Podle dokumentu vydaného Ministerstvem práce a sociálních věcí (2019) je sociální bydlení určeno jedincům, kteří se nacházejí v obtížných životních podmínkách a čelí různým formám bezdomovectví. Jde tedy především o osoby podle typologie ETHOS (2007 in MPSV, 2019), která rozlišuje několik kategorií těch, kteří tedy mohou mít nárok na sociální bydlení. Prvním typem jsou osoby, které nemají žádnou střechu nad hlavou a žijí venku nebo v noclehárnách. Druhou skupinou jsou jedinci, kteří nemají stabilní domov a žijí v ubytovnách, azylových domech nebo jsou umístěni v různých institucích, jako jsou například věznice nebo léčebny. Další kategorií jsou ti, kteří bydlí v nestabilních podmínkách, jako jsou osoby žijící u přátel nebo rodinných příslušníků bez právního nároku na bydlení, či jedinci, kteří čelí hrozbě vystěhování nebo násilí. Poslední skupinou jsou osoby žijící v nevyhovujících prostorách, například v přelidněných nebo neobyvatelných bytech, které nesplňují základní životní standardy. Sociální bydlení je také určeno těm, kteří i přes čerpání různých forem státní podpory stále vynakládají více než 40 % svých příjmů na bydlení, což pro ně představuje velkou finanční zátěž, kterou nejsou schopni sami zvládnout.

Vzhledem k tomu, že kapacity sociálního bydlení jsou často omezené, a ne vždy pokryjí všechny potřeby těchto osob, je nutné stanovit tak zvané prioritní skupiny, které budou mít přednost při přidělování bydlení. Hlavními prioritními skupinami jsou rodiny s dětmi, které čelí riziku odebrání dětí do náhradní péče kvůli nevhodným bytovým podmínkám, a rodiny, u nichž může poskytnutí sociálního bydlení napomoci k návratu dětí zpět z náhradní péče. Dalšími prioritními skupinami jsou oběti domácího násilí, osoby, které opouštějí různá institucionální zařízení a ti, kteří opustili náhradní péči, jako například dětské domovy nebo pěstounskou péči. Zranitelnými skupinami, které by měly mít přednost, jsou také jedinci, kteří žijí v extrémně nevyhovujících podmínkách. Důležitou skupinou jsou také osoby se zdravotními problémy, a to jak fyzickými, tak duševními, které mají vysoký stupeň závislosti na péči. Mezi další prioritní skupiny patří senioři, kteří jsou ekonomicky neaktivní, rodiče samoživitelé a jedinci, kteří čelí diskriminaci. Určení těchto prioritních skupin je nezbytné

pro efektivní rozdělování dostupného sociálního bydlení. Některé z těchto skupin by totiž mohly čelit závažným životním a zdravotním problémům, pokud jejich situace nebude vyřešena rychle a včas (MPSV, 2019).

3.3 Cíle politiky sociálního bydlení

Politika sociálního bydlení se zaměřuje především na zajištění přístupu k bydlení pro osoby, které se nacházejí v těžkých životních podmínkách, a to buď v důsledku bytové nouze nebo v důsledku příliš vysokých nákladů na bydlení, které výrazně zatěžují jejich rozpočet. Konkrétní cíle politiky sociálního bydlení zahrnují několik klíčových oblastí. Jedním z nich je vytváření podmínek pro důstojné a stabilní bydlení pro ty, kteří jsou ohroženi ztrátou střechy nad hlavou nebo již žijí v nevyhovujících podmínkách. Další důležitý cíl spočívá v poklesu počtu osob žijících na ulici nebo v sociálně vyloučených oblastech. Toho je možné dosáhnout zamezením vzniku nové bytové nouze a poskytováním podpory těm jedincům, kteří jsou ohroženi ztrátou bydlení. Sociální bydlení se také zaměřuje na snížení finanční zátěže zranitelných skupin obyvatel, jako jsou například senioři, rodiče samoživitelé nebo jiné domácnosti s nízkými příjmy. Cílem je tedy zajistit, aby tyto osoby neměly problém s přístupem k bydlení a měly stabilní životní podmínky bez toho, aniž by musely obětovat většinu svých příjmů na udržení střechy nad hlavou. Podstatnou součástí politiky je také zajištění, že rodiny s dětmi potýkající se s problémy s bydlením nebudou nuceny žít odděleně. Eliminace těchto situací je totiž klíčová pro zachování psychického zdraví dětí a celkové pohody rodinného života. Proto se politika sociálního bydlení zaměřuje na prevenci sociálního vyloučení těchto rodin a jejich podporu při hledání vhodného bydlení. Další zásadní oblastí je prevence bezdomovectví u jedinců, kteří čelí sociálním nebo zdravotním problémům. Pro tyto osoby by tedy sociální bydlení mělo být prvním krokem k prevenci bezdomovectví a zlepšení jejich životní situace. Dalším důležitým cílem je prevence vzniku nových sociálně vyloučených lokalit a podpora začlenění současných sociálně vyloučených oblastí do širší komunity. Nezbytnou součástí politiky je také zajištění bydlení pro osoby se zdravotním postižením nebo jinými specifickými potřebami. Mnozí z těchto jedinců jsou nuceni žít v ústavních zařízeních, jako jsou například domovy pro osoby se zdravotním postižením nebo psychiatrické léčebny, a cílem je tedy umožnit těmto osobám žít v běžném bydlení, které bude přizpůsobeno jejich potřebám. V politice sociálního bydlení je tedy kladen důraz především na integraci těchto osob do společnosti, což pozitivně přispívá k celkovému zlepšení životních podmínek a rovnosti pro všechny (Snopek, 2014).

3.4 Principy sociálního bydlení

Sociální bydlení je postaveno na několika zásadních principech, které mají zajistit spravedlivý a efektivní přístup k bydlení pro všechny, kteří se ocitli v těžké životní situaci. Klíčovým principem je **solidarita**, která klade důraz na podporu těch, kteří se nacházejí v největší nouzi. Tato zásada má za cíl posílit sociální soudržnost a zabezpečit lidem bydlení v kvalitních podmínkách. Dalším zásadním principem je **zajištění rovného přístupu** ke všem formám sociálního bydlení. Tento princip zajišťuje, že každý jedinec má stejnou možnost získat odpovídající bydlení, bez ohledu na to, v jaké etnické nebo sociální skupině se nachází. Systém sociálního bydlení také klade důraz na individuální přístup, který umožňuje přizpůsobit pomoc specifickým potřebám těchto osob. To zahrnuje jak prevenci vzniku bytové nouze, tak i pomoc při návratu do stabilního bydlení. Následuje princip **nesegregace**, který se soustředí na zajištění důstojného bydlení pro všechny, bez vytváření nových sociálně vyloučených lokalit nebo rozšiřování stávajících. Cílem je zlepšení životních podmínek v těchto oblastech a podpora vyvážené integrace do společnosti. Důležitým principem je také **posilování kompetencí** uživatelů sociálního bydlení, které směřuje k tomu, aby tito jedinci byli schopni převzít odpovědnost za svůj vlastní život. Zahrnuje to nejen podporu sociální práce, ale také vzdělávání týkající se šetrného životního stylu a odpovědného přístupu k bydlení. Dalším principem je **prevence**, která zahrnuje podporu v podobě poradenství například v oblasti dluhů či vystěhování. Poslední je princip **subsidiarity**, který zdůrazňuje důležitost flexibility v implementaci nástrojů sociálního bydlení. To znamená, že konkrétní nástroje a metody by měly být přizpůsobeny místním podmínkám a rozhodnutí o jejich aplikaci by mělo být v kompetenci místních samospráv, které nejlépe znají specifické potřeby a situace ve své oblasti (MPSV, 2015).

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 VÝZKUM

Ve svém výzkumu se zaměřujeme na **zkušenosti sociálních pracovníků s konceptem Housing First v České republice**. Chceme tedy pochopit, jak sociální pracovníci tento přístup vnímají a jakým způsobem ho aplikují ve své praxi při práci s lidmi, kteří se nacházejí ve složitých životních situacích. Výzkum je proveden formou případové studie, která se zaměří na konkrétní organizaci, která tento koncept aktivně používá v praxi. Organizaci, kterou se budeme v praktické části našeho výzkumu podrobněji zabývat, jsme vybrali z jednoho důvodu. Tato organizace se totiž jako jedna z mála snaží do svého systému zavádět různé inovativní přístupy, které nejsou běžné u ostatních podobných organizací zabývajících se tímto konceptem. Právě tyto inovace mohou přinést cenné a zajímavé poznatky, které nám umožní nahlédnout na efektivitu a rozvoj tohoto konceptu z nové perspektivy. Věříme, že právě prostřednictvím našeho výzkumu bude možné lépe pochopit, jak tyto inovativní přístupy mohou přispět k ještě lepšímu fungování systému a pomoci více lidem, kteří se ocitli v obtížné životní situaci.

Cílem konceptu Housing First je ukončení bezdomovectví prostřednictvím poskytování bydlení a podpory těm, kteří nemají střechu nad hlavou. Základní myšlenkou tohoto modelu je, že stabilní bydlení je klíčovým prvním prvkem při řešení nepříznivé životní situace jedinců, kteří žijí na ulici nebo v nevyhovujících podmínkách. Tento koncept se tedy zaměřuje především na skupinu osob, které v minulosti již měly zkušenost se životem na ulici, mají velmi specifické potřeby, patří do sociálně znevýhodněné skupiny obyvatel a také na ty, kterým se nepodařilo najít střechu nad hlavou i s pomocí jiných služeb (National Housing Federation, 2024). Bezdomovectví je obecný termín pro skupinu populace zahrnující jak osoby spící na ulici, bez střechy nad hlavou, tak i ty, kteří nejsou schopni zajistit si jakékoliv bydlení, a proto žijí v ubytovnách pro osoby bez přístřeší. Pod tento termín také spadají lidé žijící v nejistém bydlení a lidé pobývající v podmínkách, které nesplňují minimální standardy života v daném kulturním a sociálním prostředí (ENIPSA, 2019). Podle posledního průzkumu Výzkumného ústavu práce a sociálních věcí z roku 2019 bylo v České republice evidováno přibližně 23 830 osob bez domova. Tento počet je velice znepokojující vzhledem k tomu, že v roce 2019 byl celkový počet obyvatel České republiky přibližně 10,67 milionů (ČSÚ, 2020). Tyto statistiky ukazují, jak velký problém bezdomovectví v naší zemi představuje a pouze zdůrazňují potřebu efektivnějších, a především dlouhodobých řešení, jako je právě koncept Housing First. Podle Evropské příručky Bydlení především (2017) tento koncept pomůže vyřešit problém s

bezdomovectvím u až osmi z deseti jedinců. Tento vysoký úspěch jen potvrzuje, jak je tento model efektivní, a že je potřeba na něm dále pracovat a rozvíjet jej.

4.1 Výzkumné cíle

Podle Creswella (in Hendl, 2012) je cílem kvalitativního výzkumu detailně porozumět sociálním nebo lidským problémům. Toto pojetí výzkumu využívá různé metodologické tradice a soustředí se na vytváření celkového obrazu zkoumané problematiky. Výzkumník v tomto kontextu analyzuje různé typy informací, zachycuje názory účastníků a provádí zkoumání v autentickém prostředí.

Hlavní výzkumný cíl

Porozumět zkušenostem sociálních pracovníků s konceptem Housing First v České republice.

Dílčí výzkumné cíle

1. Popsat přístupy a strategie, které sociální pracovníci používají na základě svých osobních zkušeností v projektu Housing First.
2. Identifikovat výzvy a překážky, které sociální pracovníci vnímají a reflektují ve své každodenní praxi v projektu Housing First.

4.2 Výzkumné otázky

Podle výše uvedených výzkumných cílů jsme si stanovili následující výzkumné otázky:

Hlavní výzkumná otázka

Jaká je zkušenost sociálních pracovníků s konceptem Housing First v České republice?

Dílčí výzkumné otázky

1. Jaké přístupy a strategie sociální pracovníci popisují na základě svých osobních zkušeností v projektu Housing First?
2. Jaké výzvy a překážky sociální pracovníci vnímají a jak je reflektují ve své každodenní praxi v projektu Housing First?

4.3 Pojetí výzkumu

S cílem zjistit, jaké jsou zkušenosti sociálních pracovníků s konceptem Housing First v České Republice, jsme zvolili kvalitativní pojetí výzkumu. Hendl (2012) popisuje

kvalitativní výzkum jako přístup, který se soustředí na dlouhodobý a intenzivní kontakt s konkrétním prostředím nebo situací jednotlivců či skupin. Jde tedy o hluboké porozumění zkoumaného jevu a jeho kontextu. Sbírané údaje mohou zahrnovat poznámky, rozhovory, fotografie, zvukové záznamy a videozáznamy, dokumenty a další materiály, které pomáhají lépe porozumět každodennímu životu zkoumaných osob či jevů. V našem případě se jednalo o hloubkové rozhovory.

4.4 Výzkumný soubor

Výzkumný soubor tvoří sociální pracovníci podílející se na projektu Housing First. Tito čtyři sociální pracovníci jsou zaměstnání v té samé organizaci.

Pro účely našeho výzkumu jsme zvolili záměrný výběr. Začali jsme tím, že jsme prostřednictvím internetových stránek vyhledali seznam Housing First projektů realizovaných v České republice. Postupně jsme prozkoumali webové stránky jednotlivých organizací, abychom zjistili, zda jejich projekty splňují podmínky pro zařazení do našeho výzkumu. Podle údajů Ministerstva práce a sociálních věcí (2024) bylo k 1. červenci 2024 v České republice realizováno celkem 24 projektů hlásících se k přístupu Housing First. Některé organizace však nesplňovaly naše kritéria, která objasníme níže, nebo jejich projekty již v tomto roce skončily, takže jsme je ze seznamu vyřadili. Následně jsme kontaktovali sedm organizací prostřednictvím e-mailu, z nichž tři nám odpověděly. Po telefonické domluvě jsme se s jednou z těchto organizací dohodli na uskutečnění rozhovorů se čtyřmi sociálními pracovníky, kteří se podílejí na realizaci projektu Housing First v této organizaci. Stanovili jsme si tedy taková kritéria, že se vybraná organizace musela nacházet na území České republiky (1) a musela projekt Housing First realizovat už minimálně jeden rok (2).

4.5 Výzkumný nástroj

Jak jsme již psali výše, náš výzkum se soustředí na kvalitativní přístup, a z toho důvodu byl jako výzkumný nástroj vybrán hloubkový rozhovor, který umožňuje zaznamenat výpovědi a slova v jejich přirozeném kontextu. Hloubkový rozhovor může mít dvě formy, a to polostrukturovaný nebo nestrukturovaný rozhovor (Švaříček a Šed'ová, 2007). V našem výzkumu jsme použili polostrukturovaný rozhovor, který je založen na předem připraveném seznamu otázek, jejichž formulace a pořadí se mohou během rozhovoru podle potřeby měnit. V průběhu rozhovoru může také dojít k tomu, že budou některé otázky úplně vynechány

nebo naopak doplněny (Hendl, 2008). Před sestavením seznamu otázek jsme si danou problematiku důkladně prostudovali pomocí četby odborné literatury, abychom jí porozuměli a mohli se v ní lépe orientovat. Také jsme se připravili na to, jak by měl rozhovor správně probíhat, kdy je velice důležité navodit příjemnou atmosféru, kdy se účastníci cítí komfortně, klást otevřené otázky, díky kterým se účastníci více rozmluví, a celkově se vyvarovat běžným chybám při realizaci rozhovoru (Miovský, 2006). Před zahájením samotného rozhovoru byli všichni účastníci informováni o jeho účelu a také o celkovém zaměření výzkumu. Bylo jim také sděleno, že nemají povinnost odpovídat na všechny otázky, které jim budou během rozhovoru položeny, kdyby jim některé nebyly příjemné nebo by prostě jen nechtěli odpovídat. Všichni účastníci byli také informováni o zachování anonymity a požádáni o souhlas s nahráváním rozhovoru (Švaříček a Šed'ová, 2007).

Připravený seznam otázek k rozhovoru byl pečlivě zformulován tak, aby odpovídal předem definovaným výzkumným otázkám a cílům našeho výzkumu. Úvodní část rozhovoru je zaměřena na otázky, které mají za cíl vytvořit příjemnou a uvolněnou atmosféru, ve které se účastníci budou cítit pohodlně a budou ochotní se více otevřít. Tato fáze je důležitá pro navázání vzájemného důvěrného vztahu a pro to, aby účastníci začali odpovídat klidněji a více dopodrobna. Po této fázi následují hlavní otázky, které jsou nejdůležitější částí našeho výzkumu. V průběhu rozhovoru může být potřeba klást navazující otázky, které účastníkům pomohou hlouběji pochopit význam předchozích otázek a tím podpoří podrobnější a promyšlenější odpovědi. Někdy se také může stát, že účastník neodpoví přímo na položenou otázku nebo se jeho odpověď začne odklánět od tématu. V takovém případě je nutné použít dynamické otázky, které účastníka výzkumu pomohou nasměrovat zpět k jádru tématu. Pokud účastníková odpověď zůstane neúplná nebo se rozhovor začne ubírat jiným směrem, mohou být užitečné doplňující otázky, které mu pomohou pokračovat v odpovědi a dodat rozhovoru daný směr. Na závěr rozhovoru je také důležité zařadit ukončovací otázky, které rozhovor plynule zakončí a účastníkovi výzkumu umožní reflektovat vše, co během rozhovoru sdílel (Švaříček a Šed'ová, 2007).

4.6 Způsob zpracování dat

Jako způsob zpracování dat jsme si zvolili případovou studii organizace, konkrétně deskriptivní. Tento druh případové studie se podle Mareše (2015) zaměřuje na detailní a komplexní zachycení konkrétního případu. Tento design výzkumu si zakládá na velmi důkladném zkoumání a následném pochopení jednoho nebo několika případů. Je velice

důležité, aby nabíraná data byla skutečná a aby se vztahovala ke zkoumanému případu (Švaříček a Šed'ová, 2010). Další charakteristikou případové studie je sběr dat ve skutečném prostředí a za co nejvíce přirozených okolností. Výzkumník by měl také využívat všech dostupných metod sběru dat a zdrojů, které má k dispozici. Výzkum by měl také probíhat ve vymezeném čase a prostoru (Yin, 2003 in Švaříček a Šed'ová, 2010). Bassey (1999 in Švaříček a Šed'ová, 2010) navrhnul univerzální postup, podle kterého jsme se také řídili. Případovou studii rozdělil do několika fází, které se navzájem prolínají. První fází je identifikace výzkumného problému, v rámci, kterého výzkumník popisuje, proč je již zmíněný problém důležitý a jaký účel by měl výzkum naplnit, a následně formulace výzkumných cílů a otázek. Další fází je výběr případu, který se bude zkoumat. V této fázi si výzkumník také důkladně vybere metody sběru dat, které může různě kombinovat. První dvě fáze spolu úzce souvisí a jsou propojeny. Po sběru dat následuje analýza a poté interpretace nasbíraných dat.

5 ANALÝZA DAT A JEJICH INTERPRETACE

Jak jsme již zmiňovali výše, kvalitativní data jsme nasbírali formou rozhovorů se čtyřmi pracovníky organizace, která je předmětem naší případové studie. Všechny čtyři rozhovory jsme se souhlasem participantů nahráli na záznamník a poté doslovně přepsali. Když bylo potřeba, do přepsaného rozhovoru jsme také zahrnuli kontext výpovědi, jako například smích participanta. Rozhovory i jejich přepis jsou samozřejmě anonymní, což znamená, že během výzkumu není odhalena identita daných participantů.

5.1 Analýza dat získaných z rozhovorů

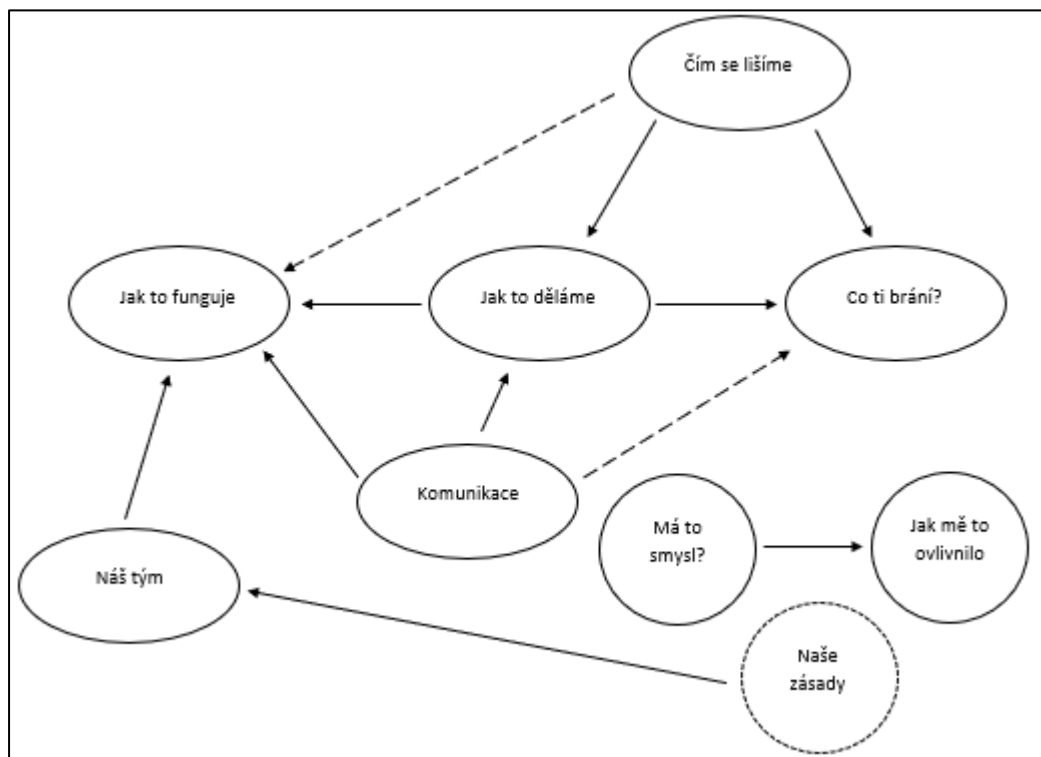
V rámci analýzy dat jsme využili otevřené kódování. To podle Švaříčka a Šed'ové (2010) spočívá v rozdělení textu na menší segmenty, které jsou následně označeny jmény. Pro účely analýzy jsme tedy rozdělili text na jednotlivé části, které byly většinou tvořeny slovními spojeními, větami nebo odstavci. Poté jsme u každé z těchto jednotek zaznamenali její význam v rámci textů z rozhovorů a přiřadili jim odpovídající kód. Při vytváření kódů jsme dbali na to, aby jejich názvy odpovídaly významu jednotlivých částí textu. Některé kódy jsme přitom zvolili na základě konkrétních výrazů, které použili pracovníci v rozhovorech. Poté jsme tyto kódy seskupili do vyšších kategorií. Na základě otevřeného kódování jsme tedy vytvořili celkově 34 kódů, které jsme rozdělili do 9 kategorií. Následující tabulka znázorňuje seznam kategorií a kódů, které pod ně spadají.

Název kategorie	Název kódu
Jak to funguje? – co děláme	1. Aktivita A 2. Kontaktní centrum 3. Garanční smlouva 4. Garanční fond
Čím se lišíme	5. Výběr týmu – neobvyklé 6. Ať nejsme stejní 7. Index potřeby zabydlení 8. Inovace – mini konference 9. Plán aktivit
Jak to děláme	10. Hlavně individuálně 11. Funguj i bez nás 12. Plán osamostatnění 13. Akce pro klienty
Komunikace	14. Be friendly 15. Be honest 16. Hlavně informovanost 17. Nalad' se na jejich vlnu

Naše zásady	18. Fakt to jde 19. I got you 20. Spolu to dáme 21. Musí chtít
Co ti brání?	22. Segregační mapa 23. Bariéra – diskriminace 24. Nedostatek bytů 25. Závislost – problém
Náš tým	26. Boží tým 27. Naše sestava 28. Boží šéfka 29. Porady každý pátek 30. Metodické porady
Má to smysl?	31. Dlouhodobí - spíš ne 32. Jen jeden neúspěch
Jak mě to ovlivnilo	33. Práce VS osobní život 34. Už vidím tu cílovku jinak

Tabulka 1: Seznam kategorií a kódů

Yin (2014 in Mareš, 2015) tvrdí, že jednou z možností analýzy dat v případové studii je využití prvků zakotvené teorie, čím jsme se také řídili. Díky aplikaci otevřeného kódování a principů zakotvené teorie jsme tedy vypracovali schéma, které zobrazuje vzájemné propojení mezi danými kategoriemi.



Obrázek 3: Vzájemné vztahy mezi kategoriemi

V této kapitole se tedy, jak jsme již zmínili výše, zaměříme na interpretaci dat, které jsme získali ze čtyř rozhovorů s pracovníky organizace. Abychom se mohli lépe ponořit do problematiky, kterou se zabýváme, považujeme za důležité nejdříve tuto organizaci představit. Poté se budeme věnovat interpretaci jednotlivých kategorií a kódů, které pod ně spadají.

Nyní se můžeme začít věnovat interpretaci získaných dat. První kategorie, kterou popíšeme, se nazývá **Jak to funguje? – co děláme**, pod kterou spadá šest kódů. Je důležité se jí věnovat, protože obsahuje postupy práce s klienty v jednotlivých sekcích, což je pro pochopení interpretace zbylých kategorií velice přínosné. První kód této kategorie se jmenuje **Kontaktní centrum**. V rámci tohoto projektu je velice důležité kontaktní místo pro bydlení, které organizace provozuje, a je také vlastně prvním místem, kam klienti přijdou. Participantka 1: *„To kontaktní místo bydlení je vlastně taková první část, kam oni jdou, jo.“* Pracovníci, se kterými jsme realizovali rozhovory, tomuto kontaktnímu místu říkají „Aktivita B“. Participantka 3 tvrdí: *„Aktivita B je vlastně od toho, kdy klient projde celým procesem od registrace a práce v tom kontaktním místě bydlení až po výběr vhodného majitele, který se rozhodne ho přijmout do toho svého bytu.“* Participantka 2: *„Naše náplň je hlavně v tom, že vyslechneme klientův příběh, společně s kolegyní vyhodnotíme, zadáme do systému a přidáme do databáze. Pokud s námi spolupracuje, snažíme se pomoci... třeba s poradenstvím nebo doprovodem na úřady.“* Participantka 1 v této sekci vyzdvihuje roli rozhovoru: *„Tady je fakt velice důležitý ten rozhovor... seznámit se trochu a hlavně zjistit, co ten klient chce a potřebuje.“* Pracovníci sekce pak vyhodnotí situaci, zadají informace do systému a přidají do databáze uchazečů o podporu bydlení. Podle Ministerstva práce a sociálních věcí (2025) kontaktní místo pro bydlení funguje jako evidenční nástroj a jako místo, kde mohou osoby bez přístřeší najít potřebnou pomoc. Participantka 2 doplňuje, že majiteli bytu představí vhodné adepty anonymně a včetně jejich anamnézy: *„Když vybereme vhodného kandidáta z naší databáze na určitý byt, tak já tomu majiteli bytu anonymně představím ty adepty na zabydlení a řeknu mu takovou tu jejich jakoby strohou anamnézu.“* Participantka 1 dodává: *„I tomu pronajímateli říkám popravdě, jestli je ten člověk drogově závislý nebo třeba na alkoholu nebo i kolik má dětí... To se prostě musí říct takhle dopředu, abychom předešli různým komplikacím třeba ze strany sousedů.“* Participantky se tedy shodují na tom, že první sekce, do které klient nastoupí, je tak zvané kontaktní místo bydlení. V této sekci je tedy podle výpovědí participantek cílem seznámit se s klientem, získat o něm potřebné informace včetně jeho potřeb a případné vize do budoucna, a nakonec ho zařadit

do databáze. Pokud je klient úspěšně zabydlen, přechází do tak zvané „aktivity A“. V této fázi se klíčový pracovník z kontaktního místa bydlení stále podílí na procesu, protože byl s klientem už dříve v kontaktu a už se více znají. Důležité je, aby klientovi představil další pracovníky, kteří mu budou nadále pomáhat. Jedna participantka v rozhovoru zmínila: *„Jako pracovník v aktivitě B musím udržovat velice intenzivní kontakt s těmi klienty. Když nad tím tak přemýšlím, řekla bych, že jsem vlastně takový most mezi nimi a ostatními pracovníky. Ze začátku vlastně chodím se svými klíčovými pracovníkama k nim do bytu, aby se seznámili spolu a začali si vytvářet nějaký vztah.“* Participant 1: *„Pokud je vše v pořádku, postupně pak už opouštím tu rodinu.“* Další kód se nazývá **Aktivita A**. Jakmile je proces v kontaktním místě bydlení u konce, klient přechází ke klíčovému pracovníkovi v aktivitě A. Participantka 1: *„A pokud je člověk zabydlený, tak přechází právě do té aktivity A, kde jsou klíčoví pracovníci dva, a tam taky působím.“* Zde klíčoví pracovníci ještě před zabydlením vyplní s klientem evaluační dotazník. Participantka 3: *„Já se s ním seznámím, vyplníme evaluační dotazník před zabydlením, tím se jako poznáme... a většinou už před tím zabydlením řešíme třeba podání mimořádné pomoci na kauci a všechny potřebné věci, aby měl vlastně ten klient všechno připravené na to bydlení.“* Až jsou všechny administrativní věci vyřešeny, přechází se na individuální potřeby klienta. *„Je to fakt na té individualitě té potřeby toho klienta. Buď chce řešit něco s rodinou, dluhy nebo jiné problémy, které ho v životě trápí, tak se mu snažíme pomoci no.“* Participantka 4 upozornila, že nejintenzivnější by podpora v této sekci měla být zejména v prvním měsíci od zabydlení klienta: *„V první fázi po zabydlení je pro ty klienty často nejnáročnější první měsíc, kdy oni vlastně čekají na ten příspěvek na bydlení. Tady je fakt důležité, aby je klíčový pracovník podporoval, a aby věděli, že nejsou sami a všechno společně s námi zvládnou.“* Všechny participantky se shodly na tom, že každý klient je individuální s jinými potřebami a klíčový pracovník se musí zaměřit na to, aby ke každému klientovi přistupoval s tímto individuálním přístupem. Následující kód se nazývá **garanční smlouva**. Součástí konceptu Housing First je také tak zvaná garanční smlouva, která dává majitelům bytů, se kterými organizace spolupracuje, určitou garanci toho, že nedojde k žádným problémům, jako například s placením nájmu. A pokud k něčemu takovému dojde, organizace je povinná vzniklou událost vyřešit. Podle participantky 2 je pro pronajímatele bytu garanční smlouva vlastně velká výhoda: *„Pro toho pronajímatele je to s tou naší garanční smlouvou vlastně o hodně jednodušší... My se staráme o to, jestli je zaplacený nájem nebo jestli jsou splněné všechny ty podmínky... A pokud jsou nějaké problémy, řešíme je my, jo.“* Participantka 1 také tvrdí, že garanční smlouva může být pro majitele bytu velikým přínosem: *„Zjišťujeme od sousedů, od okolí,*

komunikujeme s tím klientem... takový komfort by ten pronajímatel rozhodně neměl, kdyby ten byt pronajímal sám.“ Participantka 3: *„My té majitelce nemůžeme říct: „Heleďte, teď nezaplatila, ale my jí ještě dáme šanci.“ My jí musíme říct, že ano, teď nezaplatila a řešíme to s ní.*“ Výpovědi participantek se tedy shodují v tom, že garanční smlouva dává majiteli bytu jakousi jistotu, že o byt a povinnosti s ním spojeny bude postaráno a nemusí se ničeho bát. Jedna z participantek také dodává, že pokud je tedy potřeba zasáhnout a situaci řešit, jsou na to připraveni: *„Musíme ale kontrolovat technický stav toho bytu, protože jsme se v garanční smlouvě pronajímateli zavázali, že byt bude v pořádku, že bude nějak vypadat, a že z něj neudělají kulničku na dříví. Pokud je teda potřeba zasáhnout, nebudeme váhat.*“

Následuje kód s názvem **garanční fond**, který úzce souvisí s předchozím kódem. Podle participantky 3 garanční fond slouží k úhradě škod, které je organizace povinná vyřešit v rámci garanční smlouvy. Garanční fond ale není bezedný a má danou určitou hranici, kterou nelze překročit. To znamená, že je daná maximální částka na jednoho klienta, která se může z garančního fondu čerpat: *„A vlastně když ten klient třikrát nezaplatí a nechce pomoci, tak my vůči té majitelce... my máme určitý garanční fond. Ted' přesně nevím, jaké tam jsou ty částky na jednoho člověka... ale my si tu částku jakoby nemůžeme navyšovat... Zbytek už z toho garančního fondu prostě vzít nemůžeme.*“ Ministerstvo práce a sociálních věcí (2024) v jednom ze svých dokumentů potvrzuje, že pokud by se klient například odstěhoval z bytu bez zaplacení nájemného, dlužná částka bude uhrazena z garančního fondu na základě podepsané garanční smlouvy. Výpovědi participantek se shodují v tom, že zatím ještě nebylo nutné z garančního fondu čerpat. Je tomu tak, protože se jedenkrát měsíčně provádí technické kontroly daných bytů a pracovníci se především snaží dbát na samotnou prevenci vzniku garanční situace. Participantka 4 uvádí: *„No a vůbec jako celkově ty preventivní nástroje... tím, že i provádíme jedenkrát měsíčně technické kontroly, si myslím, že jsou velice jako dobré, protože za celou dobu vlastně jsme z garančního fondu nemuseli zaplatit ani korunu.*“ Jedna z participantek také dodává, že důvodem, proč ještě nemuseli fond využít, je používání tak zvaného splátkového kalendáře. To znamená, že když například klient způsobí nějakou škodu na bytě nebo několikrát nezaplatí nájem, pracovníci organizace mu nastaví měsíční splátky, a nakonec klient svůj dluh splatí: *„Měli jsme nějaké jakoby menší... třeba dva až tři tisíce korun, kde to ti lidé zaplatili v podstatě jako během jedné, dvou splátek. Ale u jedné domácnosti byla teda částka asi třicet osm tisíc korun... Ale i tak jsme vlastně nastavili splátkový kalendář a paní už má zaplacené nějakých 25 000 korun.*“ Tímto se pracovníci také snaží klienty naučit se brát zodpovědnost za své činy.

Následující kategorie, které se budeme věnovat, nese název **Čím se lišíme**. V této kategorii popíšeme všechno, čím se tato organizace vymyká. Je také nutné podotknout, že většina z následujících kódů popisuje jak inovace, tak strategie pracovníků při práci s klienty, kterým se budeme věnovat v následující kategorii. První kód jsme pojmenovali **Výběr týmu – neobvyklé**. Participantka 4 v rozhovoru uvádí, že na rozdíl od ostatních organizací, které realizují projekt Housing First, jsou v této organizaci všichni členové týmu záměrně vybráni vzhledem k jejich praxi a kompetencím: *„Já jsem ani na jednu pracovní pozici nedala veřejnou pobídku, že jsem si opravdu všechny lidi prostě podle toho, jak jsem jako vnímala... že je potřeba v tom týmu získat určité dovednosti, schopnosti... Takže vlastně jsem si všechny vyhledala a oslovila sama. Takže vlastně v tomto je ten můj tým takový neobvyklý.“* Wells (2018) tvrdí, že pokud je tým pracovníků různorodý na základě například pracovních zkušeností, věku, pohlaví nebo i rasy, navyšuje se tím pravděpodobnost lepšího propojení s klienty. Participantce 2 byla tato pozice záměrně nabídnuta vzhledem k tomu, že už v dané organizaci pracovala v jiném projektu: *„Bylo to tak, že mi tuto pozici nabídli, protože mě už znali. Znali jsme se už z dřívějších projektů s paní koordinátorkou a panem ředitelem...“* Výpovědi participantek se tedy shodují v tom, že mají opravdu velmi dobrý tým, ve kterém se dobře pracuje. Participantky zásluhu připisují právě změrnému výběru členů týmu. Další kód se jmenuje **At' nejsme stejní**. Participantka 2 uvádí, že když se projekt Housing First teprve začínal formovat, tým se snažil čerpat nejen z jednoho projektu, ale právě z více. Cílem bylo inspirovat se co nejvíce projekty a následně si na základě této inspirace stanovit vlastní metodiky práce s klienty: *„My jsme si tady stanovili metodiky sami... my jsme čerpali z housingů, které už probíhaly...“* Participantka 3: *„Chtěli jsme čerpat z více housingů... Nečerpali jsme jenom z jednoho, abychom byli stejní, protože všude ta situace je jiná, že jo... Takže jsme načítali a pak jsme do toho vkládali ty svoje osobní zkušenosti vlastně.“* Participantky v rozhovorech velice vyzdvihují právě myšlenku s cílem lišit se od ostatních. Je podle nich velice důležité zavést si své vlastní postupy a metody na základě vlastních zkušeností a pořád se snažit zlepšovat se a zavádět různé inovativní prvky, které budou v práci s klienty efektivnější. Participantka 4 doplňuje: *„Tak vlastně vytvářím společně s kolegy veškeré jakoby metodiky, kdy to jsou často i jako nové věci, které vymýšlíme. Takže jsou to nějaké jako inovativní prvky... Jak vůbec jako s lidmi plánovat a dělat to jinak, než co jsme dělali předtím...“* Následuje kód s názvem **Index potřeby zabydlení**. Když jsme se participantek zeptali na jednu z nejefektivnějších inovací, všechny se shodly právě na tak zvaném indexu potřeby zabydlení. Participantka 2 tuto inovaci popisuje jako nástroj, který pracovníkům pomáhá vyhodnotit situaci klienta tak, aby byl jejich úsudek

relevantní a spravedlivý: „*Jde o to, že nám to pomáhá hodnotit spravedlivě, abychom to nedělali jen podle našich pocitů, ale podle faktů. Nevedeme poradník, jo. Jde o to, kdo má nejvyšší tu potřebnost zabydlení.*“ Participantka 4 popisuje příklady různých faktorů, které index potřeby zabydlení hodnotí: „*Tento index hodnotí různé faktory, jako jestli klient bydlí v nevyhovujících podmínkách, jestli je bez domova, jestli má děti, jestli je přelidněný jeho byt nebo jestli je jeho současné bydlení v nevyhovujícím stavu... Podle tohoto indexu vyhodnotíme, kdo potřebuje pomoc nejvíc.*“ Podle participantky 3 je index potřeby zabydlení bodový systém, který se skládá z různých jevů, a podle toho kolik bodů je klientovi přiřazeno, se určí závažnost jeho situace: „*Jsou tam nějaké kategorie, podkategorie a na základě toho, kolik ten dotyčný vlastně jako tam má těch jevů, tak se mu vypočítá index potřeby zabydlení. Čím je vyšší, tím je tam nutnost zabydlení vlastně jako potřebnější.*“ Z výpovědí participantek tedy vyplývá, že index potřeby zabydlení je jedna z neefektivnějších inovací, které tato organizace v rámci projektu Housing First zavedla. Jde tedy o nástroj, který podle předem daných faktorů hodnotí, který klient potřebuje pomoc nejvíce. Cílem je předejít rozhodnutím pracovníků, které by mohly být například ovlivněny emocemi, a tudíž by nemusely být spravedlivé. Participantka 1 doplňuje: „*Vlastně podle toho indexu potřeby se pak udělá výběr třeba šesti, sedmi rodin nebo jako jednotlivců a vybírá si z nich pak ten majitel.*“ Následuje kód s názvem **Inovace – mini konference**. Další inovací, kterou participantky popsaly, je realizace tak zvaných „mini konferencí“. „*Vytvořili jsme něco fakt neobvyklého...je to vlastně šest nebo sedm kol takových mini konferencí.*“ (Participantka 2). Tyto mini konference jsou určeny pro pracovníky organizace za účelem zlepšení jejich informovanosti a sdílení zkušeností s danou problematikou. V době, kdy jsme rozhovory realizovali, měla organizace za sebou již dvě takové mini konference. První konference byla podle participantky 1 ve formě tak zvaného „kulatého stolu“ za účelem vzájemného sdílení praxe a zkušeností nasbíraných v rámci projektu Housing First: „*První jsme udělali takový kulatý stůl, abychom prodiskutovali kontaktní místa pro bydlení a řešení problémů s bydlením v daném místě. Představili jsme si tedy nějaké dobré praxe, které jsme nasbírali, a ukázali počáteční výsledky.*“ Druhou popsala participantka 4 jako „interaktivní“. Byli na ni pozváni jak pracovníci organizace, tak kolegové zvenčí. Cílem této interaktivní konference bylo ukázat účastníkům, jaké to je, být v kůži jejich klientů. Byli tedy rozděleni do týmů, ve kterých si museli projít celým procesem zabydlování, kterým si dané domácnosti musí projít: „*Každá skupina dostala kazuistiku a museli si projít celým procesem jako daná domácnost z kazuistiky. Měli daná stanoviště... A zapojili jsme vlastně veřejné i neziskové organizace, včetně vlastně nábytkových bank a měli jsme tam i technické správce a zástupce*

*energií, jako ČEZ a Innogy, kteří nám pomohli s praktickými problémy. “ Z výpovědi participantek tedy vyplývá, že tyto „mini konference“ mohou být velice přínosné, jelikož pracovníci mohou tímto způsobem sdílet spousty zkušeností a mohou probrat případy, ve kterých si třeba nevědí rady. Také si díky druhé konferenci mohli zkusit na chvíli být v kůži daných domácností a mohli se vcítit do jejich situace. Další kód nese název **Plán aktivit**. Občas se může stát, že pracovníci neví, jak vyřešit vzniklou situaci s klientem, a za tím účelem se každý pátek účastní porady, kde tyto problémy proberou a společně najdou řešení dané situace. Ale vzhledem k tomu, že tyto porady jsou časově omezené, koordinátorka projektu přišla na způsob urychlení komunikace pomocí tak zvané „vizualizace podpory“, které operativně říkájí plán aktivit. Podle Ministerstva práce a sociálních věcí (2024) by měly porady fungovat tak, aby si členové týmu bez problému stihli předat informace a problémy, kterým je potřeba se věnovat. Toho se koordinátorka projektu snaží dosáhnout právě pomocí již zmíněného plánu aktivit. Participantka 4: „Každé pondělí se nastaví plán aktivit, který si zapisujeme do karty v Excelu. Je to už nastavené na základě stavu domácností z pátku.“ Participantka 3 v rozhovoru popisuje, že občas byly ty porady opravdu dlouhé a občas se stávalo, že některé věci zkrátka zapomněli probrat. V rámci plánu aktivit mají tedy pracovníci danou tabulku kategorií, které se určitě během dané porady musí stihnout probrat: „Ty porady byly prostě dlouhé a někdy se zapomněly říct důležité informace, takže vlastně jsou vyspecifikované dané kategorie, které vždycky prostě se musí probrat a musí ten pracovník se nad nimi zamyslet.“ Podle participantky 4 jsou tyto kategorie rozděleny podle barev, a to na zelenou, fialovou, modrou, růžovou, červenou a černou. Podle zelené barvy je všechno v pořádku, červená barva znázorňuje problém, který se s klientem musí neodkladně řešit, modrá barva říká, že daný problém je již v procesu řešení, podle černé barvy se klient potýká s problémem, který prostě řešit nechce a ještě s ním ani nebyl řešen, fialová barva znamená, že klient se daným problémem zaobírat nechce, ale alespoň ho s ním pracovník prodiskutoval a růžová barva znázorňuje, že klient problém řešit nechce, ale kdyby chtěl, vlastně by toho momentálně z nějakého důvodu nebyl schopný: „Červená znamená problém, který je potřeba řešit. Modrá znamená, že je to v procesu a pracovník o tom ví, a zelená znamená, že je vše v pořádku. A pak je tam černá barva. To je, že prostě klient to nechce řešit. Pak tam jsou teda ty fialové, kdy jako nechce, ale bylo to s ním alespoň řešeno anebo nechce a nemůže, což je ta růžová.“*

Následuje kategorie s názvem **Jak to děláme**, která je úzce propojená s kategorií „Kdo jsme - co děláme“ a „Čím se lišíme“. Tato kategorie je pro naši případovou studii velice přínosná,

protože obsahuje strategie, které pracovníci na základě své zkušenosti projektu začali používat při práci s klienty, a které je od ostatních organizací až tak neliší. První kód jsme nazvali **Hlavně individuálně**. Participantky v rozhovorech kladly důraz na to, že při práci je potřeba uvědomit si individualitu každého klienta. To znamená, že každý člověk je jiný a jeho přání či potřeby se mohou od těch ostatních lišit. Jak tvrdí Pleace (2017), nemůžeme předpokládat, že všechny osoby bez přístřeší se budou chovat stejně a budou mít stejné charakteristiky. Proto je podle participantky 4 nutné zaměřit se na to, co klient opravdu chce, a ne na očekávání jeho okolí: „*My se samozřejmě zaměřujeme na zájmy klienta... Není to jen o problémech, ale spíš o tom, že se soustředíme na to, co klient skutečně chce.*“ Participantka 1: „*Takže ti klienti jakoby... je to prostě člověk od člověka... Klient od klienta.... A prostě na to my nesmíme zapomínat.*“ Participantka 2 v rozhovoru také naráží na fakt, že na každého klienta nemusí platit stejné postupy nebo strategie, takže je potřeba se podle této skutečnosti přizpůsobit: „*Je to individuální... Každý klient je jiný a každý má jiný přístup. U někoho to trvá déle, u někoho zase kratší dobu... A hlavně co funguje u jednoho klienta, nemusí fungovat u druhého.*“ Participantka 3: „*Je to fakt na té individualitě té potřeby toho klienta... Bud' chce řešit něco s rodinu, dluhy nebo jiné problémy, které hovořitě trápí, tak se mu snažíme pomoci no...*“ Na základě rozhovorů můžeme tedy usoudit, že na individualitě opravdu záleží. Na každého klienta neplatí stejné postupy a strategie, a tomu se musí pracovníci organizace přizpůsobovat. To znamená, že nemohou pořád používat již dané postupy, ale musí právě vymýšlet nové, přizpůsobené jednotlivým klientům. Druhý kód se jmenuje **Funguj i bez nás**. Jelikož projekt Housing First může organizace realizovat pouze po dobu tří let, participantky zmínily obavu z toho, co se s klienty stane, až projekt skončí, a skončí tedy i jejich podpora. Této skutečnosti se bohužel nejde vyhnout, tak se pracovníci snaží udělat všechno pro to, aby byli klienti v budoucnosti schopní v životě fungovat i bez nich. To potvrzuje i Pleace (2016), podle kterého by se podpora Housing First měla soustředit především na to, aby byli klienti schopní si v budoucnu bydlení udržet. Participantka 1 v rozhovoru uvedla: „*My se snažíme o to, aby ten domov si udrželi i po tom, co my tady nebudeme. Jo prostě, aby získali nějaké návyky, aby věděli, že první je platit nájem, elektřinu, vodu, jo... aby uměli třeba komunikovat i s tím majitelem... Jo, aby opravdu měli ty návyky, co má jakoby normální člověk mít.*“ Podle participantky 2 se pracovníci snaží klienty po roce spolupráce postupně opouštět, aby začali být více samostatní, a aby to pro ně nebyl takový šok, až projekt skončí: „*Když jsou zabydlení víc než jeden rok, snažíme se je pomalu opouštět, aby pak byli schopní se o sebe postarat, až projekt skončí. Jo, aby prostě nebyli na té naší pomoci závislí v podstatě.*“ Participantka 4

dodává, že je důležité klienty už během spolupráce odkazovat také na jiné organizace, které by jim mohly pomoci, až tento projekt skončí. Samozřejmě nejlepší by bylo, kdyby pomoc jiných organizací klienti nepotřebovali vůbec, ale vždycky je lepší být připraven: „*Takže je nutnost navázat na další sociální služby, které jsou vlastně trvalé a není to projekt a vlastně jejich cíle nejsou v rozporu s tím dlouhodobě někoho jakoby provázet.*“ Participantka 1 také upozorňuje na důležitost ostatních služeb: *Jenom je potřeba vlastně v rámci trávení volného času navázat na službu, ten klient nebyl jako zafixovaný pouze na naši pracovníci, protože tam to funguje, ale my víme, že prostě někdy ta podpora musí skončit.*“ Další kód navazuje na ten předchozí a nese název **Plán osamostatnění**. Vzhledem k tomu, že projekt Housing First je časově omezený a jak jsme již uvedli výše, podpora jednou musí skončit, pracovníci si ke každému klientovi sestavili tak zvaný plán osamostatnění. Jedná se o plán osobního rozvoje, podle kterého si pracovník společně s klientem určí kompetence, na kterých je ještě potřeba pracovat, aby byl nakonec klient schopný samostatně bydlet. Jak tvrdí Wells (2018), pracovníci by se měli v rámci podpory zaměřit i na silné stránky klienta. Na základě tohoto plánu osamostatnění se tedy pracovníci snaží připravit klienty na život bez jejich podpory. Participantka 3: „*My se snažíme, když už ti klienti bydlí, začít s nimi už sestavovat nějaký jakoby plán osamostatnění. Nechceme jim v posledním půl roce říct, že končíme a musíte se o sebe postarat sami, jo.*“ Participantka 1 v rozhovoru také uvedla, že je nutné klienty připravit na život po skončení projektu: „*Chceme je na to určitě připravit a udělat si jako plán osobního rozvoje, což je jako individuální plán osamostatnění, abychom je připravili na to, že si budou muset samostatně řešit různé věci.*“ Z výpovědí participantek lze tedy usoudit, že plán osamostatnění je jedna z velice důležitých strategií, kterou při práci s klienty pracovníci používají. Poukazuje na to, že pracovníci nepomáhají klientům jen začít bydlet, ale také jim záleží na tom, aby si klienti toto bydlení v budoucnu udrželi.

Pracovníci jsou v každodenní interakci s klienty a jak jsme již zmiňovali výše, pro dosažení dobrých výsledků je velice důležitá správná komunikace. Jelikož bychom v této kategorii chtěli popsat komunikační techniky, které pracovníci používají v rámci utuzování vztahů s klienty, pojmenovali jsme ji **Komunikace**. První kód, který sem spadá, se nazývá **Be friendly**. Výpovědi všech participantek se shodují v tom, že při komunikaci s klientem je klíčový přátelský přístup, aby klient věděl, že se pracovník nad ním nijak nepovyšuje a bere ho jako sobě rovného. Participantka 1 poukazuje na přátelský přístup: „*Prostě nebýt nějaká jako úřednice, což ani jakoby nejsem, jo... takže určitě ten přátelský přístup.*“ Participantka 2 doplňuje: „*Prostě ta přátelskost... být na ně milá a nebýt taková jako rázná a dávat jim*

prostor pro vyjádření.“ Podle participantky 4 je důležité klientům naslouchat a dát jim najevo, že je nijak nesoudíme: „*Ale vždycky je důležité naslouchat tomu klientovi už od začátku. Já se soustředím na to, abych opravdu naslouchala těm klientům a nehodnotím jejich životy, protože to mi prostě ani nepřísluší.*“ Vymětal (2008) potvrzuje, že pokud chceme s někým dobře vycházet, měli bychom být přátelští, naslouchat tomu, s kým komunikujeme, a dát mu najevo, že nás opravdu zajímá, co nám chce sdělit. Následující kód nese název **Be honest**. Podle participantek nestačí pouze přátelský přístup, ale pracovníci musí být ke svým klientům také již od začátku upřímní. A je také velice důležité, aby byli i klienti upřímní k pracovníkům, protože vždycky existuje způsob, jak situaci vyřešit, pokud se začne řešit včas. Jak uvádí Plaňava (2005), v komunikaci je velice důležité, aby byly obě strany k sobě upřímné. Participantka 2: „*Noo snažím se být od začátku upřímná k nim a vysvětlit jim, že upřímnost je důležitá pro tu naši spolupráci.*“ Participantka 1 doplňuje, že se ke klientům vždy snaží být otevřená: „*Bavím se s nimi fakt otevřeně a hodně jim opakuji, co všechno jim tento projekt nabízí a proč tady vlastně jsme.*“ Participantka 4 v rozhovoru uvedla, že je ke klientům vždycky upřímná i například co se týká jejich situace. To znamená, že jim nebude tvrdit, že je čeká lehká cesta, ale chce je již od začátku připravit na překážky, které je čekají. Je ale důležité jim sdělit, že ty překážky spolu překonají: „*Řeknu jim upřímně, že ten první měsíc nebude jednoduchý, ale že jsme tady, a že s náma to zvládnou. Neříkám jim, že to bude pohoda...ne. Ale připravím je na to, jak to opravdu je.*“ Z výpovědí tedy můžeme usoudit, že kromě přátelského přístupu je v komunikaci s klienty také důležitá upřímnost, která by měla být oboustranná. To znamená jak ze strany pracovníka, tak ze strany klienta. Takový vztah samozřejmě nevznikne hned a je potřeba na jeho vývoji pracovat. Následující kód se nazývá **Hlavně informovanost**. Tři participantky v rozhovoru uvedly, že jedna ze zásad, kterou se při práci s klientem řídí, je informovanost. Pracovnice se snaží klienta upřímně připravit na to, jaký proces zabydlování a poté samotné bydlení pro něj bude. Považují tedy za stěžejní klientovi poskytnout mu všechny informace, které by měl vědět. Participantka 1: „*Takže já určitě jsem za to, aby ten klient byl informovaný o tom, co ho čeká, aby se nebál a nebyl zmatený.*“ Participantka 2: „*Takže prostě aby se nelekal toho, co ho čeká... ono toho bude jako hodně a vždycky je na to fakt připravuju. Co nás všechno čeká, kdy nás to čeká... co uděláme teď, že to stačí bohatě... Opravdu pro ně ta informovanost s myslím, že je důležitá.*“ Participantka 2 také doplňuje, že je důležité je nezahltit všemi informacemi hned, aby nebyl zmatený. Pokud pracovník vidí, že na jednu schůzku je toho na klienta už moc, můžou zbytek probrat příště. Je tedy velice důležité, aby pracovník sledoval klientovy reakce: „*Nechrlit na ně všechno jako náraz, aby prostě...nebyli*

z toho špatní... Musíme prostě i sledovat, jak se ten klient chová, a usoudit, kolik mu toho říct najednou.“ Poslední kód, který spadá pod tuto kategorii, jsme pojmenovali **Nalad' se na jejich vlnu**. Participantka 1 upozorňuje na to, že by se pracovníci měli tak zvaně „naladit na klientovu vlnu“ a snažit se svět vidět jeho očima, protože to jim umožní mít lepší vhled do situace, ve které se klient nachází: *„Jo, žádný jakoby odborný slova a takovýhle.... Naladit se na jejich vlnu a prostě na té vlně jet, no. Ono mi to pak vždycky pomůže se do něj líp vcítit.*“ Participantka 2 zase zmiňuje, že každý máme jiné priority a je potřeba si uvědomit, že lidé, kteří mají stabilní bydlení, mají životní standardy nastavené úplně jinak než ti, kteří tuto možnost zatím neměli: *„Je pravdou to, že každý máme opravdu ten svůj standard nastavený jinak a musíme mít velkou toleranci... Oni třeba nebudou mít uklizeno tak, jako my doma, a to se stává, protože každý máme jiné priority.*“ Z výpovědí participantek můžeme tedy usoudit, že ačkoliv to občas může být těžké, je potřeba si uvědomit odlišnost našich standardů od ostatních. Pracovníci organizace si tuto skutečnost velice dobře uvědomují a naopak se snaží vidět svět očima klienta. To, že pracovníci mají nastavené nějaké standardy a priority v životě, neznamená, že klienti budou mít všechno stejně. Naopak je podle pracovníků potřeba si uvědomit, že oni a jejich klienti si prožili úplně jiný život a na to je potřeba brát ohled.

Každá organizace má zásady, kterými se řídí, a kterých se daní pracovníci drží. Proto se další kategorie, kterou rozebereme, nazývá **Naše zásady**. Prvním kódem, který spadá pod tuto kategorii, je **Fakt to jde**. Tento kód se od ostatních lehce liší, protože se týká hlavně přesvědčení pracovníků, že jejich práce opravdu dává smysl, což jim dodává motivaci nevzdávat se. Aby pracovníci zvládali svoji práci dobře, musí přece věřit, že pracují na něčem smysluplném, a proto jsme tento kód do kategorie zahrnuli hned jako první. Tři participantky se shodly v tom, že si před začátkem projektu vůbec nebyly jisté, jestli Housing First opravdu funguje. S odstupem času ale zjistily, že tento projekt má opravdu smysl a všechny pevně věří, že svojí prací mohou spoustě lidem pomoci zlepšit jejich životní situaci. Participantka 3: *„Určitě na začátku jsem byla trochu skeptická... Říkala jsem si: „Bude to vůbec fungovat“? Ale teď vidím, že to jde...*“ Participantka 2: *„Takže to... vlastně ta moje praxe mě přesvědčuje, že to opravdu jde, a že se to dá jako zvládnout, no.*“ Participantka 4 tvrdí, že během své praxe zatím nenarazila na efektivnější nástroj v boji proti bezdomovectví: *„Z mojí praxe a na základě evaluací je to zatím nejefektivnější nástroj, co jsem měla možnost poznat a realizovat.*“ Z výpovědí participantek lze tedy usoudit, že jsou přesvědčeny o tom, že jejich práce dává smysl a opravdu konají dobro. A tento pocit je

motivuje pokračovat ve své práci. Participantka 1 dodává: „*Je to občas fakt těžké... ale ten pocit, když někomu předáváte ten byt... ten je k nezaplacení. To mě... to mě fakt vždycky zahřeje u srdíčka.*“ Další kód se nazývá **I got you**. Pracovníci organizace si zakládají na dobrém vztahu s klienty a vždy se je snaží ujistit, že jsou tady vždycky pro ně, a že jim vždycky pomůžou s čímkoliv bude potřeba. Participantka 1: „*Opravdu jsme tady jako polštář prostě, na který se můžou spolehnout a oni ví, že můžou přijít kdykoliv a s čímkoliv.*“ Participantka 2 upozorňuje na to, že je potřeba klienty ujistit v tom, že pracovníci tady nejsou proto, aby jim komplikovali už tak náročnou životní situaci, ale naopak proto, aby jim pomohli překonat všechny překážky, které je čekají: „*Je teda důležité jim ukázat, že nejsme žádní čerti, kteří je soudí a kontrolují, ale jsme tady opravdu pro to, abychom je podpořili a pomohli jim.*“ Participantka 3 dodává, že je velice důležité to dávat klientům najevo, protože jakmile pochopí, že pracovníci tady jsou opravdu pro ně a chtějí jim pomoci, budou s nimi také lépe spolupracovat, což je v této práci klíčové: „*Ale oni opravdu vidí, že když jim chcete pomoci a přijdou a vidí, že se jejich případem zabýváte a ten člověk to pocítí... že opravdu zavolá, že má problém a chce ho s vámi řešit, že ho nevyhodíte, že ho vyslechnete...*“ Následující kód úzce souvisí s předchozím kódem a nazývá se **Spolu to dáme**. Výpovědi participantek se shodují v tom, že při práci s klienty velice dbají na spolupráci jak mezi sebou, tak s klientem. Snaží se klientům pořád připomínat, že jsou tým, a že ačkoliv tomu klient ze začátku nevěří, společně zvládnou překonat všechny překážky. Wells (2018) uvádí, že pracovník by měl aktivně spolupracovat se svým klientem a dát mu najevo, že je tady proto, aby mu pomohl překonat všechny bariéry, které by mohly způsobit ztrátu stabilního bydlení. Participantka 2 tvrdí: „*Vždycky chci, aby ten klient vlastně věděl, že když udělá chybu, že se nebudou soustředit na to, že mu hlavu utrhnu, ale že se spolu vlastně podíváme, jak to vyřešit.*“ Participantka 3: „*Snažím se ty klienty spíš uklidnit a ukázat jim, že to společně zvládneme, jo... Taký jim často říkám, že jsou v bezpečí, a že na to nejsou sami.*“ Participantka 1 také doplňuje, že je potřeba dát klientům najevo, že ho pracovníci berou jako sobě rovné, a že je rozhodně nesoudí: „*I když vidím, že je to opravdu bezdomovec, zapáchá, má jen jedno oblečení a lidi se mu vyhýbají a štítí se ho... on potřebuje vědět, že my se mu vyhýbat nebudeme... spíš právě, že ho povzbudíme, a že v tom jedeme spolu...*“ Poslední dva kódy, které jsme popsali, jsou si velice podobné, a proto je v následujícím textu dohromady shrneme pro lepší pochopení. Oba popsané kódy nám sdělují důležitost podpory a komunikace s klienty. Pracovníci tedy kladou důraz na to, aby se v jejich blízkosti klienti cítili dobře a bezpečně, protože pokud se nebudou cítit v bezpečí, nebudou pracovníkům důvěřovat a nebudou chtít s nimi spolupracovat. Z rozhovorů lze také usoudit, že jedním

z klíčových prvků je zde upřímnost a komunikace, tedy neustálé připomínání klientovi, že v tom není sám, a že má jejich podporu, kdykoliv ji bude potřebovat. Následující kód také navazuje na ty předchozí a jmenuje se **Musí chtít**. Jak jsme již psali výše, v projektu Housing First je klíčové, aby klient opravdu chtěl změnit svoji životní situaci, a aby byl tedy ochotný spolupracovat. K tomu, aby s pracovníky spolupracoval, se s nimi potřebuje cítit komfortně a musí vědět, že jim může důvěřovat. Participantka 3: „*Je hrozně důležité, aby oni získali tu důvěru vůči nám.*“ Participantka 2: „*Je dost důležité, aby s nama ten klient jednal narovinu a věřil nám.*“ Většina participantek se také shoduje na tom, že je dobré nechat klienta rozhodnout se, jakou cestou by se vlastně chtěl vydat, a který ze svých problémů chce vyřešit. Někdy se totiž může stát, že klient zrovna nechce řešit úplně všechny problémy, se kterými se potýká. Participantka 1 v rozhovoru uvedla: „*Tak on ten klient si třeba řekne: „A tohle bych možná vlastně chtěla zkusit, tohle by bylo dobrý...” Takže on sám nám třeba řekne.*“ Participantka 4 také poukazuje na to, že pracovníci nemůžou klienta k ničemu nutit, protože celý proces funguje na dobrovolné bázi: „*A pokud někde nechce řešit nějaký problém, tak do toho netlačíme. Podle zkušeností z motivačních rozhovorů víme, že když na něco tlačíme, vzniká protitlak, což je kontraproduktivní.*“ To potvrzuje Wells (2018), který poukazuje na to, že pracovníci by měli svému klientovi umožnit podílet se na všech procesech rozhodování, které se ho týkají.

Následující kategorie je velice důležitá pro naplnění jednoho z výzkumných cílů, které jsme si nastavili, a nese název **Co ti brání**. Zde si rozebereme bariéry, se kterými se pracovníci v rámci projektu při práci s klienty potýkají, a které jim tedy jejich práci ztěžují. První kód jsme pojmenovali **Segregační mapa**, a podle výpovědí participantek je to jedna z největších bariér, se kterými bohužel ony samotné nemohou nic dělat. A o co se vlastně jedná? Participantka 4 v rozhovoru uvedla, že segregační mapa je online aplikace, která ukazuje oblasti, kde dochází k větší kumulaci sociálních problémů, jako jsou například patologické jevy, a pro které je těžké se s těmito sociálními problémy vyrovnat: „*Tak je to vlastně online aplikace, která ukazuje místa, kde je nějaká vyšší kumulace a nižší absorpční schopnost teda přijmout nějaké sociálně patologické jevy, které se vážou teda s tím, když ti lidé se nacházejí v nějaké krizi.*“ Participantka 3 také popisuje, že segregační mapa znázorňuje oblasti, ve kterých organizace v rámci projektu nemůže mít byty, kde by klienti mohli bydlet: „*Ta segregační mapa znamená to, že jsou dané místa, kde my prostě nemůžeme zabydlovat... takže v určitých místech my prostě nemůžeme mít byt.*“ Participantka 4 dodává, že v této mapě jsou zóny označeny podle tří barev, a to podle žluté, oranžové a červené: „*Ono to je*

vlastně žlutá a tam můžeme, ale pouze omezeně, oranžová a červená nesmíme.“ Velikým problémem také je, že ačkoliv by tato mapa měla být aktualizovaná, participantky tvrdí pravý opak. Podle participantky 2 se v mapě nachází vyloučené lokality, které by už vůbec neměly být považovány za vyloučené a mělo by být možné zde klienty bez problému zabydlovat: *„Oni teda tvrdí, že se ta mapa často aktualizuje, ale tady je třeba podle té mapy spousta vyloučených lokalit, které my už nepovažujeme za vyloučené.*“ Výpovědi participantek se shodují v tom, že segregační mapa je jedna z největších bariér, se kterou pracovníci nemohou nic dělat a bohužel ji tedy nelze nijak z jejich strany ovlivnit. Je to tedy jedna z podmínek, které musí projekt splňovat, a která jim velice ztěžuje jejich práci. Participantka 3 doplňuje: *„To bohužel nelze... to není na nás... tuhle bariéru my nedokážeme odstranit. A to je zase na těch nahoře, jestli změní tu segregační mapu, jestli dojde ke změně... Nevím, nevím.*“ Druhý kód se jmenuje **Bariéra – diskriminace**. Jednou z dalších bariér, kterou participantky zmiňují, je diskriminace ze strany okolí, zejména od sousedů daných klientů. Jedná se převážně o klienty jiné rasy. Policie České republiky (2009) diskriminaci definuje jako rozlišování osob na základě příslušnosti k určité skupině. Participantka 4 v rozhovoru popisuje, že jedné klientce museli dokonce kvůli diskriminaci ze strany sousedů najít jiné ubytování: *„U této paní nakonec všechno dopadlo dobře, ale v tomhle bytě prostě nemohla zůstat. To jsme ji opravdu museli přestěhovat, protože komunita ji tam naprosto nepřijala... paní si nemohla otevřít ani okno...*“ Pracovníci se těmto situacím snaží předcházet, a proto vymysleli dotazník pro pronajímatele, který se týká právě požadavků okolí daného bytu. Pokud z dotazníku vyplyne, že dané okolí například nepřijme příslušníky jiné rasy, pracovníci na to musí brát ohled. Participantka 4 tvrdí: *„Takže jsme vytvořili dotazník zaměřený na různé oblasti, kde zjišťujeme vlastně nejenom, co se očekává jako struktura domácnosti, ale i vlastně více znalostí o té komunitě a lokalitě a specifikách, které tam jsou, abychom správně dokázali napárovat... anebo se alespoň na tu situaci mohli lépe připravit.*“ Participantka 1 dodává, že pro pracovníky nebylo vůbec lehké tento dotazník tvořit, protože přece jenom jako sociální pracovníci by byli nejraději, kdyby klienti byli přijati všude bez jakýchkoliv problémů: *„Těžce se nám ten dotazník tvořil jako sociálním pracovníkům... ale zjistili jsme, že je to prostě potřeba. Protože on to jinak opravdu odnese ten klient. Takže tady to byla pro nás výzva a vlastně i novinka, protože jsme tím byli hodně překvapení a vlastně i znechucení.*“ Z výpovědí participantek tedy plyne, že diskriminace je jednou z bariér, se kterou se denně potýkají. Jedním z řešení této bariéry je již zmíněný dotazník pro pronajímatele, který pracovníkům alespoň pomůže předejít vzniku diskriminace. Díky tomuto dotazníku mají pracovníci přehled o požadavcích okolí dané lokality a podle toho se

mohou rozhodnout, jestli zde klient může být zabydlen nebo ne. Následující kód jsme nazvali **Nedostatek bytů**. Další problém, se kterým se pracovníci při zabydlování klientů potýkají, je nedostatek bytů, převážně s bezbariérovým přístupem. To znamená, že pokud pracovníci chtějí zabydlet například osobu s omezenou schopností pohybu, je velice těžké najít pro ni byt v panelovém domě, kde má k dispozici například výtah či bezbariérový vchod. Samozřejmě v některých případech je také potřeba, aby byl i samotný byt bezbariérový a přizpůsobený dané osobě: „*Je to konkrétně u osob, které potřebují bezbariérové bydlení. Skutečně je tady tristní nedostatek bezbariérových bytů. A když už je bezbariérový byt, často není bezbariérový vstup do domu a podobně.*“ (Participantka 4).

Další problém, který se zabydlováním klientů souvisí, je nedostatek větších bytů pro velké rodiny. Participantka 4 dále uvádí, že většinou mají k dispozici pouze menší byty, které ale nejsou pro velké rodiny vhodné: „*Další bariéra, kterou vnímáme nejenom od majitelů bytů, ale i v rámci soužití s komunitou, kam by se ty osoby měly stěhovat, jsou vícečetné rodiny... To je velká bariéra. Důvodem je prostě ten nedostatek větších bytů... Nám se od investorů dostává spíš těch menších bytů.*“ Poslední kód v této kategorii se jmenuje **Závislost – problém**. Další bariéra, se kterou se pracovníci mohou setkat, je závislost klientů na drogách či na alkoholu. Dvě participantky se ve výpovědích shodly na tom, že závislost je pro klienty jednou z velikých překážek v udržení si stabilního bydlení. To potvrzuje Štěchová (2025), podle které závislost a drogách či na alkoholu mnohdy souvisí se ztrátou bydlení a následným životem na ulici, a pokud závislost přetrvává i v případě, kdy si jedinec najde bydlení, mnohdy může vést k jeho opakované ztrátě. Pracovníci se klientům samozřejmě snaží pomoci, ale jak jsme již zmiňovali výše, celý projekt Housing First funguje na dobrovolné bázi. To znamená, že pracovníci nemohou klienty k ničemu nutit a pokud klient nechce pracovat na zlepšení své životní situace, pracovník s tím bohužel nic nenadělá. Participantka 4 v rozhovoru uvedla, že pro závislé klienty není problém získat peníze na zaplacení nájmu. Problém nastává až tehdy, kdy ty peníze raději vloží například do nákupu alkoholu než do zaplacení nájemného: „*Oni jsou schopní ty peníze získat... to není nepřekonatelná bariéra. Ale problém je, že pro ně je prioritou závislost a až pak zaplacení nájmu.*“ Participantka 1 dodává, že s těmito klienty se velice těžko spolupracuje. To znamená, že když se například objeví nějaký problém, který je potřeba vyřešit, pracovníci si s klientem sjednají schůzku a nejdříve společně situaci proberou. U těchto klientů je ale velice těžké se na takové schůzce vůbec domluvit. A když už se pracovníkům povede si s nimi sjednat termín, ve většině případů nepřijdou, protože na schůzku například v důsledku užívání alkoholu zapomněli: „*Ta závislost je opravdu problém.... Když se třeba něco stane,*

co je potřeba vyřešit, jo, tak se s něma samozřejmě potřebujeme sejít a probrat to. Ale právě kolikrát je to těžké se s něma na něčem takovém vůbec domluvit... a když už se teda domluvíme, oni nakonec třeba nepřijdou, protože na to zapomněli anebo se na něco vymluví...“ Participantka 4 dodává: *„Takže plánujeme schůzky vždy na dobu, kdy víme, že jsou bez peněz, aby se vůbec dalo něco naplánovat a realizovat.“* Z výpovědí participantek tedy vyplývá, že závislost na alkoholu či drogách je jednou z velkých překážek při spolupráci s klienty. Problém spočívá v tom, že klienti dávají přednost svým závislostem před, například, placením nájemného. A když se pracovníci snaží vzniklou situaci vyřešit, s klienty se velice špatně domlouvá a celkově spolupracuje. Participantka 4 v rozhovoru také zmínila, že opravdový problém ale nastane, pokud klienti dostanou abstinenční příznaky. Pokud tedy závislý klient nechce bojovat se svojí závislostí, pracovníci se mu alespoň snaží pomoci ve správném rozdělení financí: *„Snažila jsem se jí alespoň pomoci, ať si líp rozpočítá peníze, aby se nedostala do situace, kdy by musela abstinovat a prožívala ty abstinenční příznaky...“*

Následuje kategorie s názvem **Náš tým**. Mít dobrý tým založený na vzájemné podpoře je pro každou práci nebo projekt klíčové. Pokud se jedinec cítí v kolektivu dobře a má podporu v ostatních kolezích, se kterými denně spolupracuje, podporuje to jeho výkonnost a efektivitu práce. Jak jsme již výše uvedli, celý tým není vybrán náhodně, ale všichni členové byli vybráni koordinátorkou projektu a práce jim byla nabídnuta. Proto považujeme za důležité se tomuto tématu více věnovat. První kód, který spadá pod tuto kategorii, se jmenuje **Naše sestava**. Základní tým projektu Housing First se skládá celkově ze sedmi členů. Jak jsme již zmiňovali v úplně první kategorii, projekt je rozdělený na dvě sekce, a to kontaktní místo bydlení, ve které působí dva klíčoví pracovníci, a Aktivitu A, jejíž součástí jsou další dva klíčoví pracovníci. Tito čtyři pracovníci mají dvě kanceláře, které jsou propojené za účelem rychlejší a efektivnější komunikace mezi těmito členy týmu. Participantka 2 uvádí: *„Máme dvě propojené kanceláře, kde pracujeme na bydlení, což je právě super, protože se takhle můžeme rychleji domlouvat, když potřebujeme.“* Dalším členem je navigátor. Participantka 2 dále popisuje: *„Pak je tam navigátor, který se zaměřuje na vyhledávání a doporučování vhodných možností pro naše klienty.“* Dalším důležitým členem týmu je realitní makléř, který zajišťuje byty, do kterých se budou klienti zabydlovat. To znamená, že tedy komunikuje s majiteli bytů a domlouvá s nimi spolupráci. Participantka 4: *„Protože my máme úplně neskutečného realitáka v tom smyslu, že on opravdu... On má opravdu jako širokou sociální síť a tím, že v těch realitách dělá, takže už i ví.“* Participantka 4 dále

v rozhovoru vyzdvihuje fakt, že v ostatních projektech nemají svého vlastního realitního makléře, který se touto oblastí zabývá, ale většinou se právě do této pozice etabluje někdo z pozice pracovníka v sociálních službách: „*To moc ale takhle v těch projektech nedělají. Většinou se etablují z pozic pracovníků v sociálních službách.*“ Posledním a také velice důležitým členem týmu je koordinátorka projektu, která dohlíží na to, aby všechno fungovalo tak, jak má. Další kód, který spadá pod tuto kategorii, se jmenuje **Boží tým**. Všichni participanti se v rozhovorech shodli v tom, že si nedokáží představit pracovat v lepším týmu než v tom současném. Participantky v rozhovorech také vyzdvihovaly skutečnost, že svým spolupracovníkům důvěřují a všichni si navzájem pomáhají a podporují se. Participantka 1: „*My máme ten tým fakt prostě takový fajnový, takže když něco, tak vlastně si můžete i poradit a říct jako hele, tady to nejde... takže ten náš tým je fakt prostě super.*“ Participantka 2 doplňuje: „*Hodně si to tady všechno i v té kanceláři říkáme a občas si i zanádváme, když prostě zjistíme, že ti klienti třeba lžou.*“ Participantka 3 zase vyzdvihuje, že se na své spolupracovníky může vždycky spolehnout, a že pozitivní pracovní prostředí je pro ni velice důležité: „*Řekla bych, že to pracovní prostředí máme tady velmi pozitivní, což je podle mě dost důležité pro tu práci. Můžu se spolehnout na své kolegyně, i když jsem například zrovna mimo kancelář... Když třeba můj klient přijde, tak už ví, že se na ně může obrátit, když já třeba chybím...*“ Participantka 4 v rozhovoru uvedla, že už nikdy nenajde lepší pracovní tým než ten, který teď má: „*Já si za nima, jako nesmírně stojím a trochu jsem jim řekla, že malinko se na ně zlobím, že jsou tak báječní. Protože až tento projekt skončí... Já půjdu do důchodu, protože už lepší tým mít prostě nebudu.*“ Z výpovědí participantů tedy můžeme usoudit, že mít dobrý tým je pro efektivní práci velice důležité. Pracovníci se snaží vzájemně podporovat a pomáhat si, což jim může mnohdy jejich práci ulehčit. Všichni také vědí, že se můžou na své kolegy obrátit s čímkoli, co je trápí, a v kolektivu se tak cítí bezpečně a bez obav, že by je někdo například soudil. Jak tvrdí Kebza (2005), jedním z důležitých zdrojů sociální opory jedince je právě interakce s ostatními kolegy v práci. Následuje kód s názvem **Boží šéfka**. Pro udržení dobré atmosféry a vzájemné důvěry v týmu pracovníků je samozřejmě důležité mít dobrého koordinátora, který je pro všechny pracovníky oporou a vytváří vhodné podmínky pro efektivní práci. Participanti se v rozhovorech shodují na tom, že mají úžasnou koordinátorku, za kterou by, jak se lidově říká, dali ruku do ohně. Participantka 2: „*Ona nás v tom podporuje všechny kolegy... Ona prostě tady utváří atmosféru... to je jako... to je prostě člověk na správném místě.*“ Participantka 1 v rozhovoru uvedla, že je koordinátorka projektu vždycky podrží, když je potřeba, a mohou se na ni s čímkoliv obrátit: „*Fakt za ní vždycky můžeme přijít, když něco*

potřebujeme... a ona vždycky pomůže.“ Z výpovědí participantů můžeme tedy usoudit, že je velice důležité pracovat v přátelském a bezpečném prostředí, ale aby tým fungoval tak, jak má, musí mít někoho, kdo dané členy povede. V tomto případě je to koordinátorka projektu, které všichni členové týmu důvěřují, a která jim vždycky pomůže a podpoří je, když je potřeba. Participantka 3 doplňuje: *„Ale mám štěstí, že mám teď takovou šéfovou, jakou mám. Protože ona v týhle organizaci... kope fakt jako... ta kdyby slyšela, viděla, že já jsem... že někdo mě chce ublížit, tak ta se za mě půjde prát. Já ji strašně obdivuju.*“ Předposlední kód se jmenuje **Porady každý pátek**. Koordinátorka projektu samozřejmě musí mít přehled o všem, co se v projektu odehrává. V tomto směru je tedy klíčová neustálá komunikace se členy svého týmu, kteří ji neustále informují o tom, jaké udělali s klienty pokroky nebo s jakými problémy, které je potřeba vyřešit, se momentálně potýkají. To bylo pro koordinátorku velice časově náročné, tak zavedla porady každý pátek, kterých se účastní všichni klíčoví pracovníci. Podle Ministerstva práce a sociálních věcí (2024) by se měl pracovní tým scházet alespoň jedenkrát týdně na společných poradách. Participantka 2 popisuje, že na těchto poradách všichni společně prodiskutují situaci svých zabydlených klientů a pokud se objeví nějaký problém, společně promýšlí možná řešení: *„Takže opravdu na těch poradách probereme všechny zabydlené klienty... O těch se teda bavíme a pokud se vyskytne nějaký problém, tak ho společně řešíme a navrhnou se ty strategie. Pak se domluvíme na určité strategii, každý tady řekne svůj názor a pak se dohodneme a stanovíme si nějaký plán.*“ Participantka 1 v rozhovoru uvedla, že na těchto poradách mohou pracovníci opravdu probrat všechny oblasti, ve kterých se klient posunul, ale i situace, ve kterých si daný pracovník neví rady a potřebuje slyšet názor svých kolegů: *„Diskutujeme všechny strategie, jak pomoci klientům. Také mluvíme o úspěších, o tom, kdo našel práci, kdo se vrátil do školy, a hodnotíme pokroky. O všech klientech vlastně mluvíme a probereme úplně všechno, co je potřeba.*“ Participantka 2 doplňuje, že v některých situacích je opravdu velice nápomocné vyslechnout si rady ostatních, protože oni mohou danou situaci vidět jinak, a mohou tedy přijít na řešení problému, se kterým si daný pracovník původně nevěděl rady: *„Každý z nás vyjádří svůj názor a společně to vyhodnotíme. Každý přinese svůj pohled a podle toho se rozhodneme, jakým směrem jít. Ono je to dobré v tom, že občas ti kolegové tu situaci zase vidí jinýma očima a vidí tam ty věci, co já třeba nevidím... takže mi to pomůže najít řešení.*“ Tyto porady jsou tedy velice důležité pro ještě efektivnější práci a pro to, aby měla koordinátorka projektu přehled o tom, s jakými problémy se členové týmu při práci s klienty potýkají. V rámci těchto porad se samozřejmě proberou všechny možné strategie a řešení daného problému s klientem. Wells (2018) potvrzuje, že pravidelné týmové porady

podporují pracovníky v dalším rozvoji kompetencí potřebných pro efektivní práci s klienty. Poslední kód této kategorie jsme nazvali **Metodické porady**. Tento kód jsme sem zařadili, protože úzce souvisí s předchozím kódem. Jak jsme již psali výše, pokud se pracovník potýká s problémy při řešení situace se svým klientem, všechno se probere na poradách, které probíhají každý pátek. Na těchto poradách řekne každý člen týmu svůj názor na danou situaci a celý tým se společně pokusí navrhnout další postupy a strategie, které by danému pracovníkovi pomohly problém vyřešit. Může se ale stát, že ani na těchto poradách se nedoberou k žádnému řešení a zkrátka si neví rady. V takovém případě se zorganizuje tak zvaná metodická porada. Podle Ministerstva práce a sociálních věcí (2024) jsou metodické porady velice důležité a na základě těchto porad je možné najít řešení na situaci, kterou nebyl pracovní tým schopný vyřešit sám. Participantka 3: *„A když už fakt nevíme ani po poradě vlastně s paní koordinátorkou a kolegama, tak právě máme třeba ty metodický porady. A tam to právě můžeme rozebrat.... Jak oni vlastně ostatní na to nahlíží a jak teda by poradili, co a jak.“* Podle participantky 1 se těchto metodických porad zúčastní daný klíčový pracovník, koordinátorka projektu a další kolegové buď z jiných projektů nebo z jiných služeb, kteří by mohli být nápomocní: *„Jsem tam vlastně já, koordinátorka projektu a jsou tam třeba z Prahy, jo... je tam metodička a jsou tam i další kolegové z dalších služeb, co vlastně přijdou, a ti řeknou svůj názor.“*

Další kategorie se jmenuje **Má to smysl**. Vzhledem k tomu, že koncept Housing First je v České republice poměrně nový ve srovnání s ostatními koncepty týkajícími se řešení bezdomovectví, přišlo nám také důležité zeptat se pracovníků organizace, zda jim tento projekt dává smysl, a jak velkou roli hraje v této oblasti. První kód této kategorie jsme nazvali **Dlouhodobí – spíš ne**. Tři participantky se shodly na tom, že projekt Housing First má určitě smysl a hraje klíčovou roli v redukci bezdomovectví, ale spíše u jedinců, kteří jsou bez přístřeší maximálně pár let. Podle participantky 1 spouště jedinců, kteří žijí dlouhodobě na ulici, spíše vyhovuje v případě potřeby využívat sezónních služeb, jako jsou například noclehárny: *„Některým to prostě jakoby vyhovuje, že jo stan na léto, no... tak na zimu si přijdou pro teplé oblečení, deky, spacáky, nějakou tu potravinku do denních center vlastně můžou chodit... i noclehárnu.“* Participantka 2 také doplňuje, že některým jedincům život na ulici opravdu vyhovuje a vlastně ani bydlet nechtějí: *„Někteří lidé na ulici nechtějí vlastně jakoby do bytu.“* Participantka 3 dokonce v rozhovoru uvedla, že má obavy z toho, že pro některé osoby, které jsou opravdu dlouhodobě bez přístřeší, by stabilní bydlení vlastně nebylo ani přínosem: *„My vlastně máme třeba v databázi i osoby, které jsou dlouhodobě na*

ulici a mají závislost na alkoholu a ti jsou zvyklí žít na ulici a neumí si představit, že by bydleli v byte... Tak tam mám trochu obavu toho propadu toho zdraví, že by jim to vlastně mohlo udělat zle.“ Z výpovědí participantek tedy můžeme usoudit, že podle nich má projekt Housing First rozhodně smysl u osob, které žijí krátkodobě na ulici, ale u dlouhodobého bezdomovectví se nachází spousta bariér, které mohou být mnohdy nepřekonatelné. Jednou z největších bariér je podle participantek hlavně to, že tyto osoby, které zažívají dlouhodobé bezdomovectví, ve většině případů nechtějí a ani si neumí představit mít stabilní bydlení. Participantka 2 doplňuje: *„Ale pro ty, co byli na ulici jen krátkodobě nebo si prošli nějakou krizovou situací a ocitli se na ulici, tak pro ty určitě to pomáhá snížit bezdomovectví.“* Jediná participantka 4 se svým názorem vymyká a tvrdí, že i dlouhodobé bezdomovectví není nepřekonatelnou bariérou: *„Naše první zabydlená domácnost byla paní, která se potýkala s tím, že chvíli byla na noclehárně, chvíli na ubytovně, a pak nějaký čas venku... celých 10 let... a teď už bydlí. Takže si nemyslím, že když je někdo opravdu dlouhodobě na ulici, že by to bylo bez šance.“* Následující kód nese název **Má to smysl**. Ačkoliv se většina participantek shodla na tom, že projekt Housing First pomáhá hlavně osobám, které se potýkají s krátkodobějším bezdomovectvím, všechny v rozhovoru uvedly, že jim tento projekt dává smysl, a že je určitě velice důležité se tímto konceptem zabývat a dále jej rozvíjet. Participantka 2: *„Ale... housing first to bezdomovectví určitě redukuje. Už jenom kdy vidím, kolik lidí máme zabydlených a jsou to i rodiny s dětma.“* Participantka 1 také v rozhovoru uvedla, že jí projekt Housing First určitě dává smysl, a že lidem opravdu pomáhá zlepšit jejich životní situaci: *„A my to i vidíme na těch lidech, že když jsou u nás zabydlení třeba už půl roku, a to už na nich prostě vidíte, že opravdu ta změna nějaká nastala... že ta naše práce má smysl. Ty housingy opravdu smysl mají.“* Z výpovědí participantek tedy vyplývá, že je důležité se konceptem Housing First dále zabývat a rozvíjet jej, protože má opravdu veliký potenciál v boji proti bezdomovectví a samotné pracovnice, které se v této oblasti denně pohybují, v tom vidí smysl. To potvrzuje Ministerstvo práce a sociálních věcí (2022), které v tiskové zprávě uvedlo, že projekty Housing First mají v České republice úspěšnost 86 %, což je srovnatelné s projekty realizovanými v zahraničí. V návaznosti na toto téma nám zbývá poslední kód této kategorie, který se jmenuje **Jen jeden neúspěch**. Z výpovědí participantek plyne, že mají v současné době v rámci projektu zabydlených patnáct domácností a za celou dobu realizace projektu pracovnice zažily jen jeden neúspěch, kdy se klientka musela odstěhovat ze svého bytu. Participantka 3: *„Co se týče našeho projektu, tak zatím vlastně máme jen jeden propad, kde se klientka musí odstěhovat. Ale z 15 zabydlených domácností si myslím, že to je úspěšné.“* Participantka 1

v rozhovoru také uvedla, že zatím zažili jen jeden neúspěch, kdy už bohužel nebylo jiné řešení vzniklé situace. Participantka ale zmínila, že i když se klientka musela z bytu odstěhovat, podpora ze strany pracovníků nekončí, a budou se jí nadále snažit pomoci: *„Tady už to bohužel opravdu jinak nešlo... ale ta pomoc i tak nekončí... samozřejmě ji jen tak neopustíme a nenecháme skončit na ulici.“*

Poslední kategorie, kterou se budeme zabývat, se týká toho, jak práce v tomto projektu ovlivnila pracovníky, kteří zde působí, a nese název **Jak mě to ovlivnilo**. Jde především o to, jak zkušenosti v tomto projektu se specifickou cílovou skupinou působí na jejich psychiku a jestli nějak změnily jejich pohled na boj proti bezdomovectví. První kód této kategorie tedy nese název **Práce VS osobní život**. Participantky se shodly v tom, že je občas těžké oddělovat profesní a osobní život. Pro participantku 3 je občas obtížné oprostit se ve svém volném čase od myšlenek na práci a psychicky si odpočinout: *„Když se stanou nějaké krizovky, snažím si to úplně nebrat domů, ale občas to samozřejmě prostě nejde. Takže prostě přemýšlím, co bych měla další den udělat a tak... Takže občas je to na tu psychiku těžké...“*

Participantka 1 zase v rozhovoru uvedla, že si až díky praxi v tomto projektu uvědomila, jak se má její dcera vlastně dobře v porovnání s některými případy, se kterými se setkala. Je pro ni ale těžké nemyslet doma na svoji práci a pořád má v hlavě některé rodiny, se kterými pracuje. V rozhovoru uvedla, že možná proto je vůči své dceři tak ochranná: *„Já jsem si vlastně díky tomu uvědomila, že ta moje dcera se má fakt dobře. Ona má vlastně všechno, co potřebuje, jo... to ty děti prostě nemají... Ale mám o ni asi moc velký strach, když vidím, co se může dít... takže určitě mě to ovlivnilo.“* Pro participantku 2 bylo ze začátku hodně těžké oddělit pracovní život od osobního, ale čím déle v projektu působí, tím je to pro ni lehčí. V rozhovoru uvedla, že se s tím už naučila lépe pracovat: *„Jako ze začátku to pro mě bylo hodně těžký a hodně jsem si to brala... ale časem jsem se to naučila trochu oddělit. Ale tak samozřejmě se někdy stane, že se nachytám u toho, že nad něma přemýšlím.“* Z rozhovorů tedy vyplývá, že pro participantky není lehké, jak se lidově říká, „nebrat si svoji práci domů“. Občas nad svými klienty přemýšlí a hledají možný způsob řešení jejich situace i ve svém volném čase, kdy by se měly věnovat například svým koníčkům nebo rodině. Poslední kód jsme pojmenovali **Už vidím tu cílovku jinak**. Participantka 3 v rozhovoru uvedla, že před nástupem do projektu neměla žádné zkušenosti s cílovou skupinou, na kterou je zaměřen, a vůbec nevěděla, co od klientů čekat. Díky své praxi v projektu však zjistila, že s klienty Housing First se dá pracovat tak, jako s každou jinou cílovou skupinou: *„Změnilo mi to určitě pohled na tuto cílovou skupinu, se kterou jsem zjistila, že se dá úplně normálně*

pracovat... že mají své sny a cíle, kterých reálně mohou dosahovat.“ Participantka 1 také před nástupem do projektu neměla žádné zkušenosti s konceptem Housing First a měla lehké obavy, jestli jí daná cílová skupina sedne. Nakonec ale zjistila, že s touto cílovou skupinou se dá pracovat tak, jak s každou jinou: *„Já tím, že jsem s tou cílovkou neměla žádné zkušenosti, tak jsem se docela bála a říkala jsem si, jaké to bude...jako ty obavy jsem ze začátku měla... Ale nakonec jsem zjistila, že oni jsou cílovka, jako každá jiná... že jsou prostě v pohodě.“* Participantka 2 před nástupem do projektu již měla zkušenosti s podobnou cílovou skupinou, ale také si nebyla jistá, jestli tuto výzvu zvládne. Bála se, že tato cílová skupina může být nebezpečná, ale postupem času zjistila, že její představy byly mylné: *„Pravdou je, že jsem se bála, když jsem slyšela ze začátku, že to budou lidi, kteří mají duální diagnózy... Bezdomovci... Říkám si: „Ježíš Maria, co to je? To asi nedám.“ Bála jsem se, protože s tou cílovkou jsem pracovala, ale ne takhle aktivně. Ale nakonec jako fajn, pohoda... dá se s nima vyjít.* Z výpovědí participantek tedy plyne, že ze začátku nevěděly, co od dané cílové skupiny čekat a nebyly si jisté, jestli tuto výzvu zvládnou. Nakonec je ale nabývající zkušenosti v projektu přesvědčily o opaku a teď už ví, že s touto cílovou skupinou se dá pracovat tak, jako s každou jinou.

5.2 Interpretace výsledků výzkumu

Hlavním cílem našeho výzkumu bylo **porozumět osobním zkušenostem sociálních pracovníků s konceptem Housing First v České republice**. V souvislosti s tímto cílem jsme si vybrali kvalitativní výzkumné pojetí se zaměřením na případovou studii dané organizace. K získání kvalitativních dat jsme použili dvě metody sběru dat, a to polostrukturované rozhovory se čtyřmi participanty a obsahovou analýzu dokumentů organizace, které souvisí se zkoumaným tématem. Díky získaným datům se nám podařilo odpovědět na hlavní výzkumnou otázku: *Jaké jsou osobní zkušenosti sociálních pracovníků s konceptem Housing First v České republice?*

Na základě výpovědí participantů lze usoudit, že projekt Housing First realizovaný organizací, která je předmětem naší případové studie, se skládá ze dvou důležitých sekcí. První sekcí je tak zvané Kontaktní místo bydlení, kam nejprve zamíří všechny osoby, které se chtějí do projektu zapojit a získat stabilní bydlení. V této sekci působí dva pracovníci, kteří s klienty provedou vstupní rozhovor. V rámci tohoto rozhovoru proberou klientovu aktuální situaci, problémy, se kterými se potýká, a oblasti, které by chtěl v životě změnit. Poté klienty zařadí do databáze žadatelů o bydlení, na základě které mohou být majitelem

bytu vybrání pro zabydlení. Až je klient zabydlen, přechází do tak zvané sekce A, kde si ho přebírá další klíčový pracovník, se kterým dále pracují na udržení bydlení a zlepšení ostatních oblastí klientova života. Jelikož tým realizující tento projekt bere svoji práci velice vážně, snaží se být co nejvíce efektivní, aby mohli opravdu měnit lidem životy. Rozhodli se tedy, že nechtějí být stejní, jako všechny ostatní projekty, ale naopak chtějí mít zavedené vlastní postupy a strategie. Při zavádění projektu se tedy snažili inspirovat co nejvíce projekty a příručkami a za pomoci svých předchozích zkušeností si postupem času zavedli vlastní inovativní strategie. Na základě svých osobních zkušeností pracovníci uvádějí, že jednou z nejeftivnějších strategií je tak zvaný index potřeby zabydlení, díky kterému mohou pracovníci spravedlivě usoudit, který klient potřebuje zabydlet nejvíce. Jedná se o bodový systém složený z více aspektů, na základě kterých jsou klientovi přiřazeny body. Ten klient, který má nejvíce bodů, potřebuje nejrychleji zabydlet. Mezi tyto aspekty patří například stav bydlení klienta nebo počet dětí. Další velice účinnou inovací je soubor šesti až sedmi menších konferencí určených pro pracovníky působící v projektu za účelem vzájemného sdílení osobních zkušeností. Tyto konference také slouží k tomu, aby si pracovníci lépe dokázali představit, čím si klienti během procesu zabydlení musí projít. Za velice přínosnou považujeme druhou konferenci, které se zúčastnili jak pracovníci tohoto projektu, tak externisté. Cílem bylo rozdělit účastníky do skupin, ve kterých si poté prošli všemi fázemi procesu zabydlování, aby si lépe dokázali představit, jak se klienti mohou cítit.

Pracovníci samozřejmě používají i více zažité strategie, které převzali z jiných projektů. Nejprve se jedná o individuální přístup ke všem klientům. Pracovníci si tedy uvědomují, že každý klient je jedinečný a nemůžou tedy ke všem přistupovat stejně. Každý jedinec má své vlastní potřeby, kterým se pracovníci musí přizpůsobit. Cílem projektu je také připravit klienty na život bez neustálé podpory, kterou jim pracovníci poskytují. S každým klientem si tedy sestavili individuální plán osamostatnění, v rámci kterého si nastavili oblasti v jeho životě, na kterých musí pracovat, aby byl klient schopný udržet si stabilní bydlení a celkově zlepšit svoji životní situaci. Může jít například i o životní návyky, které si klient musí osvojit, aby byl schopný se o sebe sám postarat. Jak jsme již zmínili výše, pracovníci jsou v každodenní interakci se svými klienty, a i když se snaží s nimi udržovat přátelský vztah založený na vzájemné důvěře, ne vždycky jsou k nim jejich klienti zcela upřímní, což ztěžuje průběh spolupráce. Podle pracovníků jim každý klient občas podá mylné informace. Samozřejmě se snaží svým klientům pořád připomínat, že se nemusí bát se jim s čímkoliv svěřit, ale to občas nemusí stačit. Pro pracovníky organizace může být tedy občas náročné

se s klienty domluvit a musí pořád myslet na to, aby s nimi udržovali dobrý vztah, protože bez toho není možné s klienty pracovat. Mají tedy již zažité určité strategie komunikace, díky kterým se jim daří se svými klienty navázat důvěrný vztah. Při interakci s klienty se k nim snaží mít přátelský přístup a brát je jako sobě rovné. Pokud klienti budou cítit, že je pracovníci nesoudí a nijak se nad nimi nepovyšují, jen to posílí důvěru, která je pro jejich vzájemný vztah velice důležitá. Dále se své klienty snaží upřímně informovat o tom, jak bude celý proces zabydlování probíhat, včetně všech možných překážek, které budou muset společně překonat. Pracovníci se také vždycky snaží vcítit se do situace svých klientů, aby lépe porozuměli problémům, se kterými se potýkají. Většině pracovníků v tomto projektu se ale již u minimálně jednoho klienta stalo, že nevěděli, jak s ním navázat dobrý vztah. V takovém případě pracovníci nesmí zapomínat na to, že každý klient je jiný, a tím pádem na každého může platit jiná metoda. Proto má pracovní tým každý pátek porady, na kterých každý pracovník řekne na daný problém svůj pohled a společně přijdou na metodu, jakou se s klientem lépe poznat a sblížit. A pokud problém není možné vyřešit ani s pomocí kolegů, přichází na řadu tak zvaná metodická porada, které se zúčastní klíčový pracovník, koordinátor projektu a další externí odborníci. Zde se problém znova dopodrobna probere a všichni účastníci se pokusí společně najít řešení. Každý pracovník by měl také mít nějaké zásady, kterými se řídí, a v organizaci, která je předmětem naší případové studie, to není jinak. Zkušenosti pracovníků ukazují, že jsou tady pro své klienty a pomohou jim vždy, když bude potřeba. To se jim také snaží neustále připomínat, že tady nejsou proto, aby je soudili nebo jim ztěžovali už tak složitou životní situaci, ale právě proto, aby společně překonali všechny bariéry a překážky, které je na cestě za lepším životem potkají. Pracovníci se také řídí zásadou, že nemohou žádného klienta nutit ke spolupráci, pokud on sám nechce. Je velice důležité, aby měli klienti dostatek motivace změnit nepříznivou životní situaci, ve které se nachází. S tím také souvisí pravidlo, že pracovníci by měli klienta nechat rozhodnout se, kterou oblast svého života by chtěl zlepšit.

V reflexi své praxe sociální pracovníci také popisovali bariéry, se kterými se potýkají, a které v některých případech zatím není možné překonat. Jednou z největších bariér je segreganční mapa. Jde o aplikaci, která představuje mapu oblastí, do kterých organizace zkrátka nemůže klienty zabydlovat. Jedná se tedy o sociálně vyloučené oblasti, ve kterých se častěji vyskytují nežádoucí sociální jevy. Problém spočívá v tom, že tato mapa není aktualizovaná, ačkoliv jeho autoři tvrdí opak. Participant ve svých výpovědích uvedli, že některé oblasti, které podle segreganční mapy nejsou na zabydlování vhodné, jsou ve skutečnosti úplně v pořádku

a klienti by zde mohli jít bydlet. Tuto bariéru ale pracovníci nemohou nijak ovlivnit, což je pro ně velice frustrující. Participantů na základě svých zkušeností také uvedli, že další velkou bariérou je závislost na alkoholu nebo na drogách, se kterou se klienti mohou potýkat. V tomto případě je totiž pro klienty velice náročné platit například nájemné, protože veškeré své peníze vloží do drog nebo do alkoholu. Pro pracovníky je také velice těžké se s takovými klienty na něčem domluvit, protože v mnoha případech odmítají spolupracovat. Další bariérou, se kterou pracovníci bojují, je diskriminace klientů ze strany jejich okolí. Podle pracovníků se v některých případech může stát, že klienty jejich okolí prostě nepřijme například kvůli jejich etnickému původu. Pracovníci proto vytvořili dotazník pro majitele bytu, který je zaměřený jak na jeho požadavky, tak na požadavky sousedů. Pokud majitel bytu například uvede, že daná komunita by ve svém okolí nesnesla někoho, kdo je odlišného etnického původu, pracovníci na to musí brát ohled a předejít tak zbytečným konfliktům. Z výpovědí participantů ale vyšlo najevo, že pro ně bylo velice těžké dotazník tvořit, protože zastávají názor, že každý jedinec má právo bydlet.

Na závěr považujeme za důležité zmínit, že většina sociálních pracovníků neměla žádnou předchozí zkušenost s takovým projektem. Jelikož byl projekt teprve v počátcích, pracovníci si nebyli úplně jistí, co přesně od něj a od cílové skupiny očekávat. Příchod do projektu vnímali jako osobní výzvu, kterou chtěli přijmout, ale zároveň měli pochybnosti o tom, jestli zvládnou práci s touto specifickou skupinou. I přes počáteční obavy se všichni pracovníci shodli, že jejich strach byl naprosto zbytečný, a že klienti, se kterými v rámci projektu pracují, jsou vlastně jako každý jiný, a není problém s nimi navázat dobrý vztah. Všichni pracovníci dokonce uvedli, že se k nim snaží mít přátelský vztah a skutečně jim záleží na tom, aby jim pomohli zlepšit jejich nepříznivou životní situaci. Můžeme tedy říci, že díky osobním zkušenostem již nemají obavy týkající se práce s touto cílovou skupinou. Samozřejmě práce v sociální sféře je náročná jak psychicky, tak fyzicky, což potvrzují i pracovníci, s nimiž jsme vedli individuální rozhovory. Jelikož se vždy snaží o empatický přístup a hlubší porozumění situaci klientů, někdy si jejich problémy berou příliš osobně a přemýšlí o různých možnostech řešení i ve svém volném čase. Podle jedné pracovnice není nic neobvyklého, když se jí na začátku spolupráce klient snaží dovolat klidně i několikrát denně, a to většinou kvůli naprosto banálnímu problému. Pracovníci se proto v takových případech musí naučit vyhodnotit závažnost situace a neřešit s klientem pořád tu stejnou věc, která se kolikrát ani nedá považovat za problém. Truhlářová (2003) uvádí, že osoby působící v sociální sféře se každý den potýkají s problémy a výzvami druhých a jejich práce je běžně

provázena intenzivními emocemi, jako jsou zlost nebo beznaděj, které mohou mít silný dopad na jejich vlastní psychiku. Pracovníci ale mají velice dobrý pracovní kolektiv, jak uvedli v individuálních rozhovorech. Všichni se shodli na tom, že když potřebují s něčím poradit nebo se jen vypovídat, vždycky se můžou obrátit na své kolegy. Samozřejmě se občas stane, že se na něčem neshodnou, ale i díky pozitivnímu působení koordinátorky projektu se jim podařilo si vytvořit přátelské pracovní prostředí, kde si členové týmu navzájem pomáhají, nebojí se vyjádřit a celkově se cítí v bezpečí.

Na základě hlavní výzkumné otázky jsme si stanovili dvě dílčí výzkumné otázky. První dílčí výzkumná otázka zní: *Jaké přístupy a strategie sociální pracovníci popisují na základě svých osobních zkušeností v projektu Housing First?* Druhou výzkumnou otázkou jsme zformulovali následovně: *Jaké výzvy a překážky sociální pracovníci vnímají a jak je reflektují ve své každodenní praxi v projektu Housing First?* V rámci analýzy získaných kvalitativních dat jsme našli na tyto výzkumné otázky odpovědi, které si v následujícím textu rozebereme.

5.2.1 Přístupy a strategie, které sociální pracovníci v praxi používají

V rámci analýzy dat jsme zjistili, že pracovníci organizace, která je předmětem naší případové studie, se stále snaží zavádět nové inovativní strategie a postupy práce s klienty, aby zvýšili efektivitu a úspěšnost projektu Housing First, ve kterém působí. Nejdříve je důležité upozornit na to, že před samotným spuštěním projektu bylo nutné zavést alespoň základní metodiky a postupy práce s klienty. A jelikož se pracovní tým opravdu chtěl lišit od ostatních a být co nejvíce efektivní, v rámci přípravy na realizaci projektu se snažili čerpat nejen z jednoho, ale z co nejvíce projektů Housing First, které znali. Načetli si tedy spoustu příruček a metodik, aby měli dostatek informací na zpracování si vlastních pracovních postupů. Je také důležité zmínit, že do získaných informací se také snažili vkládat vlastní zkušenosti, díky čemuž byli schopni zavést si opravdu efektivní strategie a postupy při práci s klienty. V této oblasti považujeme za stěžejní skutečnost, že pracovní tým si je vědom toho, že každý klient je jiný, a že na všechny nefungují stejné strategie a postupy, a proto se rozhodli čerpat z co nejvíce zdrojů. Je velice důležité si uvědomit, že každý projekt může mít trochu jiný pohled na danou problematiku, a tudíž by nebylo efektivní čerpat informace pouze z jednoho projektu.

Nyní se již můžeme začít věnovat inovativním postupům a strategiím, které si pracovní tým zavedl. Podle pracovníků je jednou z nejefektivnějších inovací tak zvaný index potřeby

zabydlení. Na začátek je důležité zmínit, že v rámci projektu je v databázi žadatelů o bydlení přibližně čtyři sta osob, ale organizace má k dispozici zatím pouze třicet sedm bytů. Jde tedy o to, že pracovníci musí při výběru klientů na zabydlení vyhodnotit, kdo z nich je v takové situaci, že potřebuje zabydlet okamžitě, a musí dostat před ostatními přednost. V tomto případě tedy pracovníci nemají daný žádný pořadník podle toho, který klient byl do databáze zařazen dřív. Je tedy velice důležité, aby pracovníci vyhodnotili potřebnost zabydlení klientů spravedlivě a hlavně objektivně, což pro ně může být občas těžké. Aby zajistili objektivní výběr klientů, kteří potřebují být co nejdříve zabydlení, pracovní tým zavedl již zmíněný index potřebnosti zabydlení, který by měl podpořit spravedlivý úsudek. Tento index tedy funguje jako jakýsi bodový systém, kde se klientům přiřazují body na základě určitých jevů a podle celkového počtu bodů se stanoví závažnost jejich situace a určí se, kdo potřebuje nejvíce pomoc. Mezi faktory a jevy, které index potřebnosti zabydlení hodnotí, patří například kvalita současného bydlení klienta, zda je klient bez domova, žije v nevyhovujících podmínkách nebo jestli je jeho byt příliš přelidněný.

V textu výše jsme si představili inovativní strategie, které pracovní tým v rámci projektu Housing First zavedl. Při práci s klienty ale samozřejmě nestačí jen inovativní metodika, ale pracovníci využívají i klasické postupy, které nejsou až tak originální, ale i tak jsou velice efektivní. Ministerstvo práce a sociálních věcí (2024) upozorňuje na to, že pracovní tým by si měl v rámci plánování realizace projektu zpracovat určité metody práce s klienty. Tým musí při práci s klienty vždy myslet na to, že každý klient je jiný se svými individuálními potřebami. Pracovníci tedy nemohou ke všem přistupovat stejně a plně si uvědomují odlišnost a individualitu každého jednoho klienta, se kterým pracují. To znamená, že není možné, aby na všechny klienty platily ty stejné postupy a strategie. Pracovníci si také plně uvědomují skutečnost, že je důležité se zaměřit na to, co klient opravdu potřebuje a chce, a tomu přizpůsobit danou spolupráci. Další strategie, kterou považujeme za důležitou zmínit, se týká přípravy klientů na život bez podpory pracovníků v rámci tohoto projektu. Jak jsme již zmínili v analýze získaných dat, tento projekt může být realizován pouze po dobu tří let. To znamená, že klienti musí být schopní udržet si bydlení i po skončení tohoto projektu. Po celou dobu projektu se tedy pracovníci snaží klienty naučit větší samostatnosti, aby se o sebe zvládli postarat a udrželi si své bydlení i když už tady pro ně daní pracovníci nebudou. Jde tedy o to, aby klienti během spolupráce získali návyky, které dříve neměli, a které jsou nezbytné pro udržení si všeho, čeho během projektu dosáhli. Na konec projektu pracovníci své klienty začínají připravovat již po roce spolupráce. Jejich cílem je tedy klienty připravit

na to, že po skončení projektu se o sebe budou muset postarat převážně sami. To, že najednou podpora skončí, určitě pro klienty nebude lehké, a proto se pracovníci snaží předcházet tomu nejhoršímu. Samozřejmě existuje spousta jiných organizací a projektů, na které se poté mohou klienti obrátit, a které jim v případě potřeby pomohou. Na to pracovníci také myslí a snaží se je na tyto organizace odkazovat, aby se nestalo, že po skončení projektu klienti o své bydlení přijdou. V rámci přípravy klientů na život bez neustálé podpory pracovníků organizace si tým připravil pro každého z nich tak zvaný plán osamostatnění. Na základě tohoto plánu si každý klient společně s pracovníkem určí kompetence, na kterých určitě musí zapracovat, aby byl v budoucnu schopný udržet si bydlení, které díky projektu získali. Díky tomuto plánu pracovníci i klienti ví, na co se v průběhu spolupráce zaměřit, a ve kterých oblastech na sobě zapracovat.

Poslední oblast, na kterou se v rámci zodpovězení na danou výzkumnou otázku zaměříme, jsou komunikační techniky, které pracovníci v rámci interakce s klienty používají. Pracovníci se snaží mít ke klientům již od začátku přátelský přístup, aby je nebrali jako autoritu, které se musí bát, ale spíše jako přitele, který jim pomůže dostat se z nepříznivé životní situace. Důležité je, aby se pracovníci nad klienty nijak nepovyšovali a brali je jako sobě rovné. To potvrzuje Vymětal (2008), podle kterého je při komunikaci velice důležité dbát na to, abychom se před druhými lidmi nepovyšovali a brali je jako sobě rovné. Také se snaží klientům vždy naslouchat a dát jim prostor vyjádřit se. S tím souvisí snaha pracovníkům být vždy ke svým klientům upřímní a podat jim všechny informace tak, jak opravdu jsou. To znamená, že jim vždy upřímně vysvětlí, že cesta, která je čeká, rozhodně nebude lehká a s tím je potřeba počítat. Dopodrobna jim tedy vysvětlí, co přesně je v budoucnu čeká, ať nejsou později klienti překvapeni a ať vidí svoji situaci opravdu realisticky. Samozřejmě je také klíčová upřímnost i ze strany klientů, protože pokud budou pracovníkům o své situaci lhát, nebudou jim schopni poskytnout potřebnou pomoc. Proto se pracovníci snaží již od začátku se svými klienty budovat přátelský vztah založený na vzájemné důvěře. Posledním důležitým přístupem je snaha pracovníků vcítit se do situace svých klientů a vidět tedy svět jejich očima. Pracovníci si plně uvědomují, že jedinci, kteří neměli možnost mít stabilní bydlení, mají životní standardy nastavené úplně jinak než ti, kteří měli vždycky domov. Proto je důležité vcítit se do jejich situace a snažit se pochopit, proč občas jednají jinak, než by okolí očekávalo. To pracovníkům pomůže získat lepší vhled do problematiky a poskytnout klientovi potřebnou pomoc.

Na základě analýzy a interpretace získaných kvalitativních dat můžeme tedy říci, že organizace, která je předmětem naší případové studie, se neustále snaží zavádět nové a inovační strategie a postupy práce s klienty, což se jim daří. Důležité je zmínit, že si plně uvědomují individualitu každého klienta a skutečnost, že tím pádem nemohou používat jen pár strategií a postupů, ale je potřeba se stále zlepšovat. Samozřejmě pracovníci používají i metodiku, která je zavedená vesměs ve všech projektech Housing First. Je tomu ale tak hlavně proto, že tyto postupy se při práci s klienty opravdu osvědčily a jejich práce je díky tomu efektivnější.

5.2.2 Výzvy a překážky, se kterými se sociální pracovníci potýkají

Cílem pracovníků této organizace je pomoci klientům získat stabilní bydlení a celkově jim nabídnout pomocnou ruku při řešení nepříznivé životní situace, ve které se ocitají. To ale není vždycky jednoduché a pracovníci se mnohdy potýkají s bariérami, které není snadné překonat. Jednou z největších bariér, se kterou pracovníci bojují, a kterou se jim bohužel zatím nepodařilo překonat, je tak zvaná segreganční mapa. Jde o online aplikaci, ve které jsou znázorněny oblasti, ve kterých pracovníci nemohou své klienty zabydlovat. Jedná se o oblasti, kde je větší kumulace nežádoucích sociálních jevů a sociálních problémů, jako jsou například vyloučené lokality. V těchto oblastech zkrátka není možné klienty zabydlet. Tato segreganční mapa je pro pracovníky největší bariérou, protože ačkoliv by měla být plně aktualizovaná, podle pracovníků tomu tak úplně není. Na této mapě jsou totiž podle nich uvedené některé oblasti, které již nejsou vyloučené, a klienti by zde tedy mohli být bez problémů zabydleni. S touto bariérou ovšem pracovníci nemohou nijak bojovat, což je pro ně velice frustrující. Další bariérou, se kterou se pracovníci při zabydlování svých klientů potýkají, je diskriminace klientů ze strany jejich okolí, převážně sousedů. V některých případech se může stát, že okolí svého nového souseda z nějakého důvodu prostě nepřijme, a dochází tedy k diskriminaci. V takovém případě musí samozřejmě pracovník zasáhnout a situaci vyřešit, ale ne vždycky je situace řešitelná. V jednom případě museli pracovníci svého klientce najít jiné bydlení, protože i přes jejich snahy okolí klientku bohužel nepřijalo. Pracovníci se snaží vzniku podobných situací předcházet a v rámci toho sestavili dotazník pro pronajímatele bytů. Tímto způsobem pracovníci získají potřebné informace o požadavcích jak majitele bytu, tak potenciálních sousedů klienta. Pokud z dotazníku například vyplývá, že okolí by nesneslo klienta jiné etnické národnosti, pracovníci se podle toho mohou rozhodnout, jestli do této lokality klienta ubytovat nebo se raději pokusit mu najít byt v jiné, a tedy více vyhovující oblasti. Je nutné podotknout, že z etického hlediska

nebylo pro pracovníky vůbec jednoduché tento dotazník tvořit. Zastávají totiž názor, že každý jedinec má právo na plnohodnotný život a zjištění, že takový dotazník je potřeba vytvořit, pro ně bylo zdrcující. Další bariéra, která pracovníkům organizace rozhodně neulehčuje jejich práci, je nedostatek bytů. Jak jsme již zmiňovali výše, v databázi žadatelů je zaregistrovaných přibližně čtyři sta osob, ale organizace má k dispozici pouze třicet sedm bytů, kam by mohla své klienty ubytovat. Jedním z největších problémů v této oblasti je nedostatek bezbariérových bytů. Jedná se tedy o byty určené pro osoby s omezenou schopností pohybu. Pro tyto osoby je velice náročné najít byt v panelovém domě, který by byl bezbariérový. S tím souvisí nedostatek větších bytů, do kterých by pracovníci mohli ubytovat rodiny s větším počtem členů. V rámci projektu má organizace k dispozici spíše menší byty, kam ale tyto velké rodiny není možné ubytovat. Pracovníci totiž nechtějí svým klientům pouze najít „nějaký byt“, ale chtějí, aby tento byt také splňoval standardy společnosti. Jde tedy o to, že nechtějí, aby se velké rodiny „mačkaly“ například v jednopokojovém bytě, ale aby měl každý člen rodiny možnost určitého soukromí. To potvrzuje Pleace (2017), který uvádí, že abychom mohli bydlení opravdu nazývat domovem, musí splňovat určité podmínky, a jednou z nich je vlastní prostor. To znamená, že klienti mají možnost mít svůj vlastní prostor, který si mohou vyzdobit podle svých vlastních představ, a ve kterém mají soukromí. Poslední bariéra, se kterou se pracovníci organizace potýkají, jsou klienti závislí na drogách a na alkoholu. Tyto závislosti totiž klientům značně ztěžují schopnost udržet si stabilní bydlení, které díky pracovníkům získali. Pro závislé klienty se totiž začíná stávat prioritou látka, na které si závislost vybudovali, a například placení nájemného jde lehce stranou. Vzhledem k tomu, že celá spolupráce je založená na dobrovolné bázi a klienti musí tedy chtít pracovat sami na sobě a na zlepšení své životní situace, pracovníci je nemohou do ničeho nutit. Také je velice složité si s těmito klienty například sjednat schůzku, na které by probrali daný problém, který vznikl, a pokusili se ho vyřešit.

5.2.3 Doporučení pro praxi

V rámci doporučení pro praxi nám přijde vhodné, aby organizace, která je předmětem naší případové studie, zapracovala na hlavních dvou oblastech:

První oblast se týká **informovanosti veřejnosti o programu Housing First**. Vzhledem k tomu, že spousta lidí má předsudky vůči osobám bez přístřeší, může se stát, že zabydlené klienty jejich okolí nepřijme, což je vlastně i jedna z největších bariér, o kterých pracovníci v individuálních rozhovorech mluvili. Proto by bylo vhodné se zaměřit na komunikaci

s veřejností například pomocí různých článků nebo besed zaměřených na pochopení toho, co Housing First vlastně znamená. Pro zlepšení vztahů mezi klienty a jejich okolím by se sociální pracovníci mohli také zaměřit na pořádání různých společných aktivit, jako například promítání filmu, společné vaření nebo různé soutěže. Pomocí těchto aktivit by se mohli lidé v místní komunitě více poznat, což by pozitivně přispělo k vzájemnému utužování vztahů. Vzhledem k tomu, že pořádání takových akcí bývá časově náročné, organizace by si mohla na tuto pozici vyhradit osobu na částečný pracovní úvazek, která by byla zaměřená právě na budování vztahů mezi klienty a sousedy. Druhá oblast se týká **vytváření prostoru, kde by si pracovníci mohli navzájem sdílet své osobní zkušenosti**. Pracovníci v individuálních rozhovorech zmínili soubor menších konferencí, které jsou ale zaměřeny primárně na členy týmu dané organizace. Podle nás by bylo velice přínosné podobné konference pořádat i v rámci projektů Housing First z ostatních regionů. Každý region se totiž může potýkat s jinými problémy a může mít zavedené své metodiky, které by si pracovníci pomocí těchto setkání mohli navzájem sdílet. Pracovníci by se tedy mohli naučit více spolupracovat s ostatními projekty a navzájem si pomoci.

5.2.4 Limity práce

Jedním z limitů naší práce může být kvalitativní pojetí výzkumu, které jsme zvolili, protože výsledky mohou být velice individuální a není tedy možné je zobecnit na celou populaci. Jak uvádí Švaříček a Šedřová (2010), kvalitativní data, na rozdíl od kvantitativních, nelze zobecnit na populaci. Jelikož jsme ale chtěli lépe a do hloubky porozumět zkoumanému jevu, považujeme kvalitativní výzkumu za adekvátní volbu. Dalším limitem naší práce je to, že v rámci případové studie jsme se zaměřili pouze na jednu organizaci, a tím pádem není nasycenost získaných dat tak vysoká. V tomto případě by pomohlo získat rozhovory s pracovníky jiných organizací, které realizují projekt Housing First, čímž bychom zvýšili množství relevantních dat a zajistili, že výsledky výzkumu budou aplikovatelné na širší vzorek případů.

ZÁVĚR

Koncept Housing First je systém trvalého a podporovaného bydlení, jehož hlavním cílem je poskytnout osobám bez přístřeší bydlení bez nutnosti splnění jakýchkoliv vstupních podmínek a pomoci jim tak zlepšit nepříznivou životní situaci, ve které se nachází. Cílem našeho výzkumu bylo tedy porozumět zkušenostem sociálních pracovníků s tímto konceptem.

V teoretické části jsme se zabývali třemi hlavními oblastmi. První kapitola se věnovala konceptu Housing First, jeho historii, cílové skupině, základním principům, týmu pracovníků působících v této oblasti, podpoře poskytované v rámci tohoto konceptu, a nakonec rozdílu mezi přístupem Housing First a prostupným bydlením. Dále jsme se věnovali problematice bezdomovectví, kde jsme popsali základní pojmy, jako je bezdomovectví, osoba bez přístřeší, sociální vyloučení a chudoba. Dále jsme se věnovali možným příčinám vzniku bezdomovectví, jeho typologii a nakonec prevenci. Poslední oblast byla zaměřena na problematiku sociálního bydlení, kde jsme více popsali jeho historii a uživatele, politiku sociálního bydlení a základní principy. Praktická část se věnovala kvalitativnímu výzkumnému šetření a byla rozdělena na tři části, a to popis metodologie výzkumu, analýza a následně interpretace získaných kvalitativních dat. Výzkumný soubor tvořili čtyři pracovníci zapojení do projektu Housing First, kteří působí ve stejné organizaci. Naším hlavním cílem bylo více porozumět zkušenostem pracovníků s konceptem Housing First, a tomu, jakým způsobem je tyto zkušenosti ovlivnily. Dále nás zajímalo, jaké postupy a strategie pracovníci používají při práci s klienty, a s jakými překážkami a bariérami se pracovníci v rámci realizace projektu potýkají.

Na základě analýzy kvalitativních dat získaných z polostrukturovaných rozhovorů jsme zjistili, že ačkoliv byli pracovníci zpočátku k projektu Housing First lehce skeptičtí a nebyli si jisti, jestli s touto cílovou skupinou budou schopni pracovat, nakonec díky svým nabývajícím zkušenostem v této oblasti změnili názor. Zjistili, že cílová skupina, na kterou se projekt zaměřuje, je jako každá jiná a dá se s ní pracovat. Nyní jsou také přesvědčeni, že koncept Housing First je jedním z nejúčinnějších nástrojů v boji proti bezdomovectví. Je tomu tak proto, že za celou dobu jeho realizace zažili jen jeden neúspěch, kdy se klient musel vystěhovat z bytu. S výjimkou tohoto jednoho případu byli všichni klienti vždy úspěšně zabydleni a dále pracují na zlepšení ostatních oblastí svého života. Z výzkumu také vyplývá, že organizace, která je předmětem naší případové studie, se neustále snaží zavádět nové inovativní metody práce s klienty, které se ukázaly jak velice efektivní. Jde například o index

potřebnosti zabydlení, díky kterému mohou pracovníci usoudit, který klient potřebuje získat bydlení nejdříve. Cílem této inovace je zabránit vlivu emocí při výběru potřebnosti zabydlení klientů. Pracovníci také využívají strategie, které sice nejsou inovativní, ale považují je za velice efektivní. Při práci s klienty si plně uvědomují, že každý jedinec je individuální a má svá specifická přání a potřeby. Proto se snaží mít ke každému klientovi individuální přístup. Pracovníci se také během celého procesu snaží klienty připravit na život bez jejich podpory, aby byli více samostatní a zvládli si udržet bydlení, které díky projektu získali. Pracovníci tedy zavedli plán osamostatnění, v rámci kterého si s klienty určí hlavní oblasti, na kterých je potřeba pracovat, aby byli po skončení projektu schopni sami se o sebe postarat. Na základě rozhovorů jsme také zjistili, že jednou z největších bariér, se kterou se pracovníci potýkají, je tak zvaná segregáční mapa. Jedná se o aplikaci, v rámci které jsou určeny oblasti, ve kterých pracovníci nesmí své klienty zabydlovat. Pracovníci ale uvedli, že ačkoliv by tato aplikace měla být zaktualizovaná, rozhodně tomu tak není. To znamená, že některé oblasti, které podle mapy nejsou určeny na zabydlení klientů, ve skutečnosti vhodné být mohou. Tuto bariéru pracovníci bohužel nemohou nijak ovlivnit, což je pro ně velice frustrující. Mezi další bariéry, se kterými se pracovníci potýkají, patří diskriminace klientů ze strany jejich okolí, závislosti na alkoholu nebo na drogách, se kterými se klienti potýkají a nedostatek bytů, kam by pracovníci mohli klienti zabydlet.

Za hlavní přínos naší práce považujeme zjištění inovací, které si organizace zavedla. Ostatní projekty by se mohly díky naší práci inspirovat a například převzít některé přístupy a metody práce s klienty, které by jim mohly ulehčit a zefektivnit práci. Zároveň bychom chtěli upozornit na to, že koncept Housing First je nástroj v boji proti bezdomovectví, který má veliký potenciál a měli bychom se mu dále věnovat a rozvíjet jej.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- BALÁŠ, Ondřej a kol., 2010. *Aktuální otazníky fenoménu bezdomovství: Sčítání bezdomovců v Brně v roce 2010*. 1. vyd. Brno: Centrum sociálních služeb. ISBN 978-80-2549015-0.
- ČERNÁ, Eliška, 2019. *Z ulice do bytu: sociální práce v procesu reintegrace do bydlení*. Praha: Slon. ISBN 978-80-7419-282-1.
- DUKOVÁ, Ivana, DUKA, Martin a KOHOUTOVÁ, Ivana, 2013. *Sociální politika: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3880-2.
- GAETZ, Stephen, SCOTT, Fiona a GULLIVER Tanya, 2013. *Housing First in Canada: Supporting Communities to End Homelessness*. Toronto: Canadian Homelessness Research Network Press. ISBN 978-1-55014-637-0.
- HENDL, Jan, 2008. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-485-4.
- HENDL, Jan, 2012. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0219-6.
- KALNICKÝ, Juraj, 2022. *Dobrovolný bezdomovec - senior*. Psyché. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-3079-5.
- KEBZA, Vladimír, 2005. *Psychosociální determinanty zdraví*. Praha: Academia. ISBN 80-200-1307-5.
- KLIMENT, Pavel a DOČEKAL, Vít, 2016. *Pohled na bezdomovství v České republice. Monografie*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-5007-0.
- KREBS, 2015. *Sociální politika*. Praha: Wolters Kluwer. ISBN 978-80-7478-921-2.
- MAREŠ, Petr, 2006. *Faktory sociálního vyloučení*. Praha: VÚPSV, výzkumné centrum Brno. ISBN 80-87007-15-8.
- MIOVSKÝ, Michal, 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1362-5.

- PLAŇAVA, Ivo, 2005. Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy, dovednosti, poruchy. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-247-0723-3.
- PRŮDKOVÁ, Táňa a NOVOTNÝ, Přemysl, 2008. *Bezdomovectví*. Praha: Triton. ISBN 978-80-7387-100-0.
- ŠVARŘÍČEK, Roman a ŠEĐOVÁ, Klára, 2010. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.
- TOMEŠ, Igor, 2011. *Obory sociální politiky*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367868-5.
- TSEMBERIS, Sam J., 2020. *Housing first: model Pathways ukončení bezdomovectví u osob trpících duševními poruchami a poruchami plynoucími z užívání psychoaktivních látek*. Praha: Platforma pro sociální bydlení. ISBN 978-80-270-7863-9
- VÁGNEROVÁ, Marie, 2004. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-802-3.
- VÁGNEROVÁ, Marie, 2008. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-414-4.
- TRUHLÁŘOVÁ, Zuzana, 2003. Syndrom vyhoření v pomáhajících profesích. In: *Aktuální otázky sociální práce- Texty k sociální práci*. Hradec Králové: Mилоš Vognar. ISBN 80-86771-01-6.

Jiné zdroje:

- BARTOŠOVÁ, Inka a ČERNÁ, Eliška et al, 2018. „Pilotní testování rychlého zabydlení rodin s dětmi (Rapid Re-Housing)“. Online. Dostupné z: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://dokumenty.osu.cz/fss/publikace/metodika-zabydleni-rodin.pdf>. [cit. 2025-01-23].
- BROWN, Molly, MALONE, Daniel a JORDAN, Neil, 2015. Tenant Satisfaction With a Single-Site HousingFirst Program. Online. *Journal of Social Service Research*. Dostupné z: <https://www.tandfonline.com/doi/epdf/10.1080/01488376.2015.1039102?needAccess=true>. [cit. 2025-03-31].

- BUSCH-GEERTSEMA, Volker, 2012. The Potential of Housing First from a European Perspective. Online. Dostupné z: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://www.feantsaresearch.org/download/ejh6_2_resp_housingfirst68279119617434108798.pdf. [cit. 2025-01-23].
- BUSCH-GEERTSEMA, Volker, 2013. Housing First Europe Final Report. Online. Dostupné z: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://www.giss-ev.de/filestorage/publikationen/finalreporhousingfirsteurope_2013.pdf. [cit. 2025-01-23].
- ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD, 2020. Pohyb obyvatelstva - rok 2019. Online. Dostupné z: <https://csu.gov.cz/rychle-informace/pohyb-obyvatelstva-rok-2019>. [cit. 2025-01-23].
- FEANTSA, 2017. ETHOS – *Evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení v prostředí ČR*. Online. Dostupné z: https://www.feantsa.org/download/cz_8621229557703714801.pdf. [cit. 2025-01-14].
- HRADECKÁ, Vlastimila a HRADECKÝ, Ilja, 1996. BEZDOMOVSTVÍ - EXTRÉMNÍ VYLOUČENÍ. Online. Dostupné z: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://nadeje.cz/img-content/files/docs/odborne/1996bezdomovstvi_exv.pdf. [cit. 2025-01-15].
- HRADECKÝ, Ilja, 2005. Profily bezdomovství v České republice: Proč spí lidé venku a kdo jsou ti lidé. Online. Dostupné z: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://www.nadeje.cz/img-content/files/docs/odborne/pslvakj05cz.pdf>. [cit. 2025-01-15].
- KANIOKOVÁ, Miriam; RIPKA, Štěpán a SNOPEK, Jan (ed.), 2016. *Ukončování bytové nouze rodin a jednotlivců: východiska, zahraniční praxe, doporučení a strategie*. Brno: Platforma pro sociální bydlení. Online. Dostupné z: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://socialnibydeni.org/wp-content/uploads/2018/10/psb_2016_ukoncovani_bezdomovectvi_v_ceskych_mestech.pdf. [cit. 2025-01-14].

- KOCMAN, David a KLEPAL, Jaroslav, 2014. Bydlení a sociální začleňování: kvalitativní analýza trajektorií uživatelů dostupného bydlení. Online. Dostupné z: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.socialni-zaclenovani.cz/wp-content/uploads/VD_Bydleni_a_socialni_zaclenovani.pdf. [cit. 2025-01-23].
- MAREŠ, Jiří, 2015. Tvorba případových studií pro výzkumné účely. Online. *Pedagogika*. č. 2. Dostupné z: file:///C:/Users/admin/Desktop/P%C5%99%C3%ADpadov%C3%A9%20studie%20od%20Radany/Tvorba%20p%C5%99%C3%ADpadov%C3%BDch%20studi%C3%AD%20pro%20v%C3%BDzkumn%C3%A9%20%C3%BA%C4%8Dely%20Ped_2015_2_02_Mare%C5%A1_113_142.pdf. [cit. 2025-01-21].
- MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, 2015. Koncepce sociálního bydlení České republiky 2015 - 2025. Online. Dostupné z: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Koncepce_socialniho_bydleni_CR_2015-2025.pdf/4f243307-649b-ecf3-a191-3d89d33717c4. [cit. 2025-01-14].
- MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, 2019. Metodika sociální práce v sociálním bydlení: Úvod do tématu sociální práce v sociálním bydlení. Online. Dostupné z: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://socialnibydeni.mpsv.cz/download/dokumenty/Uvod_do_tematu_SP_v_SB.pdf. [cit. 2025-01-14].
- MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, 2019. Kolik žije v ČR bezdomovců? Výzkumný ústav práce a sociálních věcí představil závěry rozsáhlého průzkumu. Online. Dostupné z: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.mpsv.cz/documents/20142/511219/17_10_2019+TZ+-+VUPSV+scitani+bezdomovcu.pdf/53094fde-dde1-33da-bdef-6f2660e23450. [cit. 2025-01-23].
- MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, 2022. HOUSING FIRST: CHARAKTERISTIKA ZABYDLENÝCH DOMÁCNOSTÍ. Online. Dostupné z: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.esfcr.cz/documents/21802/17941389/Housing+First+Charakteristika+zabydlen%C3%BDch+dom%C3%>

[A1cnost%C3%AD.pdf/d12a4fc6-8514-4f14-92c9-](#)

[095a825e1bcd?version=1.0&t=1653989851237](#). [cit. 2025-01-23].

- MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, 2022. Díky Housing First nově důstojně bydlí více než 700 lidí. Úspěšný projekt bude pokračovat s podporou MPSV a MMR. Online. Dostupné z: file:///C:/Users/admin/Downloads/TZ_23_05_2022_Housing+First.pdf. [cit. 2025-01-16].
- MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, 2024. *Sociální bydlení*. Online. Dostupné z: <https://socialnibydeni.mpsv.cz/pomoc/co-je-socialni-bydleni>. [cit. 2025-01-14].
- MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, 2024. METODIKA HOUSING FIRST. Online. Dostupné z: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://socialnibydeni.mpsv.cz/download/dokumenty/72-metodika_hf_20.pdf. [cit. 2025-01-23].
- MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, 2025. HOUSING FIRST. Online. Dostupné z: <https://socialnibydeni.mpsv.cz/socialni-bydleni/housing-first>. [cit. 2025-02-12].
- NATIONAL HOUSING FEDERATION, 2024. Housing First. Online. Dostupné z: <https://www.housing.org.uk/our-work/homelessness/housing-first/>. [cit. 2025-01-23].
- PLATFORMA PRO SOCIÁLNÍ BYDLENÍ, 2024. Housing First. Online. Roč. 2024. Dostupné z: <https://hf.socialnibydeni.org/dom%C5%AF>. [cit. 2025-01-23].
- PLATFORMA PRO SOCIÁLNÍ BYDLENÍ, 2024. Historie a současnost. Online. Dostupné z: <https://hf.socialnibydeni.org/housing-first/historie-a-sou%C4%8Dasnost>. [cit. 2025-01-23].
- PLEACE, Nicholas, 2016. Housing First Guide Europe. Online. Dostupné z: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://www.feantsa.org/download/hfg_full_digital1907983494259831639.pdf. [cit. 2025-01-24].
- PLEACE, Nicholas, 2017. Evropská příručka Bydlení především. Online. Dostupné z: [chrome-](#)

- [extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://socialnibydleni.org/wp-content/uploads/2018/10/hfguide_cz_171006_orez.pdf](https://socialnibydleni.org/wp-content/uploads/2018/10/hfguide_cz_171006_orez.pdf). [cit. 2025-01-24].
- POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY, 2009. Diskriminace. Online. Dostupné z: <https://policie.gov.cz/clanek/diskriminace.aspxf>. [cit. 2025-03-20].
 - SNOPEK, Jan, 2014. Systém sociálního bydlení v České republice: Poziční dokument Platformy pro sociální bydlení. Online. In: *Platforma pro sociální bydlení*. Dostupné z: [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://socialnibydleni.org/wp-content/uploads/2018/10/pozicni_dokument_psb_140917.pdf](https://socialnibydleni.org/wp-content/uploads/2018/10/pozicni_dokument_psb_140917.pdf). [cit. 2025-01-14].
 - ŠTĚCHOVÁ, Markéta; LUPTÁKOVÁ, Marina a KOPOLDOVÁ, Bedřiška, 2008. *Bezdomovectví a bezdomovci z pohledu kriminologie: závěrečná zpráva*. Studie. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci. ISBN 978-80-7338-069-4. Online. Dostupné z: http://toc.nkp.cz/NKC/200806/contents/nkc20081794970_1.pdf. [cit. 2025-01-14].
 - ŠTĚCHOVÁ, Markéta, 2025. Bezdomovci a vybrané sociálně patologické jevy. Online. In: Institut pro kriminologii a sociální prevenci. Dostupné z: <file:///C:/Users/admin/Downloads/Stechov%C3%A1-Bezdomovci.pdf>. [cit. 2025-03-20].
 - TRUHLÁŘOVÁ, Petra, 2007. SOCIÁLNÍ BYDLENÍ. Online. *Nehnutelnosti a bývanie*. Roč. 2007, č. 1, s. 12. Dostupné z: [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.stuba.sk/buxus/docs/stu/ustavy/ustav_manazmentu/NAB2007_1/clanok1.pdf](https://www.stuba.sk/buxus/docs/stu/ustavy/ustav_manazmentu/NAB2007_1/clanok1.pdf). [cit. 2025-01-12].
 - VYMĚTAL, Jan, 2008. *Průvodce úspěšnou komunikací: Efektivní komunikace v praxi*. Grada. ISBN 978-80-247-6742-0. Dostupné také z: <https://www.bookport.cz/kniha/pruvodce-uspesnou-komunikaci-1817/>. [cit. 2025-01-23].
 - WELLS, Paul, 2018. PŘÍRUČKA PRO PRACOVNÍKY PODPORY V BYDLENÍ. Online. ISBN 978-615-81054-3-9. Dostupné z: [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://socialnibydleni.org/wp-content/uploads/2018/12/Professional-Guide_CZ-INT.pdf](https://socialnibydleni.org/wp-content/uploads/2018/12/Professional-Guide_CZ-INT.pdf). [cit. 2025-01-23].

- *Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách*, 2006. Online. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>. [cit. 2025-01-23].

SEZNAM OBRÁZKŮ

<i>Obrázek 1: Principy Housing First (Pleace, 2017)</i>	<i>18</i>
<i>Obrázek 2: Stupně dostupného bydlení a konceptu Housing First (Platforma pro sociální bydlení, 2024).....</i>	<i>24</i>
<i>Obrázek 3: Vzájemné vztahy mezi kategoriemi.....</i>	<i>46</i>

SEZNAM TABULEK

<i>Tabulka 1: Seznam kategorií a kódů.....</i>	<i>46</i>
--	-----------

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

č.	číslo
s.	strana
atd.	a tak dále
et al.	a další
roč.	ročník

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Otázky do rozhovorů

Příloha P II: Zakódovaný rozhovor

PŘÍLOHA P I: OTÁZKY DO ROZHOVORŮ

1. Povězte mi něco o organizaci, ve které pracujete.
2. Jaké byly vaše první dojmy ohledně konceptu Housing First v ČR?
 - Jak se váš názor na tento koncept vyvíjel od začátku vaší praxe v rámci Housing First?
3. Jak vnímáte roli konceptu Housing First v řešení bezdomovectví v České republice?
4. Jaké hlavní strategie a postupy považujete za klíčové v rámci vaší praxe v konceptu Housing First?
5. Jaké konkrétní situace nebo příklady z praxe byste mohl/a popsat?
6. Jaké hlavní bariéry a výzvy jste zaznamenali při realizaci konceptu Housing First?
7. Jaké konkrétní příklady z praxe byste mohl/a popsat?
8. Jakým způsobem se vám podařilo překonat tyto bariéry a výzvy, kterým jste museli v rámci vaší praxe s konceptem Housing First čelit?
9. Je ještě něco, co byste chtěl/a sdílet?

PŘÍLOHA P II: ZAKÓDOVANÝ ROZHOVOR

Respondent 2

V: Tak já bych se nejdřív chtěla zeptat, co vás vlastně přimělo pracovat s lidma bez domova nebo právě s lidma, kteří potřebují pomoc s bydlením?

R: Co mě přimělo? Tak mě přimělo... Přimělo mě asi to, že já už v této organizaci pracuji delší dobu... Dřív jsem pracovala v bytech napůl cesty. To znamená, že to nebyly domy napůl cesty, ale byty napůl cesty, kam jsme přijímali mladé lidi, kteří prošli nějakou ústavní výchovou nebo léčebným procesem. Naši cílovou skupinou byli mladí lidé ve věku 18 až 26 let, kteří měli nějakou minulost, která je poznamenala. Tato cílová skupina byla opravdu specifická, ale nikdy jsem se jich nezalekla... Vždycky jsem se soustředila na řešení jejich bydlení, což je vlastně i předmětem tohoto projektu. V rámci tohoto projektu jsem se zaměřovala hlavně na následné bydlení, protože klienti odcházejí od nás a já jim pomáhala s hledáním pronájmu, kontrolovala jsem, zda mají správné smlouvy, jestli vše odpovídá zákonu... Takže jsem si řekla, že moje znalosti, které už mám, tady využiju.

Handwritten notes:
- Historie v organizaci
- Dřív bylo na půl cesty
- Cílová skupina
- Nebyla jsem se
- Mladí lidé
- Historie v organizaci
- Přidržování pravidel

V: Jo, takže vás vlastně bavilo pracovat s touto cílovou skupinou... A jak jste se vlastně dostala k tomu projektu?

R: Bylo to tak, že mi tuto pozici nabídli, protože mě už znali. Znali jsme se už z dřívějších projektů s paní koordinátorkou a panem ředitelem... Když projekt Byty napůl cesty končil, pan ředitel, než projekt uzavřel, začal připravovat nový projekt, který měl být součástí širší sítě. Já jsem o tomto projektu věděla dřív, než byl oficiálně spuštěn. A když projekt získal schválení, oslovil mě pan ředitel a nabídnul mi tuto pozici. Paní koordinátorka, která mi předtím dělala evaluátora, mi to také nabídla, a já jsem to přijala.

Handwritten notes:
- Bylo to?
- Historie v organizaci
- Nový projekt
- Já jsem o tom věděla dřív

V: A co přesně obnáší vaše pozice v tomto projektu?

R: Moje pozice spočívá v tom, že jsem byla klíčový pracovník v kontaktním místě pro bydlení. Sedím v kanceláři, ale máme dvě propojené kanceláře, kde pracujeme na bydlení. Jsem tam klíčový pracovník, ale máme ještě jednoho dalšího, který má sociální vzdělání. Ten druhý

Handwritten notes:
- Aktivita B

Tým Aktivita B

pracovník nemusí mít sociální vzdělání. Dále je tam navigátor, který se zaměřuje na vyhledávání a doporučování vhodných možností pro naše klienty... Naše náplň je hlavně v tom, že vyslech-
Co děláme?
neme klientův příběh, společně s kolegyní vyhodnotíme, zadáme do systému a přidáme do
databáze. Pokud s námi spolupracuje, snažíme se pomoci... třeba s poradenstvím nebo
doprovodem na úřady... Pomáháme i v dalších oblastech a nejenom v bydlení. Když klient
potřebuje odbornou pomoc, právní poradenství nebo něco, co souvisí s jeho životní situací,
snažíme se mu pomoci. Pak vlastně spolupracuji s naším realitním zprostředkovatelem, který
Vítá kandidáty
mi vyhledává vhodné byty. Když vybereme vhodného kandidáta z naší databáze na určitý
byt...těch kandidátů může být různě... třeba pět nebo někdy i deset. To záleží, jaké potřeby má
pronajímatel pro obsazení tohoto bytu. Takže já mu anonymně představím adepty na zabydlení
Anonymní představení
a řeknu mu takovou tu jejich strohou anamnézu. Co sousedi? A podle toho on mi řekne, jaké mají třeba
požadavky i sousedi, jako třeba na hluk nebo tak něco. I tomu pronajímateli říkám popravdě,
Hlavní popravdě
jestli je ten člověk drogově závislý nebo třeba na alkoholu nebo i kolik má dětí. A ten
pronajímatel si pak vybere že jo, beru toho třetího klienta, kterého jste mi popsala. Takže před-
stavuji i to v rámci kontaktního místa bydlení. A pokud je člověk zabydlený, tak přechází právě
Aktivita A
do té sekce A, kde jsou klíčoví pracovníci dva, a tam taky působím. Docházím občas když chci
Občas tam zajdu
vědět, jak se jim daří, protože nejvíce jsem s nimi spolupracovala ze začátku já, a teď jim před-
stavím další osoby, se kterými budu pracovat. Takže na začátku chodím se svými klíčovými
Radhamalese
pracovníkama k nim do bytu, aby se seznámili spolu a začali si vytvářet nějaký vztah. Pokud je
Pak už je stavuju
vše v pořádku, tak opouštím tu rodinu. Je pravda, že já se tady vídám s něma při setkáních, při
Občas tam zajdu
intervencích v kancelářích a občas takhle zajdu jenom zjistit, jak se jim daří a jestli se někam
Aktivita A zvedou: přímá péče
posunuli. Tak tohle obnáší práce vedoucího přímé péče.

V: Takže jste s těmi klienty opravdu hodně v kontaktu... v podstatě nejvíce ze všech, že?

R: Jsem v kontaktu Ano, mám hodně kontaktů s těmi klienty. Jsem most Vlastně jsem takový most mezi pracovníky, kteří se
o ně starají, a těmi klienty. Doprovázím je, když přecházejí do další sekce, kde už se o ně starají
další klíčoví pracovníci. Snažím se jim ukázat, že nejsou pod kontrolou, že jim nechceme
I got you ubližovat, ale chceme jim opravdu pomoci. I got you Jsem pro ně podporou a ujišťuju je, že se na nás
Veš mi mohou obrátit v každé situaci. Je důležité, aby získali důvěru, a to i vůči dalším pracovníkům,

Aktivita B → první schůzka + index
potřebnosti zabydlení

^{I got you}
kteří se o ně starají. Je teda důležité jim ukázat, že nejsme žádní čertí, kteří je soudí a kontrolují, ale jsme tady opravdu pro to, abychom je podpořili a pomohli jim.

V: Jaký je vlastně celý postup od začátku, kdy klient přijde s žádostí o pomoc, až po to, kdy se dostane do té sekce A?

^{Vi o nás ví}
R: Takže, když nás někdo osloví, je pravda, že už o nás spousta lidí ví, nebo nás doporučí nějaké jiné organizace. ^{Aktivita B - poprvé} Prvně si s klientem vyplníme GDPR formulář a ústní dohodu. Taky s ním vypisujeme monitorovací dotazník, kde zjistíme základní informace jako to, jestli je klient muž nebo žena, jestli je evidovaný na Úřadu práce, jak dlouho tam je a jestli je aktivní nebo neaktivní. Máme také otázky, jestli je klient Rom, nebo ne, což někdy zjistíme hned a jindy až při rozhovoru. No a teda tento dotazník nám pomůže zjistit jeho situaci. Potom si podepíšeme ústní dohodu a vytvoříme záznam o tom, že jsme spolu vůbec komunikovali. ^{Life story} No a potom si s něma povídáme... Oni se nám vlastně snaží povyprávět svůj příběh. ^{Index potřebnosti} Potom ho zadáme do naší databáze, která nám pomáhá přiřadit body podle indexu potřebnosti zabydlení. A to mu vlastně podle toho přiřadíme nějak body. Tento index hodnotí různé faktory, jako jestli klient bydlí v nevyhovujících podmínkách, jestli je bez domova, jestli má děti, jestli je přelidněný jeho byt nebo jestli je jeho současné bydlení v nevyhovujícím stavu. Podle tohoto indexu vyhodnotíme, kdo potřebuje pomoc nejvíc. ^{Hlavně spravedlivě} Jde o to, že nám to pomáhá hodnotit spravedlivě, abychom to nedělali jen podle našich pocitů, ale podle faktů. ^{Databáze} V naší databázi vedeme klienty, bez ohledu na to, kdy přišli podat si u žádost. Nevedeme pořadník, jo. Jde o to, kdo má nejvyšší tu potřebnost zabydlet. Pokud někdo žije na ulici nebo je v opravdu špatné situaci, potřebuje pomoc rychleji, než ten, kdo bydlí v nějakých dočasných podmínkách. Klient může kdykoli přijít pro pomoc, třeba s vyřízením dávek nebo s poradenstvím, jak se dostat na Úřad práce, jak mít nějaké minimální příjmy nebo třeba jak řešit svou situaci. ^{I got you} Je to ale všechno o tom, jestli ten člověk chce pomoci a zkusit zlešit tu svoji životní situaci. ^{Musí chtít}

^{Databáze - vhodní kandidáti}
Pokud se najde vhodný byt v nabídce od našeho realitního zprostředkovatele, začneme vybírat z naší databáze vhodné kandidáty na tento byt. ^{Představení - anonymně} Představíme je pronajímateli, ale vždy anonymně. ^{Pomoc po vyřízení věci} A pokud si oho člověka vybere z té naší nabídky, začínáme s řešením dalších věcí, jako je kauce nebo vyřízení dávek na bydlení. Když klient nemá žádný příjem, pomáháme s vyřízením kauce a začínáme vybavovat byt. ^{Nic nemají} Většina klientů přichází bez jakéhokoli vybavení,

Alkida B
- všichni kandidáti + pomoc

Pomoc po vyhlášení
mají jen pár věcí, tak jim pomáháme zajistit postel, nějaké kuchyňské nádobí a základní vybavení. Protože ti lidé většinou fakt ^{nic nemají} nemají vůbec nic... mají třeba jenom jedno oblečení. Takže ^{Důstojně} snažíme se, aby měli důstojné podmínky pro ten život... Dáme jim takový záchranný balíček, protože ^{Pomoc po vyhlášení - Potravinka} vybíráme potravinovou pomoc... A pokud jsou u nás zabydleni, na to jsem zapomněla, taky můžou využívat potravinovou pomoc po dobu čtyř měsíců, než se z toho trochu vzpamatují. A jsou to opravdu kvalitní potraviny. Chodí k nám a opravdu se z toho najedí. Toto můžou využívat opravdu všichni naši klienti. Jednou týdně dostanou také lidé zvenčí, kteří jsou u nás evidováni v databázi, pečivo, pokud máme... Snažíme se jim dát i těstoviny, pokud máme. Oni si to už nějak zpracují, tyto potraviny... Dáváme jim také paštiku, pokud máme... říkám dáváme deky, oblečení... ^{Basočka 1x měsíčně} U nás probíhají takové bazárky, kam mohou přijít lidé i zvenčí, a vlastně tam nabízíme oblečení, věci do domácnosti... jednou za měsíc teda... Mohou si to vzít úplně grátis i lidé, kteří nejsou u nás evidováni, pokud to potřebují. O tom ví už spousta lidí v Chomutově...

Alkida A

Poznatelný - navázat vztah
A pak už právě začínají ty intervence a stanoví se nějaká zakázka... Když je rodina nebo jednotlivec zabydlený, stanoví se zakázka a snažíme se hlavně navázat vztah s klientem. ^{I got you} Aby opravdu věděl, že nejsme od toho, abychom chodili na Úřad práce a hlásili, že něco nesplnil nebo abychom na něj přivolávali OSPOD... ^{Důvěry máme} Je totiž důležité, aby s náma opravdu ten klient jednal narovinu a věřil nám. ^{Oznamovací - povinnost} Je pravda, že máme oznamovací povinnost jako sociální pracovníci, ale snažíme se jim pomoci tak, aby k tomu nemuselo docházet a my jsme nemuseli oslovovat OSPOD. ^{I got you} ^{Dobry vztah} Takže pak se naváže opravdu takový vztah, že za námi docházejí, přijdou si popovídat, ptají se, jak se jim daří. ^{Do 104 - Osamostatnění} Když už jsou zabydleni více než rok, snažíme se je opouštět ty klienty... ^{Osamostatnit se} My je učíme, jak hradit nájemné a poplatky, doprovázíme je na poštu, snažíme se... ni většinou nemůžou mít vlastní účty, protože většina z nich má exekuce... takže nemají vlastní účty. Učíme je vlastně, jak vypisovat složenky, aby začali žít, jak běžní lidé, jak prostě běžný občan.

V: Takže, jak jste říkala, hlavně jde o navázání těch dobrých vztahů a důvěry... O tom mluvila i kolegyně před vámi, takže to je asi vaše hlavní strategie při práci s těmi klienty...?

Dobry vztah
R: Určitě. Alespoň já osobně chci, abychom měli navázaný vztah, protože ta spolupráce je ^{I got you - nebo se mě} dlouhodobější. Chci, abychom měli vztah, aby se klient nebál, že i když má problém, že mu hlavu neutrhnu, že pomohu to vyřešit a nějakou strategii vymyslet, a že nezůstane sám, A když udělá chybu, že se nebudu soustředit na to, že mu tu hlavu utrhnu, ale že se spolu podíváme, jak to

vyřešit... Kam ho můžeme doprovodit, na jaké odborníky se může obrátit... ^{spolu to dáme} Protože on to ^{On neví}
 opravdu neví. Mlčí, neví, co dělat, a když už je situace vyhodnocená, je to horší. Je lepší začít řešit ^{Praven u P}
 problém dřív, než ho nechat vyrůst. Vždycky je lepší prevence než léčení. Takže opravdu je to o ^{O vztahu}
 vztahu. A když vidí, že s ním na ten úřad dojdete, i když je bezdomovec, zapáchá, má jedno ^{Nejoudíme}
 oblečení a lidé se mu vyhýbají, že ho povzbudíme. ^{I got you} Že opravdu s ním někdo jde, a že mu opravdu
 chce pomoci, aby se jeho život změnil. Takže já to mám takto nastavené, že opravdu navázat ^{Dobry vztah - důvěra}
 vztah založený na důvěře, abychom si věřili, abych já nemusela volat pronajímateli a ptát se,
 jestli mohou vstoupit do bytu... Je pravdou to, že každý máme opravdu ten svůj standard ^{Pro máš máma, pro ne má - to je tak u}
 nastavený jinak a musíme mít velkou toleranci... Oni třeba nebudou mít uklizeno tak, jako my
 doma, a to se stává, protože každý máme jiné priority. Když přijde klient a říká, že má doma
 nepořádek, řeknu mu, že oukej, ten nepořádek je teda veliký, cěco byste s tím měl udělat... Ale ^{Pokud je to v mří - OK}
 pokud to chce takhle, nemůžete ho změnit. Pokud ale třeba hromadí věci od popelnic, to už ^{Když už má - kontrola}
 nepřipustíme. To musíme opravdu kontrolovat. To si tam může zavléct cokoliv... Takže každý
 měsíc máme technickou kontrolu na bytech... Máme zaměstnané techniky, kteří přijdou s
 klíčovým pracovníkem. Sdělíme klientovi datum a čas, kdy musíme byt zkontrolovat. Pokud ^{Každý měsíc kontrola}
 nemůže zrovna, vyjdeme mu vstříc a domluvíme jiný termín. Musíme ale kontrolovat technický
 stav bytu, protože jsme se v garanční smlouvě pronajímateli zavázali, že byt bude v pořádku, že ^{Domluva}
 bude nějak vypadat, a že z něj něudělají kulniču na dříví. Pokud je teda potřeba zasáhnout, ^{Garanční smlouva - kontrola}
 nebudeme váhat. Ale myslím si, že zasahovat rozhodně nemusíme. Ty byty fakt se udržují a ^{Když už má...}
 myslím si, že jsme vybrali vhodné adepty... oni už bydlí pomalu rok a zžili se i se soudedy a nežijí ^{Good job}
 ve vyloučených lokalitách... Opravdu lidé, kteří vyrostli třeba jen na ubytovnách a nikdy ne-
 bydleli v paneláku, teď mají vlastní kuchyňskou linku, vlastní sociální zařízení... To si nedokázali ^{Fakt to jde}
 nikdy představit a oni si to teď užívají a udržují si to, zvelebují... A i pro nás je to znamení, že ^{Good job}
 jsme vybrali vhodného klienta. Asi je opravdu vybraný vhodně, váží si toho... ani tak nejde o ^{Hlavně si to udržet}
 slovo vážit... My nechceme ani vděk, ani aby si oho vážili, ale hlavně aby si to udrželi. I když my
 tu nebudeme, aby prostě zůstali v těch bytech, plnili své povinnosti a začlenili se do společnosti.

V: A máte nějaké jiné strategie, kromě přátelskosti a důvěry a komunikace s klienty?

R: Je to individuální... Každý klient je jiný a každý má jiný přístup. U někoho to trvá déle, u ^{Hlavně individuálně}
 někoho zase kratší dobu... Ono je to různý... co funguje u jednoho klienta, nemusí fungovat u

strategie

Recept není
druhého. *Někdy je mluvit - naslouchat*
Já bych řekla, že nějaký recept na to asi není. Ale vždycky je důležité naslouchat tomu klientovi už od začátku. Já se soustředím na to, abych opravdu naslouchala klientům, nehodnotím jejich životy, protože to mi prostě ani nepřísluší. Poslouchám jejich příběhy, co prožili, co je potkalo... A je to opravdu na nich, jak chtějí svůj život změnit a jestli vůbec chtějí. My už pak *Někdy je nemůžeme* můžeme navrhnout postupy, ale nakonec je to opravdu na nich, co chtějí v tom životě změnit.

V: A napadá vás nějaký přístup nebo strategie, které se vám ukázaly jako nejefektivnější?

Komunikace!
R: Je to ta komunikace a naslouchání.

... Chvilku pauza na pití a oddech

V: A máte v týmu nějaké pravidelné schůzky, kde se bavíte o tom, jak jednat s klienty a jak se třeba zlepšovat?

Každý pátek poradna
R: Určitě. Každý pátek máme poradnu, kde se všichni členové týmu zúčastní. Ten den máme zavřeno pro ty klienty a máme takový den pro sebe, abychom si mohli probrat, kde jsou problémy, co by se mělo zlepšit, jak začít řešit vznikající problémy... *Rozmanitý tým* Náš tým je opravdu velmi rozmanitý a různorodý a každý je odborníkem na něco... Pokud jde o dluhy nebo exekuce, máme kolegyni, která se specializuje na vyřizování dávek a úřady... Takže už máme nějaké strategie, co podnikneme, jak to uděláme... Tam děti do školy nemají tohle a už oslovujeme... *Každý pátek poradna* Diskutujeme všechny strategie, jak pomoci klientům. Také mluvíme o úspěších, o tom, kdo našel práci, kdo se vrátil do školy, a hodnotíme pokroky. O všech klientech vlastně mluvíme a probereme úplně všechno, co je potřeba

V: A jaké strategie máte třeba vymyšlené?

Strategie za pochodu
R: My se strategie vymýšlíme za pochodu. Na našich poradnách nemáme dané konkrétní strategie. Každý z nás vyjádří svůj názor a společně to vyhodnotíme. *Víc hlava víc ví* Každý přinese svůj pohled a podle toho se rozhodneme, jakým směrem jít. *Hlavní individuální* Takže postupujeme na základě konkrétní situace.

V: A vy vlastně hodně spolupracujete s jinými organizacemi, že?

Každý pátek poradna

strategie

Uvedl také praktických
lékařů

Spolupráce s ostatními

R: Ano, spolupracujeme. Také. Máme přehled o různých organizacích, na které můžeme odkázat naše klienty, aby věděli, kam mají jít... Je Pravda, že teď je například málo praktických lékařů, takže se snažíme sehnat i lékaře pro ty klienty. Je pravdou to, že musí djíždět do jiných měst, aby... no není to lehké. Protože nám ty pojišťovny nevychází moc vstříc... Protože my dostaneme jen seznam lékařů, abychom je oslovili. A i když je oslovíme, tak opravdu ten lékař tak rychle není. Takže většinou chodí na pohotovost, když jim něco je... protože nemají finance na úhradu, takže jim doporučujeme, že potřebují potvrzení od úřadu práce, že jsou v hmotné nouzi a stát jim to teda uhradí. Takže opravdu na těch poradách probereme všechny klienty... teda jen samozřejmě ty, které máme zabydlené. O těch se teda baíme a pokud se vyskytuje nějaký problém, tak ho společně řešíme a navrhuje se ty strategie. Pak se domluvíme na určité strategii, každý tady řekne svůj názor o tom, jak by se ten problém dal řešit a pak se dohodneme a stanovíme si nějaký plan a začneme na tom pracovat. Jestli klíčový pracovník potřebuje podporu a je potřeba, aby tam v tu chvíli už docházel dva klíčoví pracovníci... takže už docházím s tím klíčovým pracovníkem a řešíme ten problém. Ten klient si taky může oblíbit určitého pracovníka, takže se tam vlastně vyše ten pracovník. Snažíme se tomu klientovi vyjít vstříc... od toho tady jsme. Je to fakt, ta šance bydlet... Tam kde selhali, xkrát, a už se s tím nechtěl nikdo zabírat, my s těma lidma nadále spolupracujeme. I když selže, my se pokusíme ho znovu zvednout a postavit na nohy... když ten člověk selže. Prostě hned na poprvý... když dvacet let nějak žil, my po něm nemžeme chtít, aby za půl roku nějak fungoval. On prostě měl zajatý nějaký svůj život a řád a teď my mu ho můžeme úplně změnit za půl roku? To nejde. Musíme malými krůčky právě a nabízet mu tu podporu a pomoc. Tu neustále nabízíme, tu podporu a pomoc. Nic neprikazujeme, ale nabízíme. Protože je to celé na dobrovolné bázi ta spolupráce.

V: A myslíte si teda, že tento koncept má důležitou roli v boji proti bezdomovectví?

R: Jako pokud ten člověk nestráví, jak nám tady jeden tvrdí, že strávil 50 let na ulici... oni se pak dokonce i leknu toho, že mají jít do bytu. Oni jako o tom hovoří, že chtějí změnu, ale když jim zrovna někomu to nabídnete, tak couvne. Řekně, že nebude mít na nájem... My se mu snažíme třeba vysvětlit, že mu pomůžeme vyřídit dávky na to bydlení, že může začít chodit do práce a fungovat. Ale on si prostě v tu chvíli něco vymyslí. Ale... housing first to bezdomovectví určitě redukuje. Už jenom kdy vidím, kolik lidí máme zabydlených a jsou to i rodiny s dětma. Ty děti

Fakt to jde

vyrůstají v normálním prostředí a ne v těch vyloučených lokalitách. Děti mohou chodit do školy, mají možnost se každý den osprchovat a nazapáchají a ti spolupřáci si od nich neodsedávají. To je pro ně obrovský rozdíl oproti životu na ulici nebo na ubytovnách... A taky mají nějaký vzor... A my to i vidíme na těch lidech, že když jsou u nás zabydlení třeba už půl roku a to už vidíte i na té vizáži toho člověka, že opravdu ta změna nějaká nastala... že ta naše práce má smysl. Ty housingy opravdu smysl mají.

V: A myslíte, že by to mohlo fungovat třeba i v oblasti prevence? Jak jste třeba mluvila o těch dětech.... Třeba ta prevence vzniku bezdomovectví později i u těch dětí...

Ubytovny C.E

R: Určitě! U dětí je to zásadní. Děti, které vyrůstají v ubytovnách, často nemají pozitivní vzory a vyrůstají v prostředí, kde neexistuje žádná perspektiva, ale to oni potřebují. Pokud třeba ta celá rodina, třeba i dvě generace, vyrůstají na ubytovnách, ty děti tam opravdu rostou jako dříví v lese... Pokud se dostanou do stabilního prostředí, mohou začít rozvíjet nové vztahy, chodit na kulturní akce, a mají šanci se vyhnout negativnímu vlivu těch vyloučených lokalit. Je to pro ně úplně jiný život. *Fakt to jde* Měli jsme klientku, která vyrostla na ubytovně a nikdy nepoznala jiný život. Teď bydlí v paneláku a vychovává své děti. To je obrovská změna, která jí umožňuje mít lepší život. *Baby steps* Ale pokud ten člověk chce opravdu změnit něco a navštíví Housing first, tak to už je první krok k tomu, že opravdu chce něco změnit, že... na té ubytovně mu není tak dobře. Že třeba má děti, a chce pro ně něco jiného. *Fakt to jde* Mám tu klientku, která vyrostla na ubytovně a neznala nic jiného a teď normálně bydlí v paneláku, kde vychovává své děti.

I v jednoduchosti je krása

Chceme těm klientům taky ukázat, že i jednoduché věci, jako mít jídlo pro děti nebo mít možnost si dopřát základní potřeby, jsou důležité. Že když třeba dítě bude mít na svačinu chleba s máslem a ne nějaké drahé pečivo a sladkosti, že to není ostuda. *No stress* Snažíme se je fakt vést k tomu, aby se dostali do pravidelného života bez stresu a bez pocitu, že jsou vyloučení. A důležité je, že oni opravdu ví, že nás za těmi zády mají. Že když neví, jak něco udělat nebo vyřešit, my jim pomůžeme, že jsme tady. *I got you*

V: A zkusila byste mi popsat, jestli jste v průběhu vaší praxe narazili na nějaké výzvy nebo bariéry, které jste museli řešit?

Segregační mapa

R: Ano, jedna z hlavních bariér byla, že když se právě otvíral tento project, tak samozřejmě musím splňovat nějaké podmínky a my máme danou nějakou segregační mapu, kterou vytvořili nějakí profesori z Karlovy univerzity... A ta segregační mapa znamená to že jsou dané místa, kde my prostě nemůžeme zabydlovat. Takže v určitých místech my prostě nesmíme mít byt. Tady v Chomutově už je to jinak... oni teda tvrdí, že se ta mapa často aktualizuje, ale tady je třeba podle té mapy spousta vyloučených lokalit, které my už nepovažujeme za vyloučené. To nám ze začátku dost ztížilo práci. Bylo i těžké zabydlet ty lidi jinam než do vyloučených lokalit, protože jak na to ti lidi nebyli zvyklí, tak je prostě ani ti soused nebrali. Taky bylo těžké najít pronajímatele, kteří by chtěli spolupracovat, protože pro ně nebyl projekt tolik výhodný, dokud jsme nezačali ^{Pada GS - nájmem} garantovat nájem a zajišťovat správu bytu. Pravdou je, že ta garanční smlouva byla pak pro ty pronajímatele docela lákadlem. Pro toho pronajímatele je to s tou naší garanční smlouvou vlastně o hodně jednodušší. ^{Garanční smlouva} My se staráme o to, jestli je zaplacený nájem nebo jestli jsou splněny všechny podmínky... A pokud jsou nějaké problémy, řešíme je my. Jo, zjišťujeme od sousedů, od okolí, komunikujeme s tím klientem... ^{Garanční smlouva} takový komfort by ten pronajímatel rozhodně neměl, kdyby ten byt pronajímal sám. Takže to jsem teda viděla jako velkou bariéru ze začátku, že máme dané locality, kde musíme a taky nesmíme zabydlovávat.

Bariéry

V: A jak to teď vypadá? Můžete už zabydlovat i v těch oblastech? Je to pořád stejně dané nebo už se to nějak řeší a mění?

SM - pořád stejné

R: Bohužel ne. Podmínky stále platí... je to pořád stejné. Pořád nemůžeme klienty zabydlet, kde chceme. ^{Pracujeme s tím} Ale postupně se učíme, jak s tím pracovat a hledáme alternativy. Snažíme se vybrat oblasti, které splňují podmínky a zároveň jsou pro naše klienty vhodné.

V: Takže se vám, takže se vám nepodařilo třeba zajistit právě nějaké ty lokality, které zrovna vy jste říkala, že třeba ani nepovažujete za vyloučené?

SM - no way out

R: Ne. My tam nemůžeme vstoupit... M my tam nemůžeme vstoupit, protože by se nám to nepočítalo do našich tabulek... by se tam nevešly. A my se toho prostě musíme striktně držet.

V: Takže s touto bariérou prostě nic dělat nejde... ?

STT - no way out

R: To bohužel nelze... to není na nás... tuhle bariéru my nedokážeme odstranit. A to je zase na těch nahoře, jestli změní tu segregační mapu, jestli dojde ke změně... Nevím, nevím. To nám nenáleží. My prostě máme daná pravidla a my se jich musíme držet.

V: Já to chápu... A ještě by mě zajímalo... Jaké vlastně byly takové vaše první očekávání a dojmy ohledně tohoto konceptu?

Zupadnu to?

R: Pravdou je, že jsem se bála, když jsem slyšela ze začátku, že to budou lidi, kteří mají duální diagnózy... Bezdomovci... Říkám: „Ježíš Maria, co to je? To asi nedám.“ Bála jsem se, protože s tou cílovkou jsem pracovala, ale ne takhle aktivně. Já jsem pracovala ve vyloučené lokalitě, ale takhle aktivně... to nebyli prostě bezdomovci. A obávala jsem se, protože kolikrát, když jdete sama nakoupit a oni jsou v podnapilém stavu nebo ve špatném rozpoložení, napadnou kohokoliv. A teď jsem zase i obávala. Obávala jsem se, ale byla to pro mě výzva. Byla to pro mě výzva... já jsem si říkala, že v Sazce jsem pracovala, to jsem zkusila... děti z dětských domovů, z léčeben jsem zkusila mladý lidi... zkusím i toto. A jako fajn, pohoda. Jak jsem se toho obávala... Dá se s nima vyjít. Opravdu oni, když vidí, že opravdu... My se jim to snažíme hned říct od začátku, že je to všechno na dobrovolné bázi. Pokud nechtějí, můžou to ukončit kdykoliv s námi, nemusí s námi spolupracovat. Ale oni opravdu vidí, že když jim chcete pomoci a přijdou a vidí, že se jejich případem zabýváte a ten člověk to vycítí... že opravdu zavolá, že má problém a chce ho s vámi řešit, že ho nevyhodíte, že ho vyslechnete, nasloucháte, mapujete... On to ten člověk vycítí. Takže jako teď už jenom můžu říct, už ani bezdomovci... Už mi to je jedno, jaká cílová skupina. Obávala jsem se, ale po těch zkušenostech, co mám tady po roce a půl... prostě běžná cílová skupina je to pro mě. Tak, jako jsou rodiny s dětmi, kteří vás osloví v Sazce nebo v těch vyloučených lokalitách... oni mají všichni stejný problém. Jo, ty problémy mají všichni stejné. Proto osloví sociální službu, která se nehradí. Proto nás oslovují a ty problémy jsou vesměs stejné, které ti lidi řeší.

V: A jaký jste měla ze začátku názor na tento koncept? On je tady ten koncept poměrně nový, tak by mě zajímalo, jestli jste si myslela, že to bude opravdu dávat smysl? Myslím v tom období, když vám tu pozici třeba nabízeli.

Čerpali jsme od ostatních

R: No ani my jsme to ze začátku ani nevěděli. My jsme si tady stanovili metodiky sami... my jsme čerpali z housingů, které už probíhaly... Takže jako... a ze začátku, když se o tom hovořilo, když mi bylo nabídnuto to zaměstnání, tak se vědělo, co to bude za cílovou skupinu. Nedokázali jsme si teda představit... my jsme nevěděli, v jakých lokalitách budou zabydlovat, jak je budeme zabydlovat.... To se všechno dělalo za provozu. Já jsem ze začátku jenom věděla, co to bude za cílovou skupinu.

V: Jo, takže jste vlastně ani nemohla si utvořit nějakou představu o tom, jestli to bude fungovat, nebo ne.

Čerpali jsme od ostatních

R: Ne, ne, ne, to jsme byli... byla jsem s paní koordinátorkou na jarní škole asi po půl roce Housingu, kde byli z celé České republiky účastníci... tam jsme naslouchaly, zjišťovaly... nějakou dobrou praxi, snažily jsme se načerpat... takže jako naslouchaly, četly... spoustu materiálů jsme si načetly, protože opravdu to byla novinka. Takže... Jsme takhle čerpali i my z okolních housingů, jak se k čemu postavit, jak to dělají tam, jak to dělají jinde... Chtěli jsme čerpat z více housingů. Nečerpali jsme jenom z jednoho, abychom byli stejní, protože všude ta situace je jiná. Na Ostravsku je to jiný, tady je to jiný... takže jsme načítali a pak jsme do toho vkládali ty svoje osobní zkušenosti.

V: A jak si myslíte, že vás tady ta vaše praxe v Housingu ovlivnila?

*Děla pít
nadost*

R: Nevím, jestli mě to ovlivnilo... ale když se teď nad tím trošku zamýšlím, každý člověk má svůj příběh a někdy vás ten příběh i dojde, protože opravdu jsou ty příběhy... a hlavně, co se týče dětí, pak máte velkou radost, když třeba jdete zabydlovat a předáváte klíče a vidíte tam ty děti. Protože vy víte, že teď to dítě bude mít vlastní postel, že vám vyprávělo o tom, že spí s dalšíma dvěma sourozenci... My se snažíme, když zabydlujeme, zařídit, aby to dítě mělo, že jo, každé vlastní postel. A když pak vidíte ty děti a ty matky, jak jim tečou slzy u toho a... je to fakt takový i dojemný. A jak mě to ovlivnilo? No, já nevím... já jsem vstoupila do sociálu, protože... jsem těm lidem chtěla pomoci, chtěla jsem měnit životy lidem... Jako nemůžu měnit lidem životy... já jim opravdu můžu podat takovou tu pomocnou ruku a nabídnout. A já uvnitř sama sebe vím, že když se do něčeho pustím a chci tomu člověku pomoci, že prostě to nevzdám a pomůžu mu. Pokud při mně stojí ten klient a chce neustále pomoci, i kdyby to mělo trvat tři čtvrtě roku, tak

já s tím člověkem budu stát po boku a budu s ním bojovat. A když je ten člověk v právu a chce bojovat za ty svoje práva, tak já mu budu napomocná. Opravdu mám to tak nastavený, no. Nespasím všechny, ale pro mě úspěch, když vidím třeba jednu rodinu. Tak si říkám, že moje práce nešla vníveč. Tak z toho mám pak ten dobrý pocit. Mě hodně uspokojuje když pak vidím, jak ta rodina funguje, tak z nich mám tak obrovskou... radost. A hlavně tam, kde jsou děti, protože děti, to prostě... Tam ty děti vidíš tu největší změnu, to vždycky se všechno dělá pro děti. Každý rodič všechno pro děti, a pokud vidím, že oni o ty svoje děti stojí a chtějí, tak opravdu jim s verrou půjdu pomoci. Půjdu s nima bojovat a budu jim pomáhat.

Já vám asi něco řeknu, to jste asi poznala... Jsem Romka. Nejsem Češka... já jsem vyrostla trochu jinak... měla jsem to štěstí, že v mém životě jsem dostala hodně dobrou paní učitelku, která se mě snažila začlenit mezi české děti. Já jsem prostě cigánka a snažila se mezi český děti... když jsem... za mě... Já jsem tenkrát... za mě nebyla povinná devítka, tak já jsem z osmé třídy šla rovnou na gympl, kde jsem byla první... já jsem maturovala ještě za totality... kde jsem byla první, kdo vstoupil na tu akademickou půdu... To mi tenkrát říkal ředitel. Byla jsem první a prostě jsem měla štěstí v životě, že jsem opravdu potkala takovou paní učitelku. Já se setkávám v životě s tím... Já si nehraju na rasismus, já to prostě nemám ráda, když se tím Romové hodně ohání. Já to prostě nemám ráda. Mě, když někdo uráží, já se seberu pryč a já to s tím člověkem nebudu řešit, protože mě to za to nestojí. Já se nebudu zbytečně nervovat a vysvětlovat, že žiju trochu jinak. Já to nechci ani nikomu ve svém životě vysvětlovat. Mě přes 50 a jako ve svém životě, abych stále, neustále ve svém životě někomu vysvětlovala, že žiju trochu jinak... Nechci to, prostě už nechci. a mám to prostě... Máme to horší v té České republice. Je pravdou to, že teď už je nás hodně v té sociální oblasti... jako Romů. Ale... Ten Rom, když mě tady vidí sedět v kanceláři, tak si mě opravdu vyžádá. Prostě heleďte... Buď v tu chvíli si myslí, že jim pomůžu jenom já, že moje kolegyně na ně budou zlé... Já se jim snažím vysvětlit, že jsou to normální ženský, že dodržuju stejná pravidla jako ony, že já neudělám nic navíc než moje kolegyně, ale prostě v ten první moment jdou rovnou za mnou.

Ala to tak prostě mi Romáci máme nastavený. My, i když se neznáme, potkáme se v jiném městě, tak se mě zeptají, jak se jmenuju, jestli náhodou nejsme příbuzní... tohle už jsem přestala řešit, protože kdybych šla do hloubky, tak asi všichni Romové budeme všichni příbuzní. (paní se

Paní vykládá o tom, co s
jako romka zžíla

Vykládá o tom,
jako to romové žijí

Obdivuje svoji šéfovou, která ho
za ni dala rukou do práva

My máme něco dokázat
směje) Ale chtěla jsem prostě signalizovat tou prací, že ti romové můžou něco dokázat. Že pokud
romka pracuje i při dětech
chtějí, že opravdu nás nevytrhnou. Je pravdou to, že už moji rodiče... kdysi dávno romské ženy
nepracovaly... já teda mám další tři sourozence a všichni chodili do školy, všichni mají nějaký
vzdělání a moje matka pracovala i při malých dětech.

Boží šéfká
Takže já prostě jako romka už si tady toto vůbec neberu. Ale mám štěstí, že mám teď takovou
šéfovou, jakou mám. Protože ona v týhle organizaci... kope fakt jako... ta kdyby slyšela, viděla,
že já jsem... že někdo mě chce ublížit, tak ta se za mě půjde prát. Já ji strašně obdivuju. Protože
někteří... já nevím, jak to máte nastavený, ale třeba někdo, když jde s manželem, s rodinou, tak
roma nemůže pozdravit, ani nechce. Někdo by ani anihoj mluvit
A přitom v zaměstnání vy s tím romem budete hovořit. A
já na 100 % vím, že já mám takovou šéfovou, že já, když půjdu za 10 let, tak na mě ještě zdálky
bude křičet a bude se svýma dětma a půjde s manželem a prostě... nezapře mě, že se známe.
Boží šéfká
Takže jako říkám, já obdivuju svoji šéfovou v tomhle, že ta prostě, ať je ten člověk fialovej, mo-
drej, jestli má čtyři nohy, pět nohou... Boží šéfká
Ona nás v tom podporuje všechny kolegy... Ona prostě
tady utváří atmosféru... to je fakt jako... to je člověk na správném místě.

V: To je velice důležité. A je ještě něco, co byste mi chtěla říct? Moc ráda si to poslechnu.

R: Asi už úplně teď není co...

V: Dobrá... děkuji vám tedy moc za rozhovor. Moc ráda jsem vás poznala. Ať se vám daří.

R: Děkuji, já vás taky. Ať se vám daří se psaním. Nashledanou.

V: Děkuji moc! Nashledanou