

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyriometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Marie Lopaurová

Networking jako vhodný nástroj při řešení bytové nouze

Bakalářská práce

vedoucí práce: Mgr. Miloslava Šotolová

Olomouc 2022

Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje uvedla v seznamu literatury.

V Olomouci dne 24.3.2022

.....

Marie Lopaurová

Chtěla bych poděkovat vedoucí mé práce Mgr. Miloslavě Šotolové za cenné připomínky, lidský přístup, trpělivost a dodání odvahy v náročných situacích. Také děkuji všem účastníkům výzkumu, kteří pro tyto účely věnovali svůj čas a byli ochotni sdílet své zkušenosti. A v neposlední řadě bych ráda poděkovala své rodině a všem svým blízkým, kteří mě celou dobu mého studia podporovali.

Obsah

Úvod	6
1 Bytová nouze	8
1.1 Lidé v bytové nouzi	9
1.2 Příčiny a důsledky bytové nouze	13
1.3 Možnosti sociální práce – nástroje řešení bytové nouze.....	15
1.3.1 Makro praxe.....	16
1.3.2 Mezzo praxe	19
1.3.3 Mikro praxe	20
2 Networking	24
2.1 Definice sítě	25
2.1.1 Typy a dělení sítí	25
2.2 Tvorba sítí	27
2.2.1 Síťová analýza	27
2.2.2 Metody tvorby sítí	29
2.3 Aktéři v síti podpory při řešení bytové nouze.....	30
2.4 Překážky v síťování	32
2.5 Využití metody síťování v sociální práci	33
3 Teoretické východisko práce	36
3.1 Současný stav poznání k tématu práce	37
4 Empirické šetření	39
4.1 Vymezení cíle výzkumu	39
4.2 Metodologie výzkumu	39
4.2.1 Kvalitativní výzkum	40
4.2.2 Metoda polostrukturovaného rozhovoru	40
4.3 Popis výběru vzorku	41
4.3.1 Charakteristika výzkumného vzorku	41
4.4 Popis sběru a zpracování dat.....	42
4.5 Metoda analýzy dat.....	43
4.1 Možné limity výzkumu	43
5 Analýza dat	45
5.1 Prezentace a interpretace výsledků	45
5.1.1 Zkušenost.....	45
5.1.2 Užitečnost	50
5.1.3 Pocity	53
5.1.4 Novinky	54

Diskuze	58
Závěr	62
Bibliografický seznam	64
Seznam obrázků, tabulek a grafů.....	70
Anotace	71

Úvod

Bytová nouze je v naší společnosti čím dál větším problémem, například z důvodu zvyšování tržních cen bytů, celkové nedostupnosti bydlení pro určité skupiny lidí, omezenosti bytového fondu. Problémy s bydlením se pak stále více objevují v zakázkách klientů sociální práce.

Jednou z metod sociální práce je tzv. síťování neboli networking. V rámci této metody dochází k vytváření sítí kolem klienta i odborníka, který se situací zabývá. Sítě a jednotliví aktéři mohou přispívat ke vzniku alternativních řešení a vytvářejí prostor pro vzájemnou spolupráci v řešení nepříznivé sociální situace klienta. Jednou takovou situací může být právě bytová nouze.

Tato práce se zaměřuje na možnosti sociální práce při řešení bytové nouze a metodu síťování, jako jedním z nástrojů sociální práce. Cílem práce je zjistit, ***jak sociální pracovníci vnímají metodu networkingu při řešení bytové nouze lidí bez domova***. Její součástí je kvalitativní výzkum, skrze který je cíl naplňován.

Práce vymezuje a pracuje s pojmem „člověk bez domova“ v širším pojetí jako s osobami v bytové nouzi, tedy osobami žijícími v nestandardních bytech, bez střechy nad hlavou nebo ohroženými ztrátou bydlení. Tito lidé často bojují s velkým množstvím problémů zároveň, kde kapacita jednoho sociálního pracovníka nemůže obsáhnout všechny problémové oblasti. Jako možná podpora se mu nabízí právě metoda síťování.

Jedná se o empirickou práci s kvalitativní strategií. Výzkumná data byla získávána technikou polostrukturovaných rozhovorů pro hlubší vhled do tématu. Průběh výzkumných rozhovorů byl pomocí transkripce zpracován pro další analýzu.

Teoretická část práce vychází z odborných monografií na téma síťování, bezdomovectví, case managementu, metod a teorií sociální práce. Dále byly využívány metodiky Ministerstva práce a sociálních věcí zaměřené na sociální bydlení, sociální práci v sociálních bytech, spolupráci aktérů sítí apod. Dále práce vychází z odborných publikací na téma sociální práce např. časopis Sociální práce/sociálna práca. Empirická část obsahuje popisy odborných metod výzkumu pomocí odborné literatury a srovnává s dalšími zdroji výsledky výzkumného šetření.

Práce je řazena do kapitol, které představují základní strukturu. První kapitola pojednává o bytové nouzi a vymezuje, kdo jsou lidé v bytové nouzi. Představuje některé příčiny a důsledky bytové nouze a zaměřuje se na možnosti sociální práce v řešení této

problematiky. Sociální práci rozděluje do oblastí: makro, mezzo a mikro a definuje některé z pojmů související s využíváním metody networkingu.

Druhá kapitola se zabývá samotným síťováním. Definuje pojem síť a její typy. Představuje síťovou analýzu a další metody tvorby sítí. V souvislosti se zaměřením práce na bytovou nouzi představuje možné aktéry v síti podpory při řešení bytové nouze a upozorňuje na možné překážky metody síťování. Poslední část kapitoly se zabývá možnostmi využití síťování v sociální práci a výhodami této metody.

Třetí kapitola se zabývá teoretickým východiskem práce a prezentuje současný stav poznání k tématu této práce, kde jsou uvedeny další možné zdroje, publikace, platformy atd. pro hlubší poznání. Navíc ještě zahrnuje zahraniční zdroje jako další inspirace.

Čtvrtá kapitola „Empirické šetření“ představuje cíl výzkumu a metodologii výzkumu. Zabývá se metodou kvalitativního výzkumu a technikou polostrukturovaného rozhovoru. Dále popisuje výběr a charakter výzkumného vzorku, popisuje metody sběru a zpracování dat, analýzy dat, a nakonec uvádí možné limity výzkumu.

Poslední kapitola představuje analýzu dat, prezentuje a interpretuje výsledky výzkumu a navazuje na ní diskuze nad teorií a výzkumnými daty.

Motivací pro zpracování práce byly osobní zkušenosti s cílovou skupinou lidí v bytové nouzi, uvědomění si naléhavosti tématu a zkušenost s dobrou praxí v plzeňském regionu při práci s těmito lidmi a s využíváním a vytvořením široké sítě podpory a služeb na jednom území.

Přínosem této práce je možnost jiného nahlédnutí na metodu síťování jako vhodného nástroje řešení bytové nouze skrze autentické pohledy sociálních pracovníků, kteří s touto metodou pracují ve své praxi s lidmi v bytové nouzi.

1 Bytová nouze

V první kapitole bude představen pojem bytová nouze a bezdomovectví, a to v různých souvislostech. Na základě ujasnění, co tyto pojmy označují, budou vymezeny skupiny osob, které bytovou nouzi trpí nebo jsou bezdomovectvím ohrožené. V dalších kapitolách budou představeny možné příčiny a důsledky bytové nouze a následně možná řešení v kontextu sociální práce na makro, mezzo a mikro úrovni.

Bytová nouze je v této práci vymezena podle Platformy pro sociální bydlení (2021, s. 13 [online]) jako „stav vyloučení ze standardního bydlení.“ Nezahrnuje tedy do osob v bytové nouzi pouze lidi bez střechy nad hlavou, ale také „domácnosti, které přebývají v azylových domech a v ubytovnách. Dále část z lidí momentálně přebývajících v psychiatrických léčebnách a jiných zdravotnických zařízeních a věznicích, kteří neměli bydlení před nástupem do instituce, nebo o něj přišli během pobytu (takže nemají bydlení, kam by se mohli po propuštění vrátit), a rovněž část (cca 20 %) z uživatelů služeb poskytovaných v domovech pro osoby se zdravotním postižením, kteří by – pokud by jim bylo poskytnuto bydlení a podpora – velmi pravděpodobně nemuseli žít v instituci, ale přirozeném prostředí“ (Platforma, 2021, s. 13 [online]).

Bytovou nouzi lze chápat různě – jako sociální událost, problém společnosti nebo stav jednotlivce. Lze se setkat s různým označením této problematiky i s různým označením osob, které jsou spojovány s touto problematikou. Bezdomovectvím ohrožené nebo postižené osoby jsou chápány v úzkém slova smyslu jako osoby žijící na ulici. Tuto skupinu však lze pojmut v širším kontextu, a to jako osoby bez přístřeší, osoby bez domova nebo lidé v bytové nouzi či bytové tísní, jak je označuje také Platforma pro sociální bydlení. Tím se rozšiřuje pojem „člověk bez domova“ na daleko rozmanitější skupiny osob.

Bezdomovectví je dalším pojmem, který neodmyslitelně souvisí s tématem bytové nouze. V literatuře je často označováno jako krajní podoba sociálního vyloučení, kdy sociální vyloučení je chápáno obecně jako snížený přístup ke službám a benefitům společnosti, ať už z důvodu chybějících dovedností nebo znalostí. Podle Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. je sociální vyloučení označováno jako „vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace“ (Zákon č. 108/2006 Sb., §3, f).

Bytová nouze i bezdomovectví jsou chápány jako nepříznivé sociální situace, kdy nepříznivou sociální situací je myšleno „oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života

vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením“ (Zákon č. 108/2006, §3, b). Tato práce se zabývá nepříznivou sociální situací způsobenou bytovou nouzí.

1.1 Lidé v bytové nouzi

Lidé se mohou do bytové nouze dostat různými způsoby, ale důsledek je stejný – ztráta domova. Schwarzová (2010, s. 316) volí při charakteristice bezdomovectví záměrně pojem domov jako označení místa, kde se cítíme relativně jistě a bezpečně a jsme na toto místo vázáni, např. emocionálně. Bezdomovectvím tedy myslí „*situaci bezprostřední nouze, v níž se ocitá člověk bez trvalého domova*“ (Schwarzová, 2010, s. 316).

Termín bezdomovec nabýval různých významů napříč historií¹. Původně označoval osoby bez státního občanství nebo domovského práva. Hradecký a Hradecká v roce 1996 (dle Matoušek a kol., 2010, s. 317) rozřadili bezdomovce do tří kategorií:

- Zjevní bezdomovci (klienti sociálních služeb)
- Skrytí bezdomovci (nejsou zachyceni v sociální síti podpory)
- Potencionální bezdomovci (ohrožení ztrátou domova)

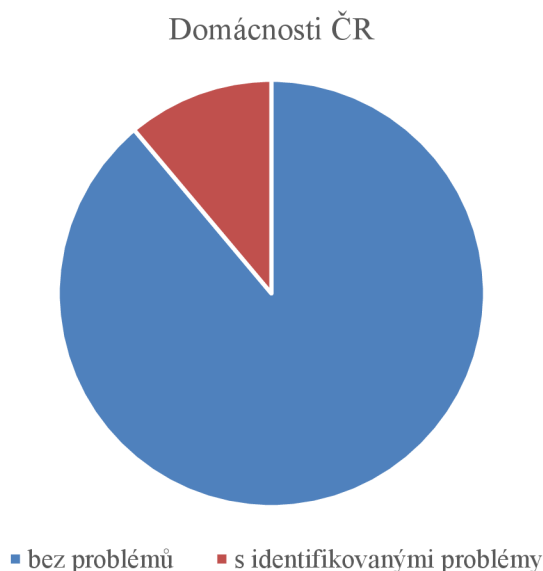
Důležitou skupinou, která je významná při definování lidí v bytové tísní a se kterou se v rámci sociální práce a networkingu převážně sociální pracovník setkává, jsou lidé ohrožení bezdomovectvím (potencionální bezdomovci). Schwarzová (2010, s. 316) do této skupiny zahrnuje: dlouhodobě nezaměstnané, handicapované, seniory, lidi adaptované na život v institucích, příslušníky etnických minorit a migranty.

¹ Dnes se již termín bezdomovec nepoužívá. Tento výraz pro označení člověka bez domova je podle slovníku mezinárodního práva však nesprávný. Tento pojem byl využíván v 90. letech 20. století, kdy počet lidí bez domova v ČR velice vzrostl. Dnes je nahrazen označením osoba v bytové nouzi, nebo osoba bez přístřeší.

Platforma pro sociální bydlení (2021, s. 8 [online]) ve své Zprávě o vyloučení z bydlení 2021 uvádí rozsah hlavních problémů v oblasti bydlení v ČR takto:

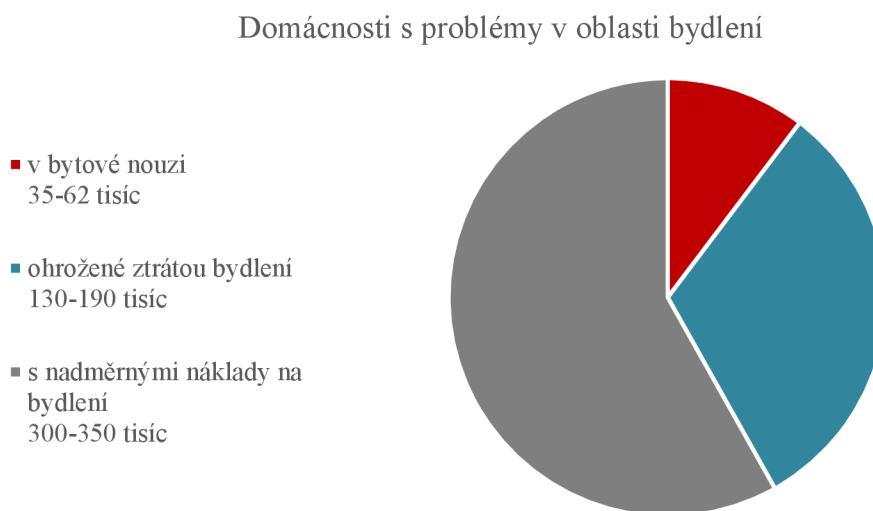
- „V bytové nouzi se nachází 35 až 62 tisíc domácností, v nichž vyrůstá 20 až 51 tisíc dětí do 18 let.
- Dalších 130 až 190 tisíc domácností s přibližně 100 tisíci dětmi je ohroženo ztrátou bydlení.
- Dalších přibližně 300 až 350 tisíc domácností, z nichž třetinu tvoří seniorské domácnosti, trpí nadměrnými náklady na bydlení (vynakládá na bydlení více než 40 % svých příjmů).
- Celkem čelí jednomu ze tří výše uvedených problémů v oblasti bydlení přibližně půl milionu českých domácností, v nichž žije necelý milion lidí.“

Z těchto čísel vyplývá, že problematika bydlení není bezvýznamným problémem, ba naopak. Tento jev je ilustrován v grafu č.1, který zobrazuje podíl domácností bez problémů a domácností s identifikovanými problémy. Z celkového počtu čtyř a půl milionu domácností na území ČR (ČSÚ, 2022 [online]) se potýká půl milionu domácností s problémy s bydlením.



Graf 1: Domácnosti ČR (ČSÚ, 2022, [online])

Problémové domácnosti můžeme rozdělit na rodiny v bytové nouzi, ohrožené ztrátou bydlení a s nadměrnými náklady na bydlení (Platforma, 2021, s. 8 [online]). Podíl těchto typů domácností ilustruje graf č. 2.



Graf 2: Domácnosti s problémy (Platforma, 2021, s. 8 [online])

Podle Hradeckého (2007, s. 9) je „*bezdomovství složitý společenský problém, na jehož vzniku a vývoji se podílí mnoho faktorů.*“ Je důležité nejdříve vymezit okruh osob, kterých se týká (Hradecký a kol., 2007, s. 9).

Nejčastěji využívaným nástrojem pro posuzování bytové nouze a vymezení, kdo do cílové skupiny patří, je Evropská typologie bezdomovectví a vyloučení z bydlení (ETHOS), kterou vytvořila FEANTSA (Evropská federace národních sdružení pracujících s bezdomovci). Jedná se o univerzální nástroj posouzení používaný zejména při posuzování potřeby osob pro sociální bydlení a pro jednotné národní vymezení pojmu bezdomovectví.

Dle definice ETHOS jde o „*souhrnné označení pro heterogenní populační skupinu zahrnující jak viditelné bezdomovce, tj. osoby, které spí venku (bez střechy), tak osoby, které v důsledku nemožnosti zajistit si jiné bydlení žijí v ubytovacích zařízeních pro bezdomovce, dále osoby, jejichž bydlení je nejisté, a také osoby žijící v podmínkách, které neodpovídají minimálním standardům bydlení v daném kulturním a sociálním prostředí*“ (MPSV, 2013, s. 8 [online]).

Z typologie ETHOS (Hradecký a kol., 2007, s. 32-33) vyplývají čtyři formy vyloučení z bydlení:

1. bez střechy
 - osoby přežívající venku
 - osoby v noclehárně
2. bez bytu
 - osoby v ubytovnách pro bezdomovce
 - osoby v pobytových zařízeních pro ženy
 - osoby v ubytovnách pro imigranty
 - osoby před opuštěním instituce
 - uživatelé dlouhodobé podpory (senioři)
3. nejisté bydlení
 - osoby v nejistém bydlení (přechodné ubytování, bez právního nároku, nezákonné)
 - osoby ohrožené vystěhováním
 - osoby ohrožené domácím násilím
4. nevyhovující bydlení
 - osoby v nevhodném bydlení (dle národní legislativy)
 - osoby žijící v provizorních a neobvyklých stavbách (maringotky, karavany)
 - osoby žijící v přelidněném bytě

Ačkoliv existuje takto podrobné rozřazení osob, problém nastává při posuzování jejich sociální situace a míry bytové nouze. V příručce vydané Platformou pro sociální bydlení (2019, s. 74-6) rozdělili kategorie bytové nouze ETHOS na další dvě specifické kategorie, a to na fyzickou a právní.

Fyzické aspekty bytové nouze splňují převážně domácnosti, které jsou podle typologie ETHOS žijící v nevyhovujícím bydlení. Jde o domácnosti, které přebývají v bytech, které nesplňují technické parametry standardního bydlení. Příkladem jsou nezkolaudované bytové prostory, bez základního vybavení (nefunkční koupelna, topení, kuchyně), nevhodné hygienické podmínky nebo bydlení ve vyloučené lokalitě (Platforma, 2019, s. 75).

Právní aspekty zahrnují právní chápání standardního bydlení, které by vždy mělo být zajištěno „*dlouhodobější nájemní smlouvou, nájemní smlouvou spojenou s vlastnictvím družstevního podílu v bytovém družstvu, nebo vlastnickým právem k obývané nemovitosti*“ (Platforma, 2019, s. 76). V případě, že klient žádnou takovou smlouvu nebo právo nemá, jedná se o nejisté bydlení. Tento stav vede podle Platformy (2019, s. 76) ke zvýšené právní nejistotě, což může způsobit fyzickou i duševní nepohodu člověka a neschopnost plánovat nebo organizovat svůj život. Podobně k tomu mohou přispívat v negativním slova smyslu

krátkodobé smlouvy (kratší jednoho roku), časté stěhování, provizorní bydlení u známých či rodiny nebo nestandardně vysoké finanční náklady na bydlení (tzv. obchod s chudobou) nebo diskriminace na trhu s bydlením. To vše může přinášet dlouhodobý stres, permanentní pocity nejistoty apod. (Platforma, 2019, s. 76).

Zvláštní skupinou osob jsou lidé bez střechy a lidé opouštějící různé instituce (dětské domovy, nemocnice, vězení). U těchto osob podle Platformy (2019, s. 77) hodnotit bytovou nouzi nelze nebo lze jen velmi těžko, ačkoliv jsou nejvíce zranitelné a ohrožené. V případě osob bez střechy nad hlavou je zde vysoká pravděpodobnost zhoršení zdravotního stavu. U lidí opouštějících instituce, kteří často nemají žádné sociální vazby nebo finanční prostředky, hrozí zvýšené riziko diskriminace na trhu s bydlením.

Vzhledem k celkové problematice bytové nouze je jasné, že příčiny a dopady většinou neexistují u klienta samostatně, ale spíše se kumulují a skládají z komplexnějších problémových oblastí.

Matoušek (2013c, s. 408-409) vyjmenovává několik situací, ve kterých se tzv. mnoho-problémoví klienti nacházejí. Uvádí tyto: „*rozpad rodiny, chronická osamělost, chronická nezaměstnanost, bezdomovectví, pobyt v ústavu či psychiatrické léčebně, situace po porušení z ústavní péče, pobyt ve vězení, režim dohledu vykonávaný probační službou.*“

U tohoto typu klientů může díky těmto situacím docházet i k následným problémům jako jsou obtíže s bydlením, s tím související špatné hospodaření s penězi, neschopnost plnit své povinnosti atd. Důsledkem může být až ztráta bydlení. Tento stav, respektive nepříznivou sociální situaci způsobenou kombinací různých problémů, lze efektivně řešit pouze komplexní formou pomoci tak, že je současně zapojeno více subjektů, které jsou schopny řešit jednotlivé příčiny, a tím zmírňovat a napomáhat k odstraňování dopadů problémů jednotlivých klientů (Matoušek 2013c, s. 409).

1.2 Příčiny a důsledky bytové nouze

V sociální práci se pracovníci setkávají spíše s důsledky klientova životního stylu nebo jeho dlouhotrvající situace. Případně klient přichází s náhlou změnou ve svém životě, se kterou si neví rady a která by pro něho mohla mít neblahý dopad. Pokud se pracuje s lidmi v bytové nouzi a má být porozuměno jejich problémům, je třeba nejprve zmapovat příčiny jejich sociální situace. Proto se tato krátká kapitola věnuje příčinám a důsledkům bytové nouze a jejím souvislostem.

Příčiny bytové nouze, které mohou způsobit až ztrátu bydlení, lze rozdělit na *faktory objektivní a subjektivní* (Schwarzová, 2010, s. 317-318).

Do **objektivních faktorů** Schwarzová (2010, s. 317) zahrnuje celkovou situaci ve společnosti a politiku státu, tzn. bytovou politiku, politiku zaměstnanosti, postoj společnosti k marginálním a minoritním skupinám, sociální politiku státu a další. S politikou bydlení souvisí nedostatek sociálních bytů a dostupného bydlení v jednotlivých obcích (nedostatečná kapacita městského bytového fondu). Tím dochází k vytváření podmínek pro sociální vyloučení rodin a jedinců, kteří si nemohou dovolit standardní bydlení z důvodu vysokých nájmů v dané oblasti.

Ze zákona č. 128/2000 Sb. §35 odstavec 2, o obcích, by obec měla vytvářet podmínky pro rozvoj sociální péče a naplňování potřeb svých občanů, a to především uspokojování potřeby bydlení. Avšak ne všude je tato potřeba dobře uspokojována. Vyplývá to ze Zprávy o vyloučení z bydlení (Platforma, 2021 [online]), která se zabývá problematikou bydlení v ČR za rok 2021 a vychází ze statistik Českého statistického úřadu. Upozorňuje na problémy domácností ohrožených ztrátou bydlení a nadměrnými náklady na bydlení a na problém nedostupnosti bydlení. A zároveň poukazuje na problém ve fungování dávek na bydlení, které jsou klíčovým nástrojem pro řešení nedostupnosti, a který přesto není vždy využíván.

Velkým tématem v mnoha městech a obcích v ČR je koncept sociálního bydlení. V České republice však není žádný legislativní rámec, který by sociální bydlení zákonně ukotvoval. Stejně tak nemáme jednotný systém řešení bytové nouze (MPSV, 2015a, s. 7 [online]).

Faktory subjektivní jsou odvozeny od individuální sociální situace každého člověka, jeho schopnosti sociální adaptace, vzdělání, rodinného zázemí, osobního charakteru a tak podobně (Schwarzová, 2010, s. 317). Do těchto faktorů jsou zahrnuty i životní situace, které mohou zvýšit nebo celkově zapříčinit zranitelnost osob v bytové nouzi. Zranitelnost spočívá v absenci bezpečného domova. Bezpečí může být narušeno z různých důvodů, například z důvodu kriminality jako jsou krádeže, vydírání nebo podvody. Dalším možným ohrožením je ohrožení násilím a sexuálním zneužíváním. Důsledky pro oběti těchto trestních činů mohou „*představovat zásadní překážky pro pozdější zabydlení a sociální začlenění*“ (Platforma, 2019, s. 79).

Ztráta bydlení přináší řadu negativních dopadů a velkou zátěž na fyzické i duševní zdraví člověka. „*Způsobuje materiální strádání, připravuje o pocit bezpečí spojovaný s domovem, přináší různě dlouhá období nejistoty, vyvolává depresivní stavy, někdy v jeho*

důsledku upadají do závislosti na alkoholu či jiných návykových látkách“ (Platforma, 2019, s. 89). Důsledkem může být až ztráta zaměstnání, rozpad vztahu, nebo negativní dopad na děti, který vede až k umístění dětí do ústavní péče nebo je spojen s nezdravou psychickou zátěží, což může negativně ovlivnit budoucí vývoj dítěte.

1.3 Možnosti sociální práce – nástroje řešení bytové nouze

Sociální práce disponuje mnoha nástroji k řešení bytové nouze. K posuzování situace klienta, a tedy i jeho bytové nouze, nelze vzhledem ke komplexnosti problematiky přistupovat pouze v omezeném přístupu jako k samotnému jednotlivci. Pro efektivnější řešení je třeba zahrnout do posouzení jeho širší sociální prostředí a systém, ve kterém žije. Pro to je možné využít několik přístupů, metod a teorií sociální práce.

Sociální práce je unikátní tím, že působí ve všech rovinách, které ovlivňují život člověka a ve kterých žije v každodenní interakci. Na systémové úrovni (makro) zasahuje svým vlivem do bytové politiky státu, podílí se na lokálních i národních projektech a programech a má vliv na další úrovně praxe. Sociální práce pracuje s prostředím samotných klientů v rámci rodiny nebo různých skupin (mezzo), poskytuje klientům sociální služby a alternativní možnosti bydlení, a konečně na individuální úrovni při práci s klientem (mikro) může koordinovat jeho péči. Zároveň se všechny úrovně navzájem doplňují a prolínají. Všechny je lze propojit pomocí síťování.

Práci s klientem lze rozřadit do tří rozměrů sociální práce – makro, mezzo a mikro (Matoušek, 2013a, s. 14). Každá rovina praxe používá různé nástroje a metody řešení bytové nouze, jako například některé sociální služby a dávky na bydlení pro lidi v bytové nouzi, a koncept sociálního bydlení. Tato kapitola přiblíží program prevence ztráty bydlení, který neodmyslitelně patří k nástrojům řešení v mezzo rovině, respektive předcházení propadu lidí do bytové nouze. V mikro praxi bude zmíněna metoda case management a definován pojem participace, empowerment a advokacie. Tyto pojmy úzce souvisí s teoretickým ukotvením celé metody síťování. Metodě síťování, jako dalšímu možnému nástroji pomoci a řešení bytové nouze se věnuje následující část této práce s názvem Networking.

1.3.1 Makro praxe

Chrenková, Sobková a Vajd'áková (2007, s. 17) vymezují makro praxi jako „*pomoc lidem řešit sociální problémy a činit sociální změny na úrovni komunit, organizací, společnosti a na globální úrovni. Z hlediska makro praxe vznikají problémy člověka v rámci širších společenských souvislostí, které se odrážejí v institucích a normách dané společnosti.*“ Sociální pracovník je na této úrovni ten, který napomáhá lidem k zodpovědnosti za svůj život a vede je k poznání, že jejich životy jsou ovlivněné prostředím a podmínkami kolem nich a že tyto podmínky mohou změnit. Sociální pracovník zároveň může být sám iniciátorem sociální změny.

Podle Nedělníkové a Gojové (2008, s. 35) sociální pracovník ve prospěch a v zájmu svých klientů pomocí procesů síťování, komunitního plánování nebo medializace koordinuje zdroje a iniciuje změny v životě klienta včetně ovlivňování sociální politiky. Aby mohl pracovník identifikovat možné zdroje pomoci v síti sociálních služeb či neformálních sociálních sítích, mapuje situaci v prostředí daného klienta, na jehož případu pracuje. Tím koordinuje a spolu s klientem vytváří jednotlivé další kroky k dosažení stanoveného cíle. Pro mapování situace lze využít tzv. sociální mapu pro orientaci v dané lokalitě a možných dostupných institucích kolem klienta. Mapovat také lze skrze tzv. ekomapu, která zachycuje mimo potenciálních a aktuálních zdrojů klienta také možné negativní vlivy (Nedělníková, Gojová, 2008, s. 35).

Tyto metody lze použít v rámci síťové analýzy, o které bude hovořit kapitola o networkingu – síťování.

Sociální služby

Zákon č. 108/2006 §3 odstavec i) definuje sítě sociálních služeb jako „*souhrn sociálních služeb, které [...] napomáhají řešit nepříznivou sociální situaci osob na území kraje.*“

Sociální služba by měla vést k sociální solidaritě, měla by respektovat individualitu cílové skupiny a individuální potřeby klienta a nabízet možnost participace a zplnomocnění klienta (Vyhláška č. 505/2006 Sb.). Další zásady najdeme rozepsané ve standardech kvality sociálních služeb, které jsou součástí Vyhlášky č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Mezi sociální služby, které jsou využívány lidmi v bytové nouzi, patří odborné poradny zaměřené na již specifické problémy a cílové skupiny. Dále jsou pobytové služby, kam jsou zařazeny např. noclehárny, azylové domy nebo domy na půli cesty, které poskytují

a nabízejí alternativní řešení bydlení, ovšem pouze na přechodnou dobu. Podobně také domovy se zvláštním režimem. Nízkoprahová denní centra zajišťují základní životní potřeby. V rámci pomoci v udržení si bydlení jsou také nabízeny služby spojené se zaměstnáním jako sociální rehabilitace nebo sociálně terapeutické dílny. Také terénní služby, které jsou poskytovány v přirozeném prostředí klienta, mohou být důležitou podporou lidem v nouzi (Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb.).

Alternativou pro azylové domy mohou být ještě například tzv. wet hostely, které fungují zatím spíše v zahraničí. Jedná se o služby pro lidi bez domova a další zranitelné skupiny, kde je na rozdíl od azylových domů povoleno pít alkohol. Služba pomáhá snížit škodlivé vlivy způsobující pít alkoholu na veřejných prostranstvích (Loring, 2013, s. 18).

Zároveň je důležité zmínit, že sociální služby nejsou jedinou součástí podpůrných sítí kolem klienta. Ideální je, pokud mezi službami existují určité vazby a jsou přístupné k navázání spolupráce mezi sebou a napojují se i na neformální sítě klienta. Tím spolu mohou tvořit záchranou síť pro jednotlivé osoby v nouzi.

Bytová politika a dávky na bydlení

Problematikou bydlení se rovněž zabývá bytová politika státu a hraje významnou roli při systémovém řešení bytové nouze občanů České republiky.

„Bytová politika, mimo jiné, identifikuje problémy v oblasti bydlení, a to včetně tržního selhání týkajícího se dostupnosti bydlení. Řešení tohoto problému spadá převážně do sociální oblasti“ (MPSV, 2015a, s. 65 [online]).

Ke zvládnutí nákladů na bydlení stát pomáhá skrze finanční příspěvky určenými na bydlení. Konkrétně se jedná o příspěvek na bydlení (dávka státní sociální podpory) a doplatek na bydlení (dávka pomoci v hmotné nouzi). Dalšími dávkami vynaloženými v souvislosti bydlení je pak mimořádně okamžitá pomoc a příspěvek na zvláštní pomůcku, nejčastěji pro úpravu bytu (MPSV, 2015a, s. 69-72 [online]).

Dalším nástrojem sociální politiky jsou sociální služby, které by měly sloužit osobám, které na ně mají zákonný nárok. Oblast sociální práce, sociálních služeb a nepojistných dávkových systémů, které zahrnují i dávky na bydlení, zaštiťuje Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV, 2015a, s. 64 [online]).

Směr budování systému sociálního bydlení, jako možného východiska pro osoby v bytové nouzi v České republice, je představen v Koncepti sociálního bydlení České republiky 2015-2025, která předchází zatím neexistujícímu zákonu o sociálním bydlení.

Sociální bydlení

„Sociální bydlení představuje specifickou formu pomoci pro jednotlivce i rodiny, kteří mají problém se získáním nebo udržením komerčního nájemního bydlení, nebo těm, kteří se v bytové nouzi již dlouhodobě nalézají a jsou nuceni žít ve funkčně nevyhovujících či přelidněných bytech, azylových domech, na ubytovnách, nebo dokonce na ulici“ (MPSV, 2021, s. 6).

Klient nedostane pouze byt, ale je zároveň intenzivně doprovázen sociálním pracovníkem, který mu pomáhá v různých oblastech, například v hospodaření s penězi, hledáním zaměstnání a podobně. Tento způsob řešení problematiky bydlení je využíván převážně v zahraničí, ovšem v České republice se zapojilo několik obcí a měst do tzv. pilotních programů, které poukázaly na užitečnost jednotlivých přístupů a typů sociálního bydlení (viz kapitola 3).

Mezi typy sociálního bydlení patří:

- Prostupné bydlení (Housing Ready)²
- Přímé zabydlení v bytech (Housing Led)³
 - Bydlení především (Housing First)⁴
 - Program rychlého zabydlení (Rapid Re-Housing)⁵

Rozdílnost těchto konceptů spočívá v tom, že koncept Housing First je zaměřen na poskytování nového domova a poskytuje lidem podporu. Nabízí jim bydlení bez předchozího testování a není na rozdíl od prostupného bydlení zaměřený na zásluhovost. V Housing First i Housing Ready je zároveň poskytována vysoká míra sociální podpory v podobě sociální práce. Snaží se podporovat klienta v udržení si bydlení, podporuje ho ve zdraví, životní spokojenosti a v sociální integraci (MPSV, 2019, s.2 [online]).

Kritika může být taková, že na rozdíl od Housing Ready, kde klienta spíše postupně doprovázíme k zabydlení jako již připraveného jedince, je v přístupu Housing First pouze

² **Housing Ready** neboli bydlení až po přípravě je přístup založený na vícestupňovém systému prostupného bydlení. V rámci zvyšování „kompetencí“ a splnění kritérií klient získává standardní bydlení a je integrován do společnosti (MPSV, 2021, s. 12 [online]).

³ **Housing Led** představuje přístup zaměřený na přímé zabydlení v bytech a jeho nejznámější formou je přístup Housing First a Rapid Re Housing.

⁴ **Housing First** předpokládá schopnost osob udržet si standardní bydlení bez přípravy při poskytnutí adekvátní podpory. Základním principem tohoto přístupu je zejména: bydlení jako lidské právo, zaměření na zotavení, minimalizace rizik (MPSV, 2021, s. 14-15 [online]).

⁵ **Rapid Re Housing** vychází z principů Housing First a jde o nástroj rychlého ukončování bezdomovectví.

omezený cíl poskytnout jedinci podporu bydlení bez jakékoliv zásadní přípravy, kdežto u Housing Ready je cíl jaksí vyšší (Pleace, Bretherton, 2013, s. 24).

„Výzkumy ukazují, že programy Housing First úspěšně ukončují bezdomovectví lidí s duševními či adiktologickými problémy, a zároveň efektivně řeší i bezdomovectví osob, které trpí dlouhodobým či opakovaným bezdomovectvím a jsou ohroženy ztrátou domova, např. mladí dospělí opouštějící systém náhradní péče, oběti domácího či sexuálního násilí, trestných činů apod.“ (MPSV, 2019, s. 2 [online]).

Pokud má člověk zajištěné bydlení, může být více motivován a je pro něho snadnější řešit své dluhy a zmírnit riziko propadnutí se do dluhové pasti či exekucí, má lepší motivaci udržet si zaměstnání a má pro to i vhodnější podmínky. Domov a bydlení má vliv i na děti a jejich školní výsledky. Také může jednotlivci zlepšit nebo stabilizovat zdravotní stav (MPSV, 2021, s. 9).

1.3.2 Mezzo praxe

Do roviny mezzo se zařazuje práce s rodinou a malými skupinami, tedy práce s prostředím klienta (Matoušek, 2013a, s. 14). Na této rovině dochází k tvoření důležitých vazeb, které mohou nabídnout klientovi potřebnou podporu. Sem patří formální i neformální sítě, které se tvoří kolem klienta a které je možné využít při zapojení do systému pomoci a nabízí prostor k multidisciplinární spolupráci. Sociální pracovník zde opět hraje roli průvodce. Provádí klienta systémem služeb a programů jednotlivých organizací, do kterých mimo jiné patří program prevence ztráty bydlení jako nástroj obce pro zachytávání lidí před propadem do bytové nouze pomocí zprostředkování a koordinace podpůrných aktivit (MPSV, 2015a, s. 78).

Program prevence ztráty bydlení

Systém prevence ztráty bydlení je jedním z možných východisek pro bezdomovství na úrovni obcí. Jeho úkolem je mimo jiné snaha předejít ztrátě domova u domácností žijících ve standardním bydlení. V některých městech se již tento systém dostal do sociální bytové politiky, ovšem ne vždy je jeho potenciál plně využit (Platforma, 2019, s. 88). Aby tento nástroj mohl být účinný, je třeba, aby byly včasné rozpoznány signály, které upozorňují na riziko ztráty bydlení. Pro účinnost prevence je podle Platformy pro sociální bydlení (2019,

s. 23) zásadní „*bezprostřední intervence ze strany relevantních aktérů [...] a systémové nastavení sdílení informací mezi dotčenými aktéry.*“

Platforma (2019, s. 23) dále zmiňuje různé nástroje programu prevence ztráty bydlení. Jako první z nich uvádí kapacitu profesionálních sociálních pracovníků obce nebo poskytovatele relevantních služeb. Skrze tyto kompetentní pracovníky lze tvořit různé procesy spolupráce specializovaných služeb a koordinovat síť podpory.

Dalším nástrojem může být kontaktní místo pro bydlení, kde dochází k prvotnímu kontaktu mezi pracovníky bytového odboru a sociálního odboru a osobou potřebující podporu. Slouží pro občany jako jednotný vstup do systému prevence. Zde mohou lidé řešit své problémy s bydlením. Dochází tak k navázání kontaktu s potřebnými jedinci a potenciálními klienty sociální práce a k možnému navázání spolupráce na řešení situace člověka v bytové nouzi. Tím také obec zpřístupňuje svým občanům podporu v jejich bytové nouzi a nabízí jim potřebné nástroje (Platforma, 2019, s. 56-57).

Podporou v rámci programu prevence je zřízení pozice dluhového referenta na majetkovém odboru a sledování dluhů a stížností, což umožní včasnou nabídku pomoci a podpory sociálního pracovníka. Pro lepší orientaci lidí v nepřehledném systému a zjednodušení situace může přispět také přesměrování platby dávek na bydlení přímo na účet pronajímatele a zřízení krizového fondu. Důležitou součástí prevence je systém včasných reakcí a mediací od sousedů a jiných členů komunity, ve které ohrožená osoba žije. Využitím této pomoci dochází k zapojení a propojení všech místních aktérů, a tím získáváme širší spektrum podpory a informací (Platforma, 2019, s. 23).

Součástí prevence ztráty bydlení jsou také tzv. depistáže, skrze které dochází k navázání kontaktu s potenciálním klientem ještě před tím, než by on sám vyhledal pomoc. Depistáž je definována jako „*aktivní vyhledávání a kontaktování potenciálních uživatelů podle cílové skupiny a typu sociální služby, např. se zaměřením na osoby a skupiny osob s dluhy na nájemném a na službách spojených s užíváním bytu apod.*“ (Nedělníková, Gojová, 2008, s. 29). Díky tomuto nástroji může dojít k včasnému podchycení situace, navázání na další důležité sítě podpory a zamezení úplné ztráty bydlení nebo prohloubení nouze člověka. Depistáže jsou součástí programu prevence ztráty bydlení.

1.3.3 Mikro praxe

Mikro praxe se soustředí na individuální práci s klientem a jeho doprovázení v celém systému pomoci. Sociální pracovník zde pracuje formou případové práce (case

managementu) a jeho základním nástrojem je poradenství (Matoušek, 2013a, s. 14). Pracovník se stává pro klienta tzv. case managerem – klíčovým pracovníkem a „jeho podpora by se měla zaměřovat na celkovou životní spokojenost jednotlivce“ (Husák, Machová, 2019, s. 32 [online]).

Metodika sociální práce v sociálním bydlení (Mikulec, Šnejdrlová, 2019 [online]) uvádí několik situací, které jsou často řešené v sociálním bydlení. Dají se zobecnit na celou skupinu osob, které se nacházejí v bytové nouzi. Jedná se o situace, kde hrozí riziko diskriminace nebo je osoba v konfliktu se zákonem. Další náročnou situací, které musí čelit sociální pracovník s klientem, je jeho finanční situace, kdy klient neplatí nájem, služby a energie nebo na zaplacení nemá prostředky. Součástí sociální práce s lidmi v bytové nouzi na mikro úrovni jsou krizové intervence a práce s klienty s traumaty (například z domácího násilí). Předpokladem profesionálního výkonu sociálního pracovníka je udržení si hranic mezi pracovníkem a klientem a schopnost klienta zapojit do procesu změny.

Case management

Definice case managementu není zcela sjednocená, existuje mnoho různých pojetí. V České republice je tento model relativně mladý.

Národní asociace sociálních pracovníků (dle Společnost Podané ruce, 2019, s. 230 [online]) charakterizuje case management jako „*proces plánování, vyhledávání, prosazování a monitorování služeb z různých sociálních nebo zdravotních organizací ve prospěch klienta. Tento proces umožňuje sociálním pracovníkům v organizaci/organizacích koordinovat svoje úsilí ve prospěch daného klienta skrze profesionální týmovou práci a tím rozšiřovat rozpětí nabízených služeb, které klient potřebuje.*“

Case management lze dělit na individuální a týmový. V případě individuálního case managementu má pracovník na starosti několik klientů, kterým zajišťuje podporu, která vychází z dostupných zdrojů v komunitě klienta. V rámci metody se propojují formální i neformální sítě mezi sebou (Společnost Podané ruce, 2019, s. 231 [online]).

Podle Geregové a Čtvrtečkové (2020, s. 7-8) „*case management, ve smyslu koordinované komplexní péče, je v sociální práci v českých podmínkách klíčový nástroj pro síťování na lokální úrovni.*“ Dalo by se tedy říct, že síťování je nezbytnou součástí samotného case managementu.

Jako první fázi case managementu uvádí Janebová (2014b, s.71) metodu síťování. Předpokladem dobrého case managementu je aktivní spolupráce, ochota a motivace klienta v řešení jeho problému.

Empowerment

V samotném slově empowerment se objevuje slovíčko „power“, z angličtiny přeloženo jako „moc“. Podle Andersona (dle Gojová, 2015, s. 11) je „*téma moci nedílnou součástí teorií a praxe sociální práce.*“ Pojem empowerment je úzce spojen s tématem moci. Gojová (2015, s. 12) představuje pojetí zplnomocnění, tedy empowermentu, skrze různé autory, kteří tento pojem vnímali jako proces, který napomáhá klientovi zmírnit jeho bezmocnost, čímž získává větší kontrolu nad svým životem. Dále podle Adamse (dle Gojová, 2015, s. 13) je zplnomocnění vymezeno jako metoda sociální práce, skrze kterou je zvyšována moc lidí. A v poslední řadě je zplnomocnění chápáno jako cíl.

Jedinec v tomto procesu a skrze tuto metodu docílí vlastní nezávislosti a samostatnosti v řešení svých problémů a v rozhodování, což je důležitou součástí case managementu a síťování. Tyto metody totiž „*směřují ke stabilizaci situace osob a k jejich zplnomocňování tak, aby využívaly své přirozené zdroje*“ (Hubíková, 2018, s. 7 [online]).

Advocacy

Podle Staub-Bernasconi (dle Janebová, 2014a, s. 11) se v případech, kdy není z různých důvodů možné zplnomocnění, užívá tzv. sociální advokacie, tedy obhajoba práv klientů (v angličtině advocacy). To zahrnuje v širším slova smyslu „*prosazování práv celých znevýhodněných skupin vůči veřejnosti a politikům.*“ V užším slova smyslu ji stejná autorka chápe jako nástroj k „*prosazení práv konkrétních lidí na různých úrovních systému*“ (dle Janebová, 2014a, s. 11).

Sociální pracovník by měl být pro klienta spojencem, zvláště u zranitelných osob, kam spadají i osoby v bytové nouzi.

Participace

V makro rovině nejde pouze o snahu sociálních pracovníků o převrat nebo změnu v systému. Klient je v celém procesu změny důležitou součástí a je třeba, aby byl do procesu zapojen.

Pojem participace je úzce propojen s pojmem empowerment, tedy zmocnění, zapojení se. V nejširším slova smyslu podle Arnsteina (dle Geregová, Čtvrtečková, 2020, s. 8) se dá participace chápat jako „*přístup k „moci“, případně její redistribuce tak, aby ti, kteří jsou jinak vyloučení z procesů, které se jich bytostně týkají, byli cíleně do těchto procesů zapojováni.*“

Participace v kontextu sociální práce a metody síťování znamená být součástí a mít zároveň vliv na rozhodování a přímou akci (Geregová, Čtvrtečková, 2020, s. 9). Podle Adamse, Shuringa, Hendersona a Thomase (dle Gojová, 2015, s. 19) je „*participace vnímána jako prostředek ke zplnomocnění a zároveň jako cíl zplnomocňujícího procesu.*“

Shrnutí kapitoly

Kapitola „Bytová nouze“ pojednává o lidech v bytové nouzi, jako o lidech, kteří nemají domov v pravém slova smyslu a žijí v nestandardním bydlení dle typologie ETHOS, anebo jsou ohroženi ztrátou bydlení.

Problematika bydlení vychází z různých příčin a nese s sebou mnoho důsledků. Je zároveň širokým polem pro boj s mnohočetnými problémy lidí, často klientů sociální práce.

Sociální práce si klade za cíl tyto lidi zachytit ve své síti pomoci a nabízí jim velkou škálu nástrojů, které by měly vést lidi k získání důstojného života, který je spojován se základní potřebou, a tou je právo na důstojné bydlení.

Za zády sociální práce stojí sociální politika státu, která nabízí systém sociálních dávek i služeb pro lidi v nouzi a snaží se tvořit vhodné prostředí pro tvorbu nových koncepcí na podporu řešení bytové problematiky např. pomocí systému sociálního bydlení. Ne vždy je systém efektivní. Například ne všechny domácnosti využívají systém pomoci sociálních dávek, mnohdy z důvodu, že na danou podporu právně nedosáhnou a není jim přiznána. Dalším limitem je nejednotné nastavení řešení bytové nouze a limity v systému bytové politiky. Stále se potýkáme s nedostatečnou kapacitou bytového fondu a sociálních bytů. Se sociálním bydlením souvisí celková legislativní neukotvenost a stále převažující koncept zásluhovosti. Ačkoliv v mnoha městech systém sociálního bydlení a podpory funguje dobře.

2 Networking

V této kapitole bude představena metoda networkingu – síťování. Téma navazuje na předchozí kapitolu jako součást metod sociální práce, které pracují s cílovou skupinou lidí v bytové nouzi.

V úvodu bude definována síť a teoretické východisko pro metodu síťování. Dále kapitola představí typy a dělení sítí a jejich tvorbu s použitím síťové analýzy. Následně budou představeny různé metody tvorby sítí a v návaznosti na předchozí kapitoly o bytové nouzi budou přiblíženi někteří možní aktéři v síti při řešení bytové nouze.

Jako každá metoda, tak i metoda síťování s sebou může nést různé překážky, které zabraňují v jejím efektivním používání. Některé z nich budou zmíněny v další podkapitole. Také zde budou uvedena možná využití této metody v sociální práci a její výhody.

Vytváření sítí je možným řešením komplexních problémů klientů sociální práce a problematiky bydlení.

Jak popisuje Matoušek, většina klientů sociální práce jsou tzv. *mnohoproblémoví klienti*, u kterých je třeba při řešení jejich sociální situace zapojit více subjektů pomoci (Matoušek, 2013c, s. 408). Jedná se například o problémy ekonomické (dluhy, exekuce, nevyřízené dávky), sociální (nezaměstnanost, chudoba), psychické (duševní poruchy, závislosti) nebo biologické (fyzické postižení, dlouhodobé zdravotní problémy).

Matoušek (2013c, s. 409) připomíná u tohoto typu klientů při řešení bydlení, stravování, zaměstnání apod. nutnost souběžné podpory spolu s vytvářením náhradních sociálních sítí. Wash (1994) navíc za nejvýznamnější faktor při pomoci tomuto typu klientů uvádí právě sociální síť (dle Matoušek, 2013c, s. 409).

Ve vzájemné spolupráci s klientem je zapojování více aktérů do vytváření co nejširší sítě podpory podstatnou součástí sociální práce při řešení jeho náročné situace. Dobře to lze demonstrovat v případě ohrožených dětí. „*Právě skrze sociálně-právní ochranu dětí se síťování jako termín dostalo do České republiky*“ (Společnost Podané ruce, 2019, s. 226 [online]). Díky transformaci systému péče o ohrožené děti, která směřovala k odklonu od ústavní péče, se začaly rozvíjet sítě alternativních služeb, které by zajistily podporu ohrožených dětí a rodin tak, aby děti mohly zůstat ve svém přirozeném prostředí (MPSV, 2017, s. 9 [online]).

2.1 Definice sítě

Networking neboli využívání a vytváření sítí popisuje Matoušek (2003, s. 124) jako „*postup umožňující klientům, rodinám a skupinám přístup k dosud nevyužívaným zdrojům. Zdroji mohou být jednotlivci, organizace poskytující sociální služby, ale i jiné typy organizací, mohou jimi být také informace a dovednosti. Síť zdrojů mohou vznikat jednak v okruhu poskytovatelů služeb, jednak mezi poskytovateli a klienty, ale také – jako svépomocné skupiny – jen mezi klienty.*“

Dále Matoušek (2003, s. 200) též vymezuje síť sociální (social network). Z pohledu sociální práce v širším významu do této sítě zahrnuje právě organizace, služby, informace a stavby, ale také sem lze zařadit síť klientových vztahů, kam spadají příbuzní, přátelé, sousedé, kolegové, nadřízení, klienti stejných služeb apod. Dále zmiňuje tzv. záchrannou sociální síť (social safety net), díky které státní systém institucionálně zajištěného sociálního zabezpečení garantuje ochranu občanů před stavem „neúnosné nouze“ ve formě pilířů sociální politiky.

V sociologii jsou osobní sítě chápány jako „*vztahy jednotlivce k druhým osobám a institucím v jeho sociálním okolí*“ (Kabele, 2018 [online]).

2.1.1 Typy a dělení sítí

Sítě lze dělit podle různých kritérií. Jedno z možných rozdělení sítí je dělení na formální a neformální sítě (Gojová, 2007. s.144).

Podle Gojové (2007, s. 144) skrze sítě neformální, do kterých zahrnuje známé, tedy vztahy osobní nebo pracovní, člověk plní své každodenní úkoly, získává informace a podporu. Využívá nejen své nejbližší zdroje, ale také částečně zdroje dalších účastníků sítě. Rizikem tohoto typu sítě může být izolovanost členů, možná blokáce dalšího rozvoje, nejasnost vlivů a sdílení zdrojů, dokonce i přetížení subjektů v síti. Neformální síť se časem může přetransformovat do sítě formální, tedy organizační za účelem dosahování společných cílů. Tyto sítě se mohou stát prostředkem pro zlepšení služeb a jejich rozvoj a koordinaci. Díky neformálním sítím můžeme řešit problémy konkrétního klienta. Mnohdy větší změny v situaci klienta dosahují neformální sítě. Ty totiž mohou na rozdíl od formálních sítí přesahovat i profesní orientaci, jsou dynamičtější a subjekty v ní jsou mnohem rozmanitější, tudíž mají daleko rozsáhlejší oblast vlivu (Gojová, 2007. s. 144).

Formální i neformální sítě se samozřejmě mohou navzájem podporovat. V případě, že klient disponuje kolem sebe fungující neformální sítí, ale k řešení jeho situace nemá potřebné kompetence, může využít pomoc formálních sítí, tedy vyhledat pomoc i nějaké organizace či instituce, která těmito kompetencemi disponuje. Naopak tomu může být u nefunkčních rodin nebo u klientů, jejichž problémy souvisejí s jejich nejbližším prostředím. Formální síť může pomoci s navázáním jiných podpůrných vztahů, případně pomoci s fungováním těch, které již klient má.

Gojová (2007, s. 145) dále člení sítě podle dalších faktorů. Konkrétně uvádí tyto 4 typy sítí podle Schuringa (dle Gojová, 2007, s. 145) z hlediska jejich účelu:

- Problémové a tematické sítě
- Organizační sítě
- Sociální sítě
- Podpůrné sítě

Problémové a tematické sítě spojuje určitý problém, téma nebo potřeba či úsilí o jeho řešení. Gojová a Musil (2013, s. 316.) uvádí jako příklad síť účastníků komunitního plánování. Organizační sítě jsou podle stejných autorů chápány jako organizační jednotky, skrze které lze dosáhnout určitého cíle nebo prosadit konkrétní zájem. Příkladem mohou být asociace nebo sdružení. Intimní sítě, nebo sociální sítě, jak je nazývá Schuring (dle Gojová, 2007, s. 145), jsou tvořené osobami a neformálními skupinami a jsou to ty sítě, kde nacházíme pomoc se svými osobními problémy, např. při hledání práce. Podpůrné sítě pak mohou být sítě s konkrétním záměrem, ale se stejným složením jako sítě sociální, např. svépomocné skupiny (Gojová, 2007, s. 145).

Gojová (2007) uvádí ještě další možné dělení podle míry formalizace nebo z hlediska jejich uspořádání. Pro tuto práci je ovšem nejzásadnější dělení podle účelu. V rámci tohoto dělení můžeme přehledněji vnímat možné aktéry zapojené do řešení problematické sociální situace klienta nebo v těchto typech sítě hledat potenciální subjekty podpory. Proto se kapitola uvedeným dalším typům nebude nijak zásadně věnovat.

Fuchs (dle Gojová a Musil, 2013, s. 317) rozlišuje na rozdíl od Gojové (2007) ještě tři typy vazeb: primární, sekundární a terciární. Do primárních vazeb zařazuje vazby mezi příbuznými a přáteli. S tímto typem vazeb v sociální práci pracujeme na mikro rovině praxe sociální práce. Sekundární typ vazeb tvoří sousedé, spolupracovníci nebo místní pomáhající pracovníci, tedy vazby z okolí člověka. A nakonec terciárními sítěmi myslí Fuchs podpůrné

vazby mezi formálními organizacemi a jejich pracovníky. Z pohledu sociální práce se může jednat o poskytovatele sociálních služeb.

Toto rozdělení sítí je pro síťování při řešení bytové nouze také zásadní.

2.2 Tvorba sítí

Tvorbu sociálních sítí lze rozdělit do několika kroků (Nedělníková, 2007, s. 47 [online]): *„Zmapování aktuálního stavu poskytovaných služeb, organizací a institucí v regionu se zaměřením na danou cílovou skupinu (síťová analýza); kontaktování, oslovení zástupců jednotlivých organizací a institucí, navázání spolupráce, vytvoření databáze organizací a institucí; aktivní spolupráce, a nakonec průběžná aktualizace kontaktů v databázi.“*

2.2.1 Síťová analýza

Aby se mohlo při síťování pracovat systematictěji a strategičtěji, využívá se síťová analýza.

„Při síťové analýze zkoumáme možnou roli jednotlivých subjektů při řešení problému, hledáme partnery pro spolupráci, předcházíme duplicitní práci (zjistíme například, že někdo už ve věci něco podnikal), identifikujeme možné překážky, minimalizujeme opozici a formulujeme strategii pro dosažení našeho cíle“ (Gojová, 2007, s. 149).

V síťové analýze je důležité nejprve určit tzv. centrálního aktéra, který chce řešit problém a tento problém popsat. Centrálním aktérem může být organizace, skupina případně jednotlivec. Tento aktér je hlavním iniciátorem sítě a měl by mít největší vliv na řešený subjekt. Dalším zásadním krokem je stanovení cíle, kterého chceme dosáhnout. Je třeba, aby se všichni zainteresovaní shodli na cíli spolupráce. Při určování subjektů, které by mohly jakkoliv ovlivnit problém, je dobré zmapovat všechny jejich souvislosti a potenciální partnery pomoci a jejich možný vliv na řešení (Gojová, 2007, s. 150).

Ve čtvrté fázi jsou vybírání partneri, kteří by mohli být významní pro dosažení cíle a identifikujeme případné subjekty, i ty které by mohly stát v opozici. Vytváříme tzv. mapu sítě, do které jsou v 5. fázi zaznamenávány postavení a vztahy jednotlivých subjektů mezi sebou i s hlavním aktérem. A jako poslední krok se volí a vytváří strategie k vytvoření a posílení vztahů v síti pomoci (Gojová, 2007, s. 151).

Přehled kroků síťové analýzy podle Shuringa (dle Gojová, 2007, s. 149):

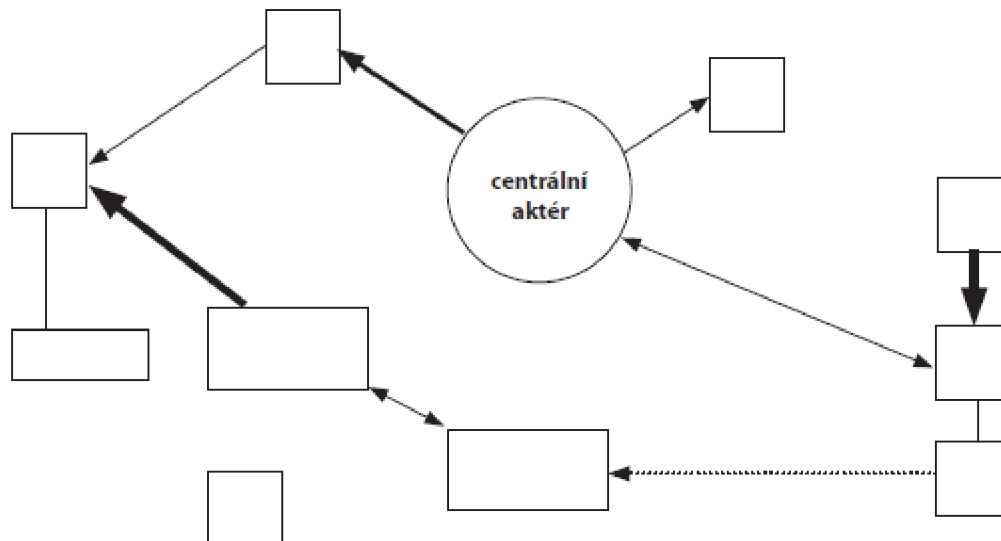
1. krok: Identifikace centrálního aktéra.
2. krok: Stanovení cíle.
3. krok: Nalezení ostatních členů sítě.
4. krok: Výběr partnerů do sítě podle důležitosti a připravenosti jednat.
5. krok: Tvorba mapy sítě.
6. krok: Analýza:
 - definování problému
 - zájmy
 - zdroje
 - vliv
7. krok: Strategie.

Při analýze jednotlivých subjektů (partnerů) je podle Gojové (2007, s. 151) dobré klást tyto otázky:

- *„Shodujeme se se všemi subjekty v definici problému či tématu?*
- *Jaký mají subjekty zájem na řešení či neřešení problému?*
- *Jaké zdroje jsou k dispozici?*
- *Jakou míru vlivu mají jednotlivé subjekty? “*

Všechny zdroje i míru vlivu a jednotlivé vazby na centrálního aktéra lze zaznamenat do tzv. mapy sítě, kterou představuje obrázek č.1:

Příklad mapy sítě



Obrázek 1: Příklad mapy sítě. Zdroj: Schuringa (dle Gojová, 2007, s. 151)

2.2.2 Metody tvorby sítí

Po vytvoření síťové analýzy a zmapování všech možných aktérů sítě lze přistoupit k její aktivní tvorbě.

V rámci tvorby sítí existuje celá řada metod a nástrojů. Gojová a Musil (2013, s. 317) jako nejčastější metody pro práci se sítěmi podpory uvádí organizování pracovních skupin, kulatých stolů, případových konferencí, pořádání akcí typu dnů otevřených dveří, výstav nebo veletrhů zdrojů apod.

V této podkapitole jsou popsány některé ty nejužívanější a nejvýhodnější pro práci s lidmi v bytové nouzi.

Častým a efektivním nástrojem pro vytváření sítí je metoda případové konference, kde se setkávají nejen zástupci zainteresovaných organizací, ale mohou se na ní podílet i další profesionálové (Gojová, 2007, s. 154). Případová konference „vychází z multidisciplinárního přístupu, sociální pracovník může v kontextu řešení potřeb spojených s bydlením využít případovou konferenci v případech, kdy identifikuje, že s ohroženými osobami pracuje více institucí, odborníků, poskytovatelů služeb“ (MPSV, 2015a, s. 80 [online]).

Nejjednodušší metodou je samozřejmě využití již existující skupiny, ke které se mohou připojit a kterou mohou rozšířit další účastníci, a ty lze zapojit a nakontaktovat právě skrze uvedené metody (Gojová, 2007, s. 154).

Dle Gojové (2007, s. 154) se vyhledávají a kontaktují klíčové organizace a osoby tak, aby měly v problému nebo tématu významnou spojitost a byla zde možnost, že s sebou přivedou další skupiny nebo organizace. Kontakt může být uskutečněn buď přímo, nebo přes třetí stranu. Jednou z metod, jak tvořit další a další kontakty je tzv. metoda sněhové koule, kdy se ptáme již zapojených a nám známých organizací či osob na další možné potenciální aktéry, kteří by se mohli připojit. Tímto způsobem se získávají skrze již stávající kontakty další kontakty, které mohou vést k dalším potenciálním subjektům pomoci. Tak se vlastně rozšiřuje tzv. sociální síť klienta a rozvětňuje se podpora do větší šíře.

Při vytváření sítí tedy lze využívat výše uvedené metody. Ty ovšem nebudou mít samy o sobě velký efekt, pokud nebudou vedeny dobře a nebudou realizovány kompetentními pracovníky. Podle Gojové hlavními dovednostmi a schopnostmi, které potřebujeme při práci se sítěmi, jsou organizační dovednosti, strategické myšlení, motivování lidí a komunikační dovednosti a vyjednávání (Gojová, 2007, s. 153).

2.3 Aktéři v síti podpory při řešení bytové nouze

„Při práci se sítěmi se [...] nesoustředíme na jednu organizaci či osobu, ale na všechny subjekty (organizace, skupiny a osoby), které jsou vzhledem k našemu problému či cíli ve vzájemném vztahu, a zkoumáme charakter tohoto vztahu. U spojení mezi jednotlivými subjekty nás zajímá jejich intenzita, frekvence a kvalita (např. zda jsou vztahy konfliktní či dobré). V sítích jsou na sobě jednotliví aktéři v různé míře závislí“ (Gojová, 2007, s. 148).

Každá síť se od sebe liší stejně jako jednotlivé případy klientů. Z obecného hlediska lze do sítě podpory zařadit mnoho aktérů, kteří mají nebo mohou mít určitý vliv na vývoj anebo možnou změnu bytové situace. Přirozeně se do sítě podpory řadí aktéři, kteří se jakkoliv již podílí nebo mají vazby na situaci klienta v bytové nouzi.

Role těchto aktérů mohou být specifické i se navzájem prolínat. Nejčastěji se jedná o distribuci informací o pomoci ohroženým osobám a zprostředkování kontaktů na pracovníky v rámci prevence ztráty bydlení. Tyto informace o osobách potřebujících pomoc by měly být předávány vždy se souhlasem ohrožených osob. Zapojení aktérů zajišťuje jistou *„formu spolupráce s dalšími profesionály při řešení identifikovaných nepříznivých sociálních situací“* (Městský úřad, 2018 [interní]).

„Sociální pracovník vytváří podle potřeb domácnosti síť aktérů, kteří poskytují další přímou podporu“ (Milota, 2017, s. 11 [online]). Cílem je vytvořit co nejširší síť pomoci a mezioborové spolupráce a tím rozdělit činnosti mezi kompetentní pracovníky, kteří se budou podílet na různých oblastech situace klienta v rámci předem dohodnuté spolupráce. „Podstatné je efektivní sdílení informací o postupech řešení situace mezi jednotlivými aktéry a jejich koordinace“ (Milota, 2017, s. 11-12 [online]).

Gojová (2017, s. 150) vybírá partnery do sítě na základě těchto kritérií:

- „do jaké míry má subjekt význam pro dosažení našeho cíle,
- do jaké míry lze očekávat, že subjekt bude působit v prospěch či neprospěch našeho cíle.“

Aktérů, kteří mohou spolupracovat a tvořit síť podpory při řešení bytové nouze, je mnoho.

V rámci struktury městského úřadu to může být dle Městského úřadu (2018 [interní]):

- Odbor správy majetku města, který má v kompetenci správu bytového fondu a může zachytit případné problémy s platbami nájmu a informovat sociálního pracovníka o vzniku dluhů nebo o ztrátě právního nároku na byt, tedy potenciální ztrátě bydlení;
- Matrika městského úřadu, která může do sítě pomoci patřit z důvodu schopnosti zachycení osamělých seniorů, invalidních důchodců nebo osamělých rodičů.
- Sociální kurátoři vstupují do hry, pokud dojde k nástupu k výkonu trestu.
- OSPOD upozorní na domácnosti s nedostatkem finančních prostředků nebo při ohrožení dítěte. Podobně může spolupracovat i Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.
- Významným aktérem může být i sociální pracovník obce s rozšířenou působností nebo sociální pracovníci v sociálních službách, kteří mohou poskytnout služby sociální péče, pobytové služby, poradny nebo krizová centra (Městský úřad, 2018 [interní]).

Dalšími důležitými subjekty mohou být zdravotnická zařízení a lékaři zapojení do institucionální péče. Obvodní lékaři spolu se sociálním pracovníkem v nemocnici zajišťují podporu v rámci zdraví a jsou odborníky na biologickou rovinu života klienta (Městský úřad, 2018 [interní]).

V rámci bytové nouze je zde důležitá a specifická role pronajímatelů bytového fondu. Jedná se o klíčového aktéra prevence. S pronajímateli lze vyjednávat o snížení dluhu, obsahu smluv nebo zvýšení kvality bydlení či prodloužení smlouvy. Také může informovat

o sousedských sporech nebo neplnění závazků nájemníka a upozornit na případné ohrožení (Městský úřad, 2018 [interní]).

Důležitými aktéry v oblasti bydlení, nebo dokonce i při realizaci sociálních bytů, představují právě majitelé nemovitostí, kteří mohou nabídnout prostory k bydlení a spolupracovat s obcí na různých projektech (Husák, Machová, 2019, s. 29 [online]).

Úřad práce hraje roli v rámci své působnosti při schvalování a vyplácení nepojistných dávek a příspěvku na péči nebo dávkách pro osoby zdravotně postižené, a také je subjektem poskytující podporu v zaměstnání (Městský úřad, 2018 [interní]).

Policie ČR a městská policie je vhodným partnerem při řešení sousedských sporů, domácího násilí nebo při sporech s pronajímateli (Městský úřad, 2018 [interní]).

A samozřejmě nelze opomenout neziskové organizace a již zmíněné poskytovatele sociálních služeb, které pomáhají mimo jiné při neformálním upevňováním sociálních návyků v kolektivu a pomáhají s navázáním sociálních vazeb (MPSV, 2020, s.16 [online]). Také mohou v rámci navazujících služeb a programů nabízet širokou podporu v bydlení a mohou být důležitým zdrojem informací o nabídce dalších služeb pro klienty v nouzi (Husák, Machová, 2019, s. 28 [online]).

2.4 Překážky v síťování

Při síťování, stejně jako u každé jiné metody, existuje mnoho bariér, které mají negativní vliv na fungování sítí.

Gojová (2007, s. 155) vnímá jako jednu z hlavních překážek fungování sítí nedostatek přiměřeného sdílení informací. Doporučuje si ujasnit pravidla poskytování informací mezi partnery a pravidla pro informování o činnosti sítě veřejnosti.

Nedostatek respektu a vzájemné důvěry může nastat v případě, že v síti vystupují různorodé subjekty, které se od sebe zásadně liší, například neziskové organizace se samosprávnými subjekty (Gojová, 2007, s. 155). Je důležité, aby síť umožňovala fungování jak formálních, tak i neformálních subjektů. Neměl by zde být vyvíjen tlak na dodržování určitého způsobu práce ze strany žádného z aktérů, ale měla by zde vždy panovat shoda všech zúčastněných (Společnost Podané ruce, 2019, s. 291 [online]).

Síť by měla být pro všechny aktéry stejně přínosná a zapojení jednotlivých členů by také mělo vyžadovat podobnou intenzitu aktivity (Společnost Podané ruce, 2019, s. 291 [online]). Ztráta soudržnosti z důvodu nedostatku vzájemnosti, kdy subjekty neusilují o rovnoměrnost rolí poskytujícího a dávajícího, mohou mimo jiné způsobovat i odlišné

hodnoty a vize zapojených aktérů o tom, jakým způsobem chtějí řešit situaci klienta nebo v jaké míře by se měl podle nich klient do procesu pomoci zapojit. Další problém může nastat, pokud se subjekty nesjednotí na svých cílech (Gojová, 2007, s. 155).

Problémem je obzvlášť u nestátních neziskových organizací jejich závislost na jiných subjektech, například závislost na dotační politice obce (Gojová, 2007, s. 155).

Gojová (2007, s. 155) upozorňuje na roli času a prostoru pro vývoj a rozvoj vztahů mezi sebou. Kvalitní vztahy zaručují i kvalitní fungování sítě.

Častou překážkou ještě bývá nedostatek podpory ze strany zaměstnavatele nebo neochota ke spolupráci některých ze subjektů (Společnost Podané ruce, 2019, s. 309 [online]).

2.5 Využití metody síťování v sociální práci

V sociální práci je práce se sítěmi primárně zaměřena na vytváření, udržování či dotváření sítí podpory pro klienty. „*Pomocí sítě můžeme najít vhodné partnery pro další spolupráci, můžeme předcházet duplicitní práci a svou činnost otevřeně vyjednávat a koordinovat [...] a přispívají ke vzniku udržitelných alternativních řešení*“ (Gojová a Musil, 2013, s. 316-317).

Spolupráce na jednotlivých případech v kruhu dalších profesionálů přináší další perspektivy a nové nápady řešení, zvyšuje možnosti podpory dalších osob, konkretizuje pohled na problém i spolupráci, což je užitečné pro klienta i pro další spolupracující osoby (Geregová, Čtvrtečková, 2020, s. 8).

Síťování je rovněž považováno za jednu z forem koordinace. Využívá se při přímé práci s klienty či koordinaci a navazování spolupráce mezi poskytovateli služeb a dalšími subjekty. „*Síťování je také součástí komunitního plánování sociálních služeb a lze ho využít při plánování a zkvalitňování sociálních služeb obecně. Výhodou sítí je, že jsou flexibilní a dynamické a mohou rychleji reagovat na měnící se podmínky a problémy ve společnosti než formální organizace sociálních služeb*“ (Gojová, 2007, s. 148).

Díky síťování se také může omezit závislost klienta na sociální pomoci nebo přímo na poskytovateli sociální služby a může snáze získat vlastní odpovědnost za svůj život (Gojová, 2007, s. 155).

Výhody síťování jako metody uplatněné při koordinační práci pak Gojová (2007, s. 149) shrnuje takto:

- „Subjekty v síti mohou sdílet zdroje, kontakty, dovednosti a znalosti.
- Umožňuje spojení lidí a subjektů na různých úrovních (formální a neformální instituce, laici, profesionálové). Síť není vystavěna na mocenských pozicích, má charakter horizontálních vztahů, a tak umožňuje partnerství subjektů různých úrovní.
- Pomocí sítí můžeme najít vhodné partnery pro další spolupráci, projekty.
- Můžeme předcházet duplicitní práci a svoji činnost efektivněji koordinovat.
- Sítě pracují rychleji než formální instituce a jsou flexibilnější.
- Sítě usnadňují pohyb ve formálních systémech a jsou ku prospěchu klientů. Mohou jim přinést zlepšení a propojení služeb v lokalitě, vzájemnou komunikaci a spolupráci mezi poskytovateli služeb a komplexní řešení jejich potřeb.
- Sítě pomáhají také profesionálům zvládat pracovní zatížení a stres.
- Sítě mohou přispívat ke vzniku alternativních řešení, mohou se v nich rodit nové myšlenky a přispívají k udržitelným změnám. K udržitelnosti změn přispívá to, že se na nich podílí všichni zainteresovaní, a tudíž jsou všemi akceptovány“ (Gojová 2007, s. 149).

Využití metody síťování a multidisciplinární spolupráce je doporučeno i v Koncepti sociálního bydlení ČR pro roky 2015-2025 (MPSV, 2015a, s. 80 [online]), kde uvádí, že tyto metody „rozšiřují sociálnímu pracovníkovi možnosti řešení situace klienta a umožňují přenést řešení bytové otázky do komunitního plánování obce“ (MPSV, 2015a, s. 80 [online]).

Síťování propojuje lidi a subjekty z oblasti formálních i neformálních institucí, laiků i profesionálů. Usnadňuje orientaci ve formálních systémech, což může být výhodou pro všechny zúčastněné, nejen pro tzv. laiky. „Usnadňuje práci a uchopení jednotlivých právních systémů, které jsou charakteristické pro dané oblasti působení jednotlivých aktérů, ale také usnadňuje celkový proces řešení daného problému nebo sociální situace“ (MPSV, 2015b, s. 112-113 [online])

Výstupem síťování by zároveň měla být vždy evaluace, tedy zhodnocení toho, čeho bylo dosaženo. Možnými výstupy se pak mohou stát společné metodiky pro řešení daného tématu, multioborová spolupráce, zajištění dostupnosti služeb pro danou lokalitu, dlouhodobé navázání spolupráce, sdílení příkladů dobré praxe a odborných poznatků (MPSV, 2015b, s. 152 [online]).

Shrnutí kapitoly

Kapitola představuje metodu síťování, typy sítí a jejich tvorbu. V návaznosti na cíl práce prezentuje možné aktéry sítě, které mohou pomoci při řešení bytové nouze. Ne však vždy je možné se všemi potřebnými aktéry navázat fungující spoluprací, někdy jsou subjekty sítě dokonce nedostupné. S tím souvisí překážky síťování.

V české sociální práci je tato metoda stále ještě před větším rozvojem, a přesto, že její výhody a využití jsou hojné, ne vždy probíhá na úrovni přímé práce s klientem. Síťování se jeví jako užitečný nástroj multidisciplinární spolupráce a přináší nové možnosti řešení bytové nouze (viz výzkum).

3 Teoretické východisko práce

Tato kapitola představuje teoretická východiska síťování a současný stav poznání v souvislosti s bytovou nouzí. Představuje některé z projektů, výzkumů či publikací a článků, které se zabývají bytovou nouzí či síťováním. Dále jmenuje důležité koncepce a platformy v ČR, a nakonec představí něco málo ze zahraničí.

Metoda síťování vychází ze systemického přístupu, který vnímá člověka v souvislosti různých sociálních systémů a sítí, kterých je člověk součástí nebo které sám vytváří (Geregová, Čtvrtečková, 2020, s. 6). V systemickém přístupu je profesionální pomoc založená na spolupráci rovnocenných partnerů a základním nástrojem je rozhovor – komunikace (Matoušek, 2013b, s. 97).

Člověk žije v neustále interakci se svým prostředím, ve kterém se pohybuje a skrze sociální práci lze tyto interakce mapovat, pracovat s nimi, ovlivňovat je a využít k podpoře klienta při řešení jeho nepříznivé sociální situace.

Makro praxe sociální práce se totiž mimo jiné zaměřuje na změny na úrovni služeb. To v praxi mj. znamená potřebu mapovat a analyzovat sociální služby, jde o vytváření nových sociálních služeb či jejich sítí a také podporu spolupráce státního a neziskového sektoru (Chrenková, Sobková a Vajďáková, 2007, s. 18).

Networking je jeden z možných nástrojů makro sociální práce. Práce na makro úrovni spadá do reformního paradigmatu, který se zaměřuje na změnu prostředí, nikoliv klienta.

Teoretický rámec tvoří case management a metoda participace. Tyto pojmy jsou blíže charakterizované v kapitole 1.

Sociální pracovník se často nachází v roli koordinátora nebo case managera, který zapojuje další aktéry a podporuje klienta v hledání různých možností ve svém přirozeném prostředí a vztazích okolo sebe. Zároveň využívá znalosti a zkušenosti zapojených aktérů, čímž poskytuje možnost participace (Geregová, Čtvrtečková, 2020, s. 7).

Dalším východiskem práce je Teorie sítí. Tato teorie představuje koncept analyzující vztahy mezi subjekty, například sociálních sítí, které mohou vznikat v průběhu sociálních interakcí během života (Baláž, 2013, s. 69).

„Sociální sítě jsou tvořeny uzly a vazbami“ (Baláž, 2013, s. 70). Tyto vazby podle Baláže (2013, s. 70) mohou mít různou intenzitu a lze je dělit na primární a sociální sítě pomoci a podpory. Vazby a uzly sítě se využívají v rámci při síťování, které je chápáno jako podpora vytváření těchto sítí (Baláž, 2013, s. 71).

Metodu síťování více definuje Gojová (2007), která také popisuje práci s různými typy vazeb a uzlů při síťové analýze.

3.1 Současný stav poznání k tématu práce

Součástí teorie práce je i současný stav poznání v souvislosti s tématem bytové nouze a networkingu, kam patří různé projekty, další výzkumy, publikace, články, platformy a koncepce.

Mezi nejdůležitější projekty patří projekt MPSV „Podpora sociálního bydlení“, jehož cílem bylo zavedení a rozvíjení systému sociálního bydlení v ČR a poskytnutí metodické podpory. Konkrétně se jednalo o jednotlivé pilotní projekty sociálního bydlení a realizaci koncepcí sociálního bydlení na úrovni zapojených obcí, kterými jsou Brno, Jindřichův Hradec, Pardubice, Plzeň, Praha a další (MPSV, Projekt Podpora [online]).

Dalším významným zdrojem je projekt „Systémová podpora procesů transformace systému péče o ohrožené děti“, který vznikl v rámci kampaně „Právo na dětství“. Tento projekt se zabýval síťováním na lokální úrovni a rolí tzv. lokálních síťů. Na jeho základě vznikaly analýzy místních sítí služeb a různé brožury, například „První stránky ze síťování aneb Pomoc ohroženým dětem a jejich rodinám z pohledu síťování“ (MPSV, 2017 [online]).

Do lokálního síťování se zapojila další města v kontextu zavádění systému sociálního bydlení. Například Jindřichův Hradec. Město pak vytvořilo „Metodiku spolupráce lokálních aktérů sociálního bydlení“ (Městský úřad, 2018 [interní]).

Významným zdrojem pro téma síťování, sociálního bydlení a sociální práci s lidmi v bytové nouzi jsou metodiky, jako například: Metodika sociální práce v sociálním bydlení, Metodika prevence ztráty bydlení, Metodika – Nevyhovující bydlení a možnosti jeho řešení, které jsou dostupné na stránkách MPSV – Sociální bydlení (MPSV, Metodiky [online]).

Další významnou metodiku při práci se sítěmi podpory vytvořila Společnost Podané ruce – Metodika moderních metod sociální práce a síťování v adiktologických službách (2019 [online]).

Na základě uvedených projektů MPSV vznikly také dvě platformy. První je Platforma pro sociální bydlení, jejíž součástí jsou neziskové organizace, odborníci a zástupci veřejnosti zabývající se tématem sociálního bydlení. Platforma vydává různé brožury (Zpráva o vyloučení z bydlení 2021), pořádá konference, jejichž záznamy jsou dostupné na jejím YouTube kanálu apod. (Platforma, Úvod [online]).

Ohledně výzkumů na téma síťování lze vycházet z diplomové práce „Postoje sociálních pracovníků k využívání metody síťování“ (Čtvrtníčková, 2020).

V odborných publikacích pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci najdeme taktéž články zabývající se síťováním. Například článek „Využití teorie sítí při práci s cizinci“ (Baláž, 2012) nebo „Síťování při práci s lidmi, kteří užívají drogy“ (Geregová, Čtvrtečková, 2020).

Mezi odbornou literaturu přispívající k řešení bezdomovectví patří např. monografie Způsoby řešení bezdomovectví a vyloučení z bydlení: analýza a komparace situací ve Francii, Velké Británii a v České republice (Lindovská, 2017).

Samostatnou kategorií pro současný stav poznání, jsou poznatky ze zahraničí. K rozšíření povědomí a tématu bezdomovectví a řešení bytové nouze přispívá organizace FEANTSA a její metodiky dostupné na jejích stránkách (FEANTSA [online]). Dále zahraniční časopis Journal of social work, což je fórum pro publikování, šíření a debatování o klíčových myšlenkách a výzkumu v sociální práci (Journal description, [online]).

Dalším významným zdrojem je zahraniční platforma SWAN – The Social Work Action Network, která podporuje inkluzivní debatu o budoucím směřování sociální práce, do které jsou zapojeni akademici sociální práce, odborníci z praxe, studenti, uživatelé služeb a reprezentativní organizace a nabízí prostor pro diskusi a ovlivňuje chápání mezinárodní sociální práce (SWAN, Home [online]).

Shrnutí kapitoly

Třetí kapitola shrnuje základní teorie, z nichž vychází metoda síťování a uvádí příklady dalších zdrojů, které prohlubují téma síťování, bytové nouze a její řešení, sociálního bydlení a celkově sociální práce v souvislosti s těmito tématy.

Významnými zdroji disponuje zahraničí, kde na rozdíl od České republiky je pojem síťování více zakotven v teoriích a metodách sociální práce. V ČR neexistuje příliš odborných publikací nebo výzkumů, které by se zabývaly síťováním nebo by dávaly návod, jak dobře síťovat. Proto je náročné toto téma uchopit v českém prostředí a tyto poznatky dál předávat ve vzdělávání či v praxi.

4 Empirické šetření

V empirické části práce bude popsán hlavní cíl výzkumu, který se váže na cíl práce a teoretická východiska výzkumu, tedy výzkumné metody jako např. kvalitativní technika sběru dat pomocí polostrukturovaných rozhovorů. Dále kapitola popisuje metodu výběru výzkumného vzorku, sběru a zpracovávání dat, analýzy dat, a nakonec možné limity výzkumu.

4.1 Vymezení cíle výzkumu

Cílem výzkumného šetření⁶ je zjistit, jak sociální pracovníci vnímají metodu networkingu při řešení bytové nouze lidí bez domova.

Hlavní výzkumnou otázkou (HVO) je: *Jak sociální pracovníci vnímají metodu networkingu – síťování při řešení bytové nouze lidí bez domova nebo lidí ohroženými ztrátou bydlení?*

Dílčí výzkumné otázky (DVO) rozšiřovaly hlavní výzkumnou otázku na tři dílčí okruhy. První výzkumná otázka se vázala na konkrétní **zkušenosti** pracovníků s metodou síťování a co pro ně síťování znamená ve vztahu k jejich praxi s lidmi v bytové nouzi. Druhá se zabývala tím, jak pracovníci vnímají její **užitečnost**, kde spatřují její limity i benefity v sociální práci a v jejich praxi při práci s lidmi v bytové nouzi. A nakonec se výzkum zabýval samotnými **pocity** sociálních pracovníků při síťování.

Tab. 1: Přehled výzkumných otázek

DVO 1	<i>Jakou mají pracovníci zkušenost s metodou síťování ve své praxi?</i>
DVO 2	<i>Jakou vnímají užitečnost při své práci s využíváním metody síťování?</i>
DVO 3	<i>Jaké pocity si uvědomují při práci s touto metodou?</i>

4.2 Metodologie výzkumu

Jelikož je výzkum vystavěn na subjektivním vnímání zkoumaného jevu u samotných sociálních pracovníků a z důvodu větší komplexnosti, byla zvolena kvalitativní metoda výzkumu pomocí polostrukturovaných rozhovorů.

⁶ Cíl práce je shodný s cílem výzkumného šetření.

4.2.1 Kvalitativní výzkum

„Výhodou kvalitativního přístupu je získání hloubkového popisu případů“ (Hendl, 2008, s. 51).

Na rozdíl od kvantitativního výzkumu je kvalitativní výzkum podle Mišoviče (2019, s. 29) orientovaný holisticky a jeho výzkumné otázky se formulují na základě teoretického pozadí.

Kvalitativní výzkum by měl vždy vycházet z nějakého teoretického základu. Teorie podle Mišoviče (2019, s. 57) „seřazují soubory pojmů tak, aby bylo možné definovat nebo vysvětlit nějaký jev.“ Dle stejného autora teorie poskytuje základ pro kritické porozumění zkoumaného problému a pomocí výzkumného šetření pak získáváme mnoho dat na základě malého počtu jedinců. Získávání dat touto metodou dopomáhá k porozumění daného jevu, hledání smyslu věci a ke zkoumání prožitků (Mišovič, 2019, s. 23).

Dle Hendla (2008, s. 50) hlavním nástrojem kvalitativního rozhovoru je sám výzkumník.

4.2.2 Metoda polostrukturovaného rozhovoru

Polostrukturovaný rozhovor je jedna z nejvyužívanějších technik při kvalitativních výzkumech díky své flexibilitě, dostupnosti a pochopitelnosti a nabízí rozmanitou škálu informací skrze konverzaci. Tak může výzkumník docílit relativně obsáhlých odpovědí od svých respondentů (Mišovič, 2019, s. 79-80).

Mišovič (2019, s. 82) uvádí charakteristiku polostrukturovaného rozhovoru podle Alvessona jako „relativně volně uspořádaný a otevřený vůči tomu, co účastník cítí, reflektuje to, co důležitého a významného říká v souvislosti se záměry výzkumného projektu.“

Tento typ rozhovoru obsahuje připravené otázky, které „důsledně a systematicky směřují k identifikaci výzkumných témat pomocí příštích detailních odpovědí. Nejdůležitější jeho část je jádro rozhovoru, které představuje schéma závazné pro výzkumníka. Skládá se z témat a otázek, které výzkumník určitě musí probrat“ (Mišovič, 2019, s. 80). Podle Qu a Dumay (dle Mišovič, 2019, s. 81) „výzkumník i aktér jsou rovnocennými účastníky rozhovoru.“

Patton (1990) kvalitativní rozhovor vnímá jako platformu „umožňující aktérovi využít svůj vlastní styl a vyjadřovat se prostřednictvím vlastních pojmů. Samotný rozhovor

prostřednictvím otázek bere v úvahu tuto skutečnost a orientuje se jak na přítomnost, tak i na minulost, případně budoucnost“ (dle Mišoviče, 2019, s. 101).

Právě z těchto důvodů jsem si vybrala tento způsob šetření.

4.3 Popis výběru vzorku

Respondenti do výzkumného šetření byli vybíráni pomocí metody **záměrného výběru**. Podle Miovského (2006, s. 135) „*za záměrný (někdy také účelový) výběr výzkumného vzorku označujeme takový postup, kdy cíleně vyhledáváme účastníky podle jejich určitých vlastností.*“

4.3.1 Charakteristika výzkumného vzorku

Výzkumný vzorek se skládá ze sociálních pracovníků pracujících s cílovou skupinou lidí v bytové nouzi, bez střechy nad hlavou nebo lidí ohrožených ztrátou bydlení.

Konkrétně se jednalo o pracovníky a pracovnice Magistrátu města Plzně (MMP), Odboru dostupného bydlení a sociálního začleňování (ODBSZ), Oddělení sociální práce a dostupného bydlení (OSPDB) spolu s pracovníky Oddělení sociálního začleňování (OSZ).

Rozmanitost jejich zkušeností i vnímání zajišťovaly jejich rozdílné pozice, resp. oblasti na pracovišti, které má každý sociální pracovník na starosti. Konkrétně se jedná u respondenta č. 1 (dále označován jako R1) o sociálního pracovníka se zkušenostmi s lidmi bez střechy nad hlavou. Respondenti R2 a R6 jsou na vedoucích pozicích. Respondent R2 má bohaté zkušenosti s lidmi s drogovou závislostí, lidmi bez střechy nad hlavou i celkově s lidmi v bytové nouzi. Respondent R6 zase disponuje zkušenostmi převážně se seniory v bytové nouzi. Respondenti R3 a R5 mají na starosti program prevence ztráty bydlení.

Dalším respondentem (R4) je sociální pracovník v projektu Housing First (HF). Jedná se o pracovníka z neziskové organizace nabízející pomoc lidem s duševním onemocněním nebo mentálním handicapem, která realizuje projekt Housing First v Plzni pro lidi s duševním onemocněním v bytové nouzi (Ledovec, Housing First Ledovec [online]).

Společným rysem je tedy pro všechny respondenty jejich povolání sociálního pracovníka ve státní či neziskové sféře, dále Plzeňský region a cílová skupina lidí v bytové nouzi. Respondenti byli osloveni na základě jejich zkušeností s metodou síťování.

Všichni účastníci výzkumu jsou označováni písmenem R a číslem, a to z důvodu zachování anonymity.

Tab. 2: Přehled respondentů:

Respondent	Pozice	Pohlaví
R1	Sociální pracovník	muž
R2	Vedoucí sociální pracovnice	žena
R3	Sociální pracovnice v programu prevence ztráty bydlení	žena
R4	Sociální pracovník v projektu HF	muž
R5	Koordinátorka prevence ztráty bydlení	žena
R6	Sociální pracovnice v programu prevence ztráty bydlení	žena

4.4 Popis sběru a zpracování dat

„Hlavní skupinu metod sběru dat v empirickém výzkumu tvoří naslouchání vyprávění, kladení otázek lidem a získávání jejich odpovědí“ (Hendl, 2008, s. 164).

Rozhovory byly prováděny pomocí **video-rozhovorů** přes platformu ZOOM Cloud Meeting a pro záznam kvalitativních dat byl použit **audiozáznam** z těchto on-line setkání, který následně sloužil k přepisu dat z netextové podoby do textové podoby.

Podle Miovského (2006, s. 197) video nebo audiozáznam zaručuje komplexnost a autentičnost a pomoc pro samotného výzkumníka, který si díky této metodě nemusí v průběhu ručně zaznamenávat obsah rozhovoru, což by ho mohlo zdržovat a odvádět od průběhu šetření.

Data z polostrukturovaných rozhovorů byla zpracovávána z audiozáznamu pomocí **transkripce**. „*Transkripce se nazývá proces převodu mluveného projevu z interview [...] do písemné podoby*“ (Hendl, 2008, s. 208).

Fixace dat byla prováděna pomocí elektronické verze textu v Microsoft Word dokumentu, ve které byla následně provedena tzv. **systematizace kvalitativních dat**, což podle Miovského (2006, s. 209) znamená třídění dat podle určitých kritérií. Systematizace dat „*vždy podléhá potřebám výzkumníka a jeho potřebám pro analýzu*“ (Miovský, 2006, s. 209).

V rámci transkripce došlo k tzv. **redukci dat prvního řádu**, která představuje „*očištění od výrazů, jejichž přítomnost spíše narušuje plynulost a které samy nenesou žádnou další informaci*“ (Miovský, 2006, s. 2010).

Vzhledem k etickým náležitostem výzkumu, je součástí každého výzkumného rozhovoru a audionahrávky i přepisu **informovaný souhlas respondenta** s prováděním výzkumu, nahrávání průběhu rozhovoru a anonymizace zpracovávání všech dat. Souhlas byl

udělen i během e-mailové korespondence, ve které byli účastníci seznámeni s tématem i podmínkami rozhovoru.

4.5 Metoda analýzy dat

„Analýza získaných dat umožňuje jednak nestranně porozumět strukturovaným obsahům toho, co nám jednotlivci sdělují, jednak vyhledat obsahové kategorie a jejich strukturu v rámci celkového kontextu. Výzkumník tedy hledá vyjádření ke stejným tématům v rámci zvoleného souboru informátorů“ (Mišovič, 2019, s. 127-8).

Data byla v průběhu celého výzkumu analyzována metodou **otevřeného kódování**, při níž výzkumník lokalizuje témata v textu a přiřazuje jim různá označení (Hendl, 2008, s. 247). Témata *„mají vztah k položeným výzkumným otázkám, k přečtené literatuře, k pojmům používaným účastníky nebo jde o nové myšlenky vznikající, jak výzkumník proniká do textu“* (Hendl, 2008, s. 247). Kódováním se podle Hendla (2008, s. 246) rozumí *„rozkrývání dat směrem k jejich interpretaci.“*

Dalším krokem při kódování a interpretaci dat je tzv. **axiální kódování**, kdy výzkumník hledá příčiny, důsledky, podmínky, interakce apod. Tvoří „osy“, které navzájem propojují jednotlivé kategorie a odhalují jejich vzájemné vztahy (Hendl, 2008, s. 248).

Při této technice byly přiřazovány k jednotlivým výpovědím hesla, tedy kódy, které byly dále rozřazeny pomocí barev pod jednotlivé kategorie a podkategorie, které v průběhu zpracovávání a analyzování dat vznikaly na základě transkripce a kategorizace.

4.1 Možné limity výzkumu

Limity se objevovaly během celého procesu empirického šetření. Jako první se objevil limit při **přípravě** samotných rozhovorů, která byla časově omezena a limitem se stal samotný **výzkumník**. Vzhledem k minimálním zkušenostem s vedením rozhovorů a kvalitativním výzkumem se mohlo stát, že samotné nastavení výzkumu mohlo obsahovat některé začátečnické chyby, např. kladení otázek, které mohlo být v některých případech spíše kvantitativního charakteru, tzv. záměrné otázky. Vedlo k tomu přílišné **předporozumění** tématu a velké zapálení a zvědavost výzkumníka pro dané téma.

Dalším limitem je samotný **výběr respondentů**. Téměř všechny účastníky výzkumu jsem znala, což se nakonec jevilo jako výhodné, protože jsem měla větší prostor být osobnější a bylo jednodušší poznat, kolik času respondent potřebuje na odpověď. V případě

respondenta, u kterého nebyl před tím vytvořen žádný osobní vztah to bylo mnohem náročnější. Nebylo zřejmé, zda si rozumíme a bylo třeba rozhovor náležitě uvést, což zasahovalo do časových možností respondenta i výzkumníka. Samotný **čas** byl limitem, jelikož nebylo možné se dostat ke všem detailům dílčích témat z důvodu pracovního nebo osobního času.

Vzhledem k nemožnosti provádět výzkumné rozhovory osobně z důvodu nemoci, jsem byla nucena přesunout samotné šetření do **on-line prostoru**, který sám o sobě s sebou nese mnoho limitů a překážek: neosobní prostředí platformy; nestabilita Wi-Fi připojení způsobující ztrátu návaznosti; toku myšlenek, ale i soustředěnosti a napojení se s respondentem na sebe navzájem.

Dalším limitem mohlo být **prostředí**, ve kterém byl rozhovor prováděn. Na straně účastníků výzkumného šetření to byly často kanceláře, kde docházelo k rušení od jiných kolegů, telefonáty a podobně. Na straně výzkumníka bylo limitem domácí prostředí, které mohlo vést k menší profesionalitě a možnosti naladění se na respondenta. V případě, kdy byly rozhovory uskutečňovány z domova respondenta, docházelo k narušení jeho soukromí a sám respondent byl rozptylován rodinou či domácími zvířaty.

Samotné **nahrávání** rozhovoru též mohlo způsobovat překážky. Výzkumník i respondent si je vědom, že je zaznamenáváno vše, co říká, což může vyvolávat pocit kontroly a respondent se pak nemusí tolik otevřít.

5 Analýza dat

V této kapitole budou v dílčích kategoriích prezentovány výpovědi jednotlivých respondentů na otázky výzkumu. Budou zde přestaveny jednotlivé kategorie a podoblasti a následně budou výsledky porovnány s teoretickým poznáním v diskuzi, a nakonec shrnuty v závěru.

5.1 Prezentace a interpretace výsledků

Dle dílčích výzkumných otázek jsou výpovědi respondentů rozděleny do oblastí zaměřených na **zkušenosti** s metodou síťování, vnímání její **užitečnosti** a **pocity** v souvislosti s využíváním této metody.

Tab. 3: Přehled výzkumných otázek a oblastí

DVO 1	<i>Jakou mají pracovníci zkušenost s metodou síťování ve své praxi?</i>	ZKUŠENOST
DVO 2	<i>Jakou vnímají užitečnost při své práci s využíváním metody síťování?</i>	UŽITEČNOST
DVO 3	<i>Jaké pocity si uvědomují při práci s touto metodou?</i>	POCITY

5.1.1 Zkušenost

První kategorií vycházející z první výzkumné otázky DVO 1: *Jakou mají pracovníci zkušenost s metodou síťování ve své praxi?* Tato kategorie byla rozdělena do následujících podkategorií, které z rozhovorů vyplynuly a které uvádím v následující tabulce č.4:

Tab. 4: Zkušenost

ZKUŠENOST	Když se řekne síťování...
	Partnerství v praxi
	Formální versus neformální sítě

- **Když se řekne síťování...**

První podkategorii jsem nazvala síťování, která popisuje vnímání sociálních pracovníků metody v rámci jejich praxe.

Odpovědi se liší podle subjektivního vnímání každého z respondentů. Například respondentka R2 využila k popsání síťování metaforu **pavučiny**: „První, co mě napadá... pavučina. Jo že tak nějak se musí utkat taková vlastně pavučina, která by vlastně zachytila ty lidi, joo možná někdy je může i sežrat [...] protože když to není jakože úplně dobře udělaný [...] že tam pořád ty lidi uvíznou v ní.“

Často se v odpovědích objevovalo slovo **pomoc**. Například u respondentky R5: „Tak pro mě je to obrovská pomoc [...] protože ti klienti potřebují větší rozsah, než co já jim můžu poskytnout. [...] Je to skvělá věc, protože samozřejmě každá organizace je zaměřená na něco jiného a když klient má potřebu vícero věcí tak to nepadá na toho člověka, kterej to neumí, ale naopak si může říct o pomoc odborníkům, což vlastně říkáme že zasílujeme toho klienta.“ Také respondentka R3 v kontextu síťování jako pomoci uvádí: „Možná že to souvisí i s nějakou vyžralostí sociálního pracovníka, že jako se nesnaží člověk urvat všechno a ve všem bejt jako sečtělej nebo vzdělanej, že si udělá postupně nějakou okruhu toho, co umí, co zná a v tom si jako zvyšuje tu kvalifikaci [...] protože ta sociální práce je obrovské obor a všichni známe všechno, ale v něčem prostě jsme kovaný. Tak že to předá dál a že to jako nevnímá jako nějakou svoji prohru nebo selhání.“ Respondentka R6 také říká: „[...] v tý přímý práci s tím člověkem, že vlastně když má nějakou problém, [...] tak že se vlastně koukáme na to jeho okolí, [...], vlastně se tím usnadní trošku ta práce toho sociálního pracovníka, když může využít ten člověk jako někoho jinýho i třeba blízkýho.“

Síťování je také často chápáno jako nástroj pro **spojování** kontaktů, odborníků apod. Respondent R4 síť definuje jako „spojování, využívání dostupnejch zdrojů, ale vlastně jako možná spojování sil prostě.“ Respondent R1 o síťování říká: „Napadne mě, že je to jakoby vytváření kontaktů na spolupracující organizace. A potom to jejich využívání v průběhu práce.“ Také R3 vnímá síťování jako „kontaktování jiných sociálních pracovníků, který umí věci, který já neumím, nerozumím jim, nebo na ně nemám v rámci své práce prostor.“

Dále je tato metoda brána dokonce až jako **nezbytnost** u určitých skupin. Respondent R4 říká: „My pracujeme s lidma se závažným duševním onemocněním, [...] který jsou na ulici [...] tam vlastně to bez toho síťování to nejde, protože [...] to řešení prostě je multidisciplinární [...], vlastně už to bez toho nejde, takže tu metodu vnímám jako nezbytnost.“ Respondent R3 podobně mluví o bytové nouzi: „Tak myslím si, že je to prostě by mělo bejt přirozenou součástí zabydlovacích procesů a [...] v sociální práce s lidma v bytový nouzi.“

R2 chápe síťování jako **prostor pro multidisciplinaritu** a spojování: „Myslím, že sociální práce je taková všeobjímající sama jako o sobě, ale že jsou tam věci, na který [...]

je třeba, aby tam byla větší specializace, že úplně všichni jako nepojmeme všechno, protože je to hodně široké. Jsou tam určité speciality a my bysme je měli respektovat.“ a říká, že k oblastem, kterým pracovník nerozumí: „bych si měla přizvat odborníky.“

Síťování, jako **přirozená součást sociální práce** se objevilo téměř u všech respondentů. Například R3: „Mně to přijde jako automaticky. Jo já vlastně už jsem to dělala v době, kdy jsem ani nevěděla, že se to jmenuje síťování, [...] mně to přijde jako přirozená součást té práce a nějak nad tím vůbec nepřemýšlím.“ Respondent R4 zase říká, že: „jako my si to úplně takhle neříkáme jo jdeme teď síťovat jo je to prostě jako běžná součást jako naší práce.“ A podobně respondentka R6 téma rozšiřuje o **základ sociální práce a komunitní plánování**: „Jo tak já si myslím, že se to tak jako asi i tak děje, že [...] to síťování nemusí bejt jenom vlastě s tím klientem že jo, ale síťujou se různý jako služby v tom městě, [...] to může být v souvislosti i s nějakým komunitním plánováním, [...] to je jako základ mít jako zmapovaný to místo, kde se poskytuje sociální služba a jaký jsou v tom okolí a vlastně aby na sebe navazovaly a věděli jsme o sobě.“

Síťování je vnímáno také jako nástroj pro **mapování** a součást **case managementu**: „mě to vlastně hodně zavání tím case managementem, že jsem myslela že to je i součást case managementu, že ten rozdíl moc tam jako necejtím, ale jsem si to pro sebe odůvodnila, že case managementem potom když vytvoříš tu síť a že ji vlastně jako case manager to řídí, vlastně si to koordinuje ty lidi no. A to síťování to podle mě je ten začátek to zmapovat to okolí toho člověka“ (R6).

- **Partnerství v praxi**

Zkušenosti se síťováním by se na základě výpovědí mohly rozdělit na dvě skupiny na základě formy **partnerství** jako partnerský vztah s klientem a strategické partnerství s odborníky.

V rámci **strategických partnerství** R4 k uvedl: „jedna věc je vytvářet nějaký spolupracující síť [...] v té komunitě [...] a poměrně jsme jako velká organizace, takže to má samo o sobě jako nějakou vnitřní síť [...] máme navázaný jako spolupráci nějaký partnerství [...] tam kde je vlastně jako potřeba. Jo takže to je jako o nějakých strategických dlouhodobých partnerstvích, který potřebujeme skoro vždycky.“ Dále také R4 říká, že: „vlastně první fáze může bejt jako [...] vlastně hledání těch lidí [...] a už v téhle fázi [...] oni oslovují nás třeba jo a děláme třeba společné setkání vlastně s těma lidma, který s tím člověkem doted spolupracovali.“

Respondentka R3 podobně představuje „*dva způsoby, jak to u nás probíhá.*“ U **partnerského vztahu s klientem** R3 říká, že: „*když dojednáváme formu tý pomoci, tak jim říkáme, co všechno pro ně můžeme udělat my a tohle, že teda v rámci naší pomoci prostě nepůjde, ale že je tady nějaká neziskovka, nebo nějaký jinej odborník, kterej by to, v případě že kdyby o to měli zájem. [...] To je takovej jako partnerskej způsob, kterým to děláme.*“

Ohledně odborníků pak ještě R3 říká: „*Ale pak jsou situace, kdy samozřejmě tenhle postup nemůžeme zvolit, [...] že je to nějaká krizová situace [...] a je třeba já nechci říct jako rozhodnout za ně, ale prostě dát jim ty možnosti tím, že prostě zavolám tomu člověkově do nějaký neziskovky [...] a nějakým způsobem ho prostě zasnovat.*“

Respondent R4 to pak ještě shrnuje, že: „*někdy je to velmi systematická práce jako s celým kontextem celou sítí kolem toho klienta [...] a někdy jsme rádi, že nás ten člověk pustí a vůbec se některý věci dozvíme. Takže vlastně to, co děláme je, že vytváříme prostě nějaký nějaký partnerství.*“

K tématu partnerství je ještě důležitý pojem **participace**. Mluví o tom například R1: „*Ty sítě jsou pro ně, to není pro mě, [...] to je hlavní jestli to využívá ten klient.*“ Respondentka R2 si zase myslí: „*že by měl být jeden člověk, kterej síťuje a přijímá vlastně ty ostatní služby jako partnery, že společně s nima vytváří tu síť a nesmí zapomínat na toho člověka, nebo na tu domácnost, pro kterou se síťuje [...] vlastně přizývám další odborníky [...] a snažíme se jako všichni dohromady pracovat pro toho klienta, snažíme se dělat společné schůzky společně i s tím klientem.*“

Podobně na participaci upozorňuje R3, že je třeba: „*nesklouzávat k nějaký jako představě, co by se mělo dít a tlačit jakoby to tím směrem, ale pořád mít za zády toho klienta.*“

R5 také doplňuje: „*Takže opravdu to chce si sednout, který oblasti ten klient potřebuje a zasítovat ho v těch oblastech a nedělat nic navíc nevytvářet nové problémy nevytvářet něco co ten klient nechce jo takhle.*“

Dobrá síť je podle R6 právě: „*když mám vytvořenou prostě tu síť no...a vlastně se na tom podílí ten člověk taky hlavně no.*“

Respondent R4 při práci se sítěmi zdůrazňuje participaci a **respekt**: R4: *my jsme v tomhle jako poměrně zásadový a striktní že pokud se dělají třeba případový porady mezi jednotlivěma sociálníma pracovníkama, tak ten klient je vždycky u toho. Takže my se nedomlouváme moc o něm bez něj. [...] Domlouváme se vlastně kdo co má dělat ke komu má jakou důvěru jo že to děláme prostě s ním [...] to je možná jako důležitý že vytváříme síť*

pro něj a ne pro nás, jako primární se ptáme s kým chce, abysme spolupracovali a s kým ne a respektujem to.“

S tím také souvisí **důvěra** mezi klientem a pracovníkem. Právě téma důvěry se také často u respondentů objevovalo, například u R4: *„[...] s ohledem na jeho jako třeba stav a na míru důvěry, to myslím že je základní věc jo. Netlačíme jako, protože my si myslíme, že to je dobře, ale děláme to v momentu, kdy se shodneme s tím klientem.“* A dále také: *„jestli nás pustí pak i do dalších témat nebo ne to je otázka [...] u některých tech klientů ten vztah budujeme fakt dlouho [...] mluvit [...] o nějakých intimních jako potíží [...] k tomu už jako potřebujete mít tu důvěru jako výrazně větší.“*

- **Formální versus neformální síť**

Zkušenosti ještě můžeme rozdělit na síťování v rámci formálních a neformálních sítí klienta, kde se objevovaly zásadní rozdíly, specifika a různé postupy.

Zkušenosti s **neformálními sítěmi** klienta vnímá R2 tak, že: *„první se snažíme jakoby síťovat toho klienta od toho jeho nejbližšího okolí. Že vlastně mapujeme tu situaci kolem něj.“* R4 o mluví o fázi, kdy: *„mapuje se síť podpory [...] jestli má vlastně lidi který můžou pomoci [...] s úplně praktickějma věcmi.“*

Responetka R3 vidí v tomto typu sítě **výhodu**, protože: *„když tam v té domácnosti toho klienta funguje už někdo další, na koho se můžu obracet [...] je to velká pomoc. [...] Většinou není. A když je, tak je to fajn.“*

Když už s neformální sítí pracují, tak je důležité dbát na **bezpečí** klienta, jak upozorňuje R4: *„tam hodně našlapujeme a tam prostě v první řadě jde o to, aby byl v bezpečí, abysme zajistili nějakou jeho podporu a holt prostě tyhle věci se pokusíme udělat až to půjde.“*

Často právě ta neformální síť u klienta chybí, jak vysvětluje např. R4: *„část našich klientů, který máme jsou jako dost osamělí, [...] moc vlastně přirozenou síť nemaj anebo jsou to lidi od kterých se dokonce jako chtějí distancovat, protože jsou byly zdrojem jakoby závislosti jo. Takže ta a ta síť bývá často ta přirozená poškozená. [...] Jo jindy z toho vyplyne že prostě potřebujou i oni pomoci [...] zprostředkováváme pak podporu i pro ty blízký.“*

Problém nastává také u lidí bez střechy podle R1 ve smyslu: *„bezdomevec vazby žádný normální nemá, [...] nazývá se to extrémní vyloučení a to znamená, že už nemá okolo sebe vůbec nikoho kdo by nepatřil do té bezdomovecky komunity, takže každé kontakty, kterej je podpůrné, tak je zároveň jako velká jako radost.“*

U **formálních sítí** pak je rozdíl podle R3 v tom, že „*tam prostě lidi vědí, co mají dělat. [...] Že jako je to nejjednodušší varianta, ale ne vždycky nejlepší pro toho člověka.*“ Respondent R4 zase vysvětluje rozdíl jinak: „*Od profesionálů očekáváme nějakou úroveň jako profesionality a dovedností a u toho přirozeného prostředí to nečekáme, tam prostě se ptáme, zjišťujeme, nabízíme a prostě vyjednáваме co jsou ochotní ty blízký lidi pro ty lidi udělat.*“

5.1.2 Užitečnost

Tato kategorie je odvozena od DVO 2: *Jakou (pracovníci) vnímají užitečnost při své práci s využíváním metody síťování?* Na jejím základě vznikly tyto podkategorie vyjmenované v tabulce č. 5:

Tab. 5: Užitečnost

UŽITEČNOST	Spolupráce aneb nejsme na to sami!
	System, o který se můžeme opřít
	Akteři systému

- **Spolupráce aneb nejsme na to sami!**

Jedna z hlavních výhod síťování spatřují respondenti ve **spolupráci**. Tento benefit síťování zmiňují následovně: „*že to není na bedrech jednoho sociálního pracovníka a rozvrství se to mezi ostatní sociální pracovníky.* (R2)“ Dále také R2 hovoří o tom, že „*je to i nějaká prevence jako vyhoření, zároveň dodržení nějaký etiky a zároveň víc hlav víc ví. Takže je to i jako taková podpora, [...] každému může napadnou něco jinýho jo, každej má jiný vzdělání, jiný dovednosti a můžeme se i učit vlastně navzájem.*“

Podobně tuto výhodu síťování popisuje i R5: „*Sociální pracovník není superhrdina [...] řešíme toho fakt strašně moc, a právě proto jsem ráda i za to síťování, že část práce můžeme dát jako jinam.*“

Také R4 vysvětluje „*že se daří jako reagovat na ty situace nějak efektivněji, protože do toho vstupují kolegové, kteří to v tom, co dělají jsou dobrý. Prostě ten tým jakoby je v tomhle vždycky jako stabilnější a dají se dělat [...] závažný rozhodnutí s větším klidem. Je to miň jako stresující [...] i pro ty sociální pracovníky vlastně snazší.*“

R6 vidí ve spolupráci výhody takové, že „*tim síťováním můžeme najít jiný jako řešení [...] když vlastně to je tam jako to víc těch lidí, víc odborníků, víc jako pohledů na ten problém, [...] že ta odpovědnost není jenom na mě ta tíha.*“

- **Systém, o který se můžeme opřít**

Další benefity metody spatřují pracovníci v oblasti samotného systému **při práci s klientem**. „*To síťování nám pomáhá uměřit tu potřebu těch cílů těch různých věcí co ten klient potřebuje a [...] ty další organizace to udělají o sto procent líp než my, protože s tím mají nějaký zkušenosti*“ (R5). Také R3 vysvětluje, že „*ta podpora pro něj může být mnohem mohutnější. Že čím víc nás tam je, [...] že jako nepropadne nám někde, ale že prostě, [...] ty oka jsou menší.*“ Dále také „*výhodou třeba je i pro [...] toho klienta, že jakoby se naučí čerpat vlastně na jednom místě [...] je jakoby nucenější převzít tu zodpovědnost za ten svůj život [...] a ta odpovědnost potom přechází na ně spíš než na nás*“ (R3).

Výhodou pro klienta též je „*že můžeme tomu klientovi poskytnout sto procentní podporu. [...] A právě nejvíc těch benefitů je pro toho klienta, že mu to pomůže ve splnění jeho potřeb, cílů...přání*“ (R5).

Výhodu sítí respondenti vnímají i v samotném **nastavení systému multidisciplinární spolupráce**. R5 mluví o tom „*že i skvělý je právě ta spolupráce s těma ostatníma organizace [...], protože nestává se tak často, že by si neziskový organizace se ziskovým organizacema takhle jako šli na ruku.*“ A R2 vysvětluje k odborníkům, že „*když se poznají na jedné situaci, tak jsou schopný tvořit další jako sítě pro další lidi a vlastně, když se ti lidi v tom městě nebo v tej jedné lokalitě, kde se síťuje, tak se třeba časem poznají a jako může to vést k zefektivnění celého systému.*“ Dále „*[...] se to dá krásně rozvíjet a ten benefit z toho může mít jako velká skupina klientů.*“

Na druhou stranu ale na nějaké vytváření sítí a spolupráci podle R2 **není čas**: „*je to velmi náročné jako na nějakou koordinaci všech těch zainteresovaných jako složek, že když se má potkat 6 lidí v jeden moment, tak je to trošku vyšší dívčí no.*“ Také R3 vnímá, že „*důležitější je tam čas, kterej člověk má při té práci s tím klientem. Někdy ten čas není, je třeba prostě tlačit na nějaký výsledek [...] tam člověk nemá jakoby ten komfort té sociální práce, tak jak by ji chtěl dělat.*“

- **Aktéři systému**

Síťování může mít právě i druhou stranu mince, a tou jsou limity.

Například R5 vidí jako limit, když se zapojí **příliš aktérů** do sítě pomoci, tak „*ten klient je potom zmatenej taky co má dělat [...] že čím víc lidí tam jde, tím míň ten klient tomu kolikrát věří.*“ R3 mluví podobně: „*je hrozně riskantní ten počet těch lidí v tý síti, aby se ten klient necítil třeba jako cvičená opice, na kterou se lidi chodí koukat [...] nebo můžou mít pocit, že když je nás tam tolik, těch odborníků, že mu jako teď vyřešíme ten život a že tu odpovědnost jako kladou na nás, ale ona pořád zůstává u toho klienta. [...] Ten člověk potom není kvalitně zasítovanej, protože se zapomene na nějakou část tý sítě.*“

Limitem může být podle R2 i samotný **výběr aktérů** sítě „*když se to nedělá úplně jako dobře, a ty služby nejsou schopný se domluvit, tak to může být jako složitější, [...] že každý z těch sociálních pracovníků může mít jinou filozofii, trošku jinak naladěnej k těm lidem v bytové nouzi, trošku jinou představu o tom, jak by se mělo s lidmi v bytové nouzi pracovat.*“ Podobně to vysvětluje i R3 „*že to může mít i ty limity, že třeba očekávám od nějakýho pomocníka z tý organizace, nebo úředníka něco a zaangažuju ho do toho, a pak se vlastně ukáže, že on tam jako byl k ničemu a ztratím třeba tím čas.*“ A R6 vidí limit v tom, že „*může mít každěj jinej cíl, každěj jako může očekávat něco jako jinýho, že se to špatně vydefinuje, co je teda tím výsledkem, co chceme.*“

R2 ještě vnímá problém v „*přetahování o klienty, nepředávání si informací, různé jako představy, různé cíle, které se jako neslučujou.*“

R1 to shrnuje, že „*ne každý oslovení prostě nějakýho odborníka nebo člověka vede k tomu cíli k tomu záměru se kterým ho oslovuju, [...] že nefungujou na sto procent nebo že dělaj chybu.*“

Další bariérou pro vytváření sítí může být podle R3 sám **sociální pracovník** „*protože jeden člověk jako je na to krátkej [...] když [...] ta síť je takhle velká a časově náročná, tak aby to převzal někdo jinej z toho týmu.*“

R2 vnímá limitní „*nastavení sociálních pracovníků a jejich ochota vlastně síťovat a podporovat toho klienta jednom v té oblasti, na kterou se specializuje.*“

Dále R2 tvrdí, že „*hodně zapomináme na to co ten klient chce, co lidi vlastně chtěj a jakou mají potřebu. [...] Neumíme pracovat s tím, když klient řekne, že nic nechce. [...] Vlastně my jdeme od toho, protože to neumíme. [...] Až budete něco chtít tak přijďte.*“

Podle R2 síťování čelí bariérám **systemu vzdělávání**. „*Je to jako novej pojem tady [...] nejsem si jistá, jestli to má ty kvality, který které by to mít jako mělo. [...] Myslím, že ne na všech školách se to učí no a že to prostě [...] když jsem jako já studovala sociální práci, tak se o síťování jako nemluvalo. [...] Myslím si, že to hlavně naráží i na naše jako osobnosti*

kvality, vzdělanostní kvality.“ Dále navazuje myšlenkou, že „není dostatek lidí vzdělaných ve facilitaci. [...] To že to všichni nějak děláme neznamená, že to jako je ono.“

R5 popisuje další limity, a t v oblasti **systému služeb**: „to je strašně špatně propagovaný, že ti klienti opravdu nevědí, že ty služby jako jsou.“ Limitem pro R4 „bývá taky to, že nejsou služby anebo nejsou kapacity [...] jako v té chvíli anebo je plná kapacita jo. [...] takže někdy samozřejmě ty limity jsou v té síti jo, co je vlastně kde přítomý.“

U respondenta 1 a 2 se objevil limit v rámci vnímání pracovníků v **neziskových versus ziskových organizací**. „Když spolupracujou sociální pracovníci obce a nezisku. [...] mezi neziskem a obcí je velká rivalita. [...] Jo jsou tam různé jako fantazie o tom, kdo je vlastně sociální pracovník obce. (R2)“ Oproti tomu zase R1 tvrdí, že „bariéry jsou tady na magistrátu mnohem menší než v nezisku. [...] Pracovníci jsou vstřícnější když slyší magistrát města Plzně než když slyší nezisková organizace.“

5.1.3 Pocity

Kategorie pocity vyplývají z DVO 3: **Jaké pocity si (pracovníci) uvědomují při práci s touto metodou?** Respondenti popisovali své pocity na základě různých pozitivních či negativních emocí, které se během jejich praxe s metodou objevovaly. Ty lze rozdělit dle těch nejzásadnějších následovně viz tabulka č. 6:

Tab. 6: Pocity

POCITY	Radost
	Frustrace

- **Radost**

V rámci pozitivních pocitů se nejčastěji objevovala **radost**. Například u R4, když „se něco pak povede někdy [...] tak v tom je radost.“ R3 své zkušenosti popisuje „co se týká toho síťování, tak to byl pocit [...] perfektní týmový práce a byla to radost tohle dělat.“ R5 si uvědomuje radost „vždycky [...], když vidím že ten klient nějakým způsobem se posunul, že rozkvétá, že mu to pomáhá a že tu pomoc přijímá hlavně.“ R6 vnímá radost „když se podaří jako nasítovat dobře a funguje to.“

Dalším pocitem při síťování je pocit užitečnosti a úleva. R1 si uvědomuje při tvoření síti, že „mít ji vytvořenou je úleva [...] protože to jde rychlejš, protože člověk jde na jistotu.“

R3 přiznává: „Přijdu si užitečná jako no. [...] Vyhovuje mi to. Jsem v tom jako spokojená. [...] Nemám takovou jako tíhu sama na sobě. [...] Šetří mi to strašně práci, čas a energii.“

- **Frustrace**

V rámci negativních emocí se u respondentů objevovali pocity jako **naštvaní**. Konkrétně u R3: „Jsou tam pocity jako naštvaní, zmaru a zoufalství.“ Respondent R6 také vnímá „jako naštvaní, [...] že to jako nemá jako smysl.“

R2 si při síťování uvědomuje tyto pocity: „obrovská jako frustrace vlastně a strach, obavy. Hm možná naštvaní. Zmatek. [...] únava obrovská. [...] Jo možná z počátku tam může být limitem strach z neznáma, spolupracuju s někým cizim.“ Únavu také pociťuje R6: „no možná jako nějaký vyčerpání nebo pocit, že to prostě nebude stejně fungovat, že se budu snažit, jak se budu snažit, tak prostě se to nezmění no [...] tak mi to přijde jako, že to je dřina.“

R3 vnímá náročnost síťování v tom, že „tady jsem mnohem více zoufalejší třeba z tý komunikace, když nefunguje tak jak má, tak ej to potom, ta síť taková hodně děravá.“

V rámci spolupráce se negativní pocity podle R4 objevují tam „kde prostě naše pohledy na to co znamená profesionální sociální práce jako výrazně rozcházejí, a to samý [...] v kontextu spolupráce s institucema.“

Dále se objevoval pocit **nejistoty**. Konkrétně u R3: „Já tam ještě hodně pracuju se svojí vlastní nejistotou.“ a R6: „Někdy třeba nejistota, jestli vlastně to dělám asi dobře, jestli jsem na nic nezapomněla, někdy taky možná nějaká jako **marnost**.“

R2 si uvědomuje „možná i obavy, co s nima bude, když jako my jako selžeme.“

5.1.4 Novinky

Z rozhovorů nakonec vyplynuly ještě další tři kategorie uvedené v tabulce č.7, které jsou natolik významné, že jsou zařazeny jako samotné kategorie.

Tab. 7: Novinky

NOVINKY	Etické otázky
	Specifikum bytové nouze
	Krize

- **Etické otázky**

Při síťování si pracovníci mohou klást otázky, jako např.: „*na kolik jako je dobrý člověku a jakým způsobem člověku říct, [...] že je něco dobrý a žádoucí, aby to v něm nevyvolalo přirozenou jako opozici. [...] To je docela umění jako*“ (R1).

R2 i R4 zase vnímá jako etické dilema „**předávání informací**, že není jistý, jak je to vlastně s GDPR. Někdo říká, [...] že sociálnímu pracovníkovi může říct úplně všechno, že je to jako v pořádku, že je to v zájmu toho klienta“ (R2). Podobně to pociťuje R4: „*Limitem pro síťování je taky něco jako ochrana osobních údajů [...] jestli si smíme nebo jestli si můžeme nebo ne předávat informace.*“

Pak se zde objevila u R2 otázka v souvislosti se síťováním klienta do komunity např. přes Facebook a jak zajistím klientovi **bezpečí**: „*Jo jako, jak to jako udělám, co tam jako napíšu? [...] To mi přijde vlastně hrozně těžký. [...] a ještě jak zajistit bezpečí? Protože mě by tam určitě hned napadalo, aby ho někdo nezneužil nevyužil, bude ten člověk bezpečnej a když to tam napíšu jsem za to zodpovědná, kdyby ho někdo okrad no?*“

- **Specifikum bytové nouze**

Další zvláštní kategorie se zabývá specifiky práce s lidmi v bytové nouzi při síťování.

Respondenti často uváděli specifikum v **komunikaci**: „*Rozhodně je to speciální tím, že je nutná komunikace. Vyjadřovat se přesně, stručně, dobře vysvětlovat, co se vlastně děje. Umět si to dobře pojmenovat*“ (R3).

Dále v oblasti **problémů klienta**: „*Pracuju s lidma, kteří jako jak bych to řekla mají jako hodně jsou jako mají hodně multi jako problémů. Že těch věcí je opravdu jako hodně, který potřebují nějakým způsobem řešit*“ (R2).

Také oblast **intimity**, která se objevuje i u kategorie „zkušenost“ v souvislosti s důvěrou. „*Ty lidi jo nevěřej jo, než si získaj nějakou naši jako důvěru, než nás jako pustěj do nějakějch témat a jako to, že [...] když jdeme někomu domu, tak vlastně vstupujeme do jeho intimity, do jeho jako prostoru vlastně*“ (R2).

Celkově **domov** je velkým tématem bytové nouze: „*Myslím, že další specifikum je, že i když vytvoříme tu podpůrnou síť, tak vždycky stojíme na tom, že ten člověk nemůže bydlet a je čím dál těžší jako sehnat to bydlení*“ (R2). Jinde zase R2 vysvětluje: „*Když lidi nemají kde bydlet, tak to je jako základ všeho. [...] To, že je někdo v bytovej nouzi nebo nemá střechu nad hlavou, nemá bezpečný domov [...] tak vlastně všechno jako okolo je vlastně zbytečný. [...] Těch bytů je malinko, a [...] že prostě bydlení je nějakěj základ toho celýho. Na to si*

myslím, že se hodně zapomíná, že od bydlení se začíná.“ R2 dále říká, že „s bydlením je hodně spojený téma zásluhovosti [...] tím že od 90. let se tady žejó jede trend prostupného bydlení, jako správná metoda řešení situací [...] často slyšíme, že tyhle lidi nemají bydlet a proč by měli bydlet [...] že aby lidé s nějakým handicapem bydleli to úplně není trendy od toho přeci máme ústavy.“

Další specifikum při řešení bytové nouze je **nutnost multidisciplinární práce a specifictví aktéři sítě**: *„No má to specifika v tom jako kdo v tí síti je jo. Prostě jednou jsou tam zdravotníci a je too zdravotně sociální péče nebo nebo jako podpora. To myslím že se prostě to nedá dělat jenom v kontextu sociální práce, ale že to je jako multidisciplinární jako věc, ve který jsou zapojený nejenom jako profesionálové ale třeba i peer“ (R4). K tomu doplňuje R2: „tam je potřeba ještě aby v ty síť byl vlastník toho bytu. [...] To je takový jako specifikum, že se potkají dva světy, u kterých je velmi těžký aby se jako prolnuli.“*

Také je třeba podle R2 využívat jiné, **neobvyklé nástroje**: *„Museli jsme prostě jako začít používat [...] trošku jinými metody přemejšlení, [...] protože těch věcí a těch oblastí tam bylo strašně moc. Museli jsme použít podle mě trošku jiný metody, než jako se v sociální práci se jako standardně používají [...] víc jakoby takový důraznější a víc jako asertivní sociální práci.“*

- **Krize**

Jako další nová kategorie se objevila v souvislosti s aktuální situací ve světě. Síťování je podle respondentů specifické v období krize.

Vysvětluje to R2 v kontextu **války** mezi Ukrajinou a Ruskem: *„Jo prostě paradoxně vlastně teď se to děje, když sem přicházej lidi vlastně s Ukrajiny uprchlíci žejó, tak vlastně jakoby [...] vytvořili se ty krajský asistenční centra a [...] tam se vlastně vytvořily ty základní potřeby, ta základní síť že jo první. [...] Tak to jako vytvoříme na jednom místě a umíme to vytvořit v období nějaký jako krize, ale jako vlastně v momentě běžný práce se nám tohle jako nedaří.“ R5 to vnímá podobně: „Teď jak je ta šílená věc s tou Ukrajinou, s tou válkou. Tak teď se hrozně propaguje, kde jsou jako volný lůžka kde jsou překladatelé a tohle, tak si myslím, že [...] takovýmhle způsobem by mělo být propagováno i pro ty normální lidi, že nějaký takovýchle služby prostě existují. [...] Jo obrovskej příklad je teď opravdu ta Ukrajina.“*

Také v souvislosti s **pandemií covid-19** vnímá R5 a R2 změnu v přístupu k metodě síťování v krizi. R5 zmiňuje, že *„teď momentálně v rámci covidu jsme měli i krizovou*

linku... “ a ještě dodává, že „*ted' [...] máme krizový centrum v rámci války Ukrajiny-Rusko. Jako ta naše práce je hrozně různorodá.*“

A R2 to doplňuje: „*Jo ono vlastně i třeba jako procházky byly dřív velkým tabu a díky covidu vlastně se zjistilo, že i se s klientem jít projít je vlastně úplně jako v pořádku žejo. Protože to jinak jako nešlo a má to úplně jinej rozměr.*“

Také R4 vnímá významnou roli při síťování konkrétně v **krizových situacích klientů**: „*Už prostě rok vytváříme jako protikrizovej nebo krizovej plán přesně jako postup [...] tohle podle mě dobrá praxe nějakýho takovýhleho síťování [...] kolem hodně zranitelnýho člověka, kterej prostě možná bez toho by třeba zemřel.*“

Diskuze

Z výzkumného šetření nakonec vyplynuly 4 kategorie a jejich další podkategorie, které představuje tabulka č.8 a které jsou v diskuzi více popsány, shrnuty a porovnány s již existující teorií:

Tab. 8: Přehled výsledků výzkumu

DVO 1	<i>Jakou mají pracovníci zkušenost s metodou síťování ve své praxi?</i>	ZKUŠENOST	Když se řekne síťování...
			Partnerství v praxi
			Formální versus neformální sítě
DVO 2	<i>Jakou vnímají užitečnost při své práci s využíváním metody síťování?</i>	UŽITEČNOST	Spolupráce aneb nejsme na to sami!
			System, o který se můžeme opřít
			Aktéři systému
DVO 3	<i>Jaké pocity si uvědomují při práci s touto metodou?</i>	POCITY	Radost
			Frustrace
NOVINKY			Etické otázky
			Specifikum bytové nouze
			Krize

Výsledky výzkumu byly často v souladu s teorií uvedenou v kapitole 1 a 2. Výpovědi jinými slovy popisovaly výhody síťování, které též vyjmenovává Gojová (2007, s. 149) např., že pomocí sítí můžeme nacházet vhodné partnery pro spolupráci. Tuto výhodu vnímají i respondenti v oblasti „Zkušenosti“, kdy vnímají síťování jako „Partnerství v praxi“. Podle respondentů se během síťování vytváří sítě odborníků, kteří spolupracují s centrálním aktérem na případu klienta, hledají se kolem něho již zapojené subjekty anebo se hledají nové. Přesně jak zmiňuje Gojová (2007, s. 149): Síťování „*umožňuje spojení lidí a subjektů na různých úrovních [...], a tak umožňuje partnerství subjektů různých úrovní.*“

Ohledně „Formálních versus neformálních sítí“ z výzkumu vyplývá, že je pro pracovníky mnohem jednodušší pracovat s formálními sítěmi klienta. Ne vždy je ovšem podle nich partnerství s některými aktéry výhodou. Naráží se na limity v systému aktérů. To uvádí i Gojová (2007, s. 155) ve své publikaci, kde popisuje možné překážky ve fungování sítí. V rámci partnerství u formálních sítí je podle respondentů rizikem samotný výběr subjektů a nejednotná shoda na cíli spolupráce. Z výzkumu lze vyvodit, že jeden z nejvýznamnějších bariér pro síťování může být, tak jak píše i Gojová (2007, s. 155):

„rozdílné či neslučitelné cíle jednotlivých subjektů [...] různé či protichůdné hodnotové orientace a představy.“ Pokud tato skutečnost nastane, vyvolává to v sociálních pracovnících podobné negativní pocity, jako je naštvání, frustrace, marnost a únava a v samotných klientech to může způsobovat zmatek a neschopnost se orientovat v tom, co se po nich chce. Pracovníci také naráží na rozdílný přístup k ziskovým a neziskovým organizacím (viz „Aktéři systému“) při spolupráci. V kontextu s překážkami ve fungování sítí u Gojové (2007, s. 155) to můžeme zařadit pod „nedostatek respektu a vzájemné důvěry mezi různorodými subjekty.“

Ačkoli literatura často uvádí jako výhodu sítí „usnadnění orientace ve formálních systémech“ (MPSV, 2015b, s. 155 [online]), což se znovu odkazuje na Gojovou (2007, s. 149) a její výhody síťování, z výzkumné části „Aktéři výzkumu“ vyplývá, že v ČR nejsou formální systémy úplně dobře nastavené a přehledné, ať už se jedná o špatnou propagaci (dle R5) nebo nedostatek či neexistující služby v některých lokalitách (R4). Při takové situaci pak nelze vždy síťování pro řešení situace klienta využít.

Naopak, když síť a spolupráce funguje, tak je to dle výpovědí „obrovská pomoc“ (R5). Pomoc a spojování bylo nejčastější slovo charakterizující metodu síťování, na kterém se shodli všichni respondenti. Gojová (2007, s. 149) to kvituje: „Sítě pomáhají také profesionálům zvládat pracovní zatížení a stres.“ Respondenti často opakovali, že síťování jim pomáhá v rozprostření svých sil, energie, zátěže nebo odpovědnosti na další zapojené subjekty, což jim přináší velikou radost a úlevu (viz kategorie „Pocity“). „Když se to dělá společně v síti, tak se prostě o těžkých věcech rozhoduje jako snáz“ (R4). Tento typ užitečnosti shrnuje tematická oblast „Spolupráce aneb nejsme na to sami!“.

Navíc podle Gojové a Musila (2013, s. 317) můžeme při zapojení dalších partnerů do pomoci předcházet duplicitní práci a lze přispívat k udržitelným změnám, pokud funguje mezi aktéry komunikace a definuje se jasně společný cíl a úkoly pro jednotlivé subjekty. O tomto předpokladu také mluví respondenti v oblasti „System, o který se můžeme opřít“ a v podkategorii „Aktéři systému“. Síťování může podle výzkumu přinášet změny v systému (R2) a zefektivnění sociální práce i třeba díky komunitnímu plánování (R6).

Na rozdíl od teorie během výzkumu vyplynuly tři důležité oblasti k tématu síťování: **etické otázky, specifikum bytové nouze a krize.**

Síťování s sebou podle výzkumu nese mnoho etických otázek. Žádná literatura neuvádí vyloženě v souvislosti se síťováním žádné zmínky o etické stránce metody. Navíc v kontextu práce s lidmi v bytové nouzi a řešení jejich situace má síťování svá specifika. Například jak klienty po zabydlení nasíťovat na zdroje komunity, a jak to vlastně udělat,

abychom klienta neohrozili, případně jak moc se v tom angažovat jako sociální pracovníci? (R2).

Při práci s lidmi v bytové nouzi je také specifické téma domov a důvěra. Podle Matouška a Hůlové (2013, s. 216) práce v prostředí klientova domova umožňuje pracovníkovi vytvořit si představu o případné podpůrné sociální síti a lépe se zorientovat v jeho životní situaci. Podle respondentů při řešení bytové situace klienta vstupujeme do jeho intimního prostoru a je třeba být mnohem opatrnější a citlivější při jednání s klientem (R2, R3). S tím souvisí téma komunikace jako hlavního nástroje sociálního pracovníka. Podle Gojové (2007, s. 153) komunikace patří mezi hlavní dovednosti a schopnosti, které potřebujeme při práci se sítěmi. U lidí v bytové nouzi je podle respondentů často nutná široká síť zapojených subjektů i mimo sociální práci, jelikož s problémem bydlení je spojeno mnoho problémů. V tomto případě je pak i komunikace a rovnocenné sdílení informací na všech stranách náročnější (R2, R6). Navíc se zde pracuje s jinými aktéry než u běžných klientů, například s majiteli ubytoven, vlastníky bytů apod. *„To je takový jako specifikum, že se potkají dva světy, u kterých je velmi těžký, aby se jako proluly“* (R2).

Další novinkou, kterou respondenti uváděli bylo, že díky síťování také můžeme mnohem efektivněji reagovat na krizové situace, které se aktuálně dějí ať už ve společnosti nebo u klientů. R2 mluví o tom, že síťování v podmínkách ČR příliš nefunguje v běžné praxi, ale že *„to umíme vytvořit v nějakých krizových situacích“* (R2). Tento poznatek mě velice překvapil, podobně jako etická stránka síťování, protože o ničem takovém jsem se v literatuře nebo v jiných zdrojích nedočel. Zajímavé je, že právě během krize jsme najednou schopni nabídnout rychlé řešení (R2). Také se objevují obrovské kapacity bytů, které za normálních okolností veřejně nedisponujeme.

Výzkum také přináší nové definice sítě, které odráží praxi sociálních pracovníků při řešení bytové nouze. Například R1 definuje síťování jako pavučinu zachycující lidi v nouzi, kde každý další subjekt sítě zaručuje větší pevnost a zmenšuje oka, kterými by mohl člověk propadnout. *„Když se řekne síťování...“* sociálního pracovníka napadá, že je to běžná součást sociální práce a dobré praxe.

Ve srovnání s výzkumem *„Postoje sociálních pracovníků k využívání metody síťování“* (Čtvrtníčková, 2020) jsou výsledky odlišné například ve vnímání role pracovníků při síťování. Jak prezentuje Čtvrtníčková (2020, s. 96-100), sociální pracovníci vnímají svou roli jako role odborníka. Vychází to z jejich zkušeností se síťováním pouze při nepřímé práci, nikoliv v přímé práci s klientem. Narozdíl pracovníci řešící bytovou nouzi popisují svou roli jako case manažeri, koordinátoři nebo průvodci a síťování u nich probíhá zejména v přímé

práci. Oba výzkumy se shodují na nutnosti participace klienta při procesu síťování a vnímají podobné limity (např. při nevyjasnění kompetencí aktérů). V obou případech mnohdy podle výsledků na síťování není čas, ale když je, tak je metoda pro pracovníky obrovskou podporou, radostí (někdy ale i frustrací). Výsledky výzkumů se liší zejména kvůli jiné cílové skupině respondentů. U Čtvrtníčkové (2020) se jednalo o pracovníky OSPODu⁷ a NZDM.⁸

Jelikož výzkum této práce zkoumal vnímání sociálních pracovníků metody síťování při řešení bytové nouze, důležitým výsledkem je oblast „Specifikum bytové nouze“, která zachycuje rozdíly při využívání metody při práci s lidmi v bytové nouzi. Často odpovědi sklouzávaly k síťování obecně v sociální práci. Příště by bylo možná vhodné nastavit otázky výzkumu jinak a více je zaměřit na řešení bytové nouze.

Zároveň je ale nutné dodat, že ten, kdo se ocitá v bytové nouzi automaticky neznamená, že nedisponuje potřebnými kompetencemi k bydlení a potřebuje zasíťovat. Podle R2 *„těch aspektů tam může být [...] jako celá řada. [...] je to mylná představa si myslet, že je potřeba všechny lidi, kteří jsou v bytové nouzi nějakým způsobem [...] jako síťovat podpůrnými sítěma.“*

⁷ OSPOD = Orgán sociálně-právní ochrany dětí

⁸ NZDM = Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

Závěr

Tato práce se zabývá síťováním jako možným nástrojem pro řešení bytové nouze. Cílem práce bylo zjistit, ***jak sociální pracovníci vnímají metodu networkingu při řešení bytové nouze lidí bez domova.*** Tento cíl byl naplňován kvalitativním výzkumem pomocí polostrukturovaných rozhovorů. Domnívám se, že cíl byl částečně naplněn skrze prezentovaná data, ale je nutno podotknout, že respondentů bylo pouze šest, což je malý vzorek z celkového počtu sociálních pracovníků. To znamená, že výsledky výzkumu, už jen z podstaty kvalitativní metody, nelze zobecňovat a zobrazuje pouze úzký přehled názorů na daný jev.

Teoretická část práce v první kapitole definuje lidi bez domova, jako lidi v bytové nouzi. Pojednává o tématu bytové nouze v souvislosti s jejími příčinami a důsledky. Představuje možnosti sociální práce a její nástroje řešení bytové nouze z pohledu makro, mezo a mikro praxe. Definuje některé pojmy jako je: case management, empowerment, advocacy, participace a uvádí tak čtenáře do kontextu zkoumaného jevu.

V druhé kapitole vymezuje pojem networking, definuje síť a její typy. Představuje síťovou analýzu a další metody tvorby sítí. Vyjmenovává možné aktéry sítě podpory při řešení bytové nouze. Upozorňuje na možné překážky v síťování a prezentuje možné využití této metody v sociální práci.

Třetí kapitola představuje teoretické východisko práce a shrnuje současný stav poznání ohledně tématu bytové nouze a síťování.

Empirická část zahrnuje vymezení cíle výzkumu. Dále popisuje metodologii celého výzkumu včetně kvalitativní strategie, polostrukturovaného rozhovoru, výběru vzorků, sběru a zpracovávání dat a nakonec analýzy dat. Součástí jsou také možné limity, které mohly ovlivnit průběh výzkumného šetření. Metoda kvalitativního rozhovoru byla zvolena právě z důvodu možnosti komplexnějšího vhledu do zkoumaného jevu. Kapitola „Analýza dat“ prezentuje a interpretuje výsledky výzkumu a představuje kategorie, které reflektují dílčí výzkumné otázky.

Poslední částí práce je diskuze, která konfrontuje získané poznatky s teorií a se závěry jiných studií a shrnuje výpovědi respondentů na dílčí výzkumné otázky. Zásadním poznatkem z výzkumu jsou rozdíly při využívání metody při práci s lidmi v bytové nouzi jako např. nutnost multidisciplinární spolupráce i mimo sociální práci. Dále, že je zde větší důraz na kvalitu komunikace a mnohem více v rámci této cílové skupiny zasahujeme do intimity klienta.

Z výzkumu vyplynulo několik společných znaků síťování, jak ji vnímají sociální pracovníci. Konkrétně se jedná o efektivitu, užitečnost, náročnost a radost. Pro pracovníky je síťování důležitou a přirozenou součástí sociální práce, participačních procesů a multidisciplinární spolupráce.

Práce přináší nový pohled na řešení bytové nouze a zařazení metody síťování do praxe sociální práce. Rozkrývá možné přínosy i limity metody a díky výzkumu autenticky představuje síťování z pohledu sociálních pracovníků, kteří tuto metodu využívají ve své praxi s lidmi v bytové nouzi. Dalo by se tedy říct, že metoda networkingu je vhodným nástrojem řešení bytové nouze.

Jsem si vědoma, že došlo k překročení maximálního počtu stránek. Stalo se tak z důvodu zvoleného tématu, které nabízelo široké možnosti a z důvodu výzkumu, jehož výsledky mi přišli tak zajímavé a zásadní, že při jejich interpretaci zabraly velkou část práce.

Bibliografický seznam

BALÁŽ, Roman. 2012. Využití teorie sítí při práci s cizinci. *Sociální práce/sociálna práca*, č. 1, s. 92-101. ISSN 1213-6204.

BALÁŽ, Roman. 2013. Teorie sítí. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. s. 69-72. ISBN 978-80-262-0366-7.

ČSÚ. 2022. Domácnosti celkem v letech 2016-2021. [online]. 2022. [cit. 2022-03-17].

Dostupné z:

<https://www.czso.cz/documents/10180/167607753/1600212215.pdf/63918233-611f-4586-8804-759bd129228c?version=1.1>

ČTVRTNÍČKOVÁ, Monika. 2020. *Postoje sociálních pracovníků k využívání metody síťování*. Brno (diplomová práce). Fakulta sociálních studií, Masarykova univerzita, Katedra sociální politiky a sociální práce.

FEANTSA. [online]. nedatováno. [cit. 2022-03-20]. Dostupné z:

<https://www.feantsa.org/en>

GEREGOVÁ, Markéta a Markéta ČTVRTEČKOVÁ. 2020. Síťování při práci s lidmi, kteří užívají drogy. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 5, s. 5-22. ISSN 123-6204.

GOJOVÁ, Alice a Libor MUSIL. 2013. Práce se sítěmi podpory. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. s. 316-319. ISBN 978-80-262-0366-7.

GOJOVÁ, Alice. 2007. Síť a síťování. In: JANOUŠKOVÁ, Klára (Eds.). *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. s. 143-158. ISBN 978-80-7368-229-3.

GOJOVÁ, Alice. 2015. Teoreticky ke konceptům zplnomocnění a participace v sociální práci. In: BJELONČÍKOVÁ, Monika, GLUMBÍKOVÁ, Kateřina, GOJOVÁ, Alice, GOJOVÁ, Vendula. *Participativní přístupy v sociální práci*. Ostravská univerzita v Ostravě. s. 8-25. ISBN 978-80-7464-802-1.

HENDL, Jan. 2008. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Vyd. 2. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-485-4.

HRADECKÝ, Ilja a kol. 2007. *Definice a typologie bezdomovství*. Praha. ISBN 978-80-86451-13-8.

HUBÍKOVÁ, Olga. 2018. *Case management zaměřený na životní situace dlouhodobé péče v sociální práci na obecních úřadech*. [online]. [cit. 2022-02-22] Praha: VÚPSV, v.v.i., výzkumné centrum Brno. ISBN 978-80-7416-334-0. Dostupné z: <https://www.vupsv.cz/2019/01/02/nova-publikace-vupsv/>

HUSÁK, Jan a Zuzana MOCHOVÁ. 2019. Spolupráce jako předpoklad sociální práce v sociálním bydlení. In: MIKULEC, Marek, ŠNEJDRLOVÁ, Martina (Eds.). *Metodika sociální práce v sociálním bydlení – Úvod do tématu sociální práce v sociálním bydlení*. MPSV. s 24-33. [online]. [cit. 2022-02-10]. Dostupné z: http://socialnibydeni.mpsv.cz/images/soubory/metodiky/Methodika_soci%C3%A1ln%C3%AD_pr%C3%A1ce_v_soci%C3%A1ln%C3%ADm_bydlen%C3%AD.pdf

CHRENKOVÁ, M., H. SOBKOVÁ a Z. VAJĎÁKOVÁ. 2007. Metody sociální práce a sociální služby, standardy kvality v sociálních službách. In: JANOŮŠKOVÁ, Klára (Eds.). *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. s. 11-37. ISBN 978-80-7368-229-3.

JANEBOVÁ, Radka. 2014a. *Kritická sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7435-413-7.

JANEBOVÁ, Radka. 2014b. *Teorie a metody sociální práce – reflexivní přístup*. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7435-374-1.

Journal of Social Work. Journal Description. [online]. © 2022. [cit. 2022-03-22]. Dostupné z: <https://journals.sagepub.com/description/jsw>

KABELE, Jiří. 2018. Síť sociální. In: NEŠPOR, Zdeněk R. *Sociologická encyklopedie* [online]. 2018. [cit. 2022-02-07]. Dostupné z: https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/S%C3%AD%C5%A5_soci%C3%A1ln%C3%AD

LINDOVSKÁ, Eliška (Eds.). 2017. *Způsoby řešení bezdomovectví a vyloučení z bydlení*. Ostrava. ISBN: 978-80-7464-852-6.

- LORING, Belinda. 2013. *Alcohol and inequities: Guidance for addressing inequities in alcohol-related harm*. World Health Organization. Regional Office for Europe. ISBN 978 92 890 5046 3.
- MATOUŠEK, Oldřich. 2003. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-549-0.
- MATOUŠEK, Oldřich a Kateřina HŮLOVÁ. 2013. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. Vyd. 3. s. 201-220. ISBN 978-80-262-0213-4.
- MATOUŠEK, Oldřich. 2013a. Úvod: Cíle a úrovně sociální práce In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. s. 11-17. ISBN 978-80-262-0366-7.
- MATOUŠEK, Oldřich. 2013b. Systemický přístup. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. s. 96-98. ISBN 978-80-262-0366-7.
- MATOUŠEK, Oldřich. 2013c. Multiproblémový klient. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. s. 408-409. ISBN 978-80-262-0366-7.
- Městský úřad v Jindřichově Hradci. 2018. *Metodika spolupráce lokálních aktérů sociálního bydlení*. [interní materiál].
- MIKULEC, Marek, ŠNEJDRLOVÁ, Martina (Eds.). 2019. *Metodika sociální práce v sociálním bydlení – Vybrané situace řešené v sociálním bydlení*. MPSV. [online]. [cit. 15.2.2022]. Dostupné z:
http://socialnibydeni.mpsv.cz/images/soubory/metodiky/Methodika_soc%C3%A1ln%C3%AD_pr%C3%A1ce_v_soc%C3%A1ln%C3%ADm_bydlen%C3%AD.pdf
- MILOTA J. 2017. Metodika prevence ztráty bydlení. [online]. [cit. 2022-02-13]
Dostupné z: <https://socialnisluzby.plzen.eu/download.aspx?dontparse=true&FileID=28193>
- MIOVSKÝ, Michal. 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada publishing. ISBN 80-247-1362-4.
- MIŠOVIČ, Ján. 2019. *Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor*. Praha: SLON. ISBN 978-80-7419-285-2.

- MPSV. 2013. *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020*. [online]. [cit. 2022-02-12]. Dostupné z:
<https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/bezdomovectvi.pdf/c7a1e576-778f-a221-78ed-436f101ba42c>
- MPSV. 2015a. *Koncepce sociálního bydlení České republiky 2015-2025*. [online]. [cit. 2022-03-02] Dostupné z:
http://www.socialnibydeni.mpsv.cz/images/soubory/Koncepce_socialniho_bydleni_CR_2015-2025.pdf
- MPSV. 2015b. *Metodická příručka vytváření komplexního systému služeb pro rodiny a děti –metodika síťování*. Sociotrendy. ISBN 978-80-87742-14-3. [online]. [cit. 2022-02-24] Dostupné z: <http://www.pravonadetstvi.cz/files/files/Methodika-sitovani-sluzeb.pdf>
- MPSV. 2017. *První střípky ze síťování aneb Pomoc ohroženým dětem a jejich rodinám z pohledu síťování*. Praha. ISBN 978-80-7421-142. [online]. [cit. 2022-02-24]. Dostupné z: http://www.pravonadetstvi.cz/files/files/Brozura_Sitovani_final.pdf
- MPSV. 2019. *Úvod do Housing First*. [online]. [cit. 2022-03-01]. Dostupné z: http://www.socialnibydeni.mpsv.cz/images/soubory/HF/vod_do_Housing_First_MPSV_2019.pdf
- MPSV. 2020. *Metodika pro spolupráci orgánů veřejné správy při realizaci sociálního bydlení*. [online]. [cit. 2022-02-22]. Dostupné z:
http://www.socialnibydeni.mpsv.cz/images/soubory/metodiky/Metodika_pro_spoluprci_organ_veejn_sprvy.pdf
- MPSV. 2021. *Sociální bydlení v ČR*. ISBN 978-80-7421-246-8. [online]. [cit. 2022-02-12]. Dostupné z:
https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Brozura_Socialni_bydleni_v_CR.pdf/4256219b-5acf-1fff-9f4d-ba8ed95905be
- MPSV. Dokumenty ke stažení. Metodiky. [online]. nedatováno. [cit. 2022-03-22]. Dostupné z: <http://socialnibydeni.mpsv.cz/cs/dokumenty/metodiky-cz>

MPSV. O projektech. Projekt Podpora sociálního bydlení. [online]. nedatováno. [cit. 2022-03-22]. Dostupné z: <http://www.socialnibydeni.mpsv.cz/cs/o-projektu/projekt-podpora-socialniho-bydleni>

NEDĚLNÍKOVÁ, Dana (Eds.). 2007. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita. [online]. [cit. 2022-03-22]. Dostupné z: https://projekty.osu.cz/metakor/dok/met_prirucka_tsp.pdf

NEDĚLNÍKOVÁ, Dana a Alice GOJOVÁ. 2008. Základní činnosti terénního sociálního pracovníka. In: JANOUSHKOVÁ, Klára, NEDĚLNÍKOVÁ, Dana (Eds.). *Profesní dovednosti sociálních pracovníků*. Ostrava. s. 25-54. ISBN 978-80-7368-504-1.

Platforma pro sociální bydlení. 2019. *Systémové řešení bytové nouze rodin a jednotlivců na úrovni obcí*. Praha. ISBN 978-80-270-7228-6.

Platforma pro sociální bydlení. 2021. *Bydlení jako problém: Zpráva o vyloučení z bydlení 2021*. [online]. [cit. 2022-02-18]. Dostupné z: <https://socialnibydeni.org/wp-content/uploads/2021/10/Bydleni-jako-problem-2021.pdf>

Platforma pro sociální bydlení. Úvod. [online]. © 2018. [cit. 21.3.2022]. Dostupné z: <https://socialnibydeni.org/>

PLEACE, Nikolas, BRETHERTON, Joanne. 2013. *The Case for Housing First in the European Union: A Critical Evaluation of Concerns about Effectiveness*. European Journal of Homelessness, Volume 7, No. 2. s. 21-41. ISSN 2030-2762.

SCHWARZOVÁ, Gabriela. 2010. Sociální práce s bezdomovci. In: MATOUŠEK, Oldřich, KOLÁČKOVÁ, Jana a KODYMOVÁ, Pavla (Eds.). *Sociální práce v praxi*. Vyd. 2. Praha: Portál. s. 315-330. ISBN 978-80-7367-818-0.

Společnost Podané ruce o.p.s. a Everesta, s.r.o. 2019. *Metodika moderních metod sociální práce a síťování v adiktologických službách*. Úřad vlády České republiky. [online]. [cit. 2022-02-20]. Dostupné z: <https://www.rozvojadiktologickychsluzeb.cz/vystupy/>

SWAN – Social Work Action Network. Home. [online]. © 2022. [cit. 2022-03-17]. Dostupné z: <https://socialworkfuture.org/>

Vyhláška č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Zákon č. 128/2000 Sb. §35 odstavec 2, o obcích.

Seznam obrázků, tabulek a grafů

Obr. 1: Příklad mapy sítě. Zdroj: Schuringa (dle Gojová, 2007, s. 151).....	29
Tab. 1: Přehled výzkumných otázek.....	39
Tab. 2: Přehled respondentů:	42
Tab. 3: Přehled výzkumných otázek a oblastí	45
Tab. 4: Zkušenost	45
Tab. 5: Užitečnost.....	50
Tab. 6: Pocity.....	53
Tab. 7: Novinky	54
Tab. 8: Přehled výsledků výzkumu	58
Graf 1: Domácnosti ČR (ČSÚ, 2022, [online]).....	10
Graf 2: Domácnosti s problémy (Platforma, 2021, s. 8)	11

Anotace

Cílem bakalářské práce je zjistit, jak sociální pracovníci vnímají metodu networkingu při řešení bytové nouze lidí bez domova. Práce reaguje na stále aktuálnější problematiku bydlení a s tím spojenou bytovou nouzi. Zabývá se možnými nástroji sociální práce k řešení bytové nouze klientů, a to konkrétně metodou síťování. Teoretický rámec pro síťování tvoří case management, participace a teorie sítí. Výzkum, který je zpracován kvalitativní strategií, zkoumá pomocí polostrukturovaných rozhovorů zkušenosti, vnímání užitečnosti a pocity sociálních pracovníků při využívání této metody. Výsledky výzkumu nabídly možné benefity i limity využití metody a různá specifika při práci s lidmi v bytové nouzi, která sociální pracovníci během své praxe vnímají. Z výzkumu vyplývá, že metoda síťování je v sociální práci vhodným nástrojem pro řešení bytové nouze. Popsané teoretické a praktické poznatky o síťování mohou přinést inspiraci pro pracovníky v praxi i prohloubit vzdělání a povědomí o možnostech této metody.

Klíčová slova: síťování, bytová nouze, case management, participace, sociální práce

Abstrakt

The aim of the bachelor thesis is to find out, how the social workers perceive a method of networking. This work responds to the increasingly topical housing issue and related housing needs. It deals with the possible tools of social work to solve the housing need of clients, specifically the method of networking. The theoretical framework for networking consists of case management, participation and networks theory. The research, which is a qualitative strategy, uses semi-structured interviews to explore the experiences, perceptions of usefulness and feelings of social workers in using this method. The results of the research offered possible benefits and limitations of the use of the method and various specifics in working with people in housing need that social workers perceive during their practice. The research shows that the method of networking is a suitable tool in social work for solving the housing emergency. The theoretical and practical knowledge of networking described here can provide inspiration for practitioners and deepen education and awareness of the possibilities of this method.

Keywords: networking, housing crisis, case management, participation, social work