

**M A S A R Y K O V A
U N I V E R Z I T A**

FAKULTA SOCIÁLNÍCH STUDIÍ

**Zhodnocení řešení
ženského
bezdomovectví ve
vybraném
nizkoprahovém centru
v ČR**

Diplomová práce

JANA PAVLÍKOVÁ

Vedoucí práce: PhDr. Pavel Horák, Ph.D.

Katedra sociální politiky a sociální práce
Program Sociální práce

Brno 2026

MUNI
FSS

Bibliografický záznam

Autor:	Jana Pavlíková Fakulta sociálních studií Masarykova univerzita Katedra sociální politiky a sociální práce
Název práce:	Zhodnocení řešení ženského bezdomovectví ve vybraném nizkoprahovém centru v ČR
Studijní program:	Sociální práce
Vedoucí práce:	PhDr. Pavel Horák, Ph.D.
Rok:	2026
Počet stran:	127
Klíčová slova:	bezdomovectví, ženské bezdomovectví, lidské potřeby, sociální práce, sociální začlenění, nizkoprahové denní centrum, stigma

Bibliographic record

Author: Jana Pavlíková
Faculty of Social Studies
Masaryk University
Department of Social Policy and Social Work

Title of Thesis: Evaluation of solutions to female homelessness in a selected
low-threshold center in the Czech Republic

Degree Programme: Social Work

Supervisor: PhDr. Pavel Horák, Ph.D.

Year: 2026

Number of Pages: 127

Keywords: homelessness, women homelessness, human needs, social
work, social inclusion, low-threshold center, stigma

Anotace

Tato diplomová práce se zaměřuje na problematiku ženského bezdomovectví v kontextu nízkoprahových sociálních služeb. Cílem je porozumět tomu, jak nízkoprahové centrum ve vybraném kraji České republiky reaguje na potřeby žen bez domova a jak přispívá k jejich sociálnímu začleňování. Výzkum je realizován kvalitativní strategií s využitím rozhovorů, pozorování a analýzy dokumentů. Zjištění poukazují na význam centra pro stabilizaci situace žen i na limity této podpory.

Abstract

This thesis focuses on female homelessness in the context of low-threshold social services. The aim is to understand how a low-threshold centre in a selected region of the Czech Republic responds to the needs of homeless women and how it contributes to their social inclusion. The research employs a qualitative approach using interviews, observation, and document analysis. The findings highlight the centre's importance in stabilising the situation of these women as well as the limitations of this support.

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma **Zhodnocení řešení ženského bezdomovectví ve vybraném nízkoprahoovém centru v ČR** zpracovala sama. Veškeré prameny a zdroje informací, které jsem použila k sepsání této práce, byly citovány v textu a jsou uvedeny v seznamu použitých pramenů a literatury.

V Brně 9. dubna 2026

.....
Jana Pavlíková

Poděkování

Ráda bych na tomto místě poděkovala vedoucímu své diplomové práce, panu PhDr. Pavlu Horákovi, Ph.D., za odborné vedení, cenné rady a podporu při zpracování této práce. Zároveň děkuji ženám a pracovníkům nízkoprahového denního centra za jejich vstřícnost a ochotu podílet se na realizaci výzkumného šetření.

Obsah

Seznam obrázků	10
Seznam tabulek	11
Seznam pojmů a zkratk	12
Úvod	13
1 Teoretická východiska	15
1.1 Bezdomovectví.....	15
1.2 Ženské bezdomovectví.....	21
1.3 Lidské potřeby	25
1.4 Potřeby žen bez domova	30
1.5 Sociální služby.....	34
1.6 Nízkoprahová denní centra.....	37
1.7 Sociální začlenění osob bez domova	42
2 Metoda	46
2.1 Cíl výzkumu.....	46
2.2 Metoda výzkumu	47
2.3 Techniky sběru a analýzy dat.....	47
2.4 Triangulace	49
2.5 Výběr výzkumného vzorku a jeho charakteristiky	50
2.6 Etika výzkumu.....	51
2.7 Limity výzkumu	52
2.8 Předvýzkum	53
3 Zpracování, analýza a interpretace zjištěných dat	54
3.1 Pozorování.....	55
3.2 Analýza spisové dokumentace.....	59
3.3 Tematické celky	62
3.4 DV01: Jaké jsou reálné potřeby žen bez domova navštěvujících zkoumané zařízení?	62

3.5	DV02: Jak ženy bez domova vnímají služby poskytované tímto centrem?	69
3.6	DV03: Jak nenaplněné potřeby žen bez domova ovlivňují jejich začlenění do společnosti?	77
3.7	DV04: Jak pracovníci centra reflektují účinnost poskytovaných služeb pro ženy bez domova?	84
4	Diskuze	91
	Závěr	95
	Použité zdroje	97
Příloha A	Scénář rozhovoru – uživatelky	123
Příloha B	scénář rozhovoru – pracovníci	126

Seznam obrázků

Obrázek 1: Hierarchický systém potřeb podle A. H. Maslowa.....	26
--	----

Seznam tabulek

Tabulka 1: Respondenti výzkumu.....	51
-------------------------------------	----

Seznam pojmů a zkratek

APSS	– Asociace poskytovatelů sociálních služeb
ETHOS	– Evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení
FAENTSA	– Evropská federace národních sdružení pracujících s bezdomovci
IPA	– Interpretativní fenomenologická analýza
MPSV	– Ministerstvo práce a sociálních věcí
PSS	– Pracovník v sociálních službách
SP	– Sociální pracovník
SSP ČR	– Společnost sociálních pracovníků České republiky

Úvod

Volba tématu této diplomové práce o ženském bezdomovectví vychází především z mé osobní zkušenosti a profesní orientace na tuto cílovou skupinu, a to díky mé dlouholeté práci v azylovém domě pro matky s dětmi v tísní. Právě zde jsem měla možnost setkávat se s ženami, jejichž životní příběhy byly poznamenány ztrátou bydlení, násilím v partnerských vztazích, ekonomickým strádáním, stigmatizací a předsudečností většinové společnosti či nedostatkem podpůrné sociální sítě. Velmi silně na mne působilo zjištění, jak rychle se může zdánlivě stabilní život rozpadnout a jak tenká hranice může být mezi jistotou domova a jeho ztrátou. Mnohé z žen, se kterými jsem se setkala, se ocitly v situaci bez domova náhle často v důsledku rozpadu rodiny, domácího násilí anebo ztráty zaměstnání. Zároveň jsem pracovala se ženami, které opakovaně selhávaly ve svých životních kompetencích a po špatných zkušenostech pomoc odmítaly anebo jim nebyla nabídnuta taková forma podpory, která by odpovídala jejich skutečným potřebám. Situace všech těchto žen byla navíc komplikována péčí o děti a potřebou zajistit jim bezpečné a stabilní prostředí. V tomto kontextu jsem se utvrdila v tom, že ženské bezdomovectví představuje specifický fenomén, který nelze vnímat pouze jako „odraz“ mužského bezdomovectví, ale který s ohledem na specifičnost ženského pohlaví vyžaduje cílenou, profesionální a citlivou pomoc.

Má profesní zkušenost mi zároveň ukázala, že ženy bez domova čelí kombinaci ekonomických, sociálních a zdravotních problémů, které se vzájemně prolínají a posilují. Jejich životní situace je tak ovlivněna nejen materiálním nedostatkem, ale také dlouhodobým stresem, pocitem viny, strachem a stigmatizací, které jejich situaci dále zhoršují. Mnohé z těchto žen využívají formy skrytého bezdomovectví, v důsledku čehož zůstávají jejich potřeby méně viditelné pro systém sociálních služeb a dostupná pomoc je tak často nastavena spíše na mužskou klientelu. Tento nesoulad o to více komplikuje cestu k sociálnímu začlenění žen.

Výše uvedený nesoulad mě vedl k formulaci hlavního cíle této diplomové práce, kterým je zjistit **„Jak nízkoprahové centrum ve vybraném kraji České republiky řeší potřeby žen bez domova a přispívá tak k jejich začlenění do běžné společnosti?“** Za účelem hlubšího porozumění tohoto problému se v práci zaměřuji na identifikaci reálných potřeb žen bez domova, na konkrétní služby, které jim jsou ve vybraném nízkoprahovém centru poskytovány, a na způsob, jak tyto služby ženy vnímají. Rovněž se v práci zaměřuji na zhodnocení efektivity poskytovaných služeb nejen z pohledu žen bez domova, ale i pracovníků zkoumaného nízkoprahového centra.

Pro účely této práce jsem nízkoprahové zařízení zvolila zcela záměrně, protože nabízí okamžitou pomoc a podporu bez složitých vstupních podmínek a zároveň představuje důležitý prostor, ve kterém mohou ženy bez domova uspokojit alespoň

základní potřeby a otevřít tak cestu k možnému zlepšení své životní situace. Z toho důvodu mě zajímá, jak samotné ženy tuto službu vnímají, jaký význam jí přikládají a zda jim skutečně pomáhá naplňovat jejich potřeby a znovu se začlenit do společnosti.

Tato diplomová práce a její výstupy by měly nabídnout podněty pro praxi, které mohou pomoci sociálním službám více se přizpůsobit specifikům žen bez domova a přispět tak k jejich lepšímu sociálnímu začlenění do běžné společnosti.

1 Teoretická východiska

V teoretické části diplomové práce se věnuji vymezení základních pojmů a kontextů, které souvisejí s problematikou ženského bezdomovectví. Nejprve objasním fenomén samotného bezdomovectví, jeho podoby, příčiny a důsledky. Následně zaměřím svou pozornost na ženské bezdomovectví, které se od mužského bezdomovectví výrazně liší a vyžaduje proto vlastní odbornou analýzu. V této kapitole se zaměřím na problematiku lidských potřeb a specifických potřeb žen bez domova a jejich naplňování, neboť tato oblast hraje v jejich životě významnou roli. Dále se budu věnovat sociálním službám a jejich významu při podpoře žen bez domova, kdy svou pozornost zaměřím zejména na nízkoprahová denní centra jakožto místa určená pro poskytnutí okamžité pomoci a podpory. V závěrečné části této kapitoly se budu zabývat problematikou sociálního začleňování. Popíšu faktory ovlivňující začleňování a bariéry, s nimiž se ženy bez domova potýkají. Touto kapitolou tak vytvořím ucelený rámec teoretických východisek, která jsou nezbytná pro pochopení problematiky ženského bezdomovectví.

1.1 Bezdomovectví

V odborné literatuře je bezdomovectví vymezováno jako krajní forma sociálního vyloučení, která se neomezuje pouze na samotnou ztrátu bydlení, ale představuje komplexní a dlouhodobý stav zasahující všechny klíčové oblasti života člověka. Vztahuje se na různé životní situace osob bez stabilního bydlení a významně ovlivňuje sociální fungování, zdraví i možnosti začlenění do běžné společnosti (Deleu et al., 2023; Družić Ljubotina, 2022; Sullivan, 2022; Tsai et al., 2022; Vágnerová et al., 2018). I přes zájem společnosti hledat a podporovat cesty, které vedou k prohlubování sociální soudržnosti, je bezdomovectví nedílnou součástí naší společnosti (Kliment a Dočekal, 2016). Současně bývá bezdomovectví často interpretováno jako deviantní jev, tedy jako sociálně konstruovaná odchylka od běžně sdílených norem a očekávání, která bývá spojována s jinakostí, stigmatizací a negativním společenským hodnocením (Bretherton a Pleace, 2023; Gioseffi, 2022; Kliment, 2018; Jong, 2019; Vissing et al., 2020). V důsledku toho se lidé bez domova ocitají na okraji společnosti a jejich opětovné začlenění je značně obtížné zejména proto, že navrhovaná řešení jsou často formulována převážně na úrovni politických a legislativních opatření, která mají spíše zjednodušující a omezeně účinný charakter než dlouhodobý podpůrný dopad (Lebeda et al., 2021; Sleet a Francescutti, 2021; Váně a Kalvas, 2021). Bezdomovectví představuje odraz socioekonomického vývoje společnosti a život lidí bez domova je do značné míry reakcí na rozdílné společenské a ekonomické podmínky (D'Souza, 2018; Seelos, 2021; Vašát, 2021), které se často pojí s nízkou úrovní vzdělání, nezaměstnaností, nedostatkem sociální podpory či se zdravotními obtížemi (Sleet a Francescutti, 2021; Watson et al., 2016). Osobně se ztotožňuji s názorem, že *„bezdomovectví by mělo být posuzováno*

raději ve svých příčinách nežli v důsledcích, raději v prevenci než v represii“ (Hradecký a Hradecká, 1996, s. 26). Tento princip by měl být i jeden z klíčových směrů sociální politiky v oblasti bezdomovectví (Batterham, 2019; Fowle, 2022; Zhao, 2023).

S problematikou bezdomovectví úzce souvisejí následující pojmy:

- **Nepříznivá sociální situace.** Tento pojem definuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů jako *„oslabení nebo ztrátu schopnosti z důvodu věku, nepříznivého 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.“*
- **Marginalizace.** Jde o proces sociálního vyloučení, při němž je určitá část obyvatel odsouvána na okraj společnosti a její možnosti účastnit se kulturního, ekonomického či politického života jsou proto výrazně omezeny. Ženy bez domova jsou označovány za jednu z nejvíce marginalizovaných skupin ve společnosti (Cibaité, 2024; Fowle, 2022; Místní místním, 2023; Williams et al., 2023).
- **Segregace.** Segregací se rozumí situace, kdy dochází k nerovnoměrnému rozmístění a soustředění sociálních skupin v určitém prostoru, což vede k jejich územní izolaci od zbytku společnosti. Příčinou této prostorové koncentrace bývá zpravidla nerovné společenské postavení dané skupiny (Tomšej, 2025).
- **Stereotyp.** Je chápán jako specifický typ postoje (Kliment, 2018), v jehož rámci jsou druhým osobám připisovány určité očekávané vzorce chování a vlastností. V případě osob bez domova bývá tento postoj často spojen s připisováním osobního selhání a individuální odpovědnosti za jejich situaci (Canham et al., 2024; Matoušek, 2008; Zito, 2025).
- **Předsudek.** Je to specifický typ iracionálního odmítavého postoje často živěný politickou nebo náboženskou demagogií, jenž umožňuje člověku identifikovat se s domněle „lepší skupinou“ (Arcieri et al., 2024; Nakonečný, 2021) a typicky vzniká dříve, než se člověk seznámí s daným subjektem (Arcieri et al., 2024; Šmídová et al., 2015).
- **Sociální vyloučení.** Je v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, vymezeno jako *„vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace.“* V širším pojetí jej lze chápat také jako omezenou možnost jednotlivce účastnit se ekonomického, sociálního a politického života společnosti. U osob bez domova se běžně setkáváme s vícenásobným sociálním vyloučením (D'Souza, 2018; Watson et al., 2016; Williams et al., 2023).

- **Chudoba.** Představuje stav vyplývající z nerovného přístupu k bohatství a materiálním zdrojům společnosti, který se projevuje nedostatečným zajištěním životních podmínek a uspokojováním základních potřeb. Jedinci se v této situaci zpravidla nacházejí bez reálné možnosti zvýšit své příjmy z objektivních příčin a současně nedisponují dalšími zdroji ani majetkem, které by jim umožnily dosáhnout minimálního životního standardu uznávaného společností. Příčiny tohoto stavu mohou mít hlubší, strukturální charakter a souviset s nedostatečným vytvářením spravedlivých příležitostí pro rozvoj individuálních schopností a potenciálu, což zvyšuje zranitelnost osob bez domova. Mezi extrémní chudobou a bezdomovectvím navíc existuje vzájemně posilující vztah, kdy závažný materiální nedostatek může vést ke ztrátě bydlení. Samotné bezdomovectví následně podmínky chudoby dále prohlubuje (D'Souza, 2018; Habibullah, 2024; Krebs, 2015; Seelos, 2021).
- **Stigma.** Označuje znevýhodňující sociální znak nebo připisovanou charakteristiku, na jejímž základě je jednotlivci či skupině přisuzováno nižší společenské postavení, negativní vlastnosti a stereotypní hodnocení, které může vést k přímé i nepřímé diskriminaci. Nevyplyvá automaticky z konkrétní vlastnosti samotné, ale z jejího společenského výkladu a hodnotového posouzení. Odlišnost, která se stává stigmatem, přitom může mít různou podobu – například fyzickou, osobnostní, kulturní, národnostní či náboženskou. V kontextu bezdomovectví je stigma spojeno s negativním nálepkováním, sociálním odstupem a oslabeným společenským uznáním osob bez domova (Arcieri et al., 2024; Bělík et al., 2017; Chauhan a Foster, 2025; Yuan, 2025).

1.1.1 Příčiny bezdomovectví

Bezdomovectví nikdy nevzniká v důsledku jediné příčiny, ale vždy je výsledkem souhry více faktorů, které se často v odborné literatuře nazývají vícenásobné znevýhodnění (McCormack a Fedorowicz, 2022; Sarnowska a Gach, 2018; Tvrdouš et al., 2022; Tweed et al., 2022; Zhao, 2023). Často je navíc obtížné jasně oddělit, co je příčinou a co následkem tohoto jevu. Odborná literatura přesto rozlišuje příčiny bezdomovectví na **vnější (objektivní) a vnitřní (subjektivní)** (D'Souza, 2018; Kliment a Dočkal, 2016; Sarnowska a Gach, 2018; Tvrdouš et al., 2023). Další možné dělení příčin bezdomovectví je na **primární, sekundární a terciální** (Marek et al., 2012; Mitchell, 2023).

Podobu bezdomovectví významně utvářejí **vnější faktory**, které zpravidla odrážejí sociální, ekonomické a politické podmínky dané země. Patří sem zejména úroveň a dostupnost vzdělávacího a zdravotního systému, situace na trhu práce, dostupnost bydlení i celkové nastavení sociální politiky (D'Souza, 2018; Kliment a Dočkal, 2016). Riziko ztráty bydlení dále zvyšují omezený přístup ke vzdělávání a profesní kvalifikaci,

nedostatečná dostupnost zdravotní péče, stabilního bydlení i absence bezpečného a podpůrného komunitního zázemí, které umožňuje důstojné fungování a rodinný život (Seelos, 2021). Významnou roli současně hraje i tlak na přizpůsobení se společensky sdíleným normám a očekáváním a obtíže či nemožnost tyto požadavky naplnit (Tweed et al., 2022; Vágnerová et al., 2018).

Vnitřní faktory se vztahují k samotnému jedinci a významně ovlivňují jeho šanci na opětovné začlenění do společnosti (Kliment, 2018). Vnitřní faktory se rozdělují na osobní, institucionální, materiální a vztahové. Mezi materiální faktory patří zejména otázky bydlení, zaměstnání, příjmů a majetku. Osobní faktory zahrnují zdravotní stav a závislosti jedince, které patří mezi klíčové faktory vedoucí ke ztrátě bydlení a zároveň významně přispívají k tomu, že se lidé bez domova jen obtížně vrací zpět do stabilních životních podmínek. Do vztahových příčin spadají partnerské a rodinné vztahy, zatímco faktory institucionální se pojí s pobytem v ústavní výchově či vězení (Hradečtí, 1966; Sarnowska a Gach, 2018; Tvrdoň et al., 2022; Zhao, 2023).

Za **primární faktory** se považují ty příčiny, které jedince přivedly do stavu bezdomovectví a leží mimo jeho možnost ovlivnění, například úmrtí rodiče, rozpad rodiny či ztráta bydlení v důsledku přírodní katastrofy nebo strukturální příčiny (Bramley a Fitzpatrick, 2018; Marek et al., 2012; Mitchell et al., 2023; Zhao, 2022).

Sekundární příčiny představují okolnosti, jež jedince v tomto stavu udržují a lze je do určité míry ovlivnit. Patří sem zejména nezaměstnanost, nedostatek finančních prostředků či závislosti (Habibullah, 2024; Marek et al., 2012; Tweed et al., 2022; Zhao, 2022).

Terciální faktory pak označují příčiny, které vedou osoby bez domova k opakovaným návratům do bezdomovectví, například propuštění z vězení a neochota zaměstnavatelů poskytnout pracovní uplatnění, opakované zadlužení nebo návrat k návykovým látkám (Marek et al., 2012; Sarnowska a Gach, 2018; Tweed et al., 2022).

1.1.2 Formy bezdomovectví

Podle odborné literatury se formy bezdomovectví rozdělují na **zjevné, skryté a potenciální** (Hradecký a Hradecká, 1996; Hruška, 2012; Sarnowska a Gach, 2018; Sleet a Francescutti, 2021).

Zjevné bezdomovectví označuje stav, kdy lidé bez domova přespávají venku, ve veřejných prostorech, sklepech, noclehárnách nebo azylových domech a současně využívají pomoc veřejných či charitativních organizací (England 2022; Hruška, 2012; Mitchell et al., 2023).

Skryté bezdomovectví je stav, kdy lidé bez domova nevyužívají dostupných forem pomoci, často ani v situacích ohrožujících jejich život a ubytování nacházejí u přátel,

rodiny, na ubytovnách, ale i veřejných prostorech (Hradecký a Hradecká, 1996; Mitchell et al., 2023; Sarnowska a Gach, 2018).

Potenciální bezdomovectví je stav, kdy lidé žijí z nějakého důvodu v nevyhovujících prostorách. Radíme sem například osoby ze sociálně vyloučených lokalit, propuštěné z výkonu trestu, mladé dospělé opouštějící ústavní výchovu a jedince s trvalým bydlištěm na ohlašovně úřadu (Hruška, 2012; MacKie, 2023; Mitchell et al., 2023; Sarnowska a Gach, 2018).

Typologie ETHOS rozděluje formy bezdomovectví v České republice na osoby **bez střechy** – lidé venku či v noclehárnách, **bez bytu** – osoby v ubytovnách, azylových domech, v institucionální péči apod., **v nejistém bydlení** – osoby žijící v nejistém bydlení, ohrožené vystěhováním či domácími násilím, a **v nevyhovujícím bydlení** – osoby žijící v přeplněných bytech, neobyvatelných a provizorních stavbách (Busch-Geertsema, 2024; Hoolachan, 2024; FAENTSA, 2005).

Dle výše uvedeného rozdělení osob bez domova se ve své diplomové práci budu věnovat pouze ženám bez střechy, konkrétně v kategorii osob přežívajících venku.

1.1.3 Důsledky bezdomovectví

Život lidí bez domova je naplněn nejistotou, stresem a frustrací, přičemž tito jedinci běžně čelí materiálnímu strádání, sociálnímu vyloučení a riziku agrese. Každodenní realitou se pro ně stává nejistota v základních oblastech života, jako je možnost hygieny, přístup k jídlu či zajištění místa ke spánku. Jejich cílem je přežít den (Sarnowska a Gach, 2018; Vágnerová et al., 2018; Zhao 2023). Bezdomovectví bývá zároveň spojeno s nedostatečnou výživou a omezenou péčí o zdraví, což souvisí se zhoršením duševního a fyzického zdraví a zvýšeným rizikem předčasného úmrtí (Mitchell et al., 2023; Sarnowska a Gach, 2018; Sleet a Francescutti, 2021; Watson et al., 2016). Výzkumy navíc ukazují, že lidé bez domova jsou vystaveni vysokému riziku viktimizace a rizikového sexuálního chování (Bramley et al., 2019; Mitchell et al., 2023; Mosher et al., 2023). Pro zajištění základního přežití si vytvářejí různé strategie, které mohou zahrnovat vybírání popelnic, žebrání, prostituci či drobné krádeže. Zároveň se musejí vyrovnávat se společenským propadem, nezájmem okolí a poklesem vlastní sebehodnoty, a dále pak s osamělostí, úzkostmi, pocity zoufalství a neustálým strachem z důsledků bezdomovectví (Rankin a Riley, 2025; Vágnerová et al., 2018).

Život na ulici často vede k neschopnosti plnit i základní společenské požadavky, například docházet na úřad práce, a zároveň je spojen s nedostatkem smysluplných aktivit. Na druhou stranu část lidí bez domova dochází do zaměstnání, což však jejich situaci zpravidla zásadně neřeší (Vágnerová et al., 2018). Bezdomovectví současně obvykle prohlubuje závažná duševní onemocnění i užívání návykových látek (Fine et al.,

2022; Mitchell et al., 2023; Richards a Kuhn, 2023; Sarnowska a Gach, 2018; Sleet a Francescutti, 2021). Řada osob bez domova své závislosti ale aktivně neřeší, protože jim tyto látky často slouží jako prostředek ke zvládnutí zátěže a obtíží každodenního života (Fine et al., 2022; Sarnowska a Gach, 2018; Vágnerová et al., 2018). Po určité době, jež se u jednotlivců může lišit od několika měsíců až po roky, se lidé bez domova na tento způsob života adaptují, často včetně omezení kontaktů s rodinou i širší společností, což představuje jeden z předpokladů ztráty motivace ke změně jejich životního stylu. Tím dochází k výraznému snížení jejich šancí na opětovné sociální začlenění (Kliment, 2018; Sarnowska a Gach, 2018). Důsledky bezdomovectví jsou pak ještě umocněny nedostatečnou sociální podporou (Bramley et al., 2019; Rankin a Riley, 2025; Watson et al., 2016).

Z výše uvedeného vyplývá, že důsledky bezdomovectví zasahují do všech oblastí života člověka a významně snižují šance na opětovné začlenění do společnosti. Porozumění těmto dopadům je tak nezbytné pro tvorbu účinných preventivních a podpůrných opatření.

1.1.4 Prevence bezdomovectví

„Bezdomovectví je složitý sociální problém, který nemá jednoduché řešení“ (Hradecký et al., 2017). Pomoc lidem bez domova však musí být včasná a může mít rozmanité podoby – od poskytování odborného sociálního poradenství a dávek státní sociální podpory přes nabídku noclehu, zajištění stravy a zdravotní péče až po podporu při získání stabilního bydlení. V rámci odborné literatury je prevence bezdomovectví nejčastěji dělena na primární, sekundární a terciální (England et al., 2022; Kliment, 2018; MacKie, 2023).

Primární prevence se zaměřuje na předcházení vzniku bezdomovectví. Mezi její nástroje patří především podpora dostupného bydlení, zaměstnanosti a vzdělávání – tedy oblastí, které mohou významně snížit riziko ztráty domova. Její význam se zvětšuje zejména v případě lidí odcházejících z institucionální péče (England et al., 2022; Kliment, 2018; MacKie, 2023).

Sekundární prevence je určena lidem, kteří se již ocitli v situaci bezdomovectví, avšak nestačili se na ni adaptovat a mají motivaci ke změně a návratu do většinové společnosti. S tímto druhem prevence se můžeme nejčastěji setkat v krizových centrech, dluhovém a exekčním poradenství nebo jiné intervenci, díky které se může zabránit přechodu do chronického bezdomovectví. Často jsou taková řešení bezdomovectví zaměřena na bydlení (England et al., 2022; Kliment, 2018; Nešporová a Holpuch, 2020; Van Leeuwen a Merry, 2019; MacKie, 2023). Významnou součástí je také poradenství a vedení, která mají pozitivní účinky na emoční pohodu, fungování i rizikové chování osob bez domova (Mosher et al., 2023).

Terciální prevence cílí na osoby, které se již na život bez domova adaptovaly. Jejím cílem není pouze zmírnění negativních dopadů bezdomovectví, ale také snaha o postupnou reintegraci do společnosti. Příkladem mohou být nízkoprahová denní centra, jež usilují o uspokojení základních potřeb, jako je hygiena, jídlo či odpočinek, a poskytují prostor pro navázání kontaktu se sociálními službami či zařízeními pro léčbu závislostí. Důležitým předpokladem ke zlepšení situace je vlastní motivace lidí bez domova ke změně (Kliment, 2018; Nešporová, Holpuch, 2020; Sarnowska a Gach, 2018; Zhao, 2023).

V první kapitole jsem se zaměřila na fenomén bezdomovectví. Vymezila jsem jej z pohledu odborné literatury, popsala jeho příčiny, formy a důsledky a zároveň objasnila související pojmy, zejména chudobu, sociální vyloučení a stigma. Současně jsem se zabývala i prevencí, jež předchází bezdomovectví anebo alespoň zmírňuje jeho následky. Tato teoretická východiska tvoří základ pro navazující kapitolu, v níž se podrobněji věnuji ženskému bezdomovectví, protože analýza této problematiky je nezbytná pro naplnění cíle této práce.

1.2 Ženské bezdomovectví

V této kapitole se zaměřím na fenomén ženského bezdomovectví, který je v odborné literatuře vnímán jako svébytný a v mnoha ohledech odlišný od bezdomovectví mužů (Europe Hub, 2023; Hetmánková, 2013; Williams et al., 2023; Yakubovich a Maki, 2021). Nejprve vymezím tento jev z hlediska teoretických přístupů a poukážu na jeho specifika, jež souvisejí zejména s genderově podmíněnými riziky, jako jsou domácí násilí, ekonomická závislost, mateřství či absence podpůrné sociální sítě. Následně se budu věnovat příčinám, které vedou ženy do situace bezdomovectví, a to jak z pohledu vnějších, tak i vnitřních faktorů. Pozornost zaměřím rovněž na možnosti podpory, které mají ženy bez domova k dispozici.

Fenomén bezdomovectví žen vykazuje ve srovnání s mužským bezdomovectvím řadu zásadních odlišností. Ačkoli je bezdomovectví obecně vnímáno jako závažný sociální problém, problematika žen bez domova zůstávala po dlouhou dobu v odborné literatuře i v praxi marginalizována (Hawel, 2023; Hetmánková, 2013; Williams et al., 2023). Nedostatečná pozornost věnovaná této oblasti může vést k absenci adekvátní pomoci a podpory, čímž dochází k dalšímu prohlubování daného jevu (Richards et al., 2020; Schwan et al., 2020).

Specifické okolnosti, kterým ženy bez domova čelí, vyžadují samostatnou odbornou analýzu a cílené nástroje sociální politiky. Tyto okolnosti se týkají zejména vyšší míry ohrožení násilím, potřeb spojených s péčí o děti, omezeného přístupu ke službám

či genderově podmíněné stigmatizace (England et al., 2022; Hawel, 2023; Williams et al., 2023).

Odborná literatura upozorňuje na to, že ženy bez domova čelí rizikům, která úzce souvisejí s jejich genderovou rolí a sociálním postavením (Hawel, 2013; Mayock, 2015). Mezi nejvýznamnější determinanty patří zejména domácí násilí, kdy se tyto ženy často stávají oběťmi násilí ze strany partnerů či dalších členů rodiny (Nešporová a Holpuch, 2020; Roschelle, 2017; Schwan et al., 2020; Sosenko et al., 2020; Yakubovich a Maki, 2021). Dále se jedná o ekonomickou závislost na partnerovi, mateřství, duševní onemocnění, užívání psychoaktivních látek, nízkou finanční soběstačnost či nedostatky podpůrné sociální sítě (England et al., 2022; Hawel, 2020; Sosenko et al., 2020). Specifickým problémem je také pocit ohrožení při využívání služeb určených i mužům, v důsledku čehož se řada žen těmto službám raději vyhýbá (Ambramovich, 2017; England et al., 2022; Richards, 2020). Významným faktorem je rovněž stigmatizace a s ní spojený pocit osobního selhání, což ústí do tzv. „neviditelnosti“ ženského bezdomovectví (Maki, 2017; Williams et al., 2023). Ženy v takových situacích často volí formy skrytého přežívání, jako je střídání krátkodobých útočišť, pobyt u známých či setrvávání v nevyhovujících partnerských vztazích poskytujících alespoň dočasné bydlení. Tyto strategie sice snižují bezprostřední riziko života na ulici, avšak současně výrazně zvyšují jejich zranitelnost vůči zneužívání a opětovnému sociálnímu propadu (Deleu et al., 2023; Hawel, 2023; Hetmánková, 2013; Schwan et al., 2020; Yakubovich a Maki, 2021).

Dostupná mezinárodní data ukazují, že zastoupení žen mezi osobami bez domova je ve většině zemí výrazně nižší než zastoupení mužů. Avšak ve Velké Británii tvořily ženy podle dat z roku 2022 přibližně 67 % evidovaných osob bez domova a na Novém Zélandu podle údajů z roku 2018 přibližně 52 %, což patří k výjimečným hodnotám v mezinárodním srovnání (Our World in Data, 2024).

1.2.1 Příčiny ženského bezdomovectví

Příčiny ženského bezdomovectví jsou mnohohrstevnaté a zahrnují jak faktory strukturální, tak i individuální (Bullen, 2023; Li a Urada, 2020; Schwan, 2020). „Čím větší počet rizikových faktorů se v životě daného jedince objeví, tím vyšší je pravděpodobnost, že skončí na ulici, případně v jiné variantě sociálního propadu“ (Vágnerová et al., 2018, s. 9). Z hlediska strukturálních podmínek jde zejména o nedostupnost cenově přijatelného bydlení, vysokou zadluženost domácností, nízké příjmy a omezené možnosti uplatnění na trhu práce dané věkovou a genderovou diskriminací. Na individuální úrovni hrají významnou roli traumatizující životní události, jako je rozpad rodiny, úmrtí partnera anebo zkušenost s bezdomovectvím již od dětského věku (Green et al., 2024; Mayock et al., 2015; Milaney et al., 2020; Schwan et al., 2020). Velmi rozšířené je i dlouhodobé vystavení fyzickému a sexuálnímu násilí, někdy již od dětského věku.

Právě vystavení fyzickému násilí představuje u žen významný rizikový faktor, který mnohonásobně zvyšuje pravděpodobnost ztráty bydlení a jejich následný pád do bezdomovectví, protože nutnost rychle opustit prostředí spojené s násilím často způsobuje, že mladé ženy zůstávají bez potřebného majetkového zázemí a bez dostatečného času k zajištění stabilního bydlení a ocitají se tak v situaci silné stresové zátěže. Dalšími individuálními příčinami bývají duševní a fyzické onemocnění či závislost na psychoaktivních látkách (Broll a Huey, 2020; Hawel, 2023; Hetmánková, 2013; Roschelle, 2017; Warburton et al., 2022).

Specifickou příčinou ženského bezdomovectví je rovněž návrat z výkonu trestu odnětí svobody (Hackett, 2025; Keenan, 2022). Podle nejnovějších údajů Českého statistického úřadu bylo v roce 2024 v České republice ve věznicích celkem 19 430 osob, z toho ženy představovaly 8,5 % vězněné populace (ČSÚ, 2025). To znamená, že i když ženy tvoří jen malý podíl mezi osobami ve výkonu trestu odnětí svobody nebo ve vazbě, jejich počet se v průběhu let pohyboval v řádu přibližně 1 500–1 750 žen ročně, což odpovídá téměř 1 700 vězeňkyním v roce 2024. Tato data zároveň ukazují, že počet žen ve věznicích v posledních letech zůstává relativně stabilní, avšak jejich situace po propuštění je z hlediska sociálního začlenění často komplikovaná. Zejména rizika spojená se ztrátou bydlení, slabší sociální podporou, exekucemi, stigmatizací, zdravotními problémy a závislostmi výrazně znesnadňují návrat do běžného života a zvyšují riziko propadu do bezdomovectví (Hackett, 2025; Keenan, 2022; Rubikon, 2022).

Zaměření pozornosti na specifickou situaci žen bez domova může napomoci tomu, aby sociální, psychiatrické i adiktologické služby lépe přizpůsobily své postupy jejich potřebám a poskytovaly cílenější a komplexněji pojatou podporu (Calvo et al., 2021; Green et al., 2024; Mayock et al., 2015; Schwan et al., 2020; Williams et al., 2024). Také absence dostupných služeb zaměřených na ženy trpící psychiatrickými onemocněními či závislostmi je jedním z významných faktorů přispívajících k ženskému bezdomovectví a často vede k prodlužování jejich nepříznivé životní situace a současně prohlubuje negativní dopady na jejich tělesné i duševní zdraví (Flike a Byrne, 2023; Galán-Sanantonio a Botija, 2024; Green et al., 2024; Hackett, 2025; Hetmánková, 2013).

1.2.2 Formy ženského bezdomovectví

Formy ženského bezdomovectví lze rozdělit obdobně jako v obecné typologii bezdomovectví, avšak s důrazem na genderová specifika. **Zjevné** bezdomovectví, tedy pobyt na ulici, v noclehárnách či azylových domech, bývá u žen méně časté než u mužů. Častěji se setkáváme se **skrytým** bezdomovectvím, kdy ženy přebývají u příbuzných a známých anebo střídají krátkodobá provizorní ubytování (Bullen, 2023; Hawel, 2023; Maki, 2017; Mayock et al., 2015; Schwan et al., 2020). Významná je rovněž kategorie

potenciálního bezdomovectví, do níž spadají ženy žijící v nejistém bydlení, ohrožené domácím násilím či exekucí anebo ty, které opouštějí ústavní zařízení či výkon odnětí svobody (Bullen, 2023; Rubikon, 2022).

1.2.3 Bariéry návratu zpět do běžné společnosti

Bariéry návratu do společnosti lze rozdělit na vnitřní a vnější. Vnitřní bariéry souvisejí s emocemi, jako jsou strach, stud, obavy ze samoty či nedůvěra v instituce, a také se stresem a depresemi. **Vnější** bariéry pak často souvisejí nejen s nedostatkem práce, finančních prostředků a bydlení, ale i s nedostatkem služeb a informací o možné pomoci a podpoře, stejně jako s ignorací, stigmatizací a nedostatkem respektu (Bullen, 2023; Galán-Sanantonio a Botija, 2024; Kolářová a Lindovská, 2016; Robinson et al., 2018).

Významnou bariérou návratu do života v běžné společnosti je jakékoliv násilí, ať již fyzické, sexuální, ekonomické či sociální, a různé závislosti. Avšak zejména fyzické napadení v dospělosti je častým důvodem opakovaného bezdomovectví. Riziko nemožnosti návratu do běžné společnosti se dále prohlubuje u osob, které byly v různých životních obdobích vystaveny více formám viktimizace anebo různým kombinacím forem zneužívání a násilí (Bullen, 2023; Broll a Huey, 2020; Li a Urada, 2020; Mayock, 2015; Schwan et al., 2020).

1.2.4 Prevence ženského bezdomovectví

Prevence ženského bezdomovectví je nezbytnou součástí efektivního systému podpory. **Primární prevence** zahrnuje opatření zaměřená na dostupnost bydlení, posilování ekonomické soběstačnosti žen a podporu rodin v krizových situacích. **Sekundární prevence** se týká žen, které se ocitly v bytové nouzi, a zahrnuje programy krizového bydlení, poradenské služby a intervenční centra. **Terciární prevence** pak cílí na ženy s již existující zkušeností s bezdomovectvím a snaží se o jejich postupnou reintegraci do společnosti prostřednictvím dlouhodobého bydlení, podpory při hledání zaměstnání a obnovy sociálních vazeb (Calvo et al, 2021; Hawel, 2023; Van Leeuwen a Merry, 2019; Maki, 2020; Schwan et al., 2020).

V této kapitole jsem se podrobně zabývala problematikou ženského bezdomovectví. Vymezila jsem jeho specifika, popsala příčiny s důrazem na genderově podmíněné determinanty a věnovala jsem se také rizikovým faktorům spojeným s návratem žen z výkonu trestu odnětí svobody. Dále jsem představila formy ženského bezdomovectví a bariéry, které jim brání v návratu do běžné společnosti. Popsala jsem rovněž

možnosti podpory a prevence, které reflektují specifické potřeby této skupiny osob bez domova.

1.3 Lidské potřeby

V této kapitole se zaměřím na vymezení lidských potřeb, jejich klasifikaci a hierarchické uspořádání. Popíšu jednotlivé úrovně potřeb od základních biologických potřeb až po potřeby seberealizace a poukážu na jejich význam pro osobnostní rozvoj i sociální rovnováhu. Cílem kapitoly je vytvořit teoretický rámec, který umožní lépe porozumět tomu, jak naplňování či nenaplňování lidských potřeb ovlivňuje celkovou kvalitu života a lidskou důstojnost.

Otázka potřeb se objevuje v celé řadě vědních disciplín od filozofie, psychologie a sociologie až po ekonomii, pedagogiku či právo, přičemž každá z těchto oblastí přináší vlastní pohled na jejich povahu, klasifikaci a způsoby naplňování (Gough, 2017; Hapla, 2018; Riepl a Grabow, 2025).

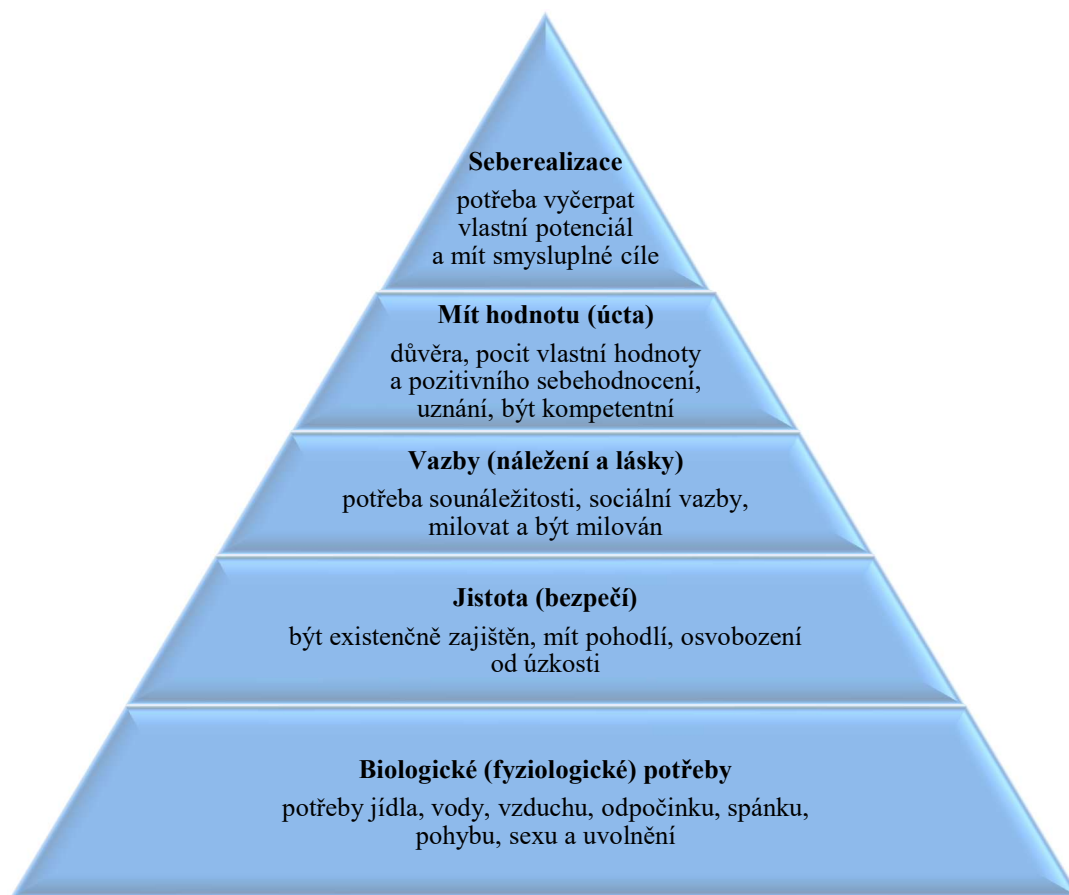
Doyal a Gough (1991, in Gough, 2017) vymezují lidské potřeby jako nezbytné podmínky, jejichž naplnění člověku umožňuje vyhnout se závažnému poškození či újmě. Za poškození přitom považují jakýkoli zásah nebo překážku, která omezuje schopnost jednotlivce realizovat vlastní životní plán. Určení těchto základních potřeb jasně ukazuje, co je nezbytné, aby každý člověk mohl žít bez trvalé a vážné újmy, neboť „*frustrace potřeb vyvolává psychopatologii*“ (Maslow, 2021, s. 59). Hapla (2018) ale uvádí, že potřeba nemusí být nutně subjektivně prožívaným nedostatkem a je proto žádoucí zohlednit více faktorů, jako například prostředí či životní situaci.

Lidské potřeby tvoří základní teoretický rámec pro porozumění lidskému jednání a motivaci, jelikož jejich neuspokojení je spojeno s negativním emočním prožitkem nedostatku. Potřeby tak představují klíčový faktor lidského chování, přičemž motivace k jejich naplňování je současně utvářena širším sociálním a kulturním kontextem. Jejich uspokojování prostřednictvím motivace a jednání je nezbytné nejen pro fyzické přežití, ale také pro zachování psychické rovnováhy a sociální stability jedince. Lidské potřeby mají osobitý charakter a proměnlivé uspořádání, které se v čase vyvíjí, a to hierarchicky směrem nahoru i dolů (Ghaleb, 2024; McLeod, 2025; Mustofa, 2022; Nakonečný, 2015; Rojas et al., 2023). Zároveň ale nelze tvrdit, že každé lidské jednání či reakce vychází z motivace uspokojovat potřeby, protože lidské chování může mít i jiné zdroje a příčiny (Ghaleb, 2024; Maslow, 2021). Potřeby, které aktuálně uspokojujeme snahami, a potřeby, které nejsou zcela zřejmé a jejich uspokojení souvisí s budoucností, nazývá touhami (Maslow, 2021; Nakonečný, 2015; Rojas et al., 2025).

1.3.1 Hierarchický systém potřeby

Klasickým modelem potřeb, který se stal základem mnoha dalších konceptů, je hierarchické pojetí Maslowa, kde jsou potřeby členěny od základních fyziologických potřeb až po vyšší potřeby psychologické a seberealizační. Zatímco mezi základní potřeby náleží biologické potřeby a potřeba bezpečí, mezi psychologické potřeby náleží potřeba lásky a úcty (Ghaleb, 2024; Nakonečný, 2015; Rojas et al., 2023). Tento model vychází z předpokladu, že vyšší potřeby se v životě jedince objeví až po uspokojení nižších potřeb (Ghaleb, 2024; Gough, 2017; Nakonečný, 2015; Rojas et al., 2023). Riepl a Grabow (2025) a Rojas et al. (2023) zdůrazňují, že teorie potřeb a jejich uspokojování souvisí s kvalitou života jedince a lidským blahobytem a uspokojování všech druhů potřeb by přitom mělo být v rovnováze. Naplnění potřeb je totiž nezbytným minimem pro zachování lidské důstojnosti (Gough, 2017).

Obrázek 1: Hierarchický systém potřeb podle A. H. Maslowa



Pramen: Nakonečný (2015, s. 404)

Biologické potřeby

Biologické potřeby představují základní a nejdůležitější kategorii, bez jejichž uspokojení není možné naplňovat potřeby vyššího řádu. Patří sem potřeba potravy, vody, spánku, přístřeší či ochrany před nepříznivými vlivy prostředí a mnoho dalších biologických potřeb. Tyto potřeby jsou nejmocnější ze všech potřeb a jejich uspokojení bude jedinec dávat přednost před uspokojením potřeb vyššího řádu. Základní biologickou potřebou je jídlo, přičemž i jiná biologická potřeba nebo potřeba vyššího řádu se může projevit potřebou jídla a pocitem hladu (Maslow, 2021; McLeod, 2025). Výživa je tak zásadní nejen pro fyzické zdraví, ale také pro prevenci nemocí a celkový životní komfort. Nedostatečná anebo naopak nadměrná výživa může vést k vážným zdravotním komplikacím, což se odráží i na celkovém sociálním fungování člověka (Haluzová, 2023). Fyziologické potřeby proto tvoří základní pilíř, který určuje, zdali se jedinec bude schopen orientovat na naplňování vyšších potřeb (Maslow, 2021; McLeod, 2025).

Potřeba bezpečí

Potřeba bezpečí zahrnuje nejen fyzickou ochranu, ale i pocit jistoty, stability a předvídatelnosti v každodenním životě. U většiny zdravých a spokojených jedinců bývá tato potřeba v běžných podmínkách zpravidla naplněna s výjimkou mimořádných anebo krizových situací. Naopak u osob trpících neurotickými projevy nebo u jedinců sociálně a ekonomicky znevýhodněných se její neuspokojení může projevovat zvýšenou potřebou ochrany, vyhledáváním známého prostředí a neochotou přijímat nové podněty či změny (Maslow, 2021; McLeod, 2025; Mustofa, 2022).

Potřeba bezpečí je často spojována rovněž s dostupností stabilního bydlení a se sociálním zázemím, které poskytuje oporu a jistotu (Riepl & Grabow, 2025). Naplnění této potřeby je zásadní pro rozvoj dalších oblastí života, protože umožňuje jedinci zaměřit pozornost na seberozvoj a sociální vztahy. Naopak dlouhodobý nedostatek pocitu bezpečí vede ke zvýšené úzkosti, stresu a může vyústit v psychosomatické potíže anebo jiné formy psychické nestability (Maslow, 2021; McLeod, 2025; Mustofa, 2022).

Potřeba sounáležitosti a lásky

Tato skupina potřeb zahrnuje především potřebu lásky, sounáležitosti, přijetí a navazování sociálních vztahů. Vzniká až tehdy, když jsou uspokojeny základní potřeby jistoty a bezpečí, které tvoří nezbytný předpoklad pro otevření se druhým lidem. Uspokojení potřeby sounáležitosti a lásky přináší jedinci pocit vnitřního naplnění, vyšší míru spokojenosti a psychické rovnováhy. Naopak její dlouhodobé nenaplnění vede k osamělosti, sociální izolaci a pocitu vykořenění. Tyto negativní dopady mohou být zesíleny například častým stěhováním, narušenými rodinnými vazbami anebo vnitřním odmítáním vlastního původu a identity. Zásadní význam pro naplnění potřeby sounáležitosti a lásky má proto stabilní rodinné zázemí, přátelské vztahy, sousedské

vazby a fungující komunita, které člověku poskytují pocit přijetí, podpory a emocionální jistoty (Maslow, 2021; McLeod, 2025; Mustofa, 2022; Rojas et al., 2023).

Potřeba úcty

Potřeba úcty zahrnuje uznání, respekt, ocenění a pocit vlastní hodnoty, které jsou přirozeně spojeny s touhou člověka po společenském uznání a sebehodnocení. Většina lidí usiluje o to, aby jejich úsilí, schopnosti a výsledky byly druhými vnímány jako hodnotné a přínosné. Naplnění této potřeby významně přispívá k posílení sebevědomí, pocitu kompetence a osobní důstojnosti. Naopak její dlouhodobé neuspokojení se často projevuje pocity méněcennosti, slabosti, zklamání či bezmoci, což může vést ke ztrátě sebedůvěry a k pasivitě v sociálních i profesních vztazích. Sebeúcta přitom nemůže být založena pouze na vnějším ocenění, ale i na vnitřním přesvědčení o vlastní hodnotě, které je podporováno zkušenostmi úspěchu, seberealizací a uznáním od ostatních. Zasloužený respekt a společenské uznání jsou proto klíčové pro rozvoj osobnosti (Maslow, 2021; McLeod, 2025; Mustofa, 2022).

Potřeba seberealizace

Potřeba seberealizace představuje nejvyšší úroveň lidských potřeb a souvisí s úsilím člověka naplnit svůj osobní potenciál a rozvíjet schopnosti, které mu umožňují dosáhnout životního naplnění. Její podstatou je tvořivost, pravdivost, vnitřní svoboda a moudrost, tedy hodnoty, které dávají lidskému životu hlubší smysl a směřování (McLeod, 2025; Mustofa, 2022; Nakonečný, 2015). Tato potřeba vyjadřuje přirozenou touhu člověka po naplnění a růstu v harmonii se svým skutečným potenciálem. U většiny lidí je tato potřeba spojována s osobními významnými událostmi a úspěchy (Maslow, 2021).

1.3.2 Potřeby v kontextu sociální práce

Sociální práce usiluje o porozumění potřebám klientů v jejich komplexnosti, a to v kontextu prostředí, v němž žijí, jejich aktuálního psychického rozpoložení i charakteru obtíží, které je do současné životní situace přivedly (Matoušek, 2021; Zatloukal et al., 2011). Klienta přitom vnímá jako odborníka na vlastní životní situaci (APSS, 2020). Identifikace potřeb se nejčastěji odehrává prostřednictvím poradenského rozhovoru mezi klientem a pracovníkem (Milner et al., 2020; Payne, 2020). Matoušek (2008, s. 148) v kontextu sociální práce definuje potřebu jako „*něco, co pociťuje klient anebo definuje expert*“ a představuje nesoulad mezi reálným a optimálním stavem (Sleezer et al., 2014). Narozdíl od psychologického hlediska jsou potřeby v sociální práci chápány jako nároky vycházející ze zákonných či jinak stanovených oprávnění a u zvláště

znevýhodněných osob se nazývají **komplexními** (Malvaso et al., 2016; Matoušek, 2008; Valentine, 2016).

Mezi základní typy potřeb v sociální práci patří:

- **Pocitované potřeby** – subjektivní potřeby, které jedinec vnímá jako důležité a které sám formuluje. Jejich identifikace vyžaduje citlivý rozhovor a porozumění kontextu života klienta.
- **Vyjadřované potřeby** – potřeby, které klient aktivně řeší, například žádosti o službu.
- **Normativní potřeby** – potřeby, které odborníci či vědci definují jako v dané společnosti žádoucí nebo nezbytné a jsou reprezentanty společnosti uznány jako potřeby opravňující nárok na poskytnutí sociální služby.
- **Komparativní potřeby** – jsou určovány porovnáním charakteristik skupin osob, které využívají určitou službu, s těmi, které ji nevyužívají, avšak sdílejí podobné znaky. Jestliže je služba potřebná pro jednu skupinu, pak lze předpokládat, že obdobnou potřebu mají i jedinci z jiné srovnatelné skupiny. Jestliže lidé se stejnými či obdobnými charakteristikami nemají k dané službě přístup, považuje se jejich situace za projev komparativní potřeby (Bradshaw, 1977 in Royse et al., 2009; North Western Melbourne Primary Health Network, 2021).

Normativní a komparativní potřeby nelze považovat za skutečné potřeby klienta, jelikož představují spíše odborné odhady či interpretace expertů o tom, jaké potřeby klient má (ibid.).

Z hlediska komplexního posuzování potřeb v sociální práci je nezbytné vycházet z informací o **žádoucím stavu**, který představuje konkrétní měřitelný popis situace, v níž je potřeba naplněna, a dále z informací o **aktuálním stavu**, jenž popisuje současnou situaci posuzované osoby či skupiny, a rovněž o **sociálním kontextu**, který zohledňuje zapojení všech relevantních aktérů do procesu hodnocení potřeb (Altschuld a Watkins, 2014; Marlow, 2023; Taylor a Devine, 2020).

Z pohledu sociální práce je práce s potřebami úzce propojena s hodnocením kvality služeb. Kvalita poskytované podpory se totiž odvíjí od toho, nakolik služby reagují na **skutečné potřeby klientů** a jak efektivně přispívají k jejich naplnění. Profesionálové mají tendenci vymezovat potřeby a kvalitu služeb na základě odborných standardů, zatímco klienti často akcentují interpersonální přístup a citlivost k jejich subjektivním potřebám (Šiška et al., 2023). Hodnocení potřeb však může odhalit řadu potřeb klienta, které není možné v rámci dostupných služeb uspokojit, přičemž takové

zjištění často poukazuje na systémové nedostatky v oblasti sociální podpory (Marlow, 2023; Matoušek, 2021; Taylor a Devine, 2020).

V odborné literatuře se setkáváme s mnoha způsoby identifikace potřeb u klienta, avšak mezi základní dva patří **přístup zaměřený na problém** a **přístup zaměřený na řešení**. První z nich vychází z identifikace nedostatků, deficitů či selhání v životní situaci klienta, které je třeba analyzovat a odstranit prostřednictvím vhodné intervence. Tento postup umožňuje přesně diagnostikovat příčiny obtíží a cíleně plánovat podporu, avšak může vést k jednostrannému zaměření na problém. Oproti tomu přístup zaměřený na řešení staví klienta do aktivní role a vychází z jeho schopností, zdrojů a úspěšných zkušeností. Sociální pracovník zde funguje jako průvodce, který podporuje klienta v hledání způsobů, jak své potřeby naplnit, namísto aby definoval, co by mělo být považováno za problém. Tento přístup posiluje autonomii, motivaci a odpovědnost klienta, čímž napomáhá jeho seberozvoji a dlouhodobému naplnění potřeb a je účinnější (Al-Maseb, 2020; Grant a Gerrard, 2020; Koorankot a Rajan, 2019).

Práce s potřebami v sociální práci tak představuje komplexní proces, který vyžaduje citlivé porozumění individuální situaci klienta i širšímu sociálnímu kontextu. Úkolem sociálního pracovníka není pouze potřeby odborně identifikovat, ale především vytvářet prostor, v němž může klient aktivně participovat na jejich naplňování, a motivovat jej k potřebě uspokojení vyšších než základních potřeb (Bubnys a Milašiūtė, 2020; Marlow, 2023; Matoušek, 2021; Taylor a Devine, 2020). Klíčovou roli zde hraje partnerský přístup založený na respektu, důvěře a spolupráci, který podporuje klientovu autonomii, sebedůvěru a schopnost převzít odpovědnost za vlastní život (Al-Maseb, 2020; Grant a Gerrard, 2020; Koorankot a Rajan, 2019).

V této kapitole jsem se zaměřila na vymezení a klasifikaci lidských potřeb, jejich hierarchické uspořádání a význam pro celkový rozvoj osobnosti a kvalitu života. Vycházela jsem zejména z Maslowovy teorie hierarchie potřeb, která zdůrazňuje, že naplňování vyšších potřeb je možné až po uspokojení potřeb nižšího řádu. V podkapitole věnované potřebám v kontextu sociální práce jsem vyzdvihla význam porozumění potřebám klienta z holistické perspektivy a popsala jejich hlavní typy. Kapitola tak vytváří teoretické východisko pro následující část práce, v níž se budu zabývat specifiky potřeb žen bez domova.

1.4 Potřeby žen bez domova

V této kapitole se zaměřím na potřeby žen bez domova, jejichž životní situace je ovlivněna souborem vzájemně provázaných a dlouhodobě nenaplňovaných komplexních potřeb, neboť podmínky života na ulici významně omezují uspokojování základních

potřeb, což jednotlivce vystavuje vysokému riziku závažných zdravotních i sociálních dopadů. Tyto potřeby jsou zejména spjaté s odpočinkem, stravou, bezpečím, zdravím, bydlením a penězi (Almquist a Lassinantti, 2018; Matoušek, 2021; Mayock, 2015; Van Leeuwen a Merry, 2019). Ženské bezdomovectví se vyznačuje chronickým průběhem a kumulací problémů, které jsou dále prohlubovány omezenou dostupností a nekoordinovaností pomáhajících služeb. Mnohé ženy přitom zejména v počáteční fázi bezdomovectví netuší, kam a na koho se mohou obrátit pro pomoc a na co mají nárok (Kneck et al., 2021; Kolářová a Lindovská, 2016; Matoušek, 2021; Phipps et al., 2019; Vágnerová et al., 2018). Na druhou stranu pomoc často nevyhledávají anebo ji odmítají (Hetmánková, 2013; Li a Urada, 2020; Van Leeuwen a Merry, 2019). Současný systém služeb často nedokáže adekvátně reagovat na odlišné specifické potřeby žen bez domova spjaté s traumatem, zranitelností a úsilím o zajištění základního životního zázemí (Bretherton a Pleace, 2024; Kneck et al., 2021; Phipps et al., 2019). V této kapitole se proto soustředím na hlubší porozumění potřebám žen bez domova prostřednictvím členění podle Maslowovy hierarchie potřeb, která umožňuje uchopit jejich situaci v širších souvislostech – od nenaplnění základních fyziologických potřeb až po překážky v jejich seberealizaci.

Fyziologické potřeby

V kontextu Maslowovy hierarchie představují fyziologické potřeby žen bez domova základní podmínku pro zachování zdraví, důstojnosti a životní stability. Jejich naplňování bývá často narušeno nedostatečným přístupem k potravě, pitné vodě, teplu, hygienickému zázemí a možnosti přípravy potravy, což má zásadní dopad na fyzické i psychické zdraví (Kolářová a Lindovská, 2016; Nešporová, Holpuch, 2020; Místní místním, 2023; Vágnerová et al., 2018; Van Leeuwen a Merry, 2019). Sabatini et al. (2024) uvádí, že potřeba potravy u žen bez domova přesahuje biologickou rovinu, protože úzce souvisí s lidskou důstojností, autonomií a identitou. Možnost přijímat jídlo v prostředí respektujícím osobní důstojnost a možnost volby posilují sebeúctu i pocit sounáležitosti.

Součástí naplňování základních fyziologických potřeb je také dostupnost zdravotní péče, která u žen bez domova často selhává (Allen a Vottero, 2020; Mayock, 2015). Tyto ženy se totiž opakovaně při kontaktu se zdravotnickými zařízeními setkávají s pocity vyloučení, nedůvěry a ztráty důstojnosti. Jejich složité a kumulované zdravotní obtíže často vedou k prohlubování marginalizace. Současně však ženy popisují zdravotnické služby jako prostor úlevy, klidu a dočasného bezpečí, který může přinášet dílčí uspokojení jejich základních potřeb spojených s péčí o tělo a zdraví. Přístup k zdravotní péči žen bez domova by měl být zaměřený na ochranu a obnovu lidské důstojnosti, neboť je významným faktorem zlepšení kvality jejich života (Allen a Vottero, 2020; Kneck et al., 2021). Mnoho žen bez domova si ale zdravotní péči nemůže z finančních důvodů dovolit, protože například doplatky za léky či stomatologická péče

jsou nad jejich možnosti, a proto tyto ženy bez možnosti úlevy často bojují s vyčerpáním, nespavostí a bolestmi (Sutherland et al., 2022).

Zajištění naplnění základních lidských potřeb v prostředí respektujícím důstojnost představuje klíčový předpoklad pro udržení fyzického i duševního zdraví žen bez domova. Teprve stabilizace těchto nejnižších potřeb vytváří podmínky pro následnou odbornou práci a podporu jejich sociálního začleňování, protože bez základního pocitu bezpečí a jistoty nelze očekávat pokrok v dalších oblastech života (Vágnerová et al., 2018).

Potřeba bezpečí

„Základní charakteristikou života na ulici je absence zázemí a nejistota ve všech oblastech“ (Vágnerová et al., 2018, s. 76). Potřeba bezpečí představuje u žen bez domova zásadní dimenzi jejich životní situace, protože ztrátou domova přicházejí o prostor, který běžně zajišťuje fyzickou i psychickou jistotu, stabilitu a možnost sebeurčení (Kliment, 2018; Van Leeuwen a Merry, 2019). Každodenní zkušenost žen bez domova je často provázena pocity ohrožení, strachu a ztráty kontroly nad vlastním životem. Výzkumy jednoznačně ukazují, že většina žen bez domova zažila alespoň jednu formu násilí – fyzického, sexuálního či psychického, a to jak před vstupem do bezdomovectví, tak i často během něj (Mayock et al., 2015; McCormack a Fedorowicz, 2022; Nešporová, Holpuch, 2020; Vágnerová et al., 2018). V tomto kontextu je pojem „bezpečí“ chápán v mnohem širším smyslu než pouze jako fyzická ochrana, protože představuje prostor, kde může žena znovu nabýt pocitu důstojnosti, kontroly a klidu. Pro mnoho žen je pocit bezpečí předpokladem, bez něhož není možné začít řešit další oblasti jejich života (Li a Urada, 2020; Van Leeuwen a Merry, 2019). Bretherton a Pleace (2024) dodávají, že bezpečné prostředí musí být postaveno na principech ochrany, podpory a nulové tolerance vůči jakékoli formě násilí.

Závažným problémem zůstává nedostatek specializovaných zařízení a služeb určených výhradně ženám, které by zohledňovaly jejich specifické potřeby soukromí, bezpečí a podpůrného prostředí (Částková et al., 2022; Mayock, 2015; Van Leeuwen a Merry, 2019). Nabízené sociální služby však často neumožňují vytvořit bezpečný prostor, kde by se ženy mohly bez obav zotavit z traumatických zkušeností a začít pracovat na obnově jejich stability (Bretherton a Pleace, 2024).

Zajištění bezpečí úzce souvisí se stabilním a důstojným bydlením, které tvoří základní předpoklad pro naplňování všech dalších lidských potřeb, protože pro ženy bez domova znamená stabilní domov nejen naplnění základních fyziologických potřeb, ale především obnovu pocitu bezpečí, důvěry a sounáležitosti. V tomto smyslu představuje připravovaný zákon o podpoře bydlení, který nabyl účinnosti 1. ledna 2026, zásadní krok směrem k systémové ochraně osob ohrožených ztrátou domova i těch,

kteří se již v bezdomovectví nacházejí. Jeho filozofie vychází z principu, že mít domov znamená mít bezpečí, stabilitu a důstojnost. Zákon staví na třech pilířích: (1) kontaktních místech pro bydlení, která budou poskytovat individuální poradenství a propojovat klienty na dostupné zdroje; (2) bydlení s ručením a podporované obecní bydlení, jež mají rozšířit možnosti dostupného a udržitelného nájemního bydlení; a (3) asistenci v bydlení, která poskytuje odbornou sociální podporu při udržení domácnosti a integraci do běžného života. Tento legislativní rámec reaguje na potřebu komplexního a koordinovaného přístupu k řešení bytové nouze a současně klade důraz na podporu zranitelných skupin obyvatelstva včetně žen bez domova (Národní kontaktní centrum sociálního bydlení, 2025).

Potřeba lásky, sounáležitosti a vztahů

Potřeba lásky, sounáležitosti a stabilních mezilidských vazeb představuje pro ženy bez domova klíčový prvek jejich psychického fungování. Již od dětství se u mnoha z nich objevují zkušenosti spojené s nepřijetím, nepochopením či zanedbáváním ze strany blízkých osob, což významně narušuje proces vytváření bezpečných citových vazeb. Zachování či obnovení rodinných vztahů může následně plnit zásadní roli jako zdroj emoční opory a může přispívat k opětovnému sociálnímu začlenění (Vágnerová et al., 2018; Czechowski et al., 2022). Kvalitní a stabilní sociální vazby mohou ženám bez domova současně významně napomáhat při zvládnání závislostního chování i při odpoutávání se od nefunkčních či škodlivých partnerských vztahů (Glumbíková a Gojová, 2016; Pampel a Stegmaier, 2020).

Schopnost navázat a udržet partnerský vztah je v odborné literatuře chápána jako projev osobní zralosti, emoční vyrovnanosti a schopnosti důvěry (Vágnerová a Lisá, 2021). Stabilní partnerské či přátelské vztahy poskytují dospělému člověku bezpečí, zázemí i orientační rámec, jehož absence bývá pro ženy bez domova obzvláště zatěžující. Potřeba sounáležitosti je u této skupiny často narušena ztrátou rodinných vazeb, rozpadem partnerských vztahů či odloučením od dětí (Vágnerová et al., 2018; Pampel a Stegmaier, 2020).

Ženy bez domova bývají často vystaveny zneužívání a násilí ze strany partnerů, což dále komplikuje možnost vytvářet bezpečné a podporující vztahy. V důsledku těchto zkušeností bývá potřeba vztahového zakotvení naplňována prostřednictvím pracovníků sociálních služeb, sebepodpůrných či terapeutických skupin, kde ženy nacházejí oporu, porozumění a prostor pro sdílení svých zážitků a emocí (Bretherton a Pleace, 2024; Czechowski et al., 2022; Kolářová a Lindovská, 2016; Pampel a Stegmaier, 2020). Přátelské vazby jsou následně často navazovány především s dalšími ženami bez domova, což odráží omezené možnosti sociálního začlenění a stigmatizace v širším sociálním prostředí (Glumbíková a Gojová, 2016; Leeuwen a Merry, 2019).

Potřeba uznání a sebehodnocení

Uznání a respekt představují potřeby úzce spojené s prožíváním vlastní hodnoty a lidské důstojnosti (Maslow, 2021; Van Leeuwen a Merry, 2019). U žen bez domova bývá sebeúcta často narušena stigmatizací, pocity selhání, závislostmi, nedostatkem soukromí a opakovanými zkušenostmi s odmítnutím ze strany společnosti (Armstrong, 2021; Glumbíková a Gojová, 2016; Hoolmes a Burgess, 2021; Van Leeuwen a Merry, 2019). Tyto ženy se potýkají s hluboce zakořeněnými stereotypy, které je vykreslují jako nezodpovědné či pasivní osoby, což dále posiluje jejich pocity méněcennosti a přispívá k oslabování jejich sebeúcty (Holmes a Burgess, 2021; Vágnerová et al., 2018). Posilování sebedůvěry a sebevědomí stejně jako podpora pocitu vlastní užitečnosti a významnosti jsou proto nezbytné. Klíčovou roli v tomto procesu sehrává respektující, podporující a nehodnotící přístup pracovníků pomáhajících profesí (Kolářová a Lindovská, 2016).

Potřeba seberealizace

Seberealizace představuje nejvyšší úroveň v hierarchii lidských potřeb a je spojena s naplňováním a rozvíjením osobního potenciálu. V této rovině je pro jednotlivce charakteristické prožívání pocitu vlastní hodnoty a zachování zdravé sebeúcty, které souvisejí s osobním rozvojem a úspěchem v mnoha oblastech života (Nakonečný, 2021; Vysotska et al., 2024). Většina žen bez domova však tráví převážnou část svého času snahou zajistit uspokojení základních životních potřeb, kterými jsou zejména dostatek potravy a fyzické bezpečí. Na naplňování vyšších potřeb jim často nezbývá energie ani motivace, což může vést k postupné rezignaci a lhostejnosti vůči vlastní budoucnosti (Vágnerová et al., 2018; Vysotska et al., 2024).

Z výše uvedeného vyplývá, že potřeby žen bez domova jsou mnohohrstevnaté a navzájem propojené. Jejich hierarchické uspořádání podle Maslowovy teorie ukazuje, že naplnění vyšších potřeb, jako jsou sebeúcta a seberealizace, je podmíněno stabilizací těch základních – fyziologických a bezpečnostních (Nakonečný, 2021; Van Leeuwen a Merry, 2019; Vysotska et al., 2024). Pro efektivní sociální práci je proto nezbytné budovat bezpečné prostředí, posilovat důvěru, podporovat sebedůvěru a vytvářet příležitosti pro osobní rozvoj. Teprve naplnění všech úrovní potřeb umožňuje ženám bez domova obnovit pocit důstojnosti, identity a smyslu života a vyžaduje komplexní a koordinovanou podporu, kdy klíčovým nástrojem v tomto směru jsou sociální služby, kterým se budu věnovat v následující podkapitole.

1.5 Sociální služby

Systém sociálních služeb v České republice představuje jeden z pilířů sociální politiky společnosti. Právní rámec sociálních služeb je zakotven v zákoně č. 108/2006 Sb.,

o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, který ve svých základních ustanoveních vymezuje předmět úpravy, zásady poskytování služeb a klíčové pojmy, na nichž systém stojí, a ve Vyhlášce č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Primárním cílem sociálních služeb je zajištění podpory osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím nástrojů, jež usilují o stabilizaci jejich životních podmínek, podporu sociálního začlenění a prevenci sociálního vyloučení.

V zákoně jsou akcentovány tři klíčové principy, které musí být respektovány napříč celým systémem sociálních služeb. Prvním z nich je **nárok každé osoby na bezplatné sociální poradenství**, které představuje základní nástroj orientace v možnostech řešení nepříznivé sociální situace. Druhým je **princip zachování lidské důstojnosti, individuality a autonomie**, kdy zákon výslovně stanoví, že forma pomoci musí vycházet z individuálně určených potřeb, podporovat samostatnost a nesmí vést k prohlubování nepříznivé sociální situace. Třetím klíčovým principem je **podpora sociálního začlenění**, která se prolíná celým obsahem zákona a tvoří základní smysl sociální práce (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů).

Etickou rovinu výkonu sociální práce doplňuje Etický kodex sociálních pracovníků České republiky, který stanovuje hodnoty, normy a profesní standardy, které mají být uplatňovány při každodenní práci. Kodex deklaruje odpovědnost sociálního pracovníka vůči klientovi, zaměstnavateli, kolegům, profesi i společnosti (SSP ČR, 2006).

Z odborného hlediska jsou sociální služby určeny osobám v situaci sociálního znevýhodnění a mají být poskytovány tak, aby odpovídaly jejich individuálním potřebám a životní situaci. Jejich posláním je podpořit tyto jednotlivce při zvyšování kvality života, napomoci jejich začlenění do běžného společenského prostředí a případně rovněž přispět k ochraně společnosti před riziky spojenými s jejich nepříznivou situací. Při poskytování sociálních služeb se zohledňuje nejen samotný uživatel, ale také jeho rodinný kontext či skupina, jejíž je součástí, a v širším smyslu i potřeby a zájmy celé společnosti (Gehrig et al., 2021; Glumbíková, 2020; Matoušek, 2007; Ondrušková a Krahulcová, 2020). Na tuto perspektivu navazují současné odborné práce, které používají pojem **výkon sociální práce** a vymezují jej jako soubor odborných činností realizovaných sociálními pracovníky v konkrétním prostředí a vůči určité skupině klientů. Tyto činnosti zahrnují zejména (1) komplexní posouzení situace klienta, (2) plánování a realizaci intervence, (3) přímou práci s klientem a (4) průběžné vyhodnocování výsledků poskytované podpory. Výkon sociální práce je založen na hodnotách sociální spravedlnosti, lidské důstojnosti, respektu k lidským právům a k rozmanitosti a je ukotven v etických principech profese. Tyto principy zároveň usměrňují vztah mezi pracovníkem a klientem a snižují riziko zneužití mocenské nerovnováhy. Předmětem výkonu sociální práce je působení na problémové interakce mezi lidmi a jejich sociálním prostředím s cílem podpořit zvládání obtížných životních situací a zvyšovat

kvalitu života. Sociální práce v tomto smyslu naplňuje dvojí mandát, kdy současně hájí zájmy klienta i širší společnosti. Odborný výkon vychází z propojení teoretických znalostí, praktických dovedností a mezioborové poznatkové báze, přičemž uznává také zkušenost a vědění samotného klienta jako významný zdroj poznání. Nedílnou součástí je profesionální odpovědnost, transparentnost postupů, reflexe praxe a využívání supervize. Sociální pracovník při výkonu své profese uplatňuje odbornou autonomii při plánování, realizaci i vyhodnocování intervencí. Výkon sociální práce tak představuje praktický nástroj, jehož prostřednictvím jsou profesní principy a cíle sociální práce převáděny do konkrétní podoby poskytované podpory (Hubíková et al., 2022; Matoušek, 2021; Taylor a Devine, 2020).

1.5.1 Sociální služby a jejich role v kontextu žen bez domova

„Bydlení a pomoc k uspokojení základních potřeb k přežití by mělo být právem“ (Vágnerová et al., 2018, s. 72). K naplňování tohoto principu jsou zásadní sociální služby, které zajišťují přístup k odborné podpoře, usnadňují komunikaci s institucemi a propojují osoby bez domova s potřebnými zdroji pomoci. Je přitom nezbytné, aby jednotlivé služby navazovaly a fungovaly koordinovaně, protože jinak hrozí, že klient ze systému „vypadne“ a jeho situace se dále prohloubí. Spolupráce sociálních služeb je tak klíčová jak v procesu reintegrace, tak v oblasti prevence. Motivace osob bez domova k využívání služeb je však často nízká, což může souviset i s obtížemi pracovníků navázat s klientem kvalitní vztah založený na důvěře (Upshur et al., 2018; Vágnerová et al., 2018).

V kontextu ženského bezdomovectví sociální služby mnohdy nenaplnují své preventivní, podpůrné ani pomocné funkce. Důvodem mohou být specifické potřeby žen různého věku, omezená otevírací doba služeb, nedostatek informací, stud, nedůvěra, předchozí negativní zkušenost anebo nedostatečná komplexnost při řešení vícečetných problémů (Kneck et al., 2021; Mayock et al., 2015; Van Leeuwen a Merry, 2019; Vágnerová et al., 2018; Williams et al., 2024). K tomu se přidává i skutečnost, že klientky často služby nevyužívají z pocitu ohrožení či nedostatku bezpečí, protože existuje jen velmi omezený počet zařízení určených výhradně pro ženy bez domova (Ambamovich, 2017; England et al., 2022; Kolářová a Lindovská, 2016; Li a Urada, 2020; Richards, 2020).

Systém sociálních služeb je podle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů členěn do tří základních oblastí: (1) **sociální poradenství**, (2) **služby sociální péče** a (3) **služby sociální prevence**. Služby sociální péče jsou zaměřeny především na osoby, které potřebují podporu při zvládání každodenních činností a nejsou určeny pro osoby bez domova. Naopak významnou roli a nástroj

podpory lidí v sociálním vyloučení sehrávají sociální poradenství a zejména pak služby sociální prevence.

Služby sociální prevence totiž představují významný nástroj pomoci osobám, které se nacházejí v ohrožení sociálním vyloučením, kam ženy bez domova spadají, a jejich cílem je podpořit klienty při překonávání jejich nepříznivých sociálních situací a zároveň chránit společnost před negativními dopady sociálních problémů. V případě žen bez domova hrají tyto služby zásadní roli, protože reagují na jejich akutní potřeby spojené se ztrátou bydlení, s ohrožením zdraví, násilím anebo dlouhodobou sociální nestabilitou. Mezi sociální služby využívané ženami bez domova patří zejména **azylové domy, krizová pomoc, intervenční centra, noclehárny a nízkoprahová denní centra** (zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů). Nízkoprahová denní centra, která představují pro ženy bez domova jeden z klíčových prvků pomoci, budu v této diplomové práci zpracovávat samostatně, protože se v analytické části této práce zaměřuji na roli vybraného nízkoprahového denního centra v podpoře žen bez domova.

Sociální služby mohou být poskytovány ve třech formách – jako (1) **pobytové**, (2) **ambulantní** a (3) **terénní** (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů). Toto rozdělení umožňuje reagovat na různorodé potřeby uživatelů a volit takový způsob podpory, který odpovídá jejich aktuální životní situaci. Pro ženy bez domova jsou nejdůležitější zejména terénní a ambulantní formy služeb, které jsou schopny oslovit klientky v místě jejich aktuálního pobytu a poskytovat podporu bez nutnosti splnit podmínky pobytových služeb.

1.6 Nízkoprahová denní centra

Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, představují služby sociální prevence významný nástroj podpory osob ohrožených sociálním vyloučením. Jejich cílem je napomáhat jednotlivcům při překonávání nepříznivé sociální situace a současně působit preventivně vůči vzniku a prohlubování negativních sociálních jevů ve společnosti. V případě žen bez domova mají tyto služby zásadní význam, protože reagují na jejich akutní potřeby spojené se ztrátou bydlení, s ohrožením zdraví, se zkušenostmi s násilím a s dlouhodobou sociální nestabilitou (Bandit, 2016; Beaugard, 2024; Mayock et al., 2015; Nešporová, Holpuch, 2020).

V následující části diplomové práce se proto zaměřuji na nízkoprahová denní centra, která představují důležitý prvek systému podpory žen bez domova. Jedno z těchto zařízení bude zároveň místem realizace výzkumného šetření. Nízkoprahová denní centra budou v této práci uchopena jak z hlediska platného legislativního rámce, tak z pohledu odborné literatury.

Nízkoprahová denní centra tvoří významnou součást systému sociálních služeb určených pro osoby bez přístřeší. Často bývají provozně či funkčně propojena s noclehárnou, což může v okolní komunitě vyvolávat odmítavé postoje spojené s pocity ohrožení. Z tohoto důvodu je nezbytnou součástí fungování služby také práce s veřejností a obyvateli v okolí daného zařízení. Nízkoprahová denní centra reagují zejména na potřeby osob středního věku, přičemž právě věk může v některých případech představovat bariéru využívání služby, neboť jednotlivé věkové skupiny se liší svými potřebami, životním stylem i očekáváními (Černá, 2019; Vágnerová et al., 2018).

Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, jsou nízkoprahová denní centra zařazena mezi služby sociální prevence, jejichž cílem je předcházet sociálnímu vyloučení osob ohrožených nepříznivou sociální situací a podporovat je při jejím překonávání. Zákon tyto služby vymezuje jako ambulantní, případně terénní, určené osobám bez přístřeší, přičemž jejich hlavním smyslem je poskytování okamžité pomoci a podpory. Tato služba zahrnuje soubor základních činností, mezi něž patří (1) podpora v oblasti osobní hygieny anebo zajištění odpovídajících podmínek pro její vykonávání, dále (2) poskytování stravy či pomoc při jejím zajištění a rovněž (3) asistence při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při vyřizování osobních záležitostí. Princip nízkoprahovosti umožňuje oslovit i ty osoby, které z různých důvodů jiné formy sociální pomoci nevyužívají anebo k nim nemají přístup (Beaugard, 2024; Harmreduction, 2022; Marek et al., 2012; Surovka, 2015).

Práce s lidmi bez domova v nízkoprahovém denním centru je primárně orientována na podporu a stabilizaci klienta. Současně by ale v případě jeho zájmu měla směřovat i k podpoře změny nepříznivé životní situace. Klienti službu nejčastěji vyhledávají z důvodů potřeby pomoci při řešení konkrétního problému, zejména pak při získání potravinové či věcné pomoci anebo k možnosti odpočinku. Pro předcházení nedorozuměním, konfliktům a případnému zklamání je nezbytné klienty důsledně seznamovat s pravidly služby a jejími možnostmi, kdy kumulace většího počtu klientů a s tím souvisejících konfliktů stejně jako potřeba pocitu autonomie bez nutnosti dodržování pravidel mohou být bariérou ve využívání této sociální služby (Černá, 2019; Galán-Sanantonio a Botija, 2024; Van Leeuwen a Merry, 2019). Soustavná sociální práce je ale v prostředí nízkoprahového denního centra značně obtížná, protože klienti službu využívají často nepravidelně a bez dlouhodobé kontinuity (Vágnerová et al., 2018). Práce s klienty je zde zároveň výrazně ovlivněna nedůvěrou, která se buduje postupně a dlouhodobě (Beaugard, 2024; Van Leeuwen a Merry, 2019; Vágnerová et al., 2018). Tento proces je navíc limitován formálním rámcem služby, časovým a prostorovým vymezením a kontakty a vnitřními pravidly zařízení (Galán-Sanantonio a Botija, 2024; Van Leeuwen a Merry, 2019; Mayock et al., 2015), stejně jako možnou kapacitou zařízení (Místní místním, 2023).

1.6.1 Pracovníci nízkoprahových denních center

Systém sociálních služeb v České republice stojí na dvou klíčových profesních skupinách: **sociálních pracovnících** a **pracovnících v sociálních službách**. Sociální pracovník zajišťuje odbornou sociální práci, zatímco pracovník v sociálních službách vykonává přímou podporu a péči. Obě profese jsou legislativně ukotveny v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Důležitým předpokladem práce v nízkoprahovém denním centru je znalost široké sítě pomoci (Vágnerová et al., 2018), ochrana a obhajoba práv a zájmů klientů (Elichová, 2017) a postupné budování důvěry klienta, která je nezbytná pro navázání podpůrného vztahu a efektivní spolupráci v rámci poskytované služby (Albert et al., 2023; Beaugard, 2024; Matoušek, 2021).

Každý pracovník sociální služby by měl dodržovat naplnění hodnot lidství – konkrétně pak důstojnosti, úcty, svobody, sociální spravedlnosti, komplexnosti a profesionality (Elichová, 2017), přičemž profesionalita se v kontextu sociální práce uplatňuje zejména prostřednictvím respektujícího dialogu s uživateli služby a reflexe (Matoušek et al., 2021). Nelze opomíjet náročnost profese sociální práce, která je spojena s vysokou mírou psychické zátěže, a proto je nezbytné věnovat pozornost duševní hygieně i fyzickému zdraví pracovníků, kdy významnou oporu v této oblasti představují dobře nastavené hranice mezi klientem a pracovníkem, intervize a supervize, které přispívají k profesní stabilitě a kvalitě poskytované podpory (Chibaya, 2018; Elichová, 2017; Hicks a Egan, 2024; Matoušek et al., 2021). V sociální práci je zároveň kladen důraz na vědomé a reflektované využívání vlastní osobnosti pracovníka ve prospěch klientů (Costin, 2024; Matoušek et al., 2021; Punová, 2022).

Sociální pracovníci

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, vymezuje sociálního pracovníka jako odborníka, který zajišťuje široké spektrum činností souvisejících se sociální prací. Patří sem zejména provádění sociálního šetření, vedení sociálních agend a řešení sociálněprávních situací v zařízeních poskytujících sociální péči. Sociální pracovník se dále podílí na sociálněprávním poradenství, realizuje analytické, metodické a koncepční úkoly v sociální oblasti a vykonává odborné činnosti v zařízeních sociální prevence. Součástí jeho práce jsou také depistáž, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace. Významnou rolí sociálního pracovníka je rovněž zjišťování potřeb obyvatel obcí a krajů a koordinace dostupných forem sociálních služeb, aby byly efektivně využity v praxi.

Pro výkon povolání musí sociální pracovník splňovat několik zákonem stanovených předpokladů. Patří mezi ně plná svéprávnost, bezúhonnost a zdravotní

způsobilost. Nezbytná je také odborná způsobilost, která je definována dosažením příslušného vzdělání, které si musí průběžně doplňovat a rozšiřovat, a to minimálně v rozsahu 48 hodin za dva po sobě jdoucí kalendářní roky (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů). V České republice je však vzdělávání sociálních pracovníků málo oborově specifické a je spíše profilováno vedlejšími obory, jako například sociologií či psychologií (Matoušek et al., 2021).

Etická rovina výkonu profese sociálního pracovníka je nezbytnou součástí této profese, neboť *sociální práce je ze své podstaty etickým oborem* (Elichová, 2017, s. 58) a řídí se etickými principy (Gómez-García, 2022; Nordesjö, 2022). *Etický kodex sociálních pracovníků České republiky* (SSP ČR, 2006) stanovuje, že sociální pracovník chrání důstojnost a lidská práva klientů, podporuje je v posilování odpovědnosti za vlastní život a poskytuje pomoc bez jakékoli formy diskriminace. Klienta vnímá jako celek v jeho rodinném, komunitním a sociálním kontextu a zaměřuje se na jeho silné stránky, které napomáhají procesu zmocnění. Důležitou zásadou je také ochrana soukromí a důvěrnosti sdělení, která nalézá i oporu v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Sociální pracovník klientům pomáhá a podporuje je při řešení problémů v různých oblastech života. Vůči zaměstnavateli a kolegům má odpovědně plnit své povinnosti, podílet se na vytváření kvalitního pracovního prostředí a spolupracovat s ostatními odborníky. Respektování různých profesních pohledů a otevřená komunikace jsou považovány za klíčová témata vedoucí ke zvyšování kvality poskytovaných služeb. Sociální pracovník má zároveň povinnost průběžně rozvíjet své odborné znalosti, podporovat prestiž profese a přispívat k rozvoji sociální práce jako oboru. V neposlední řadě nese odpovědnost vůči společnosti tím, že upozorňuje na porušování práv, podporuje sociální spravedlnost a zasazuje se o zlepšování podmínek znevýhodněných skupin. Tyto principy tvoří hodnotový rámec, který určuje, jak má být odborná práce sociálního pracovníka vykonávána v každodenní praxi (SPP ČR, 2006).

Sociální pracovník by měl rovněž nabýt a rozvíjet odborné kompetence, které tvoří základ pro kvalitu jeho práce (Kangasniemi et al., 2022; Tuyse a Weger, 2023). Velký důraz je kladen zejména na komunikativní kompetenci, neboť hlavním nástrojem sociálního pracovníka je právě rozhovor (Elichová, 2016; Koprowska, 2024; Reith-Hall a Montgomery, 2022; Tuyse a Weger, 2023). „*Profesní vývoj je však celoživotní proces, kdy si pracovník osvojuje znalosti, dovednosti a již výše zmíněné kompetence*“ (Matoušek et al., 2021, s. 22).

V práci s lidmi bez domova vymezuje Matoušek (2021) soubor specifických znalostí, dovedností a širších kompetencí nezbytných pro práci s touto cílovou skupinou. Mezi klíčové oblasti znalostí patří orientace v relevantní legislativě, znalost místních návazných organizací a služeb, dávkového systému, základů adiktologie, psychologie a dluhového poradenství. V oblasti dovedností a širších kompetencí jsou akcentovány

zejména komunikační dovednosti, schopnost vedení rozhovoru a práce s hranicemi v kontaktu s klienty (Koprowska, 2024; Reith-Hall a Montgomery, 2022; Tuyse a Weger, 2023).

V případě žen bez domova je však podle odborné literatury klíčové také citlivé vnímání jejich individuálních potřeb, postavení se na jejich stranu v rámci podpůrného vztahu a způsob komunikace založený na respektu, přijetí a partnerském přístupu. Nedostatek důvěryhodného, respektujícího a podpůrného přístupu ze strany sociálních služeb může u žen bez domova vést k postupné ztrátě důvěry v pomáhající systém a k omezení jejich spolupráce se službami (Bandit, 2016; Kolářová a Lindovská, 2016; Williams et al., 2024). Neméně důležitým tématem je rovněž vytvoření klidného a bezpečného prostoru (Černá, 2019; Theobald et al., 2023; Toolis et al., 2022).

Pracovníci v sociálních službách

V nízkoprahovém denním centru vykonává pracovník v sociálních službách činnosti vymezené zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, zejména v rozsahu odpovídajícím ambulantní formě služby. Jedná se především o přímou obslužnou péči spočívající v nácviku jednoduchých denních činností, pomoci při osobní hygieně a vytváření podmínek pro její zajištění, podpoře soběstačnosti a posilování životní aktivizace klientů, jakož i o vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb osob využívajících službu.

Pod dohledem sociálního pracovníka se pracovník v sociálních službách podílí na činnostech základního sociálního poradenství, depistážní činnosti, výchovných, vzdělávacích a aktivizačních činnostech a na zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. Součástí těchto aktivit je rovněž poskytování pomoci při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí osob využívajících službu (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů).

Výkon činnosti pracovníka v sociálních službách je podmíněn splněním zákonem stanovených předpokladů, zejména pak plnou svéprávností, bezúhonností, zdravotní a odbornou způsobilostí. Odborná způsobilost je naplněna dosaženým vzděláním odpovídajícím charakteru vykonávané činnosti a absolvováním akreditovaného kvalifikačního kurzu, pokud zákon nestanoví jinak. Zaměstnavatel je povinen zajistit pracovníkovi v sociálních službách další vzdělávání v rozsahu stanoveném zákonem (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů).

Z výše uvedeného vyplývá, že nízkoprahová zařízení představují významnou součást systému pomoci osobám bez domova, protože dokážou oslovit i ty ženy, které tradiční služby z různých důvodů odmítají anebo je nevyužívají. Prostředí založené na nízkých vstupních bariérách, respektu, bezpečí a autonomii klientů zvyšuje jejich ochotu služby využívat a setrvávat v nich. Nízkoprahový režim podporuje navazování důvěryhodných vztahů s pracovníky a usnadňuje kontakt s dalšími formami odborné

pomoci, včetně zdravotních a psychosociálních služeb. Klíčovou roli zde hraje nehodnotící a podpůrný přístup personálu, který posiluje důvěru a spolupráci. Nízkoprahové služby tak fungují nejen jako okamžitá a dostupná pomoc, ale také jako stabilizační prvek a vstupní bod do návazného systému podpory. Přestože tyto služby samy o sobě neodstraňují strukturální příčiny bezdomovectví, představují účinný nástroj ochrany zdraví, bezpečí a důstojnosti žen bez domova (Beaugard et al., 2024; Taylor et al., 2025; Van Leeuwen a Merry, 2019). Práce sociálních pracovníků i pracovníků v sociálních službách by zde měla být založena na respektu k důstojnosti klientek, na etických principech sociální práce a na citlivém přístupu reflektujícím jejich specifické potřeby a životní zkušenosti. Právě prostřednictvím podpory, pomoci a posilování kompetencí klientek se nízkoprahová denní centra podílí na vytváření předpokladů pro jejich postupné sociální začleňování do běžné společnosti (Salem et al., 2018; Theobald et al., 2023).

Na tuto skutečnost navazují následující kapitoly, v níž se budu zaměřovat na koncept sociálního začlenění a jeho význam v kontextu práce se ženami bez domova.

1.7 Sociální začlenění osob bez domova

V této kapitole se zabývám sociálním začleňováním osob bez domova se zvláštním důrazem na specifika sociálního začleňování žen bez domova. Pozornost je věnována vymezení sociálního začleňování v kontextu sociální práce, hlavním faktorům a bariérám, které proces začleňování podporují anebo naopak oslabují. V této kapitole se dále zaměřuji na roli sociálních služeb a sociálních pracovníků v tomto procesu a na význam nízkoprahových denních center jakožto jednoho z klíčových aktérů podpory sociálního začleňování.

Sociální začleňování představuje v kontextu sociální práce klíčový proces směřující k překonávání sociálního vyloučení a k posilování plnohodnotné účasti jednotlivců na životě společnosti tak, jak je považováno za běžné (Cedeño, 2023; Denkwicz, 2024; Trbola et al., 2015). Nejedná se přitom o jednorázový stav, ale o dlouhodobý a dynamický proces, který zahrnuje oblasti bydlení, zaměstnání, sociálních vztahů, přístupu ke službám i subjektivního prožívání pocitu sounáležitosti a je založen na rozvoji silných stránek klienta (Cedeño, 2023; Denkwicz, 2024; Matoušek, 2021; May, 2015). Tento proces je zároveň podmíněn proměnami postojů, institucionálních struktur a společenských podmínek na úrovni celé společnosti, přičemž dlouhodobě udržitelný rozvoj je možný pouze tehdy, pokud je založen na inkluzivním přístupu, který podporuje zapojení různých skupin obyvatel, přispívá ke zmírňování chudoby a nerovností a napomáhá řešení širších socioekonomických problémů (Cedeño, 2023; Denkwicz, 2024; D'Souza, 2018; Trbola et al., 2015). V českém kontextu je však problematika

bezdomovectví často marginalizována a odsouvána na okraj veřejného zájmu (Místní místním, 2023).

Jak jsem již uvedla v kapitole 1.1, odborná literatura charakterizuje bezdomovectví jako extrémní sociální vyloučení (Deleu et al., 2023; Družić Ljubotina, 2022; D'Souza, 2018; Vágnerová et al., 2018), které zásadním způsobem omezuje možnosti osob bez domova zapojit se do běžného společenského života (Bhalla a Laperye, 2016; Evans a Tilley, 2017). Životní situace osob bez domova je totiž často provázena sníženou dostupností zdrojů, omezenými kompetencemi a kumulací bariér, jež jim znemožňují dosažení úplného sociálního začlenění (Matoušek, 2021). Z tohoto důvodu jsou osoby bez domova považovány za jednu z nejzranitelnějších skupin obyvatel (Černá, 2019; Gioseffi, 2022; Haeffner et al., 2023; Wenham et al., 2020).

Podpora osob bez domova, zejména pak žen, je tak chápána jako komplexní proces, který zahrnuje zajištění základních životních potřeb, vytvoření bezpečného prostoru a přístup k dlouhodobě udržitelnému bydlení (Hawel, 2023). Aby byl tento proces účinný, musí být nastaven individuálně s ohledem na specifické potřeby konkrétní ženy bez domova (Warburton et al., 2022). Richards et al. (2020) upozorňuje na to, že ani dostupné bydlení nemusí být samo o sobě dostačující podmínkou sociálního začlenění, protože pocit začlenění má výrazně subjektivní rozměr a jednotlivci jej prožívají rozdílně. V případě žen bez domova se tento subjektivní rozměr často pojí se zkušenostmi s násilím, stigmatizací, mateřstvím a narušenými sociálními vztahy, což proces začleňování dále komplikuje.

Součástí podpory sociálního začleňování je také odborné sociální poradenství, psychologická pomoc, služby zaměřené na podporu zaměstnanosti a pomoc při sladování péče o děti s pracovními povinnostmi (Hawel, 2023; Manion et al., 2025; Miklewska, 2025). Významnou roli v tomto procesu sehrávají nízkoprahová denní centra a azylové domy, které poskytují okamžitou pomoc a často představují první kontakt se systémem sociálních služeb a výchozí bod pro další formy podpory (Beaugard et al., 2024; Hawel, 2023; Van Leeuwen a Merry, 2019).

Jednou z cest podpory sociálního začleňování žen bez domova může být také zapojování do volnočasových a aktivizačních aktivit včetně sportovních činností, které mohou přispívat k posilování sociálních vazeb, sebedůvěry a pocitu sounáležitosti (Marler, 2023; Richards et al., 2020; Schwan et al., 2018). Zároveň ale platí, že řada žen se těchto aktivit nemůže účastnit, neboť značná část jejich času a energie je věnována uspokojování základních životních potřeb, což jejich zapojení do volnočasových aktivit výrazně omezuje (Richards et al., 2020).

Při poskytování podpory ženám bez domova je zásadní zachovávat jejich důstojnost, komunikovat s nimi s respektem, stát na jejich straně a pečlivě naslouchat jejich zkušenostem a potřebám (Kolářová a Lindovská, 2016). Mnohé ženy popisují silné překvapení z pouhého faktu, že s nimi někdo jedná jako s plnohodnotnými lidskými

bytostmi, což poukazuje na hloubku jejich předchozí zkušenosti s marginalizací a stigmatizací (Anderson et al., 2024; Bandit, 2016; Kolářová a Lindovská, 2016).

Matoušek (2021) mezi hlavní faktory podporující postupné sociální začlenění řadí nejen **faktory vnitřní**, mezi které patří motivace, obnovení zájmů, překonání pocitů méněcennosti a navazování blízkých vztahů, ale i **faktory vnější**, zejména pak zájem blízkých osob a řešení problémů souvisejících s bezdomovectvím, jako jsou dluhy, bydlení, závislosti či zaměstnání. Významným vnitřním i vnějším faktorem je rovněž pozitivní zkušenost založená na vzájemném respektu a důvěře (Místní místním, 2023).

Proces sociálního začleňování je ale výrazně ovlivněn celou řadou bariér. Mezi **strukturální** a **systémové bariéry** patří adaptace na sociální vyloučení a s tím související specifický sociální a kulturní kapitál (Galán-Sanantonio a Botija, 2024; Gojová, 2014; Kajanová, 2017; Shukla et al., 2023; Smith, 2022), závislost na sociálních a zdravotních službách, nedostatečná provázanost a omezená dostupnost podpůrných služeb (Galán-Sanantonio a Botija, 2024; Kajanová, 2017; Vohra et al., 2022), chudoba, stigmatizace (Galán-Sanantonio a Botija, 2024; Gojová et al., 2014; Smith 2022) a vyloučení z digitálního prostoru (Místní místním, 2023). Mezi **individuální** a **psychosociální bariéry** lze zařadit fyzická a psychická onemocnění, nízkou úroveň kvalifikace, osobnostní limity či nezájem o změnu (Barry et al., 2024; Galán-Sanantonio a Botija, 2024; Matoušek, 2021; Trbola et al., 2015). Sociální vyloučení tak může mít podobu ekonomickou, komunitní, politickou, individuální, skupinovou, sociální i prostorovou (Cedeño, 2023; Denkewicz, 2024; Matoušek, 2021; May, 2015).

Sociální začleňování osob bez domova tak ovlivňuje celá řada vzájemně se prolínajících oblastí – od individuálních kompetencí a schopnosti zvládat nepříznivé sociální situace přes motivaci a schopnost navazovat sociální vazby až po podmínky a možnosti formované sociálním prostředím včetně přístupu ke službám či systémových bariér. Tyto faktory představují nejen intrapersonální a behaviorální výzvy, ale jsou také formovány strukturálními a environmentálními podmínkami, které mohou proces sociálního začleňování značně komplikovat (Barton et al., 2022; Galán-Sanantonio a Botija, 2024; Gojová, 2014; Kajanová, 2017; Shukla et al., 2023; Smith, 2022). Úkolem sociálního pracovníka je proto ve spolupráci s klientem tyto bariéry identifikovat, porozumět jejich dopadu na životní situaci klienta a podporovat jejich postupné překonávání (Gerull et al., 2023; Hartman-van der Laan et al., 2025; Matoušek, 2021).

Sociální začlenění je zpravidla podmíněno opuštěním sociálně vyloučeného prostředí, což v praxi obvykle znamená získání a dlouhodobé udržení stabilního bydlení. Odborné zdroje však současně upozorňují na to, že v každodenní praxi sociální práce bývá často dostupnější formou podpory – a někdy i jedinou reálně proveditelnou – zlepšování kvality života osob bez domova přímo v podmínkách sociálního vyloučení. Tento přístup sice přináší okamžitou stabilizaci a snížení rizik, avšak v dlouhodobé perspektivě může u části klientů vést k oslabení motivace k zásadní změně životní

situace a k nižšímu zájmu o proces plného sociálního začleňování (Kajanová, 2017; Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2020; Palimaru et al., 2023).

Pro práci se sociálně vyloučenými osobami jsou vhodné **kritické proudy sociální práce**, zejména pak strukturální a antiopresivní přístupy (Kajanová, 2017; Milner et al., 2020; Payne 2020), které vnímají člověka v širších souvislostech jeho životní situace a společenského kontextu. Kritická sociální práce usiluje o zmírnění či odstranění diskriminace, útlaku a nerovností a klade důraz na respekt, využívání klientových vlastních zdrojů a vědomí, že sociální vyloučení není výsledkem svobodné volby jednotlivce (Matoušek, 2013; Milner et al., 2020; Nepustil a Geregová, 2020; Payne, 2020).

Jak bylo uvedeno v předchozích kapitolách, nízkoprahová denní centra představují důležitý stabilizační prvek v procesu sociálního začleňování, neboť vytvářejí prostor pro uspokojení základních potřeb, stabilizaci životní situace a navazování podpůrných vztahů. Samy o sobě však nemohou zajistit plné sociální začlenění, ale mohou významně přispívat ke snižování bariér, posilování kompetencí klientek a zprostředkování návazných forem podpory. Efektivní sociální začleňování proto vyžaduje dlouhodobou a koordinovanou spolupráci více aktérů, například nízkoprahových denních center, úřadu práce či sociálních odborů obcí (Easter et al., 2023; Gojová, 2014; Kajanová, 2017; Mosley a Park, 2022).

Tato teoretická východiska vytvářejí rámec pro empirickou část diplomové práce, která se zaměřuje na zkušenosti žen bez domova a pracovníků vybraného nízkoprahového denního centra a na to, jakým způsobem mohou poskytované služby přispívat k procesu jejich sociálního začleňování.

2 Metoda

2.1 Cíl výzkumu

Ve výzkumu, který realizuji v této diplomové práci, se zaměřuji na porozumění problematice ženského bezdomovectví v kontextu nízkoprahových sociálních služeb. Při formulaci cílů jsem nahlížela na ženské bezdomovectví jako na komplexní sociální jev, jehož porozumění vyžaduje perspektivu samotných žen bez domova i pracovníků zkoumaného nízkoprahového centra.

Hlavním cílem výzkumu je zjistit, „***Jak nízkoprahové centrum ve vybraném kraji České republiky reaguje na potřeby žen bez domova a zda tak přispívá k jejich sociálnímu začleňování do běžné společnosti?***“ a to jak z perspektivy samotných žen bez domova, tak i pracovníků nízkoprahového centra. Pozornost je věnována tomu, jak ženy bez domova prožívají poskytované služby, jaký význam jim připisují v kontextu své životní situace a jak tyto služby vnímají jako podporu v procesu sociální inkluze.

V návaznosti na hlavní cíl této práce jsem stanovila dílčí cíle výzkumu, které umožňují hlubší porozumění sledované problematice. Pozornost jsem nejprve zaměřila na **porozumění reálným potřebám žen bez domova**, a to tak, jak je samy ženy vnímají a prožívají ve své každodenní životní situaci. Potřeby žen bez domova nelze plně postihnout pouze prostřednictvím vybraných kategorií, ale je nezbytné je chápat v kontextu jejich osobních zkušeností, životních příběhů a individuálních strategií zvládání jejich nepříznivé sociální situace.

Výzkum jsem dále zaměřila na **souvislost mezi nenaplněnými potřebami žen bez domova a jejich procesem sociálního začleňování do běžné společnosti**. Tento dílčí cíl sleduje vztah mezi dlouhodobě nenaplněvanými potřebami a možnostmi zapojení žen do běžného společenského života.

Dalším dílčím cílem je **zachytit zkušenosti žen bez domova s konkrétními službami poskytovanými nízkoprahovým centrem a porozumět významům, které těmto službám připisují**. Pozornost je zaměřena na to, jak ženy prožívají dostupnost a přístupnost služeb a jakou roli tyto služby hrají v jejich každodenním fungování a pocitu podpory.

Součástí výzkumu je rovněž **porozumění perspektivě pracovníků nízkoprahového centra**, zejména tomu, jak vnímají efektivitu poskytovaných služeb a jaká mají doporučení pro pomoc a podporu žen bez domova.

V návaznosti na cíl výzkumu jsem formulovala dílčí výzkumné otázky, které slouží jako vodítko pro empirickou část diplomové práce. Tyto otázky jsem zaměřila na porozumění zkušenostem a významům, které jednotliví aktéři připisují své životní situaci

a poskytovaným službám. Jejich cílem není hodnotit poskytované služby, ale **zachytit perspektivu žen bez domova a pracovníků nízkoprahového centra** v kontextu řešení potřeb a procesu sociálního začleňování.

Jak již bylo uvedeno výše, **hlavní výzkumná otázka** zní: „*Jak nízkoprahové centrum ve vybraném kraji České republiky řeší potřeby žen bez domova a přispívá tak k jejich začlenění do běžné společnosti?*“ K jejímu zodpovězení jsem využila následující čtyři **dílčí výzkumné otázky**:

- DVO1: Jaké jsou reálné potřeby žen bez domova navštěvujících zkoumané zařízení?
- DVO2: Jak ženy bez domova vnímají služby poskytované tímto centrem?
- DVO3: Jak nenaplněné potřeby žen bez domova ovlivňují jejich začlenění do běžné společnosti?
- DVO4: Jak pracovníci centra reflektují účinnost poskytovaných služeb pro ženy bez domova?

2.2 Metoda výzkumu

Za účelem naplnění výše uvedeného cíle této diplomové práce jsem zvolila kvalitativní výzkumnou strategii, která vychází z celostního přístupu k poznání sociální reality a směřuje k porozumění zkoumanému jevu prostřednictvím interpretace významů, prožitků a subjektivních zkušeností dotázaných aktérů (Mišovič, 2019; Novotná et al., 2019; Strauss a Corbinová, 1999). Tento přístup umožňuje zachytit reálné potřeby žen bez domova, jejich vnímání služeb poskytovaných nízkoprahovým centrem i význam, který přikládají nenaplněným potřebám v kontextu svého sociálního začleňování, a současně reflektovat perspektivu pracovníků centra na účinnost poskytovaných služeb.

2.3 Techniky sběru a analýzy dat

Hlavní technikou sběru dat byly polostrukturované rozhovory. Pozorování a analýzu spisové dokumentace jsem využila jako doplňkové zdroje dat, které mi umožnily lépe porozumět každodennímu fungování služby, širšímu institucionálnímu kontextu a způsobu, jakým jsou potřeby žen bez domova v rámci služby zachycovány a interpretovány.

Rozhovor představuje jednu z nejnáročnějších, avšak zároveň nejoblíbenějších a nejčastěji využívaných metod sběru kvalitativních dat, přičemž jeho průběh i výsledná kvalita získaných informací jsou významně ovlivněny osobností tazatele, kvalitou vztahu mezi výzkumníkem a respondentem, způsobem vedení komunikace, charakterem jejich vzájemné interakce a schopností naslouchat (Hendl a Remr, 2017; Novotná et al., 2019). Polostrukturovaný rozhovor je v kvalitativním výzkumu často upřednostňován pro svou flexibilitu, srozumitelnost a otevřenost vůči individuálním zkušenostem respondentů. Výzkumníkovi totiž umožňuje citlivě reagovat na průběh rozhovoru a současně zachytit hlubší, mnohdy implicitní a významově podstatné aspekty lidského prožívání a jednání, které by při využití jiných metod mohly zůstat skryty. Pro podporu otevřenosti a hloubky sdílení je zároveň vhodné navazovat s účastníky opakovaný kontakt, jenž přispívá k budování vzájemné důvěry a prohloubení získaných výpovědí (Mišovič, 2019). Scénář rozhovoru jsem vytvořila na základě předem stanovených tematických okruhů, k nimž jsem následně formulovala jednotlivé otázky. Kompletní podoba scénářů rozhovorů je zařazena v příloze této diplomové práce (viz Příloha A a B).

Pozorování je *„systematické sledování smyslově vnímaných jevů v prostředí, které je pro pozorované subjekty přirozené“* (Depoo et al., 2024, s. 87). Zúčastněné pozorování představuje záměrnou, cílenou a systematickou výzkumnou techniku, která je realizována se záznamem a umožňuje výzkumníkovi porozumět nejen samotnému jednání účastníků, ale také způsobům, jakými své chování interpretují a jaký mu sami přisuzují význam (Novotná et al., 2019).

Za účelem navázání vztahu s účastníky výzkumu a podpoření jejich otevřenosti jsem začala do nízkoprahového denního centra docházet přibližně rok před samotnou realizací rozhovorů. Postupné budování vzájemné důvěry, prokazování respektu, autentického zájmu a empatie je totiž pro kvalitní sběr dat klíčové (Novotná et al., 2019), a to zejména při výzkumu se ženami bez domova, které v důsledku své životní zkušenosti často přistupují k neznámým osobám s vyšší mírou opatrnosti. Nízkoprahové denní centrum jsem navštěvovala v průměru dvakrát měsíčně a snažila se s přítomnými ženami postupně navazovat vztah založený na důvěře a respektu (Beaugard, 2024; Van Leeuwen a Merry, 2019; Vágnerová et al., 2018). Součástí výzkumného procesu bylo rovněž vedení deníku výzkumníka, který sloužil k záznamům z pozorování, systematické reflexi průběhu výzkumu a zvyšování jeho důvěryhodnosti. Jak uvádějí Švaříček a Šed'ová (2014), deník výzkumníka představuje jeden z nástrojů posilujících důvěryhodnost kvalitativního výzkumu.

Polostrukturované rozhovory jsem realizovala v samostatné místnosti, která poskytovala dostatek soukromí a bezpečný prostor pro otevřené sdílení zkušeností respondentů. Důraz byl kladen na vytvoření klidné a příjemné atmosféry, aby se účastníci cítili komfortně. Místnost jsem před každým rozhovorem vyvětrala

a respondentům nabídla drobné občerstvení. Účastníci byli současně informováni o možnosti rozhovor kdykoli přerušit anebo jej zcela ukončit.

Pro účely analýzy spisové dokumentace mi byly zástupci nízkoprahového denního centra poskytnuty zejména vnitřní řád zařízení, individuální plány a záznam z mapování nepříznivé životní situace klientek, a to od okamžiku navázání jejich spolupráce se sociální službou. Volba této techniky sběru dat vychází z práce s již existujícími a dostupnými materiály, přičemž výzkumník nemá možnost aktivně zasahovat do procesu jejich vzniku ani do samotného záznamu dat (Hricová et al., 2023).

2.4 Triangulace

V kvalitativním výzkumu představuje triangulace důležitý postup, který přispívá ke zvýšení důvěryhodnosti a hloubky získaných poznatků. Jejím smyslem je nahlížet na zkoumaný jev z více perspektiv a nespolehat se pouze na jeden zdroj dat nebo jednu techniku sběru informací. Triangulace tak umožňuje zachytit zkoumanou realitu v její větší komplexnosti a lépe porozumět souvislostem, které by při využití jediné techniky mohly zůstat skryté, a zároveň podporuje validitu výzkumu (Chrastina, 2019; Novotná et al., 2019).

V odborné literatuře se rozlišuje více druhů triangulace, například triangulace dat, metod, teoretických přístupů nebo výzkumníků (Chrastina, 2019). V rámci této diplomové práce je významná především triangulace dat. Ta spočívá v tom, že poznatky nejsou získávány pouze prostřednictvím jedné techniky, ale vznikají propojením více zdrojů informací. Každý z těchto zdrojů přitom zachycuje odlišnou rovinu zkoumaného jevu (Chrastina, 2019). Rozhovory umožňují porozumět tomu, jak účastnice a účastníci výzkumu své zkušenosti sami prožívají a jaký význam jim přisuzují. Pozorování naproti tomu zachycuje každodenní jednání, způsoby využívání prostoru a situace, které nemusí být v rozhovorech výslovně pojmenovány. Analýza dokumentů pak umožňuje nahlížet na problematiku z institucionální perspektivy a sledovat, jak jsou potřeby a situace klientek zachycovány v rámci služby.

Význam triangulace nespočívá pouze v tom, že jednotlivé zdroje dat potvrzují stejná zjištění. Přínosná může být i situace, kdy se mezi nimi objeví určitá odlišnost nebo napětí. Triangulace tak nepředstavuje jen způsob kontroly dat, ale také prostředek hlubší interpretace zkoumané reality (Chrastina, 2019).

V této diplomové práci byla triangulace využita prostřednictvím propojení polostrukturovaných rozhovorů, zúčastněného pozorování a analýzy dokumentů. Toto propojení umožnilo nahlížet na potřeby žen bez domova, jejich zkušenost se službou i

perspektivu pracovníků nízkoprahového denního centra v širších souvislostech a přispělo k celistvějšímu porozumění zkoumané problematice.

2.5 Výběr výzkumného vzorku a jeho charakteristiky

Při vymezení výzkumného vzorku jsem vycházela z cílů výzkumu (Mišovič, 2019; Hricová et al., 2023), zvolila jsem proto účelový výběr, neboť *„je to způsob, v jehož rámci zkoumáme jasně vymezený a daný jev u cílové skupiny“* (Novotná et al., 2019, s. 86). Současně jsem vymezení vzorku z řad uživatelů sociální služby nízkoprahového denního centra opřela o typologii bezdomovectví ETHOS, která rozlišuje jednotlivé formy bytové nouze podle míry bytového vyloučení (FEANTSA, 2017). V rámci této diplomové práce se zaměřuji výhradně na ženy bez domova spadající do kategorie osob bez střechy, konkrétně na ženy přežívající venku, případně ženy, které v zimním období příležitostně využívají noclehárnu poskytovanou vybraným nízkoprahovým denním centrem.

Výzkumný vzorek tvořil 6 respondentek z řad uživatelů nízkoprahového denního centra. Velikost vzorku jsem zvolila s ohledem na hloubkový charakter výzkumu a potřebu detailního porozumění zkušenostem žen bez domova, přičemž cílem práce je zachycení významů, které respondentky přisuzují své životní situaci, potřebám a využívání poskytovaných služeb. Zároveň jsem velikost vzorku stanovila s ohledem na reálné možnosti terénního sběru dat, neboť jsem oslovila přibližně 14 žen, které docházejí do centra a splňují charakteristiku výzkumného souboru, ale rozhovor se podařil uskutečnit pouze se 6 ženami. Některé ženy odmítly nebo rozhovor přislíbily, ale na dohodnutý termín realizace rozhovoru nepřišly.

Toto cílené vymezení výzkumného vzorku reflektuje záměr práce porozumět zkušenostem žen nacházejících se v nejzávažnější formě bytového vyloučení a umožňuje detailní zachycení jejich reálných potřeb, prožívání a významů, které své životní situaci přisuzují. Volba této skupiny je v souladu s kvalitativním charakterem výzkumu a důrazem na hloubkové porozumění individuální zkušenosti. Uvedené pojetí výzkumného vzorku umožňuje hlouběji porozumět specifickým potřebám, zkušenostem a strategiím zvládání extrémní formy bytového vyloučení z perspektivy dotázaných žen.

Výzkumný vzorek z řad pracovníků nízkoprahového denního centra tvořili čtyři zaměstnanci zařízení, konkrétně pak tři sociální pracovníci a jeden pracovník v sociálních službách. Při výběru účastníků z řad zaměstnanců jsem vycházela z jejich přímého zapojení do práce se ženami bez domova a jejich každodenní zkušenosti s poskytováním služeb této cílové skupině. Do výzkumu jsem zahrnula všechny pracovníky centra,

kteří se na poskytování služby ženám bez domova podílejí, neboť se jedná o malé zařízení s omezeným počtem zaměstnanců. Toto vymezení výzkumného vzorku umožňuje zachytit komplexní pohled pracovníků na potřeby žen bez domova, účinnost poskytovaných služeb i limity jejich realizace.

Tabulka 1: Respondenti výzkumu

Uživatelky		Pracovníci		
Označení	Délka využívání služby	Označení	Pozice	Délka praxe
RU1	3 roky	RP1	SP	4 roky
RU2	2 roky	RP2	SP	5 let
RU3	4 roky	RP3	SP	1 rok
RU4	2 roky	RP4	PSS	1 rok
RU5	4 roky			
RU6	4 roky			

2.6 Etika výzkumu

Etická rovina představuje nedílnou součást výzkumného procesu a prostupuje všemi jeho fázemi – od navazování kontaktu s účastníky až po zpracování a prezentaci získaných dat. Mezi základní etické zásady patří především ochrana psychického i fyzického bezpečí respondentů a ochrana jejich identity a soukromí. Ta je zajištěna důslednou anonymizací dat a citlivým nakládáním s informacemi ze strany výzkumníka, aby účastníci nemohli být přímo ani nepřímo identifikováni (Depoo et al., 2024; Hricová et al., 2023; Mišovič, 2019; Švaříček a Šed'ová, 2014).

Nezbytným předpokladem je informovaný souhlas účastníků, který potvrzuje dobrovolnost jejich zapojení do výzkumu a jejich právo kdykoli účast na výzkumu ukončit. Tento souhlas může být zaznamenán různou formou, písemně anebo prostřednictvím zvukového záznamu. K důležitým etickým principům patří rovněž možnost seznámit účastníky s výsledky výzkumu (Hendl a Remr, 2017; Hricová et al., 2023; Švaříček a Šed'ová, 2014; Zandlová a Jantulová, 2019).

Součástí etického rámce je také jasné vymezení hranic mezi výzkumníkem a respondentem, ochrana samotného výzkumníka a důraz na poctivé, transparentní a pravdivé zpracování i interpretaci dat (Hendl a Remr, 2017; Hricová et al., 2023; Mišovič, 2019; Švaříček a Šed'ová, 2014; Zandlová a Jantulová, 2019).

V případě vzniku etického dilematu v průběhu výzkumu je výzkumník povinen postupovat na základě odborného uvážení a zároveň nést odpovědnost za důsledky svých rozhodnutí (Hricová et al., 2023; Novotná et al., 2019).

Samotné realizaci výzkumu předcházelo informování statutárního zástupce organizace o záměru výzkumného šetření a získání jeho souhlasu s provedením výzkumu. Vzor souhlasu s realizací výzkumu v organizaci je součástí přílohy této diplomové práce. Následně jsem oslovila vedoucího pracovníka konkrétní sociální služby, se kterým jsem dohodla organizační podmínky sběru dat. Pro vedení rozhovorů jsem zajistila samostatnou místnost tak, aby bylo podpořeno soukromí a fyzické i psychické pohodlí účastníků.

Uživatelky služby jsem osobně seznámila s mou rolí, účelem docházení do zařízení, tématem a cílem diplomové práce i se skutečností, že součástí výzkumu je také pozorování. Všem potenciálním účastníkům jsem zdůraznila dobrovolnost účasti, možnost do výzkumu nevstoupit anebo jej kdykoli přerušit či ukončit. Současně byli informováni o způsobu uchovávání a zpracování dat a o tom, že získané informace budou využity výhradně pro účely zpracování této diplomové práce.

Účastníkům jsem předložila k podpisu informovaný souhlas s účastí na výzkumu, jehož vzor je uveden v příloze této práce, a rovněž jsem je informovala o tom, že jeden výtisk diplomové práce bude po jejím dokončení předán vedoucímu pracovníkovi nízkoprahového denního centra.

2.7 Limity výzkumu

Realizovaný výzkum má několik limitů, které vyplývají z jeho kvalitativního charakteru i ze specifík zkoumané cílové skupiny. Výzkum jsem realizovala v prostředí jednoho nízkoprahového denního centra, a proto nelze jeho závěry zobecňovat na celou populaci žen bez domova ani na všechna zařízení obdobného typu.

Limitem je také velikost výzkumného vzorku, který tvoří omezený počet účastníků výzkumu z řad uživatelék služby. Rozsah vzorku je ovlivněn mimo jiné skutečností, že danou sociální službu využívá relativně malý počet žen splňujících stanovená kritéria výběru.

Výzkum jsem realizovala se zranitelnou cílovou skupinou, u níž může být přirozeně přítomna nedůvěra vůči výzkumníkovi anebo obava z otevřeného sdílení citlivých zkušeností. Přestože jsem kladla důraz na budování důvěry a bezpečné prostředí

rozhovorů, nemohu vyloučit, že některé respondentky sdílely své výpovědi pouze v omezeném rozsahu.

Určitým limitem je rovněž subjektivní rovina interpretace dat z mé strany jako výzkumnice, která je pro kvalitativní výzkum typická (Depoo, 2024; Hendl a Remr, 2017; Hricová et al., 2023). Tento vliv jsem se snažila minimalizovat průběžnou reflexí výzkumného procesu, vedením výzkumného deníku a opakovaným návratem k získaným informacím v průběhu analýzy.

2.8 Předvýzkum

Před zahájením samotného sběru dat jsem realizovala pilotní ověření scénáře rozhovoru, jehož cílem bylo prověřit srozumitelnost a jednoznačnost připravených otázek a současně získat zpětnou vazbu k jejich formulaci. Přestože kvalitativní výzkum umožňuje pružně reagovat v průběhu rozhovoru a případné nejasnosti dovysvětlovat doplňujícími dotazy (Depoo, 2024; Hendl a Remr, 2017; Hricová et al., 2023), považovala jsem za důležité připravit otázky tak, aby byly pro účastníky co nejvíce srozumitelné a podporovaly pocit bezpečí a komunikačního komfortu.

V rámci pilotního ověření jsem proto upravila jazyk otázek s ohledem na komunikační styl cílové skupiny, vyhýbala jsem se odborným a cizojazyčným výrazům a volila jednodušší, běžně používané formulace. Některé pojmy byly nahrazeny popisnějším vyjádřením, aby jejich význam byl pro účastníky jednoznačný a snadno uchopitelný.

Pilotní rozhovory jsem uskutečnila s jednou uživatelkou služby a jedním pracovníkem zařízení s dostatečným časovým předstihem před vlastním výzkumem, abych mohla případné nedostatky v otázkách následně upravit. Účastníky jsem předem informovala o účelu tohoto kroku, o dobrovolnosti zapojení i o zachování anonymity. Na základě získané zpětné vazby jsem následně některé otázky přeformulovala tak, aby byly významově přesnější a lépe srozumitelné.

3 Zpracování, analýza a interpretace zjištěných dat

Pro zpracování získaných dat jsem v této diplomové práci využila interpretativní fenomenologickou analýzu (IPA). Tento přístup se zaměřuje na porozumění tomu, jak účastníci výzkumu dávají smysl své zkušenosti a jaké významy jí přisuzují. IPA je založena na propojení fenomenologie, hermeneutiky a idiografického přístupu a umožňuje tak hlouběji porozumět tomu, jak respondentky a respondenti interpretují svou životní situaci a zkušenost s poskytovanou podporou (Smith, Flowers a Larkin, 2022). Tento přístup jsem zvolila proto, že mi umožnil zachytit zkušenost žen bez domova i pohled pracovníků centra na jejich potřeby, poskytovanou podporu a limity služby.

Rozhovory jsem po jejich realizaci doslovně přepsala do textové podoby a následně anonymizovala. Pro potřeby citování jsem z výpovědí odstranila výplňková slova a váhací zvuky, které neměly vliv na význam sdělení. Jednotlivé účastnice a účastníky výzkumu jsem označila kódy tak, aby nebylo možné zjistit jejich totožnost a současně aby bylo možné v textu práce přehledně odlišit dvě skupiny respondentů. Ženy bez domova jsem označila zkratkou RU (respondentka uživatelka) a pracovníky centra zkratkou RP (respondent pracovník), vždy doplněnou pořadovým číslem. Toto označení jsem následně používala v celé empirické části práce při interpretaci i citování výpovědí.

Při analýze dat jsem postupovala nejprve po jednotlivých případech a opakovaně jsem se seznamovala s přepisy rozhovorů, záznamy z pozorování i analyzovanými dokumenty. U rozhovorů jsem se soustředila nejen na samotný obsah výpovědí, ale také na to, jakým způsobem respondenti o své zkušenosti mluví, jaké významy zdůrazňují a jak své situaci rozumějí. K jednotlivým textům jsem si pořizovala průběžné poznámky, v nichž jsem zachycovala významové momenty vztahující se k prožívané zkušenosti respondentů i k širším souvislostem jejich situace. Zaměřovala jsem se přitom na opakuje se motivy, důležité formulace, emočně významné pasáže i výroky, které poukazyvaly na to, jak účastníci výzkumu interpretují vlastní životní situaci, své potřeby, zkušenost se službou a možnosti změny. V souladu s charakterem IPA jsem nejprve usilovala o porozumění každému rozhovoru jako jedinečnému případu. Teprve poté jsem přistupovala k porovnávání jednotlivých výpovědí mezi sebou a hledala jsem v nich podobnosti i rozdíly. Na základě průběžných poznámek jsem následně formulovala rozvíjející se témata, která vystihovala podstatné významy obsažené v datech. Tato témata jsem dále porovnávala, hledala mezi nimi souvislosti a postupně je uspořádávala do širších tematických celků (Smith, Flowers a Larkin, 2022). Při tomto postupu jsem se opakovaně vracela od jednotlivých částí textu k celkovému významu výpovědi a zpět, čímž jsem postupně prohlubovala porozumění analyzované zkušenosti.

Takto jsem postupovala u rozhovorů s uživatelkami služby i u rozhovorů s pracovníky centra. Přestože se jednalo o dvě odlišné skupiny respondentů, v obou případech jsem sledovala, jakým způsobem účastníci výzkumu rozumějí své zkušenosti a jaké významy jí připisují. Získaná zjištění jsem následně uspořádala do tematických celků, které se významově prolínají a vzájemně doplňují, a vztáhla je k jednotlivým dílčím výzkumným otázkám. Tento postup mi umožnil systematicky porozumět struktuře potřeb žen bez domova, jejich zkušenostem se službou, bariérám sociálního začleňování i reflexi účinnosti poskytované podpory.

3.1 Pozorování

Do zařízení jsem docházela přibližně jeden rok, zpravidla dvakrát až třikrát měsíčně. Dlouhodobý charakter této techniky považuji za zásadní, protože mi umožnil nahlížet na fungování služby nikoli jen v jednorázově zachycené situaci, ale v její proměnlivosti, opakování a každodenní realitě. Současně mi opakované docházení umožnilo s některými uživatelkami postupně navázat bližší vztah, který přispěl k hlubšímu porozumění jejich každodennímu fungování i způsobu, jakým službu využívají. Tento aspekt byl důležitý také pro samotnou realizaci rozhovorů, protože alespoň částečná otevřenost účastnic nebyla samozřejmým výchozím bodem, ale spíše výsledkem postupně budovaného pocitu důvěry a bezpečí. U žen bez domova je totiž třeba zohlednit, že jejich životní zkušenost bývá často spojena s narušenými vztahy, opakovaným zklamáním, stigmatizací nebo zkušeností s násilím, a proto mohou k neznámým osobám přistupovat s vyšší mírou opatrnosti a rezervovanosti. Delší přítomnost výzkumníka v prostředí služby tak mohla u části žen snížit počáteční nedůvěru a vytvořit příznivější podmínky pro otevřenější sdílení jejich zkušeností. Současně však považuji za důležité uvést, že tento proces nebyl univerzální, protože u některých žen se navzdory dlouhodobému kontaktu nepodařilo navázat bližší vztah a do kontaktu se mnou vstupovaly pouze velmi omezeně.

Pozorování v kontextu této diplomové práce chápu jako celkové doplnění rozhovorů, které mi umožnilo zachytit to, co nebylo vždy plně verbalizováno. V případě žen bez domova totiž nemusí být všechny potřeby vyslovovány přímo a jednoznačně, některé se spíše ukazují v opakujících se vzorcích jednání, v pořadí vykonávaných činností, v neverbálních projevech, ve způsobu využívání prostoru nebo v tom, jak ženy reagují na časové, vztahové či materiální podmínky služby. Právě v tomto ohledu se pozorování ukázalo jako zvláště cenné, protože umožnilo zachytit rozdíl mezi tím, co ženy o své situaci říkají, a tím, jak svou situaci každodenně prakticky zvládají.

V průběhu výzkumu jsem se v prostoru centra pohybovala v různých rolích. V některých situacích jsem vystupovala spíše jako pozorovatelka běžného provozu

zařízení, v jiných případech jsem byla přirozeně vtažena do neformální komunikace s uživatelkami nebo pracovníky. Nešlo tedy o pevně oddělené pozice, ale o proměnlivou výzkumnou přítomnost, která se odvíjela od konkrétní situace v terénu. Zároveň jsem si průběžně uvědomovala, že moje přítomnost může průběh některých interakcí i chování žen do určité míry ovlivňovat, a proto jsem se snažila tuto skutečnost reflektovat při samotném pozorování i při následné interpretaci získaných dat. Právě tuto reflektivní rovinu považuji za důležitou podmínku vyšší důvěryhodnosti zachycených situací.

Nedílnou součástí této techniky bylo vedení terénního deníku, do něhož jsem v průběhu i po návštěvách v nízkoprahovém centru zaznamenávala průběh pozorování, významné situace, interakce mezi uživatelkami a pracovníky, atmosféru v prostoru centra, kontext různých situací i vlastní průběžné reflexe. Terénní deník mi nesloužil pouze jako evidenční nástroj, ale jako prostředek reflexe. Umožňoval mi vracet se k jednotlivým situacím s odstupem, porovnávat je mezi sebou a sledovat, zda se určité jevy objevují opakovaně, nebo pouze nahodile. Zároveň mi pomáhal průběžně reflektovat vlastní interpretační rámec a uvědomovat si, jak může moje profesní i osobní zkušenost ovlivňovat způsob, jakým dění v terénu čtu a významově uspořádávám.

V průběhu docházení do centra jsem opakovaně zaznamenávala, že návštěvnost zařízení není stabilní, ale výrazně se proměňuje v závislosti na řadě okolností. Počet přítomných žen kolísal od situací, kdy v centru nebyla přítomna žádná uživatelka nebo pouze jedna žena, až po dny, kdy se v prostoru centra pohybovalo současně sedm žen. Vyšší návštěvnost byla patrná zejména v situacích, kdy byly ženy motivovány možnostmi získat materiální podporu, například v souvislosti s distribucí potravinové pomoci nebo s jinou konkrétní nabídkou centra. Tato proměnlivost ukazuje, že využívání služby není výrazem stabilního a pravidelného režimu, ale často spíše reakcí na aktuální potřebu, momentální nedostatek nebo bezprostřední ohrožení. Tato skutečnost je pro interpretaci dat důležitá, protože naznačuje, že zachycené situace odrážejí život v podmínkách vysoké nestability, nikoli ustáleného denního rytmu, a že kontakt se službou má často epizodický a situačně podmíněný charakter.

Významný vliv na provoz centra i na přítomnost žen měly rovněž vnější okolnosti, především klimatické podmínky. V chladnějším nebo deštivém počasí se zvyšoval zájem o využití centra jako teplého, relativně bezpečného a předvídatelného prostoru. Naopak v obdobích příznivějšího počasí byla návštěvnost zpravidla nižší. Tento poznatek nepovažuji za pouhou provozní zajímavost, ale za významný moment, který ukazuje, že využívání služby je úzce spojeno s bezprostředními podmínkami přežití. Potřeba tepla, sucha, klidu a ochrany před nepříznivým počasím zde nevystupuje pouze jako fyzická potřeba, ale jako součást širší potřeby bezpečí a dočasné stabilizace. Pozorování dále ukázalo, že ženy přicházely do centra v různých sociálních kontextech.

Některé přícházely samostatně, jiné v doprovodu partnerů. Přítomnost partnerů přitom nezůstávala neutrální, ale často ovlivňovala dynamiku prostoru, míru otevřenosti, způsob jejich interakce, i to, jak službu využívaly. V některých případech bylo možné vnímat partnerskou přítomnost jako zdroj orientace, opory nebo sdíleného přežívání. Muži ženám pomáhali, vzájemně se podporovali a spolupracovali například při vaření, praní nebo úschově věcí a v některých situacích se u nich projevovala i určitá ochranná role. V jiných případech se však přítomnost partnera naopak jevila jako faktor omezující autonomii ženy, její možnost samostatně komunikovat s pracovníky nebo formulovat a naplňovat vlastní potřeby. Opakovaně jsem pozorovala situace, kdy muži určovali průběh komunikace či dávali ženám různé pokyny, což naznačovalo, že partnerská přítomnost mohla v některých situacích oslabovat autonomii žen a zužovat jejich prostor pro samostatné vyjadřování vlastních potřeb a rozhodnutí. Tento ambivalentní charakter partnerských vztahů odpovídá i poznatkům z rozhovorů, podle nichž může vztah pro ženu bez domova představovat současně zdroj ochrany i zdroj další závislosti nebo ohrožení.

Jedním z nejvýraznějších zjištění bylo, že centrum pro ženy primárně fungovalo jako prostor k zajištění základních potřeb. Nejčastěji využívaly možnost osobní hygieny, praní prádla, převlékání, uložení osobních věcí do úschovných skříněk, přípravy nebo konzumace jídla, nabíjení mobilních telefonů a dočasného pobytu v teple. Tyto činnosti jsem však nevnímala pouze jako úkony, ale jako praktiky každodenní stabilizace. V podmínkách bezdomovectví totiž nejde jen o to se umýt, najíst nebo dobít telefon, ale o to zachovat si alespoň minimální míru důstojnosti, sebeúcty, sociální použitelnosti a kontroly nad prožíváním dne a životem. Například možnost vyprat si oblečení nebo osprchovat se nelze redukovat na hygienickou funkci. V širší rovině jde také o ochranu před sociálním zahanbením, o možnost pohybovat se mezi lidmi bez silného pocitu stigmatizace a o udržení alespoň částečné návaznosti na běžný sociální svět. Právě v této souvislosti jsem opakovaně pozorovala, že péče o tělo a oblečení byla pro některé ženy evidentně spojena s potřebou obnovit alespoň část vlastní důstojnosti. Po sprše, převlečení do čistého oblečení nebo vyprání věcí některé ženy působily viditelně klidněji, uvolněněji a otevřeněji. V několika případech bylo možné zaznamenat, že žena po příchodu do centra nejprve mlčky a soustředěně zamířila ke sprše nebo k praní, teprve poté usedla do společného prostoru, připravila si čaj a navázala komunikaci s pracovníci nebo s ostatními uživatelkami. Tento sled činností podle mého názoru ukazuje, že základní tělesné a materiální zajištění zde funguje nejen jako naplnění biologických potřeb, ale jako předpoklad psychického zklidnění.

Významným poznatkem bylo rovněž to, že ženy zpravidla využívaly dostupný čas v centru v určitém opakujícím se sledu. Nejprve směřovaly k činnostem spojeným se zajištěním základního tělesného a materiálního komfortu, tedy ke sprše, praní, převlečení, jídlu nebo vyřízení nejnaléhavější praktické potřeby. Teprve poté, pokud jim to čas a situace umožnily, přecházely k činnostem méně akutním, například k

odpočinku, sledování televize, neformální konverzaci, využití internetu nebo řešení širší nepříznivé životní situace. Tento sled aktivit interpretuji jako empiricky zachytitelný projev hierarchizace potřeb v každodenní realitě žen bez domova. Nejde přitom o mechanickou aplikaci Maslowova modelu, ale o konkrétní terénní zjištění, že bez alespoň částečného utišení základních potřeb se neotevírá prostor pro psychické uvolnění, vztahový kontakt ani orientaci na širší životní témata.

Na většině žen jsem současně opakovaně pozorovala výrazný časový tlak a stres spojený se snahou zvládnout v omezené otevírací době centra co nejvíce potřebných činností. Tento moment považuji za velmi podstatný, protože ukazuje, že naplňování základních potřeb neprobíhá v klidných a stabilních podmínkách, ale v režimu časově omezeného přežívání. Ženy často působily soustředěně, napjatě a funkčně zaměřeně na to, aby stihly hygienu, praní, jídlo, nabití telefonu, případně kontakt s pracovníkem. Tento tlak nelze chápat jen jako reakci na konkrétní provozní podmínky centra, ale jako odraz širší životní reality, v níž je značná část energie trvale vázána na zajišťování bezprostředních potřeb. Právě tím se potvrzuje, že dlouhodobý život v podmínkách bezdomovectví zužuje životní horizont na zvládání dneška a omezuje prostor pro plánování, výhled do budoucnosti, odpočinek i systematictější kroky směrem ke změně.

Z pozorování dále vyplynulo, že centrum plní také významnou sociální a vztahovou funkci. Ženy zde navazovaly neformální rozhovory, sdílely útržky svých každodenních zkušeností a upevňovaly dílčí podpůrné vazby. Současně však bylo patrné, že tyto interakce jsou často křehké, proměnlivé a zatížené opatrností. Některé ženy vstupovaly do kontaktu spontánně, jiné si držely odstup a pečlivě si chránily osobní hranice. Právě tato ambivalence dobře ukazuje, že centrum nelze chápat ani jako čistě materiální službu, ani jako plně bezpečný vztahový prostor pro všechny stejně. Spíše jde o místo, kde se u některých žen otevírá možnost dočasné vztahové přítomnosti, zatímco jiné zůstávají v opatrném, kontrolovaném kontaktu.

Zvláštní význam měl také mobilní telefon, internet a možnost nabíjení různých elektronických zařízení. Tyto aktivity by bylo zjednodušující chápat jen jako technické nebo komfortní služby. V prostředí bezdomovectví však představují důležitý nástroj kontaktu s institucemi, rodinou nebo přáteli a zároveň jako zdroj informací. Tím umožňují ženám udržovat alespoň částečnou návaznost na běžný sociální svět. V tomto smyslu se ukázalo, že digitální spojení není okrajovou potřebou, ale součástí podmínek sociálního fungování, orientace a vztahové kontinuity.

Celkově mi tak pozorování umožnilo porozumět tomu, že nízkoprahové denní centrum pro ženy bez domova nepředstavuje pouze místo výkonu jednotlivých služeb, ale komplexní stabilizační prostor, v němž se koncentrují základní tělesné, materiální, bezpečnostní i vztahové potřeby. Současně se však jasně ukázaly i limity této podpory. Centrum dokáže významně zmírnit dopady bezdomovectví, ale nedokáže samo

odstranit jeho strukturální příčiny. Potřeby dlouhodobé stability, jistoty a bydlení proto zůstávaly i přes význam služby v zásadní míře nenaplněny. Pozorování tak potvrdilo, že naplnění základních potřeb je důležitým předpokladem další stabilizace, nikoli však samo o sobě dostačujícím řešením procesu sociálního začleňování.

3.2 Analýza spisové dokumentace

Vedle rozhovorů a pozorování byla součástí této diplomové práce také analýza vybraných dokumentů nízkoprahového denního centra. Tento druh sběru dat jsem do výzkumu zařadila jako doplňkový zdroj poznání, protože mi umožnil nahlédnout problematiku potřeb žen bez domova z institucionální perspektivy. Dokumenty totiž zachycují, jak je situace uživatelky služby v rámci zařízení administrativně, odborně a organizačně strukturována, interpretována a dále zpracovávána.

Analýzovala jsem zejména záznamy z mapování nepříznivé sociální situace, individuální plány, vnitřní pravidla služby a vybrané pracovní postupy. Tento soubor dokumentů mi umožnil sledovat nejen to, jaké potřeby žen jsou v záznamech přímo pojmenovány, ale také způsob, jakým jsou jejich životní situace v rámci instituce zachycovány, uspořádávány a interpretovány. Prostřednictvím analýzy dokumentů jsem tak mohla lépe porozumět tomu, na jaké oblasti pracovníci zaměřují pozornost, jak jednotlivé obtíže žen strukturují a jak o nich v kontextu poskytované služby uvažují. Přínos analýzy dokumentů proto spatřuji v tom, že neukazuje pouze samotnou situaci žen bez domova, ale také způsob, jakým jí rozumí zástupci instituce a jak ji převádí do podoby odborné práce s užívatelkou. Dokumenty tak současně ukazují, které potřeby žen jsou v prostředí služby nejvíce zachytitelné a řešitelné. Při práci s dokumenty jsem tak nevycházela pouze z jejich obsahové roviny, ale zaměřovala jsem se také na jejich strukturu, jazyk, opakující se vzorce a jakým způsobem je životní situace žen převáděna do odborného a administrativního rámce sociální služby. Tímto způsobem bylo možné zachytit, jak instituce vytváří obraz klientky, její nepříznivé sociální situace i cílů podpory.

Analýza ukázala, že potřeby žen bez domova nejsou v dokumentech většinou zachyceny jako široce formulovaná životní témata, ale spíše jako konkrétní oblasti, které je možné v rámci služby pojmenovat a dále s nimi pracovat. Objevovala se zde například témata spojená s bydlením, vyřízením osobních dokladů, dávkami, hygienou, kontaktem s úřady, hledáním zaměstnání, dluhy, úschovou věcí, zasíláním pošty nebo udržováním kontaktu s dětmi. Z dokumentů bylo patrné, že potřeby žen jsou zapisovány především způsobem, který odpovídá praktickému fungování služby, což považuji za přirozený důsledek toho, jak sociální služba s životní situací klientky pracuje.

Současně se však ukazuje, že dokumentace nemůže zachytit celou složitost a hloubku její zkušenosti. Některé části životní situace jsou v ní popsány poměrně zřetelně, zatímco jiné zůstávají přítomny spíše v náznaku. Dokumenty instituce tak poskytují cenný vhled do toho, jak je nepříznivá situace žen v rámci služby odborně uchopována, ale současně ukazují i hranice tohoto uchopení. Komplexní zkušenost ženy bez domova je v dokumentaci zpravidla rozložena do několika administrativně a prakticky zvládnutelných oblastí a kroků. Tím dochází k určitému zpřehlednění situace, avšak současně i k jejímu částečnému zjednodušení. Například potřeba bezpečí se může v dokumentech objevit nepřímo skrze popis nestabilního nebo rizikového bydlení, potřeba vztahové opory skrze kontakt s dětmi nebo rodinou, potřeba důstojnosti skrze oblast hygieny a materiálního zajištění. Dokumentace tak často zachycuje spíše institucionálně přeloženou podobu potřeb než jejich plnou prožitkovou hloubku.

Zvlášť důležitým materiálem byly individuální plány. Tento dokument nelze chápat jako přímý a nezprostředkovaný hlas uživatelky, ačkoli z jejích potřeb a přání vychází. Ve skutečnosti jde o text vznikající na rozhraní dvou perspektiv: perspektivy klientky a perspektivy pracovníka, který její situaci zaznamenává v rámci metodiky služby. Individuální plán proto vždy odráží jak vyjádření samotné ženy, tak institucionální jazyk, způsob, jakým služba pracuje, a její reálné možnosti podpory. Individuální plány pro mě proto nebyly pouze zdrojem informací o potřebách klientek, ale také ukázkou toho, jak jsou tyto potřeby v prostředí služby zachycovány a proměňovány do podoby konkrétních a dosažitelných cílů. Právě zde se ukázalo, že potřeby žen jsou v dokumentech nejčastěji transformovány do oblasti krátkodobé nebo střednědobé stabilizace. Opakovaně se objevovala zejména témata spojená se zajištěním hygieny, stravy, dokladů, úschovy věcí a pošty, dávek, zdraví, základní orientace v institucích, kontaktu s úřady, případně hledání možností bydlení nebo zaměstnání. Dokumentace tak potvrzovala, že těžiště práce služby leží především v rovině stabilizační a podpůrné. To znamená, že služba reaguje zejména na akutní a prakticky uchopitelné oblasti nepříznivé situace, které lze v rámci nízkoprahového denního centra alespoň částečně ovlivnit.

Současně však analýza dokumentů ukázala, že právě tato stabilizační rovina má své limity. Dokumenty opakovaně zachycovaly situace, v nichž se určité problémy vracejí, aniž by bylo možné dospět k jejich rychlému nebo trvalému řešení. Nejvýrazněji se to projevovalo v oblasti bydlení, finanční nestability, dluhové problematiky, závislostního chování a širší životní nejistoty. Právě opakovanost některých záznamů považuji za mimořádně významnou. Naznačuje totiž, že nízkoprahové denní centrum sice dokáže účinně zmírňovat bezprostřední dopady bezdomovectví, ale jen omezeně zasahuje do jeho strukturálních příčin. Dokumentace tím nepřímo ukazuje napětí mezi komplexností potřeb žen a reálným dosahem služby.

Za důležitý poznatek považuji také to, že dokumenty velmi dobře zachycují ty oblasti, na které služba může přímo reagovat konkrétní pomocí nebo postupem. Nejčastěji šlo například o vyřízení dokladů, pomoc s dávkami, řešení hygieny, hledání bydlení, kontakt s úřady, úschovu nebo podporu při hledání zaměstnání. Naopak potřeby, které mají výrazně vztahový, citový nebo hluboce osobní charakter, se v dokumentech objevují méně otevřeně a bývají zachyceny spíše nepřímě. Může jít například o potřebu bezpečí, blízkosti, přijetí, vztahové opory, kontaktu s dětmi nebo o potřebu zachovat si důstojnost. To neznamena, že by tyto potřeby v životě žen nebyly důležité, ale spíše to ukazuje, že se hůře zapisují do úředního a pracovního jazyka služby. I tento poznatek považuji za významný, protože potvrzuje, že dokumentace služby je specifickým textem vznikajícím v institucionálním prostředí, který některé části zkušenosti zvýrazňuje, zatímco jiné zůstávají spíše v pozadí.

V analyzovaných dokumentech bylo zároveň patrné, že služba usiluje o podporu sociálního začleňování především prostřednictvím dílčích kroků, jako jsou stabilizace základních podmínek, zajištění hygieny a stravy, pomoc při kontaktu s institucemi, podpora při vyřizování administrativních záležitostí, pomoc s hledáním bydlení nebo zaměstnání a udržování kontaktu s návaznými zdroji pomoci. Tento způsob práce koresponduje s výpověďmi pracovníků i uživatelů a potvrzuje, že sociální začleňování je v rámci služby chápáno nikoli jako jednorázový výstup, ale jako proces vedený po malých navazujících krocích. Dokumentace v tomto směru ukazuje, že služba je zaměřena především na postupnou stabilizaci životní situace žen, nikoli na představu rychlé a jednoznačné změny.

Současně jsem v dokumentech vnímala určité napětí mezi tím, co je z pohledu služby žádoucí formulovat jako cíl, a tím, co je v životní realitě klientky skutečně dosažitelné. Některé cíle působily formálně srozumitelně a správně, avšak v průběhu času opakované návraty k těmto cílům naznačovaly, že cesta od identifikace problému k jeho reálnému řešení bývá v životě žen bez domova dlouhá, přerušovaná a silně závislá na faktorech, které služba sama nemůže zásadně ovlivnit. V tomto smyslu dokumentace potvrzuje i závěry z rozhovorů a pozorování: nízkoprahové denní centrum hraje významnou roli v oblasti zmírňování dopadů bezdomovectví, avšak jeho možnosti končí tam, kde chybí dostupné bydlení, širší návaznost služeb nebo stabilnější systémová podpora.

Celkově analýza dokumentů potvrdila, že nízkoprahové denní centrum hraje významnou roli při identifikaci a částečném naplňování potřeb žen bez domova, především v oblasti základní stabilizace jejich životní situace. Zároveň však odhalila, že institucionální zachycení těchto potřeb je vždy do určité míry strukturované a podmíněné možnostmi samotné služby. Dokumenty tak nepřinášejí jen informace o klientkách, ale i cenné poznání o tom, jak služba jejich situaci konstruuje, jaké formy podpory považuje za realizovatelné a kde sama naráží na hranice své působnosti. Právě v tomto

smyslu považuji analýzu dokumentů za významný zdroj dat, který vhodně doplnil rozhovory i pozorování a umožnil komplexněji porozumět rozdílu mezi reálnými potřebami žen bez domova a institucionálními možnostmi jejich podpory.

3.3 Tematické celky

V následujících podkapitolách představuji výsledky analýzy získaných dat prostřednictvím tematických celků vztažených k jednotlivým dílčím výzkumným otázkám. Základ interpretační části tvoří především rozhovory s uživatelkami služby a pracovníky nízkoprahového denního centra, které doplňuji ukázkami z výpovědí respondentů. Tyto citace slouží k tomu, aby ilustrovaly významové roviny jednotlivých témat a současně zachovaly vazbu na původní zkušenost respondentek a respondentů.

Vedle rozhovorů jsem však při interpretaci průběžně zohledňovala také poznatky získané z pozorování a z analýzy spisové dokumentace. Pozorování mi umožnilo zachytit každodenní fungování nízkoprahového denního centra v jeho přirozeném provozu, tedy způsob, jakým ženy služby skutečně využívají, jaké potřeby řeší bezprostředně po příchodu do zařízení, jak navazují kontakt s pracovníky i s ostatními klienty a jak se jejich chování proměňuje v závislosti na aktuální situaci. Analýza spisové dokumentace pak rozšiřovala porozumění o institucionalizovanou perspektivu služby, zejména o to, jaké životní okolnosti, potřeby, cíle a zakázky klientek byly v dokumentaci zachycovány a jaké oblasti podpory se v práci s ženami opakovaně objevovaly.

Ve výpovědích respondentů byly potřeby žen bez domova úzce spojovány se zkušeností nejistoty, významem vztahu k pracovníkům, limity poskytované služby i možnostmi sociálního začleňování. Podobně také poznatky z pozorování a analýzy dokumentace ukazovaly, že jednotlivé oblasti života žen nelze chápat odděleně, protože se vzájemně prolínají a podmiňují. Z důvodu přehlednosti a lepší interpretace jsem proto tyto významové roviny rozčlenila podle toho, ke které dílčí výzkumné otázce se vztahovaly nejvýrazněji. Přesto si uvědomuji, že jednotlivé tematické celky nejsou vzájemně izolované, ale tvoří provázaný celek, který odráží komplexnost životní situace žen bez domova i zkušenost pracovníků, kteří je podporují.

3.4 DVO1: Jaké jsou reálné potřeby žen bez domova navštěvujících zkoumané zařízení?

Ve vztahu k první dílčí výzkumné otázce jsem se zaměřila na to, jaké potřeby ženy bez domova samy popisují jako nejvýznamnější a jak tyto potřeby reflektují pracovníci

nížkoprahového denního centra. Při analýze se ukázalo, že potřeby žen bez domova nelze chápat jako oddělené nebo jednoduše vymežitelné oblasti. Ve výpovědích všech respondentů se jednotlivé potřeby vzájemně prolínaly a vytvářely komplexní obraz života v podmínkách bytové nejistoty, sociálního ohrožení a dlouhodobé nestability. To, co se na první pohled může jevit jako „základní“ nebo „materiální“ potřeba, v sobě ve skutečnosti neslo i význam důstojnosti, bezpečí, vztahové stability, psychické úlevy a možnosti vůbec uvažovat o změně.

Na základě interpretace dat jsem reálné potřeby žen bez domova uspořádala do pěti tematických celků: **(1) potřeba bydlení, bezpečného zázemí a soukromí; (2) potřeba základního tělesného, materiálního a hygienického zajištění a důstojnosti; (3) potřeba bezpečí, klidu a ochrany před ohrožením; (4) potřeba vztahové opory, blízkosti a kontaktu s dětmi; a (5) potřeba finanční stability a podmínek pro běžné fungování.** Toto členění nevzniklo mechanicky z otázek rozhovoru, ale na základě toho, jak ženy i pracovníci své zkušenosti významově uspořádávali.

Potřeba bydlení, bezpečného zázemí a soukromí

Nejvýraznějším tematickým celkem, který se objevoval napříč rozhovory s uživateli i pracovníky centra, byla potřeba stabilního bydlení. Z výpovědí žen bylo patrné, že bydlení pro ně nepředstavuje pouze střechu nad hlavou, ale především jistotu, klid, soukromí a možnost nebýt neustále ve střehu. Právě v tomto smyslu se bydlení neukazovalo jen jako technické řešení nepříznivé situace, ale jako základní podmínka důstojného a předvídatelného života. Respondentka RU1 například uvedla: *„Další důležitá věc je bydlení. Mít nějaké stabilní místo, kde bych mohla bezpečně spát a mít trochu klidu.“* V jiné části rozhovoru pak doplnila: *„V těchto chvílích si nejvíc uvědomuju, že mi nechybí jen jedna konkrétní věc, ale celkové zázemí, jistota a normální podmínky pro život.“* V její výpovědi se ukazuje, že bydlení vnímá jako základní předpoklad každodenní stability a vnitřního uklidnění. Podobně respondentka RU2 spojovala bydlení se soukromím, autonomií i možností nebýt existenčně závislá na druhém člověku. Výslovně uvedla: *„Nejvíce ze všeho mi chybí právě to, abych měla něco vlastního a nemusela být odkázaná na to, že musím bydlet s někým, s kým vlastně bydlet nechci.“* V jiné části rozhovoru pak dodala: *„Chybí mi tedy hlavně pocit bezpečí a toho, že si můžu o svém životě rozhodovat sama.“* V jejím případě tak potřeba bydlení nepředstavovala jen potřebu fyzického prostoru, ale také potřebu svobody, bezpečí, klidu a autonomie.

U respondentky RU3 získávala potřeba bydlení navíc silný vztahový a mateřský rozměr. Uvedla: *„Nemám své místo, kde bych mohla v klidu bydlet, cítit se bezpečně a opravdu si odpočinout.“* Současně velmi bolestně popisovala, že bez vlastního bydlení nemůže být více se svou dcerou, když řekla: *„Kdybych měla aspoň nějakou byt, tak by mohla přijet na víkend.“* Bydlení zde proto neznamená pouze zázemí pro ni samotnou, ale i podmínku možnosti znovu naplnit mateřskou roli.

Význam bydlení jako běžného a lidsky důstojného prostoru se silně objevil také u respondentky RU6, která řekla: *„Já bych si strašně přála zase normálně bydlet. Mít se kde okoupat, mít svou postel, stolek na televizi, nějaký svůj koutek, kde bych si mohla číst.“* Tato výpověď ukazuje, že za potřebou bydlení nestojí jen touha po přežití, ale i potřeba obvyčejnosti, rytmu a osobního prostoru. Také respondentka RU5 spojovala absenci zázemí s pocitem ponížení a závislosti, když uvedla: *„Nejtěžší je asi to ponížení... ten pocit, že jste pořád závislá na někom nebo na něčem.“* U této respondentky se tak potřeba bydlení jeví i jako potřeba nezávislosti a ochrany před dalším oslabením vlastní hodnoty.

Perspektiva pracovníků centra tuto interpretaci potvrzovala. Respondent RP1 uvedl, že se u žen často setkávají se situací, kdy *„měly partnera, ale rozešly se s ním a najednou nemají kam jít.“* Současně upozorňoval na *„nízký počet vhodného bydlení, vysoké ceny nájmu“* a na to, že bez dostupnějšího bydlení se situace žen řeší jen velmi obtížně. Respondent RP2 absenci sociálního nebo nízkonákladového bydlení označil přímo za *„největší bariéru sociálního začlenění.“* Také respondenti RP3 a RP4 uváděli, že mezi nejčastější a nejnaléhavější potřeby žen patří především zajištění bydlení. Současně uvedli: *„Nejčastěji se setkáváme se ženami, které jsou ohrožené ztrátou bydlení, nebo se ženami, které už přímo žijí na ulici.“*

Význam bydlení se potvrzoval i v pozorování. V běžném provozu centra se v rozhovorech žen i v jejich neformálních sděleních opakovaně vracelo téma, kde budou spát a kam bude možné se posunout dál. Opakovaně jsem zaznamenávala, že ženy po vyřešení bezprostředních potřeb, jako byly hygiena nebo jídlo, začaly s pracovníky otevírat právě otázky dalšího přespání, ubytovny, azylového domu nebo hledání bytu. V jednom případě klientka po vyprání věcí a jídle spontánně navázala rozhovor o tom, že se nechce vracet do prostředí, kde aktuálně pobývá, a hledala s pracovníci jinou možnost. Také analýza spisové dokumentace ukazovala, že oblast bydlení patřila mezi nejčastěji zaznamenávané okruhy práce s klientkami. Potřeba bydlení, bezpečného zázemí a soukromí se tak ukazuje jako ústřední životní potřeba, bez jejíhož naplnění ženy jen obtížně mohou stabilizovat další oblasti svého života.

Potřeba základního tělesného, materiálního a hygienického zajištění a důstojnosti

Další výrazný tematický celek spojoval potřebu stravy, tepla, ošacení, hygieny, tělesného komfortu a důstojnosti. V interpretační rovině se ukázalo, že tyto potřeby nelze chápat odděleně. Nejde jen o biologické minimum nebo praktickou pomoc, ale o základní podmínky, které ženám umožňují zvládnout den, nebýt zcela pohlceny okamžitou nouzí a uchovat si alespoň částečný pocit vlastní hodnoty.

Respondentka RU1 uvedla: *„Pro mě jsou teď nejdůležitější základní věci. Nejdůležitější je hlavně hygiena, možnost se osprchovat a vyprat si věci. Když člověk žije bez domova, není to samozřejmé a je to hodně důležité.“* V jiné části rozhovoru doplnila: *„Další*

důležitá věc je jídlo... a jídlo je samozřejmě základ. Často řeším tyto věci každý den.“ Z její výpovědi je patrné, že základní tělesné potřeby nejsou v jejím životě samozřejmostí, ale každodenně znovu řešenou otázkou. Velmi silně tuto rovinu popsala respondentka RU4, která uvedla: *„Když je člověk čistý, slušně oblečený a třeba i trochu namalovaný, hned se cítí víc jako člověk a ne tak, že je úplně na dně.“* Dále dodala: *„V každodenním životě mi nejvíc chybí takové ty obyčejné věci, které má většina lidí normálně doma a ani nad nimi nepřemýšlí. Pro mě je to hlavně sprcha, čisté oblečení a teplá postel.“* V její výpovědi se ukazuje, že hygiena a ošacení nejsou pouze tělesnou potřebou, ale prostředkem, kterým si žena uchovává důstojnost.

Podobně respondentka RU6 spojovala hygienu s důstojností a sociální přijatelností, když uvedla: *„Pro mě je teď nejdůležitější hygiena a taky chodit líp oblečená. To člověk hodně řeší, protože když je venku, tak je hned vidět, v jakém je stavu.“* Dále pak dodala: *„Mně záleží na tom, abych aspoň trochu vypadala normálně a cítila se důstojně.“* Také respondentka RU3 spojovala základní materiální zajištění se zvládnutím dne, když uvedla, že částečně má pocit naplnění potřeb tehdy, *„když se podaří být přes den venku, přijít sem, vyprat si věci, něco si zařídit a mít jistotu, že ten den nějak zvládnou.“* V jejím vyjádření se ukazuje, že materiální pomoc má i psychický význam, protože pomáhá ženě získat alespoň dočasný pocit, že den je zvládnutelný.

Také pracovníci tuto oblast potvrzovali jako velmi významnou. Respondent RP1 uvedl: *„Velmi důležitá je hygiena, tedy možnost se osprchovat, vyprat si věci, převléct se do čistého oblečení a také dostupnost menstruačních a hygienických pomůcek.“* Současně upozornil, že o některé potřeby si ženy obtížně říkají: *„O ty si ženy někdy stydí říct, i když je zřejmé, že je potřebují.“* Respondent RP2 doplnil, že některé ženy docházejí do zařízení *„jen kvůli zajištění základních životních potřeb, tedy tepla, stravy nebo osobní hygieny.“* Také respondent RP4 uvedl, že centrum reaguje *„nabídkou základních služeb, jako je strava, hygienické potřeby a také prostory na vaření.“* Respondent RP3 navíc tuto oblast zasadil do širšího rámce, když připomněl, že pracovnice má před sebou ženu, která *„žije na ulici nebo se potýká s nestabilním, nevyhovujícím bydlením“* a s tím se pojí *„každodenní realita, kterou si člověk, co to nezažil, často ani neumí úplně představit.“*

Také pozorování prokázalo, že ženy po příchodu do centra často nejprve směřovaly právě k hygieně, praní, šatníku, jídlu nebo teplému nápoji a teprve poté se více zapojovaly do rozhovoru. Opakovaně bylo patrné, že po zajištění základního tělesného komfortu působily klidněji a otevřeněji. Také analýza spisové dokumentace ukazovala, že hygiena, praní, šatník, potravinová pomoc a materiální zajištění patřily mezi opakovaně zaznamenávané oblasti podpory. Potřeba základního tělesného, materiálního a hygienického zajištění se tak ukazuje jako jedna z klíčových oblastí reálných potřeb žen bez domova, protože bez jejího alespoň částečného naplnění se jejich životní situace dále zužuje na bezprostřední přežívání a současně se oslabuje i jejich důstojnost.

Potřeba bezpečí, klidu a ochrany před ohrožením

Další významový celek představovala potřeba bezpečí, klidu a ochrany před ohrožením. Z interpretace rozhovorů vyplynulo, že bezpečí ženy bez domova nevnímají pouze jako ochranu před bezprostředním fyzickým násilím, ale mnohem šířeji jako možnost nebýt neustále ve střehu, nebýt vystavena chaosu, křiku, zneužívání nebo nejistotě, co se stane za další chvíli. Bezpečí se tak ve výpovědích neukazuje jen jako jedna potřeba vedle ostatních, ale jako základní podmínka psychického uvolnění a vůbec možnosti odpočívat.

Velmi silně tuto zkušenost popsala respondentka RU3, když o prostředí, v němž pobývá, uvedla: *„Večer je to hrozný, všichni tam řvou. Bordel dělají. Znásilňují se tam. Hrozný.“* Tato výpověď ukazuje, že pro ni nebezpečí není výjimečnou událostí, ale součástí každodenní reality. Podobně respondentka RU5 uvedla, že jí chybí možnost *„nemuset pořád čekat útok nebo problém“*. V jejím případě se ukazuje, že nejde jen o strach z konkrétní situace, ale o celkové nastavení života, v němž je člověk nucen být neustále ve střehu. Také respondentka RU2 spojovala bezpečí s možností rozhodovat sama o sobě, když uvedla: *„Chybí mi tedy hlavně pocit bezpečí a toho, že si můžu o svém životě rozhodovat sama.“* Respondentka RU6 pak popisovala narušení bezpečí i skrze každodenní zkušenost s okrádáním: *„Mě lidé, se kterými bydlím nebo kolem kterých jsem, okrádají.“* U respondentky RU1 se potřeba bezpečí objevovala ve spojení s neustálou nejistotou, když uvedla, že nejtěžší je pro ni, že *„nikdy přesně nevím, kde budu spát nebo jak bude vypadat další den.“*

Tuto interpretační rovinu potvrzovali i pracovníci. Respondent RP1 uvedl, že ženy jsou velmi často ohrožené různými formami násilí a že se u nich setkávají *„se sexuální násilím, partnerským násilím, ale i s krádežemi nebo jiným zneužíváním“*. Dále doplnil, že u žen bývá *„výraznější potřeba bezpečí, soukromí a citlivého přístupu“*. Respondent RP2 upozorňoval, že ženy si často hledají partnera proto, *„aby nebyly samy a aby se cítily bezpečněji“*. Tato formulace ukazuje ambivalentní rozměr potřeby bezpečí, protože vztah může být současně zdrojem ochrany i dalšího ohrožení. Respondent RP3 zdůraznil, že ženské bezdomovectví se velmi často vyznačuje zkušeností s násilím a že potřeba bezpečí bývá jednou z těch, které jsou *„obtížně vyslovované“* a vyplouvají na povrch až v individuálních rozhovorech. Také respondent RP4 uvedl, že ženy *„více řeší otázku bezpečí, zdravotní problémy a stabilitu bydlení“*.

Také pozorování ukazovalo, že pro některé ženy představuje centrum prostor dočasněho zklidnění a úlevy od prostředí, v němž běžně žijí. V několika situacích působily ženy po příchodu napjatě, ale po určité době v centru se začaly uvolňovat a více komunikovat. Také analýza spisové dokumentace ukazovala, že se v práci s klientkami opakovaně vracela témata nevyhovujícího bydlení, násilných partnerů, krizových situací a strachu. Potřeba bezpečí, klidu a ochrany před ohrožením se tak ukazuje jako

základní reálná potřeba, bez jejíhož naplnění se jen velmi obtížně otevírá prostor pro důvěru, odpočinek a další kroky směrem ke změně.

Potřeba vztahové opory, blízkosti a kontaktu s dětmi

Ve výpovědích žen bylo dále zřejmé, že bezdomovectví nepředstavuje pouze ztrátu materiálního zázemí, ale také oslabení vztahových jistot, narušení rodinných vazeb a prohlubující se osamělost. Potřeba vztahové opory se v jejich zkušenosti neukazovala jen jako potřeba sociálního kontaktu, ale jako hlubší potřeba nebýt na svou situaci sama, mít vedle sebe někoho, kdo poskytuje blízkost, porozumění a potvrzení vlastní hodnoty.

Respondentka RU1 uvedla: „V každodenním životě mi nejvíc chybí podpora. Chybí mi někdo, kdo by mi poradil, pomohl nebo jen byl vedle, když je těžké období.“ V závěru rozhovoru navíc dodala, že jedním z nejtěžších aspektů její situace je „stud, osamělost a strach z budoucnosti“. V její výpovědi se ukazuje, že vztahová opora není oddělitelná od celkového prožívání nejistoty. Také respondentka RU3 uvedla: „Nemám na co se těšit“. V jejím případě se ukazuje, že ztráta blízkých vztahů zasahuje i vztah k budoucnosti. Velmi silně se v rozhovorech objevovalo téma dětí. Respondentka RU3 popsala, že nemožnost být více se svou dcerou je pro ni „strašně těžká“ a že „kdybych měla aspoň nějakou byt, tak by mohla přijet na víkend.“ U ní se tak potřeba vztahové opory přímo propojuje s potřebou naplňovat mateřskou roli. Také respondentka RU2 vypověděla, že i omezená podpora blízkých má velký význam, když uvedla, že jí děti pomáhají něco hledat, takže „v tom nejsem úplně sama.“

Tuto interpretační rovinu výslovně potvrzovali i pracovníci. Respondent RP3 uvedl, že pokud by měl vybrat něco, co klientky odlišuje od klientů, je to právě „potřeba být se svými dětmi“. Respondent RP2 mezi důležitými potřebami žen jmenoval „potřebu kontaktu s dětmi, které byly odebrány“. Z interpretace rozhovorů zároveň vyplynulo, že potřeba blízkosti může mít i ambivalentní podobu. Respondent RP1 upozornil, že ženy často zůstávají i v násilných nebo jinak škodlivých vztazích, protože „potřeba nebýt sama je u některých žen velmi silná.“ Vztahová opora se tak neukazuje jen jako ochranný faktor, ale někdy i jako mechanismus, který ženy udržuje v závislosti nebo v nebezpečném prostředí.

Také pozorování podporovalo interpretaci, že centrum ženy nevyužívají jen k naplnění materiálních potřeb, ale i jako prostor sociálního kontaktu a vztahového ukotvení. Opakovaně bylo možné pozorovat, že po zajištění základních potřeb v centru zůstávaly, navazovaly rozhovory s pracovníky i s ostatními uživatelkami a sdílely své každodenní starosti. Také analýza spisové dokumentace zachycovala snahu pracovníků podporovat kontakt klientek s dětmi nebo rodinou. Potřeba vztahové opory, blízkosti

a kontaktu s dětmi se tak ukazuje jako významná součást reálných potřeb žen bez domova, která výrazně přesahuje rovinu materiální pomoci.

Potřeba finanční stability a podmínek pro běžné fungování

Posledním významným tematickým celkem byla potřeba finanční stability a podmínek pro běžné fungování. Ve výpovědích žen se ukazovalo, že peníze pro ně nepředstavují jen prostředek k zajištění jednotlivých věcí, ale základní podmínku jakékoli změny. Finanční nouze v jejich zkušenosti neznamena pouze nedostatek prostředků, ale i omezenou možnost rozhodovat o svém životě, hledat bydlení a plánovat budoucnost.

Respondentka RU2 tuto zkušenost vyjádřila velmi přímo, když uvedla: „*Všechno je drahé a z toho, co mám, se to prostě zařídit nedá.*“ Podobně respondentka RU3 uvedla, že jí nyní nejvíce brání v posunu hlavně bydlení a že „*jsme bez peněz.*“ Také respondentka RU6 ukazovala, že ani pravidelný příjem nemusí znamenat skutečnou stabilitu, když uvedla: „*Tím, že mám důchod, tak si můžu aspoň něco koupit. Není to tak, že bych byla úplně bez peněz. Ale problém je, že mě lidé, se kterými bydlím nebo kolem kterých jsem, okrádají.*“ V její výpovědi se ukazuje, že finanční jistota nespočívá jen v samotné existenci příjmu, ale i v možnosti s ním bezpečně disponovat.

Také pracovníci tuto oblast potvrzovali především ve vztahu k bydlení a zaměstnání. Respondent RP4 uvedl, že mezi nejčastější potřeby žen patří „*hlavně zajištění bydlení, nalezení práce a finanční stabilita*“. Respondent RP1 upozorňoval, že i když žena pracovat chce, bývá „*stejně velmi těžké najít bydlení, které by si mohla dovolit*“. Respondent RP2 pak zdůraznil potřebu „*dostupnějších pracovních možností*“.

Také pozorování i analýza spisové dokumentace ukazovaly, že finanční otázky se v životě žen vracejí opakovaně a mají velmi praktický dopad. V případě pozorování to byla potřeba využívání šatníku a potravinové banky, které ukazovaly na zhoršení finanční situace. V dokumentech se potřeba finanční stability opakovaně vyskytovala ve formě potřeby zaměstnání, vyřízení dávek apod. Potřeba finanční stability se tak ukazuje jako významná, protože bez ní ženy jen obtížně mohou překročit rovinu každodenního přežívání a začít budovat stabilnější životní podmínky.

3.4.1 Odpověď na DVO1: Jaké jsou reálné potřeby žen bez domova navštěvujících zkoumané zařízení?

Na první dílčí výzkumnou otázku „**Jaké jsou reálné potřeby žen bez domova navštěvujících zkoumané zařízení?**“ mohou odpovědět, že tyto potřeby mají komplexní, vzájemně provázaný a vícevrstevnatý charakter. Neomezují se pouze na materiální rovinu, přestože právě základní životní potřeby se ve výpovědích objevovaly velmi výrazně.

Jako nejvýznamnější se ukázaly (1) potřeba bydlení, bezpečného zázemí a soukromí; potřeba základního tělesného, materiálního a hygienického zajištění a důstojnosti; (2) potřeba bezpečí, klidu a ochrany před ohrožením; (3) potřeba vztahové opory, blízkosti a kontaktu s dětmi; a (4) potřeba finanční stability a podmínek pro běžné fungování.

Současně se ukázalo, že tyto potřeby nelze chápat odděleně ani jako pouhý součet jednotlivých deficitů. Ve zkušenostech žen se navzájem prolínají a podmiňují. Nenaplněná potřeba bydlení narušuje pocit bezpečí, soukromí, možnost odpočinku i kontakt s dětmi. Nedostatek základního tělesného a materiálního zajištění se netýká pouze tělesné stránky života, ale také důstojnosti, sebeobrazu a možnosti pohybovat se mezi lidmi bez studu. Absence bezpečí vede k trvalému napětí, vyčerpání a oslabení psychické stability. Nenaplněné vztahové potřeby prohlubují osamělost a pocit ztráty. Reálné potřeby žen bez domova tak vystupují jako propojený celek, který odráží jejich každodenní zkušenost s nejistotou, ztrátou zázemí, oslabením důstojnosti a omezenými možnostmi změny.

3.5 DVO2: Jak ženy bez domova vnímají služby poskytované tímto centrem?

Ve vztahu k druhé dílčí výzkumné otázce jsem se zaměřila na to, jak ženy bez domova samy rozumějí službám poskytovaným nízkoprahovým denním centrem a jaký význam této zkušenosti přisuzují. Z interpretace rozhovorů vyplynulo, že ženy nevnímají centrum pouze jako místo, kde lze získat konkrétní materiální pomoc, ale jako prostor, který v jejich každodenní nejistotě nabývá širšího významu. Ve své zkušenosti jej chápou jako místo úlevy, zklidnění, přijetí, praktické opory a částečné stabilizace. Současně se ukázalo, že účinnost služby většinou nespojují s úplným vyřešením své životní situace, ale spíše s tím, že díky ní lépe zvládají běžný den, udržují si základní důstojnost a někdy se mohou posunout alespoň o malý krok dál.

Nesoustředila jsem se pouze na to, jaké služby ženy využívají, ale především na to, jak o této zkušenosti mluví, jaký význam jí přisuzují a jak se tato zkušenost propojuje s jejich širší životní situací. Získaná data jsem uspořádala do pěti tematických celků: **(1) centrum jako místo zajištění základních potřeb a každodenní úlevy; (2) centrum jako bezpečný, klidný a přijímající prostor; (3) centrum jako zdroj praktické podpory při řešení životní situace; (4) účinnost služby jako pomoc po malých krocích; a (5) limity centra z pohledu uživatelék.**

Centrum jako místo zajištění základních potřeb a každodenní úlevy

První výrazný tematický celek ukázal, že ženy vnímají centrum jako místo, kde mohou naplnit základní potřeby, které v jejich běžném životě nejsou samozřejmé. Nešlo přitom jen o jednotlivé úkony, jako je sprcha, jídlo, praní nebo šatník. V jejich zkušenosti tyto služby znamenaly víc: představovaly krátkodobé vystoupení z každodenní nejistoty, tělesného nepohodlí, únavy a stresu. Právě v tom se ukazuje, že základní služby centra nemají pouze praktický, ale i psychický a existenciální význam.

Respondentka RU1 popsala centrum slovy: *„Často jdu do nízkoprahového denního centra. Tam si můžu dát sprchu, vyprat si věci, dostanu něco k jídlu a můžu si na chvíli odpočinout v teple.“* V její výpovědi se ukazuje, že centrum pro ni nepředstavuje jen soubor služeb, ale prostor, kde se na chvíli přerušuje tlak každodenního přežívání. Také respondentka RU3 zdůraznila úlevný rozměr této zkušenosti, když uvedla: *„Pro mě byla velká úleva už to, že jsem mohla přijít do centra, osprchovat se, dát si něco k jídlu, vyprat si věci a na chvíli být v teple a klidu.“* V jejím vyjádření je patrné, že možnost *„být v teple a klidu“* má pro ni význam nejen tělesný, ale i psychický. Podobně respondentka RU4 uvedla: *„Nejčastěji využívám hlavně sprchu, praní, šatník a možnost dát si teplé jídlo.“* Svou zkušenost dále rozvinula slovy: *„Nejužitečnější je pro mě určitě hygiena, teplé jídlo a taky možnost na chvíli posedět v teple.“* Z její výpovědi vyplývá, že základní pomoc nevnímá jako něco samozřejmého nebo okrajového, ale jako jeden z hlavních způsobů, jak zvládnout běžný den a necítit se úplně na dně.

Také respondentka RU6 popsala tuto oblast jako zásadní, když uvedla: *„Nejčastěji využívám sprchu, praní, šatník a taky možnost teplého jídla. To jsou pro mě asi ty nejdůležitější věci, protože bez toho se člověku venku funguje opravdu těžko.“* V jejím případě se centrum ukazuje jako podmínka alespoň minimálně snesitelného fungování. Podobný význam měla služba i pro respondentku RU5, která řekla: *„Je to místo, kde si můžu něco zařídit, trochu se srovnat a neřešit pořád jen průsery.“* Tato formulace ukazuje, že žena nevnímá centrum pouze jako místo pomoci, ale jako prostor, v němž lze alespoň částečně obnovit vnitřní rovnováhu a znovu získat určitou orientaci v rozpadlé každodennosti. Také respondentka RU2, která ve svém rozhovoru silně zdůrazňovala potřebu klidu, vnímala centrum jako místo, kde se *„cítí dobře“*, což v kontextu její výpovědi znamenalo i možnost na chvíli si odpočinout od prostředí, které jí jinak neumožňuje prožívat běžný klid.

Tuto rovinu však nepotvrzovaly jen ženy samotné, ale i pracovníci centra. Respondent RP1 uvedl: *„V praxi reagujeme hlavně tím, že nabízíme možnost přípravy stravy, hygieny, hygienických pomůcek a základního zázemí.“* V jeho výpovědi se ukazuje, že pracovník rozumí této pomoci jako základní stabilizační rovině služby. Nejde tedy jen o servis, ale o vytvoření minimálních podmínek, bez nichž nelze navazovat další práci. Podobně respondent RP2 uvedl, že některé ženy docházejí do zařízení *„jen kvůli zajištění základních životních potřeb, tedy tepla, stravy nebo osobní hygieny“*. Také

respondent RP4 popsal, že centrum reaguje „*nabídkou základních služeb, jako je strava, hygienické potřeby a také prostory na vaření*“. Důležitou interpretační rovinu přináší i respondent RP3, který sice nehovoří přímo o jídle nebo sprše, ale upozorňuje na širší kontext této pomoci, když říká: „*Pořád mám na paměti, že naproti mne sedí žena, která žije na ulici nebo se potýká s nestabilním, nevyhovujícím bydlením*“. Právě v této perspektivě se ukazuje, že pracovníci nevnímají základní služby jako technické úkony, ale jako odpověď na životní realitu žen, v níž ani základní tělesné potřeby nejsou samozřejmostí.

Význam této tematické roviny potvrzovalo i pozorování. Opakovaně jsem zaznamenávala, že ženy po příchodu do centra nejprve směřovaly k naplnění základních potřeb a teprve poté se více zapojovaly do rozhovoru nebo dalších aktivit. V jednom případě přišla klientka do centra zjevně promrzlá, bez delšího kontaktu s okolím zamířila ke sprše a teprve po převlečení do čistého oblečení navázala delší rozhovor s pracovníci. V jiném případě žena nejprve řešila možnost vyprání věcí, poté si připravila čaj a až následně otevřela téma, které potřebovala a chtěla řešit. Opakovaně bylo patrné, že po zajištění základní hygieny, jídla nebo tepla ženy viditelně zpomalily, zklidnily se a byly ochotnější komunikovat. To naznačuje, že naplnění základních potřeb zde fungovalo jako předpoklad dalšího kontaktu i schopnosti mluvit o hlubších problémech.

Také analýza spisové dokumentace tuto interpretační linii potvrzovala. Ve spisech se opakovaně objevovaly záznamy o hygieně, praní, šatníku, potravinové pomoci nebo o podpoře při zvládání základního denního fungování. Z dokumentace bylo patrné, že tyto úkony nejsou pracovníky chápány jako okrajové, ale jako důležitá součást podpory, na kterou často teprve navazuje další sociální práce. Centrum se tak v této rovině ukazuje jako místo každodenní úlevy, které ženám pomáhá alespoň na chvíli vystoupit z režimu pouhého přežívání.

Centrum jako bezpečný, klidný a přijímající prostor

Druhý tematický celek ukázal, že ženy nevnímají centrum jen jako místo, kde lze něco získat nebo vyřídit, ale také jako prostor, kde mohou alespoň na chvíli zažít klid, přijetí a pocit bezpečí. V interpretační rovině se ukazuje, že právě tato zkušenost je pro mnohé ženy stejně důležitá jako materiální pomoc samotná. Centrum pro ně nepředstavuje pouze funkční službu, ale i prostředí, které se liší od běžné reality jejich života. Zatímco mimo službu jsou často vystaveny chaosu, napětí, ohrožení nebo odsuzování, v centru zažívají prostor, v němž mohou na chvíli polevit.

Tento význam vyjadřovala například respondentka RU4, která uvedla: „*V centru se cítím dobře, protože jste tu na mě hodní a člověk tady nemá pocit, že někam nepatří*.“ Dále dodala: „*Člověka uklidní už jen to, že s ním někdo mluví slušně, bez odsuzování a že tu může na chvíli být v klidu*.“ V její výpovědi se ukazuje, že přijetí zde neznamena

jen příjemné chování personálu, ale zkušenost, že žena nemusí být stále v obranné pozici. Také respondentka RU5 popsala centrum slovy: *„Většinou dobře. Ne úplně tak, že bych tu hned všechno vyklopila, to ne. Já jsem opatrná. Ale cítím se tady líp než na spoustě jiných míst. Člověk tu není pořád pod tlakem.“* V jejím vyjádření je důležité, že pocit bezpečí není absolutní ani samozřejmý, ale o to významnější je i jeho částečná přítomnost. Právě tím se ukazuje, jak silně ženy porovnávají prostředí centra s prostorem, v němž běžně žijí.

Podobně respondentka RU6 uvedla: *„Cítím se tam dobře. Všichni jsou na mě hodní, nikdo mě neodsuzuje a člověk tam nemá pocit, že někam nepatří.“* Ve stejné linii pokračovala, když řekla: *„Je tam taková klidná a lidská atmosféra. Člověk se tam necítí nepříjemně.“* U respondentky RU2 se tento význam ukazoval spíše nepřímě, když zdůrazňovala, že se v centru *„cítí dobře“* a že tam nachází více klidu než v prostředí, v němž jinak žije. Také respondentka RU1 popisovala centrum jako místo, kde si může *„na chvíli odpočinout v teple“*, což v kontextu její výpovědi neznamená jen fyzický komfort, ale i dočasné psychické zklidnění. Respondentka RU3 pak spojovala službu s úlevou právě proto, že zde může být *„v teple a klidu“*, což v její situaci znamená dočasný odchod z prostředí permanentní nejistoty.

Tuto rovinu potvrzovali i pracovníci centra, i když ji formulovali spíše z profesní perspektivy. Respondent RP1 uvedl, že je velmi důležité, aby klientka *„cítěla se ve službě bezpečně a věděla, že respektujeme její rozhodnutí“*. Respondent RP3 pak výslovně uvedl: *„Myslím, že dopad služby může být významný, pokud klientka cítí, že je v prostoru, kde jí někdo naslouchá a bere ji vážně. Už to samo o sobě může být stabilizační.“* Z těchto výpovědí je patrné, že pracovníci sami rozumějí bezpečí a přijetí jako významné součásti účinnosti služby. Také respondent RP4 zdůraznil, že klíčové je *„naslouchat klientce, respektovat její tempo, být spolehlivý a poskytovat podporu bez nátlaku“*. V profesní reflexi se tak potvrzuje, že klidné, nenátlakové a respektující prostředí není jen doplňkem služby, ale jednou z jejích podstatných kvalit.

Také pozorování tuto interpretační rovinu silně podporovalo. V kontaktu mezi pracovníky a klientkami bylo opakovaně patrné, že ženy po příchodu do centra často působily napjatě nebo uzavřeně, ale po určité době v prostoru se začaly uvolňovat, navazovat kontakt a více komunikovat. V několika situacích bylo možné sledovat, že i běžné oslovení jménem, nabídnutí čaje nebo klidný tón rozhovoru vedly ke zřetelnému zklidnění. V jednom případě žena po příchodu nejprve jen mlčky seděla a rozhlížela se po prostoru, ale po chvíli sama navázala rozhovor s pracovníci a otevřela osobnější téma. To naznačuje, že přijetí a pocit bezpečí zde nejsou abstraktní kvality, ale něco, co ženy skutečně prožívají a co ovlivňuje jejich ochotu zůstat v kontaktu.

Také analýza spisové dokumentace naznačovala, že některá citlivá témata se objevují až v delším kontaktu, což nepřímě ukazuje, že centrum pro ženy postupně získává význam bezpečnějšího prostoru. Centrum se tak v této rovině ukazuje nejen jako

místo poskytování služeb, ale i jako prostor, v němž žena může alespoň na chvíli zažít, že není redukována jen na svůj problém, ale je přijímána jako člověk.

Centrum jako zdroj praktické podpory při řešení životní situace

Vedle zajištění základních potřeb a psychické úlevy ženy vnímaly centrum také jako místo, které jim pomáhá orientovat se v jejich životní situaci a zvládat konkrétní praktické problémy. V jejich výpovědích se opakovala zkušenost, že pracovníce a pracovníci centra nepomáhají jen „tady a teď“, ale i v oblastech, které samy vnímají jako složité, nepřehledné a vyčerpávající. V interpretační rovině se ukazuje, že praktická pomoc pro ženy neznamená pouze získání informace nebo vyřízení určité záležitosti, ale také dočasné převzetí části zátěže, kterou už samy nejsou schopné nést bez podpory. Význam služby tak nespočívá jen v konkrétním výsledku, ale i v tom, že žena nezůstává sama v situaci, která ji přesahuje.

Respondentka RU1 uvedla: *„Kromě toho využívám i pomoc pracovníků, když potřebuji poradit s dávkami, úřady, bydlením nebo jinými věcmi, které sama často nezvládám řešit.“* V jejím vyjádření se centrum ukazuje jako místo, kde neleží celá tíha řešení problémů pouze na ní samotné. Praktická pomoc zde nemá podobu pouhého předání rady, ale i určitého sdílení odpovědnosti v situaci, kdy se žena ve vlastní životní situaci přestává orientovat. Také respondentka RU3 řekla: *„Velký význam pro mě má i to, že mi tady pomáhají hledat inzeráty na byty a práci.“* Ve stejné souvislosti dodala: *„Sama bych se v tom často těžko orientovala a člověk už je z toho všeho unavený.“* Právě tato formulace ukazuje, že význam služby nespočívá jen v samotné informaci, ale i v tom, že centrum do určité míry kompenzuje vyčerpání, zmatek a oslabenou schopnost ženy dávat své situaci řád.

Také respondentka RU6 zdůraznila význam konkrétní pomoci, když uvedla: *„Pomohli mi vyřídit občanský průkaz, což bylo důležité. Už mi jednou pomohli najít bydlení a teď mi pomáhají znovu.“* V její výpovědi se ukazuje, že praktická podpora centra není vnímána jako jednorázový zásah, ale jako opakovaná opora v situacích, které sama nedokáže zvládnout bez pomoci druhých. Podobně respondentka RU4 popsala význam centra slovy: *„Centrum má v mém současném životě hodně důležitou roli, protože když něco potřebuju, tak se mi tady vždycky snaží pomoci.“* Dále dodala: *„Je pro mě důležité už jen to, že na to nejsem úplně sama a že existuje místo, kam můžu přijít, když je nejhůř.“* V jejím pojetí se praktická pomoc neodděluje od pocitu opory. Pomoc je zde účinná i proto, že žena nemusí situaci nést sama.

Také respondentka RU5 vnímala centrum jako opěrný bod při zvládání složitých situací, když uvedla: *„Centrum je pro mě takový opěrný bod. Neříkám, že mi vyřeší celý život, to ne. Ale je to místo, kde si můžu něco zařídit, trochu se srovnat a neřešit pořád jen*

průsery.“ V její výpovědi se ukazuje, že praktická podpora má i význam organizační a stabilizační. Nejde jen o to, že jí někdo poradí, ale že se její situace alespoň na chvíli stává uchopitelnější.

Tuto rovinu potvrzují i výpovědi pracovníků. Respondent RP1 uvedl, že centrum reaguje na potřeby žen například tím, že *„doprovázíme klientky na úřady nebo k lékaři, zapůjčujeme telefon ke kontaktování dětí a rodinných příslušníků a předáváme kontakty na lékaře, bydlení nebo práci“*. Jeho výpověď ukazuje, že pracovníci sami chápou praktickou pomoc jako důležitou součást podpory, která ženám zprostředkovává přístup k institucím a systémům, jež jsou pro ně jinak obtížně dosažitelné. Také respondent RP4 zdůraznil, že centrum nabízí *„individuální konzultace a podporu při hledání práce a bydlení“*. V jeho vyjádření je patrné, že tato pomoc není chápána jen jako administrativní servis, ale jako způsob, jak ženu provést situací, která je pro ni sama příliš zatěžující nebo složitá. Důležitou rovinu přináší i respondent RP3, když zdůrazňuje, že pomoc musí vycházet z konkrétní situace konkrétní ženy a že *„důležité je pro nás, aby ta pomoc nebyla mechanická, ale opravdu navázaná na její konkrétní životní situaci“*. Praktická podpora se tak neukazuje jako neutrální technický výkon, ale jako individualizovaná forma pomoci, která respektuje životní realitu klientky.

Také pozorování tuto interpretaci podporovalo. V centru jsem opakovaně zaznamenávala situace, kdy žena po základní stabilizaci dne usedla s pracovníci k počítači a společně procházely nabídky bydlení nebo pracovních míst. V jiném případě pracovníce telefonicky ověřovala informaci ohledně služby či kontaktu a klientka po celou dobu čekala vedle ní, zjevně s úlevou, že na jednání není sama. Opakovaně bylo patrné i to, že ženy samy přicházely s konkrétními praktickými otázkami, ale zároveň potřebovaly, aby s nimi někdo situaci rozebral a pomohl jim ji uchopit krok po kroku. V tomto smyslu se centrum ukazovalo nejen jako místo, kde lze něco vyřídit, ale jako prostor, kde se složitá situace stává alespoň částečně sdílenou a tím i snesitelnější.

Také analýza spisové dokumentace tuto významovou rovinu potvrzovala. Opakovaně se v ní objevovaly záznamy o pomoci s doklady, dávkami, hledáním práce, kontaktováním institucí či řešením bydlení. Z dokumentace bylo patrné, že praktická pomoc tvoří stabilní a opakující se součást práce s klientkami. Centrum se tak ukazuje nejen jako místo úlevy, ale i jako praktický opěrný bod, který ženám pomáhá alespoň částečně strukturovat jinak přetěžující a nepřehlednou životní situaci.

Účinnost služby jako pomoc po malých krocích

Z rozhovorů vyplynulo, že ženy bez domova většinou nevnímají účinnost služby jako úplné nebo rychlé vyřešení své situace. Mnohem častěji ji chápou jako pomoc, která jim umožňuje zvládnout každodennost, udržet se „nad vodou“ a někdy se posouvat po malých krocích. Právě tento způsob porozumění účinnosti odpovídá jejich

životní zkušenosti, v níž je změna nejistá, pomalá a často jen částečná. Účinnost služby se tak v jejich výpovědích neukazuje jako definitivní obrat, ale spíše jako dočasné oslabení chaosu, větší míra stability a znovuzískání pocitu, že něco lze ještě ovlivnit.

Respondentka RU1 tuto zkušenost vyjádřila velmi přesně, když uvedla: *„Neznamená to, že by se můj život úplně vyřešil, ale centrum mi pomáhá dělat malé kroky k větší stabilitě.“* V její výpovědi se ukazuje, že sama nevztahuje účinnost služby k představě úplného řešení, ale k možnosti postupného posunu. Důležité zde není dosažení konečného cíle, ale to, že žena znovu získává zkušenost alespoň částečné pohyblivosti situace. Podobně respondentka RU3 uvedla: *„Ještě to není tak, že bych už měla všechno vyřešené, ale aspoň mám pocit, že se něco děje a že se moje situace může někam posunout.“* V jejím vyjádření je významné právě to, že účinnost služby nespočívá jen v objektivním výsledku, ale i v subjektivní zkušenosti, že život není úplně bezvýchodný a nehybný.

Také respondentka RU5 popsala význam služby slovy: *„Pomohla mi hlavně v tom, že se člověk úplně nerozsype.“* Tato formulace je interpretačně velmi silná, protože ukazuje, že účinnost zde neznamená zlepšení v běžném slova smyslu, ale zabránění dalšímu propadu. Služba je v její zkušenosti účinná tehdy, když pomáhá udržet alespoň základní psychickou a životní soudržnost. Podobně respondentka RU2 zdůraznila psychický účinek služby, když řekla: *„Pomoc centra mi pomohla hlavně v tom, že se cítím psychicky lépe.“* U této respondentky se účinnost služby ukazuje méně jako konkrétní sociální změna a více jako zmírnění vnitřního napětí a každodenní zátěže.

Také pracovníci centra chápali dopad služby spíše jako proces stabilizace než jako jednorázové řešení. Respondent RP2 uvedl, že dopad služby je *„velmi individuální“*, protože některé klientky v nepříznivé situaci zůstávají dlouho, zatímco jiné si *„s naší pomocí dokážou nový způsob života nastartovat“*. Podobně respondent RP1 zdůraznil, že dopad služby je významný hlavně *„v oblasti zdraví a hygieny“* a dále při obnově dokladů, finanční podpory a pocitu bezpečí. Také respondent RP3 uvedl, že *„změna se někdy pozná už podle toho, že klientka více mluví, více důvěřuje nebo otevřeněji popisuje svou situaci“*. Respondent RP4 pak doplnil, že změna se projevuje i tím, že *„klientka začne aktivněji řešit bydlení, práci nebo své každodenní potřeby“*. V profesní reflexi se tak potvrzuje, že účinnost služby není chápána jako definitivní proměna, ale jako sled drobných, ale významných posunů.

Tato rovina byla patrná i v pozorování. V běžném provozu centra nebyly zřetelné dramatické zlomy, ale spíše drobné posuny. U některých žen bylo možné opakovaně sledovat, že nejprve využívaly pouze základní služby, později však začaly samy otevírat další témata, například bydlení, práci nebo kontakt s rodinou. V jednom případě klientka po několika návštěvách využívala téměř výhradně hygienu a jídlo, ale později sama iniciovala rozhovor o možnostech ubytování. Také analýza dokumentace ukazovala, že práce s klientkami byla často vedena postupně, přes dílčí cíle a navazující kroky, nikoli jako jednorázové řešení. Účinnost služby se tak v této rovině ukazuje

především jako schopnost udržet otevřenou možnost změny, i když tato změna přichází pomalu, nejistě a jen po částech.

Limity centra z pohledu uživatelék

Ve výpovědích žen se však současně ukazovalo, že služba má své hranice. Respondentky většinou nevnímaly centrum kriticky ve smyslu selhání pracovníků, ale spíše realisticky rozlišovaly mezi tím, co jim služba skutečně dává, a tím, co už přesahuje její možnosti. V jejich zkušenosti tak centrum nepředstavuje řešení celé životní situace, ale důležitou oporu v podmínkách, které zůstávají strukturálně i dlouhodobě velmi obtížně změnitelné. Právě v tom se ukazuje, že ženy službu nevnímají naivně nebo idealizovaně, ale jako něco, co pomáhá zmírnit tíhu situace, nikoli ji samo vyřešit.

Respondentka RU1 tuto hranici popsala velmi přesně, když uvedla: *„Jsou to ale spíš základní a krátkodobé věci. Ty důležitější potřeby, jako je stabilní bydlení, větší jistota nebo dlouhodobější opora, zůstávají pořád nenaplněné.“* V její výpovědi se ukazuje, že rozdíl mezi krátkodobou pomocí a hlubší životní změnou sama velmi citlivě vnímá. Podobně respondentka RU2 uvedla: *„Problém není v centru, ale v tom, že moje hlavní potíže je bydlení, a to je něco, co mi žádná taková služba sama úplně vyřešit nemůže.“* Tato formulace je interpretačně důležitá tím, že ukazuje, jak sama žena odlišuje kvalitu služby od objektivních limitů její působnosti. Podobně respondentka RU3 řekla: *„Vím, že centrum mi pomáhá hledat inzeráty a radí mi, ale samo mi ten byt dát nemůže.“* Také respondentka RU5 upozornila na potřebu větší návaznosti, když uvedla, že by centrum potřebovalo *„více návaznosti na bydlení a na konkrétní kroky ven z té situace“*. U respondentky RU6 se limity služby ukazovaly zejména ve vztahu k bydlení a nedostatku financí, protože ani opakovaná pomoc sama o sobě neodstraňuje prostředí, do něhož se žena po odchodu z centra vrací.

Také pozorování tuto interpretační rovinu podporovalo. Opakovaně bylo patrné, že ačkoli centrum umí zmírnit akutní tlak dne a vytvořit prostor klidu, po odchodu ze služby se ženy znovu vracejí do prostředí, které zůstává nejistě, neklidné a často ohrožující. Tento kontrast byl patrný například u žen, které po klidném pobytu v centru samy mluvily o tom, že se večer vracejí do squatu, stanu nebo do provizorního soužití, které nevnímají jako bezpečné ani přijatelné. V tomto smyslu se ukazuje, že centrum dokáže na několik hodin změnit kvalitu prožívané situace, ale nemůže samo změnit její základní rámec.

Také analýza spisové dokumentace potvrzovala, že i při opakované podpoře zůstávají některé klíčové oblasti, zejména bydlení, finanční stabilita a dlouhodobější životní změna, jen obtížně řešitelné. Ve spisech bylo patrné, že práce s klientkami se často vrací k týmž problémům, aniž by bylo možné dospět k rychlému a trvalému řešení. Limity centra se tak z pohledu uživatelék ukazují jako hranice služby, která je

důležitá a podpůrná, ale sama nemůže nahradit chybějící systémové a dlouhodobé zázemí.

3.5.1 Odpověď na DVO2: Jak ženy bez domova vnímají služby poskytované tímto centrem?

Na druhou dílčí výzkumnou otázku „**Jak ženy bez domova vnímají služby poskytované tímto centrem?**“ mohu odpovědět, že ženy vnímají nízkoprahové denní centrum jako významný opěrný bod ve své každodenní nejistotě. Nechápu je pouze jako instituci poskytující jednotlivé služby, ale jako místo, které jim pomáhá alespoň dočasně zmírnit tlak jejich životní situace. Centrum pro ně představuje prostor, kde si mohou zajistit základní potřeby, jako jsou hygiena, jídlo, teplo nebo ošacení, ale současně také místo klidu, přijetí, bezpečí a psychické úlevy.

Z interpretace výpovědí vyplynulo, že význam služby ženy nespojují jen s konkrétní materiální pomocí, ale i s tím, že zde nejsou odmítány, mohou zažít respektující přístup a alespoň na chvíli vystoupit z prostředí, které je jinak zatíženo nejistotou, napětím a často i ohrožením. Důležitou součástí jejich zkušenosti je rovněž praktická podpora při řešení životní situace, protože centrum jim pomáhá orientovat se v problémech, které samy často vnímají jako příliš složité, nepřehledné nebo vyčerpávající. V tomto smyslu služba neznamena jen pomoc něco vyřídit, ale i zkušenost, že na některé věci nemusí být úplně samy.

Současně se ukázalo, že ženy nevnímají účinnost služby jako úplné vyřešení své nepříznivé situace. Mnohem častěji ji chápou jako pomoc, která jim umožňuje lépe zvládat každodenní život, udržet si základní důstojnost, psychicky se nezhroutit a někdy udělat alespoň malý krok směrem ke změně. Zároveň si však uvědomují limity centra, zejména v oblasti bydlení, finanční stability, závislosti a dlouhodobější návazné podpory. Službu tedy vnímají jako důležitou a smysluplnou, nikoli však všemocnou. V jejich zkušenosti centrum představuje spíše místo částečné stabilizace a opory než nástroj úplného vyřešení jejich životní situace.

3.6 DVO3: Jak nenaplněné potřeby žen bez domova ovlivňují jejich začlenění do společnosti?

Ve vztahu ke třetí dílčí výzkumné otázce jsem se zaměřila na to, jak ženy bez domova i pracovníci centra rozumějí souvislosti mezi nenaplněnými potřebami a možností sociálního začlenění. Při interpretaci rozhovorů se ukázalo, že sociální začleňování ženy

ani pracovníci nevnímají jako jednoduchý, přímočarý nebo rychle dosažitelný proces. Ve výpovědích se opakovaně objevovalo, že nenaplněné potřeby neovlivňují jen jednu oblast života, ale prostupují každodenním fungováním, psychickým stavem, vztahy, motivací i představou budoucnosti. Čím déle zůstávají potřeby žen nenaplněné, tím více se jejich život zužuje na přežívání, čím obtížnější je pro ně představit si změnu a tím křehčí a vzdálenější se stává i samotná možnost začlenění do běžné společnosti.

V rámci interpretace jsem nesledovala pouze to, jaké bariéry ženy a pracovníci jmenují, ale především to, jak tyto bariéry prožívají a jaký význam jim přisuzují. Z výpovědí vystoupilo pět tematických celků: **(1) každodennost pod tlakem přežívání, nejistoty a vyčerpání; (2) nenaplněná potřeba bydlení jako hlavní bariéra změny; (3) psychická zátěž, závislost a oslabená víra ve změnu; (4) narušené vztahy, osamělost a omezené sociální vazby; (5) sociální začleňování jako křehký a podmíněný proces.**

Každodennost pod tlakem přežívání, nejistoty a vyčerpání

První tematický celek ukázal, že nenaplněné potřeby žen bez domova nevytvářejí pouze jednotlivé nedostatky, ale proměňují samotnou strukturu každodenního života. Ve výpovědích žen bylo patrné, že jejich dny jsou organizovány kolem zajištění úplného základu, tedy místa k přespaní, hygieny, jídla, tepla nebo alespoň krátkodobého klidu. V interpretační rovině se tak ukázalo, že nenaplněné potřeby neznamenaají jen nedostatek, ale zužují životní horizont na bezprostřední přežití. Žena pak nežije v čase budoucnosti, ale v čase dneška, který je třeba nějak zvládnout.

Respondentka RU1 tuto zkušenost popsala velmi výstižně, když uvedla: *„Nenaplněné potřeby ovlivňují můj každodenní život velmi silně, protože když člověk nemá zajištěné základní věci, tak se na ně musí soustředit prakticky pořád.“* Ve stejné souvislosti dodala: *„Pak už nezbyvá moc síly ani prostoru na to přemýšlet nad něčím dalším, třeba jak svou situaci zlepšit nebo plánovat budoucnost.“* V její výpovědi je patrné, že nenaplněné potřeby nefungují pouze jako vnější překážka, ale zasahují i způsob, jakým žena přemýšlí o své situaci a budoucnosti, která se zde nestává cílem, ale vzdaluje se pod tlakem nutnosti zvládnout přítomnost. Podobně respondentka RU3 uvedla: *„Nenaplněné potřeby ovlivňují můj každodenní život úplně ve všem. Nejvíce je to asi v tom, že člověk pořád řeší jen úplný základ, hlavně kde bude, jak to ten den vydrží a jestli bude mít aspoň trochu klidu.“* V jiné části rozhovoru pak dodala: *„Jsem unavená, bez nálady a často mám pocit, že jen přežívám.“* Právě formulace *„jen přežívám“* je zde interpretačně důležitá, protože nepopisuje pouze sociální nouzi, ale i proměnu subjektivního prožívání života, kdy žena postrádá radost i vizi budoucnosti a snaží se jen vydržet do dalšího dne.

Také respondentka RU5 popsala tuto zkušenost velmi silně, když řekla: *„Když nemáte naplněný základ, tak se vám to promítá do celého dne. Jste protivná, unavená,*

naštvaná, nesoustředěná. Pořád jen hasíte, co hoří.“ V její výpovědi se ukazuje, že nenaplněné potřeby silně ovlivňují emoce, soustředění i běžné sociální fungování. Respondentka RU2 uvedla: „*Nenaplněné potřeby ovlivňují můj každodenní život hlavně tím, že nemám klid.*“ Tato stručná formulace ukazuje, že klid pro ni nepředstavuje něco nadstandardního, ale základní psychickou podmínku života. Respondentka RU6 pak dodala: „*Ovlivňuje to vlastně celý můj běžný život. Člověk pořád řeší základní věci, které by jinak ani nemusel tolik řešit.*“ V jejím vyjádření je patrné, že nenaplněné potřeby odčerpávají energii, kterou by za jiných okolností bylo možné věnovat běžnému sociálnímu fungování.

Význam této roviny potvrdili i pracovníci. Respondent RP4 zdůraznil: „*[...] nedostatek bydlení, finanční nejistota, zdravotní problémy a také obtížná dostupnost pracovních příležitostí. Bez řešení těchto oblastí je začleňování do společnosti velmi těžké.*“ Také respondent RP1 upozorňoval na „*nízké sebevědomí a malou víru ve vlastní schopnosti*“, které z této situace vyrůstají. Pozorování i analýza spisové dokumentace ukazovaly, že práce s klientkami skutečně často začíná u akutních potřeb a teprve poté se otevírají širší témata. I zde se tedy ukazuje, že nenaplněné potřeby neomezují ženy pouze prakticky, ale formují i samotné pořadí významu v jejich životě. Každodennost se zužuje na to, co je nezbytné vydržet, a právě tím se možnost sociálního začlenění stává vzdálenější.

Nenaplněná potřeba bydlení jako hlavní bariéra změny

Druhá významová rovina ukázala, že mezi nenaplněnými potřebami vystupuje do popředí zejména potřeba bydlení, a to jako hlavní bariéra jakékoli výraznější životní změny. Z výpovědí žen bylo patrné, že bez stabilního bydlení pro ně není obtížné pouze někde být, ale především uspořádat vlastní život tak, aby se mohl začít podobat běžnému sociálnímu fungování. Bydlení se v jejich zkušenosti neukazuje jako jedna potřeba vedle ostatních, ale jako základní podmínka, od níž se odvíjí možnost odpočinku, práce, péče o sebe, vztahů i představitelnosti budoucnosti.

Respondentka RU2 popsala tuto zkušenost velmi přímo, když uvedla: „*Nejvíc mi teď brání hlavně to, že nemám peníze na lepší bydlení.*“ Ve stejné souvislosti doplnila: „*Brání mi v tom i to, že teď bydlím s partnerem v jeho stanu, i když takhle bydlet nechci. Dokud nemám jinou možnost, tak se z toho nemůžu dostat.*“ V její výpovědi je patrné, že absence bydlení neznamena jen vnější nedostatek, ale i určitou formu uvěznění v nevyhovující situaci. Žena zde není jen bez vlastního prostoru, ale zároveň ztrácí možnost skutečně rozhodovat o sobě. Podobně respondentka RU3 uvedla: „*Nejvíc mi v tom teď brání hlavně to bydlení. Dokud nemám svůj vlastní byt, tak se nikam neposunu.*“ Její další výpověď, „*Kdybych měla byt, mohla by za mnou jezdit dcera,*“ navíc ukazuje, že chybějící bydlení neblokuje jen praktické fungování, ale i možnost naplňovat mateřskou roli.

Také respondentka RU1 spojovala možnost změny přímo s bydlením, když uvedla: *„Nejvíce mi teď brání posunout se směrem k běžnému způsobu života právě absence stabilního bydlení.“* Podobně respondentka RU5 shrnula hlavní překážku slovy: *„Hlavně bydlení, peníze a celkově to, že systém člověku hází klacky pod nohy.“* Respondentka RU6 pak uvedla: *„Hlavně peníze a to, že nemám stabilní a bezpečné místo, kde bych mohla být.“* U všech těchto žen se bydlení ukazuje jako podmínka začlenění do společnosti, nikoli jen jako jedna položka mezi jinými. Bez něj se život neorganizuje kolem rozvoje nebo změny, ale kolem přežívání, improvizace a snahy vydržet.

Také pracovníci centra potřebu bydlení opakovaně vnímali jako klíčovou bariéru začleňování. Respondent RP1 uvedl, že velkým problémem je *„nízký počet vhodného bydlení, vysoké ceny nájmu“* a že i když klientka pracuje, *„je pak stejně velmi těžké najít bydlení, které by si mohla dovolit“*. Respondent RP2 označil absenci sociálního nebo nízkonákladového bydlení přímo za *„největší bariéru sociálního začlenění“*. Také respondent RP3 zdůraznil, že jednou z hlavních systémových bariér je to, že ženy často *„nemají kde s dětmi bydlet“*. Respondent RP4 pak výslovně uvedl, že *„nejvíce jim brání nedostatek bydlení, finanční nejistota, zdravotní problémy a také obtížná dostupnost pracovních příležitostí“*.

Pozorování i spisová dokumentace ukazovaly, že otázka bydlení se vrací opakovaně jako základní rámec, skrze který ženy interpretují i ostatní obtíže. V jednom případě žena po delším rozhovoru shrnula několik svých potíží do sdělení, že dokud *„nebude kde být“*, nemá cenu nic dalšího řešit. Nenaplněná potřeba bydlení se tak ukazuje jako hlavní bariéra změny, protože neomezuje ženy jen prakticky, ale oslabuje samotnou možnost představit si, že by život mohl mít stabilnější podobu.

Psychická zátěž, závislost a oslabená víra ve změnu

Třetí tematický celek ukázal, že nenaplněné potřeby žen se nepromítají pouze do vnějších podmínek jejich života, ale výrazně zasahují i jejich psychické fungování, motivaci a schopnost věřit ve změnu. Ve výpovědích se opakovaně objevovaly vyčerpání, bezmoc, dlouhodobý stres, ztráta sebejistoty a oslabená víra v to, že jejich situace může být ještě jiná. V interpretační rovině se tak ukazuje, že nenaplněné potřeby ženy neomezují jen prakticky, ale postupně proměňují i její vnitřní vztah k sobě samé a k budoucnosti. Zároveň závislosti a nízká sebedůvěra ovlivňují možnost začlenění zpět do společnosti.

Respondentka RU1 tuto zkušenost vyjádřila velmi přesně, když uvedla: *„Když dlouhodobě chybí bydlení, jistota, podpora nebo pocit bezpečí, člověk je unavený, ve stresu a často i bez naděje.“* Ve stejné souvislosti dodala: *„Nenaplněné potřeby tedy neovlivňují jen praktickou stránku života, ale i to, jak se cítím, jak přemýšlím a kolik mám síly něco měnit.“* Také respondentka RU3 uvedla: *„Jsem unavená, bez nálady a často*

mám pocit, že jen přežívám.“ Dále dodala: *„Když dlouhodobě chybí bydlení, jistota a normální zázemí, tak člověk ztrácí chuť i sílu něco řešit.“* V jejích slovech je patrné, že psychická zátěž není jen průvodním jevem těžké situace, ale jedním z mechanismů, který sociální vyloučení dále udržuje.

U některých žen byla tato psychická rovina výrazně propojena se závislostí. Respondentka RU4 uvedla: *„V současné době mi asi nejvíc brání alkohol.“* V jiné části rozhovoru dodala: *„Člověk si někdy řekne, že od zítřka bude všechno jinak, že přestane a zkusí znovu normálně žít, ale pak do toho zase spadne.“* Tato výpověď ukazuje, že závislost zde není prožívána pouze jako jednotlivý problém, ale jako zkušenost narušené kontinuity vlastního jednání a opakovaného selhávání vůle. Podobně respondentka RU1 uvedla: *„Nejvíce mi v návratu do běžného způsobu života brání hlavně moje závislost a také to, že nemám stabilní bydlení.“* V její výpovědi se ukazuje, že závislost nelze oddělit od ostatních nenaplněných potřeb. Není to izolovaný problém, ale faktor, který se propojuje s absencí zázemí, bezpečí a stability.

Také pracovníci centra tuto souvislost potvrzovali. Respondent RP1 mezi významné bariéry začleňování zařadil *„nízké sebevědomí a malou víru ve vlastní schopnosti“* a zároveň *„závislost na návykových látkách“*. Respondent RP2 podobně uvedl, že výrazným vzorcem je *„neochota ke změně“*, zejména u žen, které jsou na ulici dlouho. Tuto neochotu je však třeba číst jako možný výraz dlouhodobého vyčerpání, opakovaných zklamání a narušené naděje. To potvrzuje i respondent RP3, který uvedl, že za situací žen často stojí *„různá traumata, těžké zkušenosti“* a každodenní realita, kterou si člověk, který ji nezažil, jen těžko představí.

Pozorování tuto interpretační rovinu podporovalo tím, že u některých žen bylo patrné střídání otevřenosti a rezignace. V některých dnech přicházely s konkrétními tématy a byly schopny aktivně řešit určitou oblast, jindy působily uzavřeně, unaveně a bez větší energie k dalším krokům. Také analýza dokumentace zachycovala opakování témat jako závislost, nejistota nebo obtížná motivace bez posunu. Nenaplněné potřeby tak neoslabují pouze objektivní možnosti začlenění, ale i vnitřní víru ženy, že změna je ještě dosažitelná.

Narušené vztahy, osamělost a omezené sociální vazby

Čtvrtá významová rovina ukázala, že nenaplněné potřeby žen bez domova ovlivňují jejich začlenění do společnosti také tím, že oslabují jejich vztahové zázemí, prohlubují osamělost a narušují jejich sociální vazby. Ve výpovědích se opakovaně objevovalo, že ženy přicházejí o důvěru v druhé, ztrácejí kontakt s rodinou, zůstávají ve vztazích z nutnosti a postupně se vzdalují běžným podobám sounáležitosti. Sociální vyloučení tak neprobíhá pouze na úrovni bydlení nebo financí, ale i na úrovni vztahové

Respondentka RU1 uvedla: „*Postupně jsem přišla o hodně vztahů s rodinou i s blízkými lidmi a někdy mám pocit, že na všechno zůstávám sama.*“ V její výpovědi je patrné, že osamělost zde nepředstavuje pouze nepřítomnost druhých lidí, ale zkušenost opuštěnosti, v níž žena ztrácí i běžnou oporu pro zvládání života. Velmi významnou interpretační rovinu přináší respondentka RU5, která popsala, že dlouhodobý život v nejistotě člověka vede k tomu, že je „*nedůvěřivý*“ a má pocit, že ho společnost stejně nechce. V této výpovědi se ukazuje, že nenaplněné potřeby nepoškozují jen vnější vztahy, ale i samotnou schopnost do vztahů vstupovat. Zvláště důležitou rovinu ukazuje respondentka RU2, která výslovně popsala, že její vztah s partnerem není opřen o srozumitelnou volbu, ale o strach z ulice, když uvedla, že s partnerem zůstává hlavně proto, „*že jinak bych byla na ulici.*“ V jejím případě se ukazuje, že vztah nemusí být výrazem blízkosti nebo bezpečí, ale může být existenční strategií.

Tuto rovinu potvrzovali i pracovníci. Respondent RP1 uvedl, že ženy často „*nebývají samy*“ a zůstávají ve vztazích i tehdy, když jsou násilné, protože „*potřeba nebýt sama je u některých žen velmi silná.*“ Respondent RP2 mezi obtížně vyslovovanými potřebami jmenoval „*citové potřeby a vztahy s dětmi*“. Také respondent RP3 zdůraznil, že jedním z výrazných specifik ženského bezdomovectví je právě potřeba být s dětmi a zkušenost se ztrátou bezpečných vztahů. Zde se ukazuje, že žena bez domova neztrácí jen sociální pozici, ale často i možnost naplňovat vztahové a mateřské role.

Pozorování ukázalo, že ženy v centru sice navazují kontakty, ale současně se v jejich projevu objevovala opatrnost, rychlé střídání otevřenosti a uzavření nebo zvýšená citlivost na způsob jednání druhých. Také spisová dokumentace zachycovala témata kontaktu s dětmi, rodinou nebo potřebu zprostředkování telefonního kontaktu. Nenaplněné potřeby se tak ukazují i jako faktor, který oslabuje vztahové zázemí a ztěžuje ženám pocit, že mají odkud a ke komu se do společnosti vracet.

Sociální začleňování jako křehký a podmíněný proces

Poslední tematický celek ukázal, že sociální začleňování ženy bez domova ani pracovníci centra nevnímají jako jednorázový návrat zpět do normálu, ale jako velmi křehký a podmíněný proces. Ve výpovědích se opakovaně objevovalo, že samotná snaha nebo motivace nestačí, pokud nejsou vytvořeny základní podmínky, zejména bydlení, bezpečí, finance, zdravotní stabilita a návazná podpora. Sociální začleňování tedy není prožíváno jako otevřená a samozřejmá možnost, ale jako něco, co je podmíněno splněním více předpokladů najednou.

Respondentka RU1 tuto souvislost vyjádřila slovy: „*Když nejsou naplněné ani základní potřeby, je velmi těžké dělat kroky k běžnějšímu a stabilnějšímu životu.*“ Podobně respondentka RU2 uvedla: „*Nejtěžší je pro mě asi to, že člověk nemá svoje pevné místo.*“ A dále dodala: „*Když nemáte vlastní bydlení a dost peněz, tak se těžko cítíte stejně jako*

ostatní.“ Také respondentka RU3 řekla: „*Nejtěžší je pro mě asi to, že člověk nemá z čeho začít.*“ Tato formulace velmi dobře ukazuje, že problém nespočívá jen v absenci konkrétního zdroje, ale v chybějícím výchozím bodu. Respondentka RU5 pak shrnula tuto zkušenost slovy: „*Bez zázemí, bez jistoty, bez peněz se těžko vracíte do něčeho běžného.*“ U respondentky RU6 se tato rovina objevovala ve formě touhy po jednoduchém, ale vlastním prostoru, který by jí umožnil znovu žít klidněji.

Také pracovníci centra tuto podmíněnost výrazně zdůrazňovali. Respondent RP1 uvedl, že proces sociálního začleňování by mohla posílit „*kombinace bezpečného prostředí a praktické podpory při hledání dostupného bydlení*“. Respondent RP2 zdůraznil potřebu dostupného bydlení a pracovních míst s nižšími nároky. Respondent RP3 pak uvedl, že i dobře nastavené služby „*nesehrají žádnou roli*“, pokud nezohlední specifické potřeby žen a nebude na co navázat. Podobně respondent RP4 výslovně řekl, že i když služby fungují dobře, „*nestačí hlavně tam, kde chybí dostupné bydlení a pracovní příležitosti*“.

Také pozorování ukazovalo, že ženy často uvažují o změně, ale jejich nahlas vyslovované představy byly spíše opatrné a omezené tím, co považují za vůbec dosažitelné. Také spisová dokumentace potvrzovala, že práce s klientkami je často vedena po dílčích cílech a že stabilizace bývá pomalá, přerušovaná a závislá na více vnitřních i vnějších faktorech. Sociální začleňování se tak ukazuje jako proces, který není rovnoměrný ani samozřejmý, ale podmíněný, křehký a silně závislý na tom, zda žena vůbec získá minimální podmínky k tomu, aby si mohla začít představovat jiný život.

3.6.1 Odpověď na DVO3: Jak nenaplněné potřeby žen bez domova ovlivňují jejich začlenění do běžné společnosti?

Na třetí dílčí výzkumnou otázku „**Jak nenaplněné potřeby žen bez domova ovlivňují jejich začlenění do běžné společnosti?**“ mohu odpovědět, že tento vliv je zásadní, vícevrstevnatý a dlouhodobý. Nenaplněné potřeby nezasahují pouze jednotlivé oblasti života odděleně, ale prostupují každodenním fungováním žen jako celkem. Ovlivňují jejich psychický stav, vztahy, motivaci, schopnost plánovat i samotný způsob, jakým přemýšlejí o sobě a o své budoucnosti.

Nejvýrazněji se ukázalo, že pokud ženy nemají stabilní bydlení, bezpečí, dostatek financí a alespoň základní jistotu, jejich každodennost se zužuje na přežívání. V takové situaci neztrácejí jen možnost řešit svou životní situaci aktivněji, ale postupně se oslabuje i jejich vnitřní kapacita něco měnit. Nenaplněné potřeby tak nepůsobí jen jako vnější překážky sociálního začlenění, ale i jako faktor, který narušuje psychickou stabilitu, oslabuje víru ve vlastní schopnosti, prohlubuje osamělost a činí budoucnost obtížně představitelnou.

Současně se ukázalo, že sociální začleňování žen bez domova nelze chápat jako rovnoměrný nebo jednorázový návrat do společnosti. Ve zkušenostech uživatelů i pracovníků se spíše ukazuje jako křehký, pomalý a podmíněný proces, který je závislý na vytvoření alespoň minimálních podmínek pro stabilnější život. Pokud tyto podmínky chybějí, začlenění se nestává reálným procesem, ale spíše vzdálenou a nejistou možností. Nenaplněné potřeby tedy ovlivňují začlenění žen bez domova tím, že oslabují nejen jejich objektivní životní podmínky, ale i jejich schopnost vnímat samy sebe jako někoho, kdo ještě může do běžné společnosti znovu vstoupit.

3.7 DVO4: Jak pracovníci centra reflektují účinnost poskytovaných služeb pro ženy bez domova?

Ve vztahu ke čtvrté dílčí výzkumné otázce jsem se zaměřila na to, jak samotní pracovníci nízkoprahového denního centra rozumějí účinnosti služeb, které ženám bez domova poskytují. Při interpretaci rozhovorů se ukázalo, že pracovníci nechápou účinnost služby jako jednoduchý a jednoznačně měřitelný výsledek ve smyslu vyřešeného problému, ale spíše jako postupný, křehký a často dílčí proces stabilizace. Ve výpovědích pracovníků se opakovaně objevovalo, že účinnost nespočívá jen v tom, zda žena získá bydlení, práci nebo jiný konkrétní výstup, ale i v tom, zda se podaří zmírnit akutní ohrožení, vytvořit bezpečný prostor, navázat důvěru, podpořit základní fungování a otevřít možnost dalších kroků.

Současně se ukázalo, že pracovníci o účinnosti služby uvažují v napětí mezi tím, co služba reálně umí nabídnout, a tím, co ženy ve své situaci skutečně potřebují. V jejich reflexi je proto účinnost vždy podmíněna nejen prací samotného centra, ale i motivací klientky, kvalitou vztahu, dostupností návazných služeb a širším systémovým kontextem. Na základě analýzy rozhovorů jsem tuto oblast uspořádala do pěti tematických celků: **(1) účinnost služby jako stabilizace a zmírnění akutní nouze; (2) účinnost služby jako individuální a vztahově podmíněný proces; (3) účinnost pomoci; (4) limity účinnosti služby; a (5) podmínky, za nichž může být podpora žen účinnější.**

Účinnost služby jako stabilizace a zmírnění akutní nouze

První tematický celek ukázal, že pracovníci velmi často rozumějí účinnosti služby především v oblasti základní stabilizace života klientek. Za účinnou považují službu tehdy, když pomáhá ženě zvládnout akutní nouzi, zmírnit bezprostřední ohrožení a vytvořit alespoň minimální podmínky pro další fungování. V interpretační rovině se tak

ukazuje, že pracovníci nespojují účinnost primárně s velkou změnou, ale s tím, že se podaří přerušit okamžitý propad a vytvořit prostor, v němž je vůbec možné začít něco dalšího řešit. Účinnost zde tedy neznamená vyřešený život, ale zastavení další destabilizace.

Respondent RP1 popsal praktickou reakci služby slovy: „*V praxi reagujeme hlavně tím, že nabízíme možnost přípravy stravy, hygieny, hygienických pomůcek a základního zázemí.*“ Ve stejné souvislosti doplnil, že centrum doprovází klientky na úřady nebo k lékaři, zapůjčuje telefon ke kontaktu s dětmi a rodinou a pomáhá s kontakty na práci a bydlení. V jeho výpovědi se účinnost služby ukazuje jako schopnost vstoupit do situace ženy právě tam, kde je její život nejvíce oslabený. Nejde zde o ambici okamžitě změnit celý její život, ale o to, aby se její situace dál nepropadala a aby se obnovily alespoň minimální opěrné body každodennosti.

Podobně respondent RP4 uvedl, že centrum reaguje „*prostřednictvím individuálních konzultací, poskytováním informací, podporou při hledání práce a bydlení a nabídkou základních služeb, jako jsou strava, hygienické potřeby a také prostory na vaření*“. Následně dodal, že služba má pozitivní dopad v tom, že „*klientky se díky ní často dokážou alespoň částečně stabilizovat, začínají řešit bydlení, práci a své každodenní potřeby*“. Také respondent RP2 zdůraznil, že centrum reaguje „*hlavně tím, že umožňuje zabezpečení základních životních potřeb. Poskytujeme základní sociální poradenství a pomáháme s hledáním bydlení nebo zaměstnání.*“ Ani v jeho pojetí se účinnost neváže k jedné rozhodující intervenci, ale k opakovanému zajišťování základních opěrných bodů, bez nichž by další práce vůbec nemohla probíhat.

Z jiného úhlu se k témuž dostává respondent RP3, který uvedl: „*Myslím, že dopad služby může být významný, pokud klientka cítí, že je v prostoru, kde jí někdo naslouchá a bere ji vážně. Už to samo o sobě může být stabilizační.*“ Tato výpověď je důležitá tím, že stabilizaci nechápe pouze materiálně, ale i vztahově a psychologicky. V jejím pojetí tak účinnost nespočívá jen v tom, že žena dostane konkrétní pomoc, ale i v tom, že její zkušenost přestává být přehlížena nebo znehodnocována.

Pozorování tuto interpretační linii podporovalo. V běžném provozu centra bylo možné opakovaně sledovat, že práce pracovníků často začíná právě u akutních a konkrétních potřeb. Ženy po příchodu nejprve řešily hygienu, jídlo, teplo nebo základní orientaci v tom, co lze v daný den vyřídit. Ve většině situací bylo pak patrné, že teprve po zajištění těchto potřeb se klientka zklidnila natolik, aby mohla s pracovníkem otevřít další témata. Také analýza spisové dokumentace ukazovala, že záznamy o práci s klientkami byly velmi často spojeny právě se zajištěním akutních potřeb, obnovou dokladů, dávkami, hygienou nebo snahou o dočasné bezpečí. Účinnost služby se tak v této rovině ukazuje především jako zmírnění bezprostřední nouze a vytvoření alespoň minimálního prostoru pro další kroky.

Účinnost služby jako individuální a vztahově podmíněný proces

Druhá významová rovina ukázala, že pracovníci vnímají účinnost služby jako něco, co je zásadně individuální a silně závislé na kvalitě vztahu s klientkou. Účinná podpora pro ně neznamena pouhé poskytnutí služby, ale proces, v němž je klíčové, zda žena důvěřuje pracovníkovi, cítí se bezpečně a je schopná alespoň částečně přijmout nabízenou pomoc. V interpretační rovině se tak ukazuje, že účinnost se neváže pouze k tomu, co je klientce nabídnuto, ale i k tomu, jak je tato pomoc prožívána a zda se odehrává v prostoru bezpečí, důvěry, respektu a bez nátlaku.

Respondent RP1 výslovně uvedl: *„Je velmi důležité, aby nám klientka důvěřovala, cítila se ve službě bezpečně a věděla, že respektujeme její rozhodnutí.“* Dále doplnil: *„Bez důvěry se spolupráce buduje velmi těžko.“* V jeho pojetí tedy účinnost nevychází primárně z techniky práce, ale z kvality vztahu, v němž klientka nezažívá další tlak nebo znehodnocení. Podobně respondent RP2 označil vztah s klientkou za *„zásadní a klíčový“* a uvedl: *„Klientka musí cítit respekt, důvěru a zájem. Bez toho se pomoc a podpora budují jen velmi těžko.“* Jeho výpověď ukazuje, že účinnost pro něj nezačíná až u konkrétní změny, ale už u samotné možnosti, že žena ve vztahu se službou zůstane.

Také respondent RP3 vztahovou rovinu výrazně zdůraznil, když uvedl: *„Vztah má v každé sociální práci významnou roli, ať je klientem žena, nebo muž. Bez vztahu založeného na důvěře a respektu se podle mě kvalitní pomoc dělat nedá.“* Ve stejné linii pak dodal: *„Ukázat, že nás zajímá ten člověk jako osoba, se vším, s čím přichází. Nejen jako problém, který musíme vyřešit. To je podle mě úplně zásadní.“* Tato formulace je významná, protože ukazuje, že pracovník nerozumí účinnosti jako zásahu do problému, ale jako zkušenosti klientky, že je vůbec viděna jako člověk. Respondent RP4 pak uvedl, že klíčové pro budování důvěry je *„naslouchat klientce, respektovat její tempo, být spolehlivý a poskytovat podporu bez nátlaku“*. Tím se účinnost služby znovu ukazuje jako něco, co nelze uspěchat.

Tato interpretační linie byla patrná i v pozorování. V kontaktu mezi pracovníky a uživateli bylo viditelné, že pracovníci často volí klidný a vyčkávající přístup, respektující tempo klientky. U některých uživatelek bylo zároveň patrné, že ani delší docházení do centra automaticky neznamena navázání důvěrného vztahu. To ukazuje, že účinnost služby nelze chápat univerzálně, ale jako proces, který je citlivě podmíněn individuální historií ženy, její zkušeností s důvěrou i její připraveností vztah vůbec navázat. Také analýza spisové dokumentace naznačovala, že některé potřeby klientek se objevují až v delším kontaktu a že práce s nimi probíhá postupně. Účinnost služby se tak v této rovině ukazuje jako vztahově podmíněný proces, nikoli jako okamžitý výsledek jednorázové intervence.

Účinnost pomoci

Třetí tematický celek ukázal, že pracovníci velmi realisticky reflektují účinnost služby jako sled drobných posunů, nikoli jako definitivní nebo rychlé vyřešení životní situace žen. Ve výpovědích se opakovaně objevovalo, že změna bývá malá, pomalá a patrná spíše v dílčích známkách větší stability, otevřenosti nebo aktivity než ve velkém obratu. V interpretační rovině se tak ukazuje, že pracovníci dávají smysl účinnosti i tam, kde není přítomna velká změna, ale jen křehký a snadno přehlédnutelný pohyb.

Respondent RP1 popsal známky změny slovy: *„Poznáme to třeba podle toho, že se klientka více zapojuje do rozhovorů, více komunikuje a sama mluví o tom, co se jí podařilo. Je aktivnější a je vidět, že začíná mít větší důvěru i motivaci něco měnit.“* Účinnost zde tedy neznamená jen konečný výsledek, ale změnu v postavení klientky vůči vlastní situaci. Také respondent RP3 uvedl: *„Změnu někdy poznáme podle toho, že klientka začne víc mluvit, víc důvěřovat, otevřeněji popisuje svoji situaci nebo začne aktivněji řešit konkrétní kroky. Někdy jsou ty změny malé, ale i to je důležité.“* Tato formulace je důležitá tím, že přiznává hodnotu malých změn, které by v jiném modelu hodnocení mohly zůstat téměř neviditelné.

Podobně respondent RP2 uvedl, že změna se někdy projeví i tím, že klientka *„přestane do služby docházet, protože už naši pomoc tolik nepotřebuje nebo se její situace nějak proměnila.“* V jeho výpovědi se ukazuje, že účinnost nemusí být viditelná pouze uvnitř služby, ale může se projevit i v tom, že klientka z jejího rámce postupně vystupuje. Respondent RP4 pak dodal, že změnu poznávají podle toho, že klientka *„začne aktivně hledat práci, řešit bydlení, celkově působí lépe a snaží se více sama řešit svoje problémy.“* Účinnost služby se tak v jeho pojetí ukazuje jako postupné posilování vlastní iniciativy klientky.

Tato rovina velmi dobře ukazuje, že pracovníci nejsou ve své reflexi naivní. Nepředpokládají, že dobrá služba automaticky povede k velké změně, ale vnímají, že v podmínkách hluboké sociální zátěže mají význam i drobné známky pohybu. Právě tím se jejich pojetí účinnosti liší od čistě výkonového pohledu, který by změnu měřil jen konečným výsledkem.

V průběhu pozorování nebylo snadné zachytit drobné a nenápadné posuny v životech žen přímo v krátkém časovém úseku. Spíše analýza spisové dokumentace ukázala, že práce s klientkami bývá vedena po dílčích cílech a že i malý posun, například vyřízení dokladu, podání žádosti nebo opakovaný kontakt, může být veden jako významný krok k větší stabilitě. Dokumentace tak odráží podobné pojetí účinnosti jako rozhovory s pracovníky: změna není skoková, ale skládá se z drobných, někdy křehkých a přerušovaných pohybů.

Limity účinnosti služby

Čtvrtý tematický celek ukázal, že pracovníci velmi jasně reflektují také limity účinnosti poskytované služby. Nejde přitom jen o limity samotného centra, ale i o limity vyplývající z nedostatku návazných možností, z bytové situace, z psychické a závislostní problematiky klientek nebo z nedostatečné kapacity systému. Ve výpovědích pracovníků se opakovaně objevovalo, že služba může fungovat dobře, ale její účinnost se oslabuje tam, kde není na co navázat. V interpretační rovině se tak ukazuje, že pracovníci nevnímají omezenou účinnost jako vlastní profesní selhání, ale jako zkušenost práce na hranici toho, co je v daném institucionálním a systémovém rámci možné.

Respondent RP1 tuto hranici vyjádřil velmi přesně, když uvedl: *„Silnou stránkou služby je individuální přístup, respekt ke klientkám, materiální pomoc... Na limity narážíme hlavně v krátkodobosti využití služby, protože klientka může službu využít maximálně tři hodiny denně. Další slabinou je špatná návaznost ostatních služeb, například terapeutických nebo bytových.“* Jeho výpověď ukazuje, že účinnost služby nelze oddělit od institucionálního rámce, v němž je služba zasazena. I dobře poskytovaná pomoc zde naráží na to, že čas, kapacita i návazné možnosti jsou omezené. Podobně respondent RP2 uvedl, že zásadní limit vidí v tom, *„že prakticky neexistuje návazná sociální služba... která má ale velmi omezenou kapacitu“*. Ve stejné linii respondent RP3 uvedl: *„I dobře fungující služba naráží na limity, pokud za ní nestojí další dostupná a navazující pomoc.“* Respondent RP4 pak řekl, že služby nestačí hlavně tam, *„kde chybí dostupné bydlení a pracovní příležitosti.“*

Ve všech těchto výpovědích je patrné napětí mezi snahou pracovníků být klientce skutečně oporou a vědomím, že některé klíčové oblasti její situace zůstávají mimo dosah služby. Účinnost je zde tedy reflektována i skrze zkušenost omezené moci. Také pozorování tuto rovinu podporovalo, neboť bylo zřejmé, že pracovníci mohou klientce pomoci vyhledat informace, zprostředkovat kontakt, vysvětlit další krok nebo jí nabídnout bezpečný prostor, ale konečné řešení se odvíjí od faktorů, které služba sama neovládá. Také analýza spisové dokumentace ukazovala opakování některých témat bez rychlého vyřešení, zejména v oblasti bydlení, zaměstnání nebo návazných služeb. Limity účinnosti služby se tak ukazují jako strukturální, nikoli jen individuální.

Podmínky, za nichž může být podpora žen účinnější

Poslední tematický celek ukázal, že pracovníci neuvažují jen o tom, co služba dělá a kde naráží na limity, ale také o tom, co by mohlo její účinnost zvýšit. Ve výpovědích se opakovaně objevovalo, že účinnější podpora žen bez domova vyžaduje nejen dostupnější bydlení a lepší návaznost služeb, ale i větší citlivost k ženskému bezdomovectví, individualizovanou práci a širší systémovou podporu. V interpretační rovině se tak ukazuje, že pracovníci nepřemýšlejí o účinnosti jen zpětně, ale zároveň ji vztahují k tomu,

jaké podmínky by musely být vytvořeny, aby pomoc nebyla pouze stabilizační, ale i skutečně rozvíjející.

Respondent RP1 uvedl, že účinnost podpory by zvýšilo „*dostupnější bydlení a také větší ochota pracovníků na úřadu práce pomáhat s hledáním zaměstnání a nabídkou rekvalifikací*“. Současně doporučoval „*více nocleháren pro ženy, dostupné bezplatné hygienické potřeby, programy zaměřené na ochranu před násilím, rekvalifikační kurzy, a hlavně zajištění bydlení*“. V jeho pojetí je tedy účinnější podpora možná tehdy, když se propojí akutní pomoc s dlouhodobějšími a navazujícími možnostmi. Respondent RP2 zdůraznil potřebu „*dostupného sociálního bydlení a také vyčleněná pracovní místa s nižšími požadavky na pracovníky, takové jakoby zaměstnání na zkoušku*“. Respondent RP4 hovořil o potřebě „*více bydlení, více pracovních možností, lepší spolupráce institucí a dostatečné kapacity služeb*“.

Respondent RP3 přinesl ještě jinou, ale velmi důležitou rovinu, když uvedl: „*Zajímejte se o to, jak se ženy v našem světě doopravdy mají a jaké životy skutečně žijí. Bez toho se podle mě dobrá podpora dělat nedá*.“ Tato výpověď ukazuje, že pro ni účinnější pomoc nestojí jen na kapacitách systému, ale i na hloubce porozumění ženské zkušenosti, zvláště zkušenosti s násilím, ztrátou bezpečí a narušenými vztahy. V jejím pojetí tedy nestačí mít více služeb, pokud nebudou zároveň lépe rozumět tomu, co ženy skutečně prožívají.

Také pozorování podporovalo interpretaci, že účinnější pomoc ženám není jen otázkou více služeb, ale i způsobu, jakým jsou tyto služby poskytovány. V kontaktu pracovníků s uživatelkami bylo opakovaně patrné, že citlivý, klidný a nenátlakový přístup je pro práci se ženami bez domova zásadní. Analýza dokumentace pak ukázala, že ačkoliv se pracovníci snaží poskytovat ženám účinnou podporu, bez systémových změn ji nelze plně rozvinout. Podmínky účinnosti se tak ukazují jako kombinace vztahového, institucionálního i systémového rozměru.

3.7.1 Odpověď na DVO4: Jak pracovníci centra reflektují účinnost poskytovaných služeb pro ženy bez domova?

Na čtvrtou dílčí výzkumnou otázku „**Jak pracovníci centra reflektují účinnost poskytovaných služeb pro ženy bez domova?**“ mohu odpovědět, že pracovníci chápou účinnost služby především jako postupný a individuálně podmíněný proces stabilizace, nikoli jako rychlé a jednoznačné vyřešení životní situace klientky. Za účinné považují zejména to, když se podaří zmírnit akutní ohrožení, zajistit základní potřeby, vytvořit bezpečný a důvěryhodný prostor, navázat vztah s klientkou a otevřít možnost dalších kroků.

Současně však pracovníci velmi jasně reflektují, že účinnost služby má své limity. Ty nespočívají jen v samotné službě, ale především v nedostatku dostupného bydlení, omezené návaznosti dalších služeb, nízké dostupnosti psychologické či adiktologické podpory, složitosti životních situací klientek a někdy i v oslabené motivaci žen ke změně. Pracovníci tedy nevnímají účinnost jako absolutní výsledek, ale spíše jako míru toho, nakolik se daří klientku stabilizovat, podpořit a udržet otevřenou možnost změny. V jejich reflexi je účinná podpora žen bez domova taková, která je individualizovaná, vztahově citlivá, dlouhodobě dostupná a navázaná na další reálné možnosti pomoci.

4 Diskuze

Cílem této diplomové práce bylo zjistit „**Jak nízkoprahové denní centrum ve vybraném kraji České republiky reaguje na potřeby žen bez domova a zda tím přispívá k jejich sociálnímu začleňování?**“ Z výsledků výzkumu vyplynulo, že potřeby žen bez domova mají komplexní, vzájemně provázaný a vícevrstevnatý charakter a že význam nízkoprahového centra nelze redukovat pouze na poskytování základní materiální pomoci. Centrum se v perspektivě žen i pracovníků ukazuje jako prostor stabilizace, dočasného bezpečí, psychické úlevy, praktické podpory i vztahového ukotvení. Současně se však potvrdilo, že možnosti této služby jsou omezené, zejména tam, kde chybí dostupné bydlení a návazné formy podpory.

Výsledky výzkumu ukázaly, že mezi nejvýznamnější potřeby žen bez domova patří potřeba bydlení, bezpečného zázemí a soukromí, potřeba základního tělesného, materiálního a hygienického zajištění, potřeba bezpečí, klidu a ochrany před ohrožením, potřeba vztahové opory a kontaktu s dětmi a potřeba finanční stability. Toto zjištění odpovídá odborné literatuře, která dlouhodobě upozorňuje na to, že ženské bezdomovectví nelze chápat pouze jako absenci bydlení, ale jako stav hlubokého sociálního, vztahového a existenciálního oslabení (Mayock et al., 2015; Van Leeuwen a Merry, 2019; Williams et al., 2023). Výsledky této práce zároveň ukazují, že ve zkušenosti žen nejsou tyto potřeby oddělené, ale navzájem se podmiňují. Absence bydlení oslabuje bezpečí, soukromí, kontakt s dětmi i možnost pečovat o sebe. Nenaplnění základních materiálních a hygienických potřeb zasahuje nejen tělesný komfort, ale i důstojnost, sebeúctu a možnost pohybovat se mezi lidmi bez studu. V tomto ohledu se potvrzuje význam Maslowova hierarchického pojetí potřeb, ale současně se ukazuje, že v podmínkách bezdomovectví nejsou jednotlivé úrovně potřeb prožívány lineárně, nýbrž jako silně propojený celek.

Za zásadní zjištění považuji skutečnost, že potřeba bydlení vystupovala ve výpovědích žen i pracovníků jako ústřední podmínka jakékoli výraznější změny. Bydlení nebylo chápáno pouze jako technické zajištění střechy nad hlavou, ale jako prostor jistoty, soukromí, klidu, autonomie a možnosti obnovit běžný rytmus života. Tento závěr je v souladu s autory, kteří upozorňují, že stabilní bydlení představuje jednu z klíčových podmínek sociálního začlenění osob bez domova a zvláště žen, jejichž zkušenost bývá často spojena s násilím, závislostí a ztrátou bezpečných vztahů (Bretherton a Pleace, 2024; Hawel, 2023; Mayock et al., 2015). V mém výzkumu se navíc ukázalo, že bydlení má pro ženy i výrazný vztahový význam. U některých respondentek se potřeba bydlení přímo propojovala s možností být více s dětmi, s naplňováním mateřské role a s pocitem, že mohou znovu začít žít důstojněji a samostatněji. Toto zjištění podporuje tezi, že ženské bezdomovectví je třeba chápat jako genderově specifický

fenomén, který nelze plně vysvětlit prostřednictvím obecných modelů bezdomovectví (Europe Hub, 2023; Hetmánková, 2013; Williams et al., 2023; Yakubovich a Maki, 2021).

Další důležitou oblastí bylo vnímání samotné služby nízkoprahového denního centra. Výzkum ukázal, že ženy centrum nevnímají pouze jako místo, kde získají jídlo, možnost hygieny nebo materiální pomoc, ale jako prostor, který má i psychologický a vztahový význam. Centrum pro ně představovalo místo, kde mohou na chvíli vystoupit z režimu každodenního přežívání, zažít klid, respektující přístup a alespoň částečný pocit bezpečí. Tento závěr odpovídá zahraničním studiím, které zdůrazňují význam bezpečného, nenátlakového a důstojnost chránícího prostředí při práci se ženami bez domova (Beaugard et al., 2024; Theobald et al., 2023; Van Leeuwen a Merry, 2019). Výsledky práce současně ukazují, že účinnost služby ženy nespojují primárně s představou úplného vyřešení své situace, ale spíše s tím, že díky službě zvládají běžný den, psychicky se nezhroutí, udrží si alespoň základní důstojnost a někdy udělají dílčí krok směrem ke změně. Tento způsob porozumění účinnosti je velmi podstatný, neboť ukazuje, že význam služby je třeba hodnotit přiměřeně charakteru životní situace klientek. V tomto směru se výsledky výzkumu shodují i s perspektivou pracovníků centra. Ti refleктоvali účinnost služby především jako proces stabilizace, nikoli jako jednoznačně měřitelný konečný výsledek. Za účinné považovali zejména zmírnění akutní nouze, vytvoření bezpečného prostoru, navázání důvěryhodného vztahu, podporu základního fungování a otevření možnosti dalších kroků. Důležitým zjištěním je, že pracovníci nevnímali změnu jen prostřednictvím „velkých“ výsledků, jako je bydlení nebo zaměstnání, ale i skrze drobné posuny v otevřenosti, důvěře, aktivitě nebo schopnosti ženy vstoupit do hlubší spolupráce. Tato zjištění korespondují s literaturou, která upozorňuje, že při práci s lidmi bez domova je třeba vnímat i dílčí změny jako významné, protože právě ty mohou tvořit předpoklad budoucí stabilizace (Matoušek, 2021; Vágnerová et al., 2018).

Významným zjištěním této práce je také to, že nenaplněné potřeby žen bez domova nefungují pouze jako soubor vnějších bariér, ale zásadně proměňují samotný způsob každodenního fungování. Výpovědi žen ukazovaly, že jejich život je organizován především kolem zajištění základních podmínek přežití, což omezuje prostor pro plánování, rozvoj i aktivní sociální začleňování. Výzkum tak potvrzuje, že sociální začleňování nelze chápat jako lineární návrat do společnosti, ale jako křehký, pomalý a podmíněný proces. Tento závěr je v souladu s autory, kteří upozorňují, že sociální začlenění osob bez domova závisí nejen na individuální motivaci, ale i na dostupnosti reálných strukturálních podmínek, zejména bydlení, finanční stability, podpůrných vztahů a návazných služeb (Cedeño, 2023; Denkewicz, 2024; Hawel, 2023). V mém výzkumu se navíc ukázalo, že nenaplněné potřeby oslabují nejen objektivní životní podmínky žen, ale i jejich víru ve změnu, jejich psychickou kapacitu jednat a jejich

schopnost představit si sebe sama jako někoho, kdo ještě může do běžné společnosti znovu vstoupit.

Za důležitý považují také vztahový rozměr ženského bezdomovectví. Ve výpovědích žen i pracovníků se výrazně objevovala potřeba nebýt sama, potřeba blízkosti a kontaktu s dětmi. Současně se však ukázalo, že právě vztahy mohou mít ambivalentní povahu. Pro některé ženy představují oporu, pro jiné však i zdroj ohrožení, závislosti nebo setrvávání v nevyhovujícím soužití. Tento závěr odpovídá odborným textům, které upozorňují, že ženské bezdomovectví bývá často propojeno s násilnými nebo asymetrickými vztahy a že potřeba vztahového bezpečí může být v některých případech silnější než schopnost situaci opustit (Mayock et al., 2015; Nešporová a Holpuch, 2020; Schwan et al., 2020). Výzkum tak potvrzuje, že vztahová oblast musí být v podpoře žen bez domova chápána jako samostatně významná a nelze ji redukovat na doprovodné téma.

Výsledky této práce mají i zřetelný praktický význam. Ukazují, že nízkoprahové denní centrum může sehrávat důležitou stabilizační roli, avšak samo o sobě nemůže odstranit klíčové strukturální bariéry ženského bezdomovectví. Za zásadní se proto jeví nejen zachování dostupnosti základních nízkoprahových služeb, ale také jejich důslednější návaznost na bydlení, zdravotní péči, psychologickou a adiktologickou pomoc a podporu zaměstnanosti. Výsledky současně podporují potřebu genderově citlivě nastavených služeb, které budou reflektovat specifickou zkušenost žen bez domova, zejména jejich zkušenost s násilím, oslabenou důvěrou, mateřstvím a potřebou bezpečného prostředí.

Přínos této diplomové práce pak spočívá především v tom, že přináší hlubší porozumění zkušenosti žen bez domova v prostředí konkrétní nízkoprahové služby a propojuje jejich perspektivu s reflexí pracovníků. Práce ukazuje, že potřeby žen nelze chápat jako oddělené kategorie, ale jako vzájemně provázaný celek, který se ve zkušenosti žen projevuje současně na rovině tělesné, psychické, vztahové i sociální. Současně ukazuje, že účinnost služby je z pohledu žen i pracovníků spojena spíše se stabilizací, důstojností a otevřením možnosti změny než s představou rychlého vyřešení problému.

Při interpretaci výsledků je však třeba zohlednit i limity výzkumu. Výzkum byl realizován v prostředí jednoho nízkoprahového denního centra, a proto nelze jeho závěry bez dalšího zobecňovat na širší populaci žen bez domova ani na všechna zařízení obdobného typu. Omezením je i velikost výzkumného souboru, která souvisí jak s charakterem kvalitativního výzkumu, tak s obtížností oslovit a zapojit ženy nacházející se v takto zranitelné životní situaci. Současně je třeba vzít v úvahu, že výzkum zachycuje zkušenost žen, které byly ochotné o své situaci mluvit a současně byly v určité míře v kontaktu se službou. Perspektiva žen, které službu nevyužívají nebo ji odmítají, může být odlišná. Limitem je rovněž interpretační role výzkumnice, která je pro kvalitativní

výzkum typická, přestože byla zmírňována reflexí, opakovaným návratem k datům a triangulací zdrojů.

Doporučení pro praxi

Na základě výsledků výzkumu se ukázalo, že podpora žen bez domova by měla být v praxi realizována citlivě, individuálně a s důrazem na specifika ženského bezdomovectví. Výzkumná zjištění ukazují, že životní situace těchto žen je zpravidla utvářena souběhem více vzájemně propojených faktorů, zejména zkušeností s násilím, ztrátou bezpečí, narušenými vztahy, oslabenou důvěrou, psychickou zátěží a dlouhodobou nejistotou. Právě tyto skutečnosti je proto nezbytné v pomáhající praxi důsledně zohledňovat.

Jako zvlášť důležité se ukazuje vytváření bezpečného, klidného a respektujícího prostředí, v němž ženy mohou zažívat přijetí bez odsuzování a postupně navazovat důvěru k pracovníkům služby. Významnou roli zde hraje citlivý a vztahově orientovaný přístup, který respektuje individuální tempo klientky. Právě vztah založený na důvěře, respektu a stabilitě se jeví jako jeden ze základních předpokladů účinné podpory.

Výsledky výzkumu dále ukazují, že podpora žen bez domova by neměla končit u zajištění základních potřeb, přestože právě jejich naplnění představuje nezbytnou podmínku další práce. Vedle okamžité materiální a hygienické pomoci je třeba posilovat také dostupnost navazujících forem podpory, zejména v oblasti bydlení, psychologické, adiktologické, zdravotní a sociální pomoci. Jako potřebné se proto jeví systematické propojování nízkoprahových služeb s dalšími institucemi a rozvoj mezioborové spolupráce, která by umožnila pružněji reagovat na komplexní potřeby žen bez domova.

Za významné doporučení pro praxi lze považovat také posilování genderově citlivého přístupu. Pomoc ženám bez domova by měla více reflektovat jejich specifické zkušenosti, zejména zkušenosti s násilím, ztrátou bezpečí, mateřstvím, studem a stigmatizací. Pouze takto nastavená podpora může přispívat nejen ke zmírnění akutní nouze, ale i k posilování důstojnosti, stability a reálné možnosti postupného sociálního začleňování žen bez domova.

Závěr

Ve své diplomové práci jsem se zabývala problematikou ženského bezdomovectví v kontextu vybraného nízkoprahového denního centra. Cílem práce bylo zjistit, ***jak nízkoprahové centrum ve vybraném kraji České republiky reaguje na potřeby žen bez domova a zda tak přispívá k jejich sociálnímu začleňování do běžné společnosti***. V tomto smyslu jsem hledala odpověď na hlavní výzkumnou otázku: „***Jak nízkoprahové centrum ve vybraném kraji České republiky řeší potřeby žen bez domova a přispívá tak k jejich začlenění do běžné společnosti?***“

Na základě interpretace rozhovorů, pozorování a analýzy spisové dokumentace jsem dospěla k závěru, že nízkoprahové denní centrum reaguje na potřeby žen bez domova především prostřednictvím zajištění základních životních podmínek, vytvoření bezpečného a přijímajícího prostoru, poskytování praktické podpory při zvládání jejich nepříznivé sociální situace a budování vztahu založeného na důvěře a respektu. K jejich začlenění do běžné společnosti pak přispívá zejména tím, že pomáhá stabilizovat jejich každodennost, zmírňuje bezprostřední ohrožení, posiluje jejich důstojnost a vytváří podmínky pro postupné, často jen dílčí kroky směrem ke změně. Zároveň se však ukázalo, že možnosti centra narážejí na výrazné systémové limity, zejména na nedostatek dostupného bydlení a omezenou návaznost dalších služeb.

Výsledky výzkumu současně ukázaly, že potřeby žen bez domova mají komplexní, vzájemně provázaný a vícevrstevnatý charakter. Jako nejvýznamnější vystoupily potřeba bydlení, bezpečného zázemí a soukromí, potřeba základního tělesného, materiálního a hygienického zajištění, potřeba bezpečí a ochrany před ohrožením, potřeba vztahové opory a kontaktu s dětmi a potřeba finanční stability. Ukázalo se přitom, že tyto potřeby nelze chápat odděleně, protože jejich nenaplnění zasahuje více oblastí života současně a prohlubuje celkovou nestabilitu životní situace žen.

Ve vztahu ke službě nízkoprahového denního centra jsem zjistila, že ženy toto zařízení nevnímají pouze jako místo materiální pomoci, ale také jako prostor úlevy, zklidnění, přijetí, praktické podpory a částečné stabilizace. Význam centra tak nespočívá jen v tom, že ženám pomáhá zajistit základní potřeby, ale také v tom, že jim nabízí bezpečný prostor, v němž mohou zažít respektující přístup a alespoň dočasně vystoupit z každodenní nejistoty. Současně se ukázalo, že ženy ani pracovníci nespojují účinnost služby s úplným vyřešením své situace, ale spíše s tím, že jim pomáhá zvládat běžný den, zachovat si důstojnost a v některých případech učinit alespoň dílčí krok směrem ke změně.

Výzkum dále ukázal, že nenaplněné potřeby žen bez domova zásadním způsobem ovlivňují jejich začlenění do běžné společnosti. Tento vliv není jednorozměrný, ale zasahuje každodenní fungování, psychický stav, vztahy, motivaci i schopnost představit si budoucnost. Nejvýrazněji se potvrdilo, že bez stabilního bydlení, bezpečí, dostatku

financí a alespoň minimální jistoty se život žen zužuje na přežívání. Sociální začleňování se tak neukazuje jako lineární návrat do společnosti, ale jako křehký, pomalý a podmíněný proces, který je závislý na vytvoření základních podmínek pro stabilnější život.

Z pohledu pracovníků centra jsem zjistila, že jasně reflektují limity služby, které souvisejí zejména s nedostatkem dostupného bydlení, omezenou návazností dalších služeb a širšími systémovými překážkami.

Za hlavní přínos své práce považuji to, že mi umožnila hlouběji porozumět zkušenosti žen bez domova v konkrétním prostředí nízkoprahové služby a ukázat, že význam této služby nelze redukovat pouze na materiální pomoc. Současně jsem potvrdila, že ženské bezdomovectví je třeba chápat jako specifický a genderově podmíněný fenomén, který vyžaduje citlivý, individualizovaný a návazně propojený přístup.

Závěrem tak mohu shrnout, že nízkoprahové denní centrum sehrává významnou roli především v oblasti stabilizace, bezpečí, důstojnosti a praktické opory žen bez domova. Samo o sobě však nemůže nahradit chybějící systémové podmínky, především dostupné bydlení a funkční návaznou síť pomoci. Má-li být podpora žen bez domova skutečně účinná, musí být dlouhodobá, vztahově citlivá, genderově senzitivní a propojená s dalšími reálnými možnostmi změny.

Použité zdroje

ABRAMOVICH, Alex. Understanding How Policy and Culture Create Oppressive Conditions for LGBTQ2S Youth in the Shelter System. Online. *Journal of Homosexuality*. 2017, roč. 64, č. 11, s. 1484–1501. Dostupné z: <https://doi.org/10.1080/00918369.2016.1244449>. [cit. 2026-02-04].

ALBERT, Rikke; BAILLIE, Dave a NEAL, Hilary. Unmet needs in street homeless people: a commentary on multiple interconnected needs in a vulnerable group. Online. *Future Healthcare Journal*. 2023, roč. 10, č. 2, s. 103-106. Dostupné z: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2514664524003576>. [cit. 2026-02-09].

ALLEN, Jodi; VOTTERO, Beth. Experiences of homeless women in accessing health care in community-based settings: a qualitative systematic review. Online. *JBI Evidence Synthesis*. 2020, č. 18, roč. 9, s. 1970-2010. Dostupné z: https://journals.lww.com/jbisrj/fulltext/2020/09000/experiences_of_homeless_women_in_accessing_health.5.aspx. [cit. 2026-02-06].

AL-MA'SEB, Hend. Social support as a predictive factor: Solution-focused thinking in clinical social work. Online. *International Social Work*. 2020, roč. 63, č. 3, s. 323-336. Dostupné z: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0020872818799432>. [cit. 2026-02-06].

ALTSCHULD, James, W.; Watkins, Ryan. *Needs assessment: trends and a view towards the future*. San Francisco: Jossey-Bass, 2014. ISBN 978-1119027690.

ANDERSON, Joanna; TREVELLA, Charlotte; BURN, Anne-Marie. Interventions to improve the mental health of women experiencing homelessness: A systematic review of the literature. Online. *Plos one*. 2024, roč. 19, č. 4. Dostupné z: <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0297865>. [cit. 2026-02-09].

ARCIERI, Amanda, A.; PERAZZO, Alexandra a CHEN, Leeanna. Anxiety about the economy and prejudice towards unsheltered people in the United States. Online. *Current Psychology*. 2024, roč. 43, č. 22. Dostupné z: <https://link.springer.com/article/10.1007/s12144-024-05797-w>. [cit. 2026-02-04].

ARMSTRONG, Lenette. *The Perceived Impact of Substance Abuse on the Self-Esteem and Mental Health of Homeless Women*. Online. Northcentral University, 2021. Dostupné z: <https://search.proquest.com/open-view/80e761765eecf54ec526bd83a4e55886/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>. [cit. 2026-02-06].

BANDIT, Rad. *Naděje je na druhém břehu: životy pražských žen bez domova*. Olomouc: Epava, 2016. ISBN 978-80-905743-4-2.

BATTERHAM, Deb. Defining “At-risk of Homelessness”: Re-connecting Causes, Mechanisms and Risk. Online. *Housing, Theory and Society*. 2019, roč. 36, č. 1, s. 1–24. Dostupné z: <https://doi.org/10.1080/14036096.2017.1408678>. [cit. 2026-02-04].

BARTON, Sarah; PORTER, Hayley; MURPHY, Susanne a Lysaght, Rosemary. Potential outcomes of work integration social enterprises for people who are homeless, at risk of homelessness, or transitioning out of homelessness. Online. *Social Enterprise Journal*. 2022, roč. 18, č. 3, s. 409-433. Dostupné z: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/SEJ-07-2021-0054/full/html>. [cit. 2026-02-09].

BARRY, Rebecca; ANDERSON, Jennifer; TRAN, Lan; BAHJI, Anees; DIMITROPOULOS, Gina et al. Prevalence of mental health disorders among individuals experiencing homelessness: a systematic review and meta-analysis. Online. *JAMA psychiatry*. 2024, roč. 81, č. 7, s. 691-699. Dostupné z: <https://jamanetwork.com/journals/jamapsychiatry/article-abstract/2817602>. [cit. 2026-02-09].

BEAUGARD, Corinne A.; KHUDAIRI, Fay; YESUFU, Oluwatoyin; FARINA, Andrea a LAKS, Jordana. I don't think of it as a shelter. I say I'm going home": a qualitative evaluation of a low-threshold shelter for women who use drugs. Online. *Harm Reduction Journal*. 2024, roč. 21, č. 1. Dostupné z: <https://link.springer.com/article/10.1186/s12954-024-00930-1>. [cit. 2026-02-08].

BĚLÍK, Václav; HOFERKOVÁ, Stanislav a KRAUS, Blahoslav. *Slovník sociální patologie*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0599-1.

BHALLA, Ajit S.; LAPEYRE, Frédéric. *Poverty and exclusion in a global world*. Online. Londýn: Macmillan press, 2016. Dostupné z:

https://books.google.com/books?hl=cs&lr=&id=tkW_DAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR7&ots=sr44Wm9aao&sig=4Oglq0H4O8zS21RhZWfVGF4zgw0. [cit. 2026-02-08].

BRAMLEY, Glen a FITZPATRICK, Suzanne. Homelessness in the UK: who is most at risk? Online. *Housing Studies*. 2018, roč. 33, s. 96–116 Dostupné z: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/02673037.2017.1344957>. [cit. 2026-02-03].

BRAMLEY, Glen; FITZPATRICK, Suzanne a SOSENKO, Filip. *Hard edges Scotland: Developing a profile of severe and multiple disadvantage*. University of Edinburgh: 2019. Dostupné z: <https://lankellychase.org.uk/publication/hard-edges-scotland/>. [cit. 2026-02-05].

BRETHERTON Joanne, PLEACE, Nicholas. *The routledge handbook of homelessness*. Online. New York: Taylor & Francis, 2023. Dostupné z: <https://doi.org/10.4324/9781351113113>. [cit. 2026-02-03].

BRETHERTON Joanne, PLEACE, Nicholas. The needs of women using homelessness services: the results of collaborative research in London. Online. *Social Sciences*. 2024, roč. 13, č. 347. Dostupné z: <https://doi.org/10.3390/>. [cit. 2025-11-13].

BROLL, Ryan; HUEY, Laura. “Every time I try to get out, I get pushed back”: The role of violent victimization in women’s experience of multiple episodes of homelessness. Online. *Journal of interpersonal violence*. 2020, roč. 35, č. 17-18, s. 3379-3404. Dostupné z: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0886260517708405>. [cit. 2025-09-25].

BUBNYS, Remigijus; MILAŠIŪTĖ, Eglė. Determinants of professional motivation of social workers working with people with disabilities. Online. *SOCIETY. INTEGRATION. EDUCATION. Proceedings of the International Scientific Conference*. 2020. s. 61-71. Dostupné z: <https://journals.ru.lv/index.php/SIE/article/view/5065>. [cit. 2026-02-06].

BULLEN, JaneChronic homelessness - what women’s experiences can tell us. Online. *Housing Studies*. 2023, roč. 38, č. 8, s. 1417–1435. Dostupné z: <https://doi.org/10.1080/02673037.2021.1941791>. [cit. 2026-02-04].

BUSCH-GEERTSEMA, Volker; JOHNSON, Guy; O’SULLIVAN, Eoin. Defining homelessness. Online. *Research Handbook on Homelessness*. Edward Elgar Publishing, 2024.

Dostupné z: <https://www.elgaronline.com/edcollchap/book/9781800883413/book-part-9781800883413-10.xml>. [cit. 2026-02-04].

CANHAM, Sarah, L.; WELDRICK, Rachel; ERISMAN, Morgan; MCNAMARA, Anne; ROSE, Jeffrey N.; SIANTZ, Elizabeth; CASUCCI, Tallie a MCFARLAND, Mary, M. A scoping review of the experiences and outcomes of stigma and discrimination towards persons experiencing homelessness. Online. *Health & Social Care in the Community*. 2024. Dostupné z: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1155/2024/2060619>. [cit. 2026-02-04].

CALVO, Fran; WATTS, Beth; PANADERO, Sonia; GIRALT, Cristina; RIVED-OCAÑA, Merce a CARBONELL, Xavier. The Prevalence and Nature of Violence Against Women Experiencing Homelessness: A Quantitative Study. Online. *Violence Against Women*. 2021, roč. 28, č. 6-7, s.1464-1482. Dostupné z: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/10778012211022780>. [cit. 2026-02-05].

CEDENŐ, Diana. Social exclusion and inclusion: A social work perspective. Online. *Families in Society*. 2023. Dostupné z: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/10443894221147576>. [cit. 2026-02-08].

CIBAITÉ, Vaiva. *Society through the eyes of marginalisation: the physical and mental spaces of homeless people in Ljubljana*. Online. Lublaň: Univerzita Lublaň, 2024. Dostupné z: <https://repozitorij.uni-lj.si/IzpisGradiva.php?id=166802>. [cit. 2026-02-04].

COSTIN, Alina. PERSONALITY AND PROFESSIONAL TRAITS: HOW INTERPERSONAL CHARACTERISTICS DEFINE SOCIAL WORKERS. Online. *International Journal of Social and Educational Innovation (IJSEIro)*. 2024, č. 11, roč. 21, s. 214-223. Dostupné z: <https://www.cceol.com/search/article-detail?id=1320347>. [cit. 2026-02-06].

CZECHOWSKI, Konrad; TURNER, Kimberly, A.; LABELLE, Patrick a SYLVESTRE, John. Sexual and romantic relationships among people experiencing homelessness: A scoping review. Online. *American Journal of Orthopsychiatry*. 2022, roč. 92, č. 1. Dostupné z: <https://psycnet.apa.org/fulltext/2021-88975-001.html>. [cit. 2026-02-06].

ČÁSTKOVÁ, Denisa; SADOVÁ, Denisa a VLACHOVÁ, Lucie. Bezdomovectví žen. Online. *Fórum sociální práce*. 2022, č. 1, s. 69-74. Dostupné z: <https://www.cceol.com/search/article-detail?id=1060579>. [cit. 2025-11-13].

ČERNÁ, Eliška. *Z ulice do bytu: sociální práce v procesu reintegrace do bydlení*. Praha: Slon, 2019. ISBN 978-80-7419-282-1.

Český statistický úřad. Vězni – statistická data a grafy. Online. 2024. Dostupné z: https://csu.gov.cz/vezni?pocet=10&start=0&podskupiny=083&razeni=-datumVydani#grafy_veznene-osoby-v-cesku-podle-pohlavi-a-veku. [cit. 2026-02-10].

Český statistický úřad (2025). Kriminalita 2024. Praha: Český statistický úřad. <https://csu.gov.cz/docs/107508/b7753efe-d0e3-39cc-44bc-c05e6df204a3/08000925.pdf?version=1.2>. [cit. 2026-02-10].

DELEU, Harm; SCHROOTEN, Mieke a HERMANS, Koen. A Scoping Review and Avenues for Further Inquiry. Online. *Social Policy and Society*. 2023, roč. 22, s. 282-298. Dostupné z: <https://www.cambridge.org/core/journals/social-policy-and-society/article/hidden-homelessness-a-scoping-review-and-avenues-for-further-inquiry/B7903859064D7D1CE406528B5FB4638D>. [cit. 2026-02-03].

DENKEWICZ, Patricia. Social inclusion and social exclusion: a necessary conceptual discussion. Online. *Seven Editoria*. 2024, s. 971-984. Dostupné z: <https://www.academia.edu/download/124948891/7466.pdf>. [cit. 2026-02-08].

DEPOO, Lucie; ŠNÝDROVÁ, Markéta; ŠNÝDROVÁ, Ivana; FEJFAROVÁ, Martina; PETRŮ JEŽKOVÁ, Gabriela a URBANCOVÁ, Hana. *Kvalitativní metodologie*. Praha: Vysoká škola ekonomie a managementu, 2024. ISBN 978-80-88502-61-6.

D'SOUZA, Priscilla. Inclusive Growth-A Solution to Homelessness. Online. *SDMIMD Journal of Management*. 2018, roč. 9, č. 2. Dostupné z: <https://doi.org/10.18311/sdmimd/2018/21685>. [cit. 2026-02-04].

DRUŽIĆ LJUBOTINA, Olja; KLETEČKI RADOVIĆ, Marijana; OGRESTA, Jelena. Determinants of causal attributions of homelessness in Croatia. Online. *Revija za socijalnu politiku*. 2022, roč. 29, č. 2, s. 163-190. Dostupné z: <https://hrcak.srce.hr/file/413283Test>. [cit. 2026-02-04].

EASTER, Sarah; MURPHY, Mát; BRANNEN, Mary Yoko. Negotiating meaning systems in multi-stakeholder partnerships addressing grand challenges: Homelessness in Western Canada. Online. *Journal of Business Ethics*. 2023, č. 183, s. 31-52. Dostupné z: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10551-022-05064-7>. [cit. 2026-02-09].

ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0080-4.

ENGLAND, Edith; THOMAS, Ian; MACKIE, Peter a BROWNE-GOTT, Hannah. A typology of multiple exclusion homelessness. *Housing Studies*. 2022, roč. 39, č. 3, s. 695-719. Dostupné z: <https://doi.org/10.1080/02673037.2022.2077917>. [cit. 2026-02-04].

EVANS, Geoffrey; TILLEY, James. *The new politics of class: The political exclusion of the British working class*. Online. Oxford: Oxford University Press, 2017. Dostupné z: <https://books.google.com/books?hl=cs&lr=&id=qVQjD-gAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&ots=F08gPqw0kX&sig=ullZf-DUyUkbiq4BnfZ91idM5Las>. [cit. 2026-02-08].

FEANTSA. *Ethos – Typology on homelessness and housing exclusion*. 2017. Online. Dostupné z: <https://www.feantsa.org/en/toolkit/2005/04/01/ethos-typology-on-homelessness-and-housing-exclusion>. [cit. 2025-09-02].

FINE, Danielle, R.; DICKINS, Kirsten, A.; ADAMS, Logan, D.; DE LAS NUECES, Denise; WEINSTOCK, Karen; WRIGHT, Joseph; GAETA, Jessie, M. aADAMS, Logan Travis, P. Drug overdose mortality among people experiencing homelessness, 2003 to 2018. Online. *JAMA network open*. 2022, roč. 5, č.1. Dostupné z: <https://jamanetwork.com/journals/jamanetworkopen/fullarticle/2787711>. [cit. 2026-02-04].

FLIKE, Kimberlee; BYRNE, Thomas. Systematic review of access to healthcare and social services among US women Veterans experiencing homelessness. Online. *Women's Health*. 2023, roč. 19. Dostupné z: doi:[10.1177/17455057231189550](https://doi.org/10.1177/17455057231189550). . [cit. 2026-02-05].

FOWLE, Matthew, Z. Racialized Homelessness: A Review of Historical and Contemporary Causes of Racial Disparities in Homelessness. Online. *Housing Policy*

Debate. 2022, roč. 3, č. 6, s. 940–967. Dostupné z: <https://doi.org/10.1080/10511482.2022.2026995>. [cit. 2026-02-04].

GALÁN-SANANTONIO, Alba; BOTIJA, Mercedes. Barriers and Opportunities in Accessing Social Care for Women Experiencing Homelessness: A Systematic Integrative Review. Online. *Health & Social Care in the Community*. 2024, roč. 1. Dostupné z: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1155/2024/3010747>. [cit. 2026-02-05].

GEHRIG, Rainer B., OPATRŇÝ, Michal; BIRHER, Nándor; BAUMANN, Klaus. *Spiritualita, etika a sociální práce*. Online. Freiburg: Albert-Ludwigs-Universität Freiburg, 2021. Dostupné z: https://www.academia.edu/download/80563507/Manual_CJ_final.pdf. [cit. 2026-02-07].

GERULL, Susanne. Homelessness and Social Work: Current challenges and future opportunities. Online. *The Routledge Handbook of Homelessness*. Londýn: Routledge, 2023. Dostupné z: <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9781351113113-11/homelessness-social-work-susanne-gerull>. [cit. 2026-02-09].

GHALEB, Belal Dahiam Saif. Towards a dynamic model of human needs: A critical analysis of Maslow's hierarchy. Online. *International Journal of Multidisciplinary Approach Research and Science*. 2024, roč. 2, č. 03, s. 1028-1046. Dostupné z: <https://pdfs.semanticscholar.org/7043/e60c9aec87d3419b58b5bbe066cdad22ce24.pdf>. [cit. 2026-02-05].

GIOSEFFI, Janaína Rosenburg; BATISTA, Ramaiene; BRIGNOL, Sandra Mara. Tuberculosis, vulnerabilities, and HIV in homeless persons: a systematic review. Online. *Revista de saude publica*. 2022, roč. 56. Dostupné z: <https://www.scielo.br/j/rsp/a/dBd-Wsr9LS6GcfBmCxcJWQ8x/>. [cit. 2026-02-09].

GLUMBÍKOVÁ, Kateřina. *Reflexivita v sociální práci s rodinami*. Online. Praha: Grada, 2020. Dostupné z: <https://books.google.com/books?hl=cs&lr=&id=wLdo-EAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7&dq=kniha+soci%C3%A1ln%C3%AD+pr%C3%A1ce+slu%C5%BEby&ots=zEr1DBMqgj&sig=QYGjBpnQIbCjfj86U4Rk7ScweC4>. [cit. 2026-02-07].

GLUMBÍKOVÁ, Kateřina a GOJOVÁ, Alice. Vnímané potřeby klientek azylových domů pro ženy a matky s dětmi. Online. *Sociální práce*. 2016, roč. 16, č. 3, s. 21-38. ISSN

12136204. Dostupné z: <https://research.ebsco.com/c/hlrac6/viewer/pdf/tgeq4d3zg?auth-callid=00afcbbe-ba7c-4ca8-bb98-b5d60cd46ae7>. [cit. 2025-11-14].

GOJOVÁ, Alice; GOJOVÁ, Vendula; CHYTIL, Oldřich; LINDOVSKÁ, Eliška; NEDOMOVÁ, Eva et al. *O způsobech zvládnání chudoby z perspektivy rodin – podněty pro sociální práci*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2014. ISBN 978-80-7464-4492-4.

GÓMEZ-GARCÍA, Rogelio; LUCAS-GARCÍA, Jezabel a BAYÓN-CALVO, Siro. Social workers' approaches to ethical dilemmas. *Journal of Social Work*. 2022, roč. 22, č.3, s. 804-823. Dostupné z: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/14680173211010251>. [cit. 2026-02-08].

GOUGH, Ian. *Heat, greed and human need: climate change, capitalism and sustainable wellbeing*. Cheltenham; Northampton, MA: Edward Elgar Publishing, 2017. ISBN 9781785365126.

GRANT, Anthony M.; GERRARD, Benjamin. Comparing problem-focused, solution-focused and combined problem-focused/solution-focused coaching approach: Solution-focused coaching questions mitigate the negative impact of dysfunctional attitudes. Online. *Coaching: An International Journal of Theory, Research and Practice*. 2020, roč. 13, č. 1, s. 61-77. Dostupné z: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/17521882.2019.1599030>. [cit. 2026-02-06].

GREENE, Alison; KORCHMAROS, Josephine, D. a FRANK, Franziska. Trauma Experience Among Women Who Have Substance Use Disorders and are Homeless or Near Homeless. Online. *Community Ment Health*. 2024, roč. 60, s. 233-243. Dostupné z: <https://doi.org/10.1007/s10597-023-01162-6>. [cit. 2026-02-05].

HABIBULLAH, Habibullah. Homelessness in the context of extreme poverty: Social policy from Indonesia. Online. *Homelessness to Hope*. 2024, s. 365-384. Dostupné z: <https://www.sciencedirect.com/science/chapter/edited-volume/abs/pii/B9780443140525000203?via%3Dihub>. [cit. 2026-02-04].

HACKETT, Colleen. "I Was Treated Differently": Reproductive Health Care Experiences Among Women With Recent Experiences of Incarceration, Homelessness, And/Or Substance Use in a Medically Underserved Area in the Southwestern US. Online. *Community Health Equity Research & Policy*. 2025, roč. 45, č. 2, s. 207-221.

Dostupné z: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/2752535X241277352>. [cit. 2026-02-05].

HAEFFNER, Leris Salete Bonfanti; BACKES, Dirce, Stein; HAMMEL, Gina de Souza, Hammel; DE SOUSA, Francisca, Georgina, Macedo; RUPOLO, Irani a SMEHA, Luciane, Najar. . Social and health vulnerability of homeless people. Online. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*. 2023, č. 57. Dostupné z: <https://www.scielo.br/j/reeusp/a/QBgm8d6r3g6f8PzWhGdMYqQ/>. [cit. 2026-02-09].

HALUZOVÁ, Irena. Vliv výživy na lidské zdraví. Online. *Florence (1801 - 464X)*. 2023, roč. 2023, č. 5, s. 24-26. ISSN 1801464X. Dostupné z: <https://research.ebsco.com/c/hlrac6/viewer/pdf/wgv3czpyl5>. [cit. 2025-10-04].

HAPLA, Martin. Lidská práva a základní potřeby. Online. *Právník*. 2018, roč. 157, č. 1, s. 31-49. ISSN 02316625. Dostupné z: <https://research.ebsco.com/c/hlrac6/viewer/pdf/kfh7yhqgez?auth-callid=9fc6cb01-b556-4f1e-8469-11f5028ded1c>. [cit. 2025-10-04].

HarmReduction.eu. *Low threshold services*. 2022. Dostupné z: <https://harmreduction.eu/courses/hiv-and-hcv-rapid-testing-in-low-threshold-settings-for-pwud/developing-services-and-attracting-clients/low-threshold-services/> [cit. 2026-02-07].

HARTMAN-VAN DER LAAN, M.; VAN DEURSEN, A. J. A. M.; VAN LAAR, E. a TUINSTRA, J. The role of social work in digital inclusion: a systematic literature review. Online. *European Journal of Social Work*. 2025. Dostupné z: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13691457.2025.2553856>.

HAWEL, Josef. Podpora žen bez domova s komplexními potřebami. Online. *Mít domov*. Praha: MPSV, roč. 2023, č. 3, s. 25-35. Dostupné z: <https://socialnibydleni.mpsv.cz/dokumenty-a-media/magazin-mit-domov>. [cit. 2025-09-17].

HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 978-80-9020-818-6.

HENDL, Jan a REMR, Jiří. *Metody výzkumu a evaluace*. Praha: Portál, 2017. ISBN 978-80-262-1192-1.

HETMÁNKOVÁ, Rad. *Zpátky ze dna: zaostřeno na ženy*. Online. Praha: Jako doma, 2013. Dostupné z: <https://www.jakodoma.org/wp-content/uploads/2014/04/zprava-final.pdf>. [cit. 2025-09-20].

HICKS, Haidee a EGAN, Ronnie. International students' experience of supervision during social work field placement: troubling or transformative?. Online. *Social Work Education*. 2024, roč. 43, č. 8, s. 2185-2200. Dostupné z: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02615479.2023.2248991>. . [cit. 2026-02-08].

HOLMES, Hannah; BURGESS, Gemma. Homelessness prevention through one-to-one coaching: the relationship between coaching, class stigma, and self-esteem. M. Online. *Housing, Theory and Society*. 2021, roč. 38, č. 5, s. 580-596. Dostupné z: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14036096.2021.1887348>. [cit. 2026-02-06].

HOOLACHAN, Jennifer. Homelessness. Online. *Research Handbook on Housing, the Home and Society*. Edward Elgar Publishing, 2024. Dostupné z: <https://www.elgaronline.com/edcollchap/book/9781800375970/book-part-9781800375970-22.xml>. [cit. 2026-02-04].

HRADECKÝ, Ilja; BARTÁK, Miroslav; CVEČEK, David; EDGAR, William, M.; ONDRÁK, Pavel et al. *Definice a typologie bezdomovství*. Praha: Naděje, 2007. ISBN 978-80-86451-13-8.

HRADECKÝ, Ilja a HRADECKÁ, Vlastimila. *Bezdomovství – extrémní vyloučení*. Praha: Naděje, 1996. ISBN 80-902292-0-4.

HRICOVÁ, Alena; ONDRÁŠEK, Stanislav; URBAN, David. *Metodologie v sociální práci*. Praha: Grada, 2023. ISBN 978-80-271-3636-0.

HRUŠKA, Lubor. *Studie o stavu bezdomovectví v Ostravě*. Online. Ostrava: Proces, 2012. Dostupné z: <http://accendo.cz/studie-o-stavu-bezdomovstvi-v-ostrove/>. [cit. 2025-09-02].

HUBÍKOVÁ, Olga; HAVLÍKOVÁ, Jana; TRBOLA, Robert a MUSIL, Libor. *Metodiky hodnocení kvality výkonu sociální práce*. Online. Praha: Rilsa, 2022. Dostupné z: https://www.rilsa.cz/wp-content/uploads/2023/02/vz_514.pdf. [cit. 2026-02-07].

CHAND, Raghubir; NEL, Etienne a PELC, Stanko. Societies, social inequalities and marginalization. Online. *Perspectives on geographical marginality*. 2017, roč. 2. Dostupné z: <https://doi.org/10.1007/978-3-319-50998-3>. [cit. 2025-08-29].

CHAUHAN, Apurv; FOSTER, Juliet. *Homelessness and the Language of Stigma*. Online. Centre for Homelessness Impact. 2025. Dostupné z: chrome-extension://efaidnb-mnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://kclpure.kcl.ac.uk/ws/portalfiles/portal/339540962/Homelessness_Language_Guide.pdf. [cit. 2026-02-04].

CHIBAYA, Nyasha Hillary. *The execution of individual reflective supervision sessions: experiences of intermediate frontline social workers*. Online. Stellenbosch: Stellenbosch University. Dostupné z: https://www.academia.edu/download/78493824/chibaya_execution_2018.pdf. [cit. 2026-02-08].

CHRASTINA, Jan. *Případová studie: metoda kvalitativní výzkumné strategie a designování výzkumu = Case study: a method of qualitative research strategy and research design*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2019. ISBN 978-80-244-5373-6.

JONG, Iain. *The book on ending homelessness*. Online. Victoria: FriesenPress, 2019. Dostupné z: https://books.google.cz/books?hl=cs&lr=&id=zQ65DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP4&dq=book+homelessness&ots=ufQKG0dng-&sig=1PsBTXp_fTS-448VzpLq5LdZXxU&redir_esc=y#v=onepage&q=book%20homelessness&f=false. [cit. 2026-02-03].

KAJANOVÁ, Alena. *Proč selhává sociální práce se sociálně exkludovanými*. Praha: NLN, 2017. ISBN 978-80-7422-613-7.

KANGASNIEMI, Mari; KARKI, Suyen; VOUTILAINEN, Ari; SAARNIO, Reetta; VIINAMÄKI, Leena a LAITILA-HÄGGMAN, Arja. The value that social workers' competencies add to health care: An integrative review. Online. *Health & Social Care in the Community*. 2022, roč. 30, č. 2, s. 403-414. Dostupné z: <https://online-library.wiley.com/doi/abs/10.1111/hsc.13266>. cit. 2026-02-08].

KEENAN, Louanne P.; ANGEL, Cybele; MARTELL, Rebeca; PYNE, Diane a AHMED, Rabia. Field notes from jail: How incarceration and homelessness impact women's health. Online. *Journal of Community Engagement and Scholarship*. 2022, roč. 9, č. 2. Dostupné z: <https://jces.ua.edu/articles/10.54656/XUTK1272>. [cit. 2026-02-06].

KLIMENT, Pavel a DOČEKAL, Vít. *Pohled na bezdomovství v České republice*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2016. ISBN 978-80-244-5007-0.

KLIMENT, Pavel. *Dvojí optika bezdomovství*. Liberec: Technická univerzita, 2018. ISBN 978-80-7494-433-8.

KNECK, Åsa; MATTSSON, Elisabet; SALZMANN-ERIKSON, Martin; KLARARE, Anna Klare. Stripped of dignity – Women in homelessness and their perspectives of healthcare services. Online. *International Journal of Nursing Studies*. 2021, č. 120, ISSN 0020-7489. Dostupné z: <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2021.103974>. [cit. 2025-11-13].

KOLÁŘOVÁ, Jitka; LINDOVSKÁ, Eliška. *Stojíme na jejich straně! ...Protože dvě jsou více než jedna*. Praha: Jako doma, 2016. ISBN: 978-80-905743-3-5.

KOORANKOT, Jaseem; RAJAN, Santhosh Kareepadath; ASHRAF, Zuhail Ahmed. Solution-focused versus problem-focused questions: Effects on electrophysiological states and affective experiences. Online. *Journal of Systemic Therapies*. 2019, roč. 38, č. 2, s. 64-78. Dostupné z: <https://guilfordjournals.com/doi/abs/10.1521/jsyt.2019.38.2.64>. [cit. 2026-02-06].

KOPROWSKA, Juliet. *Communication and interpersonal skills in social work*. Online. 2024. Dostupné z: <https://www.torrossa.com/gs/resourceProxy?an=5909055&publisher=FZP550>. [cit. 2026-02-08].

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2006. ISBN: 80-7376-181-6.

KREBS, Vojtěch. *Sociální politika*. Prah: Wolters Kluwer, 2015. ISBN 978-80-7478-921-2.

LEBEDA, Tomáš; KUBÁTOVÁ, Helena; ŠARADÍN, Pavel a HOJGROVÁ, Kateřina. *Bez střechy nad hlavou*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2021. ISBN 978-80-244-6017-8.

LI, Janny S.; URADA, Lianne A. Cycle of perpetual vulnerability for women facing homelessness near an urban library in a major US metropolitan area. Online. *International journal of environmental research and public health*. 2020, roč. 17, č. 16. Dostupné z: <https://www.mdpi.com/1660-4601/17/16/5985>. [cit. 2026-02-06].

MACKIE, Peter. Preventing homelessness and housing exclusion: a focus on early intervention. Online. *European Journal of Homelessness*, 2023 roč. 17, č. 1, s. 13-31. Dostupné z: <https://orca.cardiff.ac.uk/id/eprint/154851/>. [cit. 2026-02-04].

MALVASO, Catia; DELFABBRO, Paul; HACKETT, Luisa a MILLS, Hayley. Service approaches to young people with complex needs leaving out-of-home care. Online. *Child Care in Practice*. 2016, roč. 22, č. 2, s. 128-147. Dostupné z: <https://doi.org/10.1080/13575279.2015.1118016>. [cit. 2026-02-05].

MAYOCK, Paula; HERIDAN, Sarah a PARKER, Sarah. 'It's just like we're going around in circles and going back to the same thing ...': The Dynamics of Women's Unresolved Homelessness. Online. *Housing Studies*. 2015, roč. 30, č. 6, s. 877-900. Dostupné z: <https://doi.org/10.1080/02673037.2014.991378>. [cit. 2026-02-05].

MAKI, Krystle. *Housing, homelessness and violence against women: A discussion paper*. Online. Canadian Network of Women's Shelters and Transition Houses, 2017. Dostupné z: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://endvaw.ca/wp-content/uploads/2017/09/Housing-Homelessness-and-VAW-Discussion-Paper-Aug-2017.pdf>. [cit. 2026-02-04].

MAKI, Krystle. Breaking the cycle of abuse and closing the housing gap: Second stage shelters in Canada. Online. *Ottawa, ON*. 2020. Dostupné z: <https://endvaw.ca/wp-content/uploads/2020/09/Second-Stage-Shelters-Full-Report.pdf>. [cit. 2026-02-04].

MANION, H. Kathleen; AXE, Jo a CHILDS, Elizabeth. Relational Community-Based Individualized Support for Youth Who Have Experienced Homelessness: Removing Barriers to Independence. Online. *Families in Society*. 2025. Dostupné z: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/10443894241297858>. [cit. 2026-02-09].

MAREK, Jakub; STRNAD, Aleš a HOTOVCOVÁ, Lucie. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Praha: Portál, 2012. ISBN978-80-262-0090-1.

MARLER, Will. 'You can't talk at the library': the leisure divide and public internet access for people experiencing homelessness. Online. *Information, Communication & Society*. 2023, roč. 26, č. 7, s. 1303-1321. Dostupné z: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/1369118X.2021.2006742>. [cit. 2026-02-09].

MARLOW, Christine R. *Research methods for generalist social work*. Online. Waveland Press, 2023. Dostupné z: <https://books.google.com/books?hl=cs&lr=&id=pB5HEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=evaluation+of+needs+of+clients+social+work&ots=6HPNjgHDW7&sig=-0wo5kUzqwTOTZj-rHn4n550SiPw>. [cit. 2026-02-06].

MASLOW, Abraham, Herold. *Motivace a osobnost*. Praha: Portál, 2021. ISBN 978-80-262-1728-2.

MATOUŠEK, Oldřich. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.

MATOUŠEK, Oldřich; MATULAYOVÁ, Tatiana; NAVRÁTIL, Pavel; PAZLAROVÁ, Hana. *Profesní způsobilost a vzdělávání v sociální práci*. Praha: Univerzita Karlova, 2021. ISBN 978-80-246-4904-7.

MAY, Vivian M. *Pursuing intersectionality, unsettling dominant imaginaries*. Online. New York: Routledge, 2015. Dostupné z: <https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9780203141991/pursuing-intersectionality-unsettling-dominant-imaginaries-vivian-may>. [cit. 2026-02-08].

MCCORMACK, Fiona a FEDOROWICZ, Sophia. Women, homelessness and multiple disadvantage in Stoke-on-Trent: The need for safe places in the context of wider health and social inequalities. Online. *Local economy*. 2022, roč. 37, č. 8, s. 655-675. Dostupné z: <https://doi.org/10.1177/02690942231175091>. [cit. 2025-11-13].

MCLEOD, Saul. Maslow's hierarchy of needs. Online. *Simply psychology*. 2025. Dostupné z: <https://www.simplypsychology.org/maslow.html>. [cit. 2026-02-05].

MIKLEWSKA, Agnieszka. The Analysis of the Effectiveness of Programs Targeted at People Being in Homelessness Crisis. Online. *Humanities and Social Sciences*.

2025, roč. 32, č. 4, s. 99-108. Dostupné z: <https://czasopisma.prz.edu.pl/hss/article/view/2144>. [cit. 2026-02-08].

MILANEY, Katrina; WILLIAMS, Nicole; LOCKERBIE, Stacy, Lee; DUTTON, Daniel, J. a HYSHKA, Elaine. Recognizing and responding to women experiencing homelessness with gendered and trauma-informed care. Online. *BMC Public Health*. 2020. Dostupné z: <https://doi.org/10.1186/s12889-020-8353-1>. [cit. 2026-02-06].

MILNER, Judith; MYERS, Steve; O'BYRNE, Patrick. *Assessment in social work*. Online. Bloomsbury Publishing: 2020. Dostupné z: https://books.google.com/books?hl=cs&lr=&id=pB5HEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=needs+identification+social+work&ots=6HPNjflD_6&sig=cXbNkncoALYw_RMZYWWDkl7vI94. [cit. 2026-02-06].

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Metodika Housing First*. Praha: MPSV, 2020. Dostupné z: https://socialnibydleni.mpsv.cz/download/dokumenty/72-metodika_hf_20.pdf [cit. 2026-02-09].

MÍSTNÍ MÍSTNÍM. *Bez předsudků: solidární síť a podpora lidí bez domova a v nouzi v Praze*. Praha: Místní místním, 2023. ISBN 978-80-11-03687-4. [cit. 2026-02-05].

MÍŠOVIČ, Ján. Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor. Praha: Slon, 2019. ISBN 978-80-7419-285-2.

MITCHELL, Eileen; WARING, Tanisha., AHERN, Elayne; O'DONOVAN, Diarmuid; O'REILLY, Dermot a BRADLEY, Declan, T. Predictors and consequences of homelessness in whole-population observational studies that used administrative data: a systematic review. Online. *BMC Public Health*. 2023, roč. 23. Dostupné z: <https://doi.org/10.1186/s12889-023-16503-z>. [cit. 2026-02-04].

MOSHER, Heather. I.; WEEKS, Margaret R. a LI, Jianghong. "Call Back When You Are More Homeless:" Missed Targets for Prevention and Risk Reduction Among Youth Who Are Couch Surfing. Online. *International Journal on Homelessness*. 2023, s. 1-30. Dostupné z: <https://doi.org/10.5206/ijoh.2023.3.18666>. [cit. 2025-09-03].

MOSLEY, Jennifer E.; PARK, Sunggeun. Service providers' influence in collaborative governance networks: Effectiveness in reducing chronic homelessness. Online. *Journal of Public Administration Research and Theory*. 2022, roč. 32, č.1, s. 130-149. Dostupné z: <https://academic.oup.com/jpart/article-abstract/32/1/130/6272837>. [cit. 2026-02-09].

MUSIL, Libor. „Ráda bych Vám pomohla, ale ...“. *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Zeman, 2004. ISBN: 80-903070-1-9.

MUSTOFA, Ahmad Zainal. Hierarchy of human needs: a humanistic psychology approach of Abraham Maslow. Online. *Kawanua International Journal of Multicultural Studies*. 2022, roč. 3, č. 2, s. 30-35. Dostupné z: <https://pdfs.semanticscholar.org/3e38/cf08ddecca1056d21be12a39ae7624443f90.pdf>. [cit. 2026-02-05].

NAKONEČNÝ, Milan. *Obecná psychologie*. Praha: Triton, 2015. ISBN 978-80-7387-929-7.

NÁRODNÍ KONTAKTNÍ CENTRUM SOCIÁLNÍHO BYDLENÍ. *Sociální bydlení*. Online. Dostupné z: <https://socialnibydleni.mpsv.cz/>. [cit. 2025-11-13].

NEPUSTIL, Pavel; GEREGOVÁ, Markéta. *Bez podmínek: metody psychosociální podpory pro lidi užívající drogy*. Brno: Masarykova univerzita, 2020. ISBN 978-80-210-9667-7.

NEŠPOROVÁ, Olga; HOLPUCH, Petr. *Populace osob bez domova v České republice: Osoby přespávající venku, v noclehárnách, v azylových domech a v obecních ubytovnách*. Online. VÚPSV, vvi, 2020. Dostupné z: https://www.researchgate.net/profile/Petr-Holpuch/publication/390489720_POPULACE_OSOB_BEZ_DOMOVA_V_CESKE_REPUBLICI_Osoby_prespavajici_venku_v_nocleharnach_v_azylovych_domech_a_v_obecnich_ubytovnach/links/67effd3ee8041142a164a0e9/POPULACE-OSOB-BEZ-DOMOVA-V-CESKE-REPUBLICI-Osoby-prespavajici-venku-v-nocleharnach-v-azylovych-domech-a-v-obecnich-ubytovnach.pdf. [cit. 2026-02-08].

NORDESJÖ, Kettel; SCARAMUZZINO, Gabriella a ULMESTIG, Rickard. The social worker-client relationship in the digital era: a configurative literature review. Online *European Journal of Social Work*. 2022, roč. 2, č.2, s. 303-315. Dostupné z: <https://doi.org/10.1080/13691457.2021.1964445>. [cit. 2026-02-08].

NORTH WESTERN MELBOURNE PRIMARY HEALTH NETWORK. *Health Needs Assessment Summary*. Online. Melbourne: NWMPHN, 2021. Dostupné z: <https://nwmphn.org.au/wp-content/uploads/2022/06/NWMPHN-Health-Needs-Assessment-Summary-Public-Release.pdf>. [cit. 2026-02-03].

NOVOTNÁ, Hedvika; ŠPAČEK, Ondřej; JANTULOVÁ ŠŤOVÍČKOVÁ, Magdaléna. *Metody výzkumu ve společenských vědách*. Praha: Univerzita Karlova, 2019. ISBN 978-80-7571-025-3.

ONDRUŠOVÁ, Jiřina; KRAHULCOVÁ, Beáta. *Gerontologie pro sociální práci*. Online. Praha: Karolinum Press, 2020. Dostupné z: <https://books.google.com/books?hl=cs&lr=&id=agLcD-wAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=kniha+soci%C3%A1ln%C3%AD+pr%C3%A1ce+slu%C5%BEby&ots=1wDXKmgTSF&sig=WADrjVQvFLCwATzRE86LD4SbOfg>. [cit. 2026-02-07].

Our World in Data. 2024. Online. Dostupné z: <https://ourworldindata.org/grapher/homelessness-by-gender-point-in-time-count>. [cit. 2026-02-05].

PALIMARU, Alina I.; MCDONALD, Keisha; D'AMICO, Elizabeth, J. a TUCKER, Joan, S. The association between housing stability and perceived quality of life among emerging adults with a history of homelessness. Online. *Health & social care in the community*. 2023, č. 1. Dostupné z: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1155/2023/2402610>. [cit. 2026-02-09].

PAMPEL, Anna Maria; STEGMAIER, Mari Ann. FEMALE HOMELESSNESS: The social relationships of homeless women. Online. *The Maastricht Journal of Liberal Arts*. 2020, roč. 12. Dostupné z: <https://openjournals.maastrichtuniversity.nl/MJLA/article/view/796>. [cit. 2026-02-06].

PAYNE, Malcolm. *Modern social work theory*. Online. Bloomsbury Publishing, 2020. ISBN 978-1-3503-1383-5. Dostupné z: https://books.google.com/books?hl=cs&lr=&id=fJGEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=needs+identification+social+work&ots=7UYQHOIV9z&sig=u4F_hMtaPMwNElQNPqW0UnGVbeQ. [cit. 2026-02-06].

PERCY-SMITH, Janie. *Policy responses to social exclusion towards inclusion?* Online. Philadelphia: Open university press, 2000. ISBN 0 335 20473 2. Dostupné z:

https://books.google.cz/books?hl=cs&lr=&id=uYn-lAAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=percy-smith+2000&ots=ncjxzj_aqc&sig=h0i5fBfCZ85r6O9oeAEyMpIcj0g&redir_esc=y#v=onepage&q=percy-smith%202000&f=false. [cit. 2025-12-18].

PHIPPS, Monique; DALTON, Lisa; MAXWELL, Hazel a CLEARY, Michelle. Women and homelessness, a complex multidimensional issue: Findings from a scoping review. Online. *Journal of Social Distress and the Homeless*. 2019, roč. 28, č. 1, s. 1-13. Dostupné z: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10530789.2018.1534427>. [cit. 2026-02-06].

Profesní svaz sociálních pracovníků v sociálních službách. *Etický kodex sociálních pracovníků a členů Profesního svazu sociálních pracovníků v sociálních službách APSS ČR*. Online. Praha: 2017. Dostupné z: [https://profesni-svaz-socialnich-pracovniku.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/Etický%20kodex\(1\).pdf](https://profesni-svaz-socialnich-pracovniku.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/Etický%20kodex(1).pdf). [cit. 2025-12-03].

PUNOVÁ, Monika. Resilience and personality dispositions of social workers in the Czech Republic. Online. *Practice*. 2022, roč. 34, č. 3, s. 207-222. Dostupné z: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09503153.2021.2021166>. [cit. 2026-02-08].

RANKIN, Sara K.; RILEY, Laura. The Unavoidable Consequences of Homelessness. *Utah Law Review*. 2025, roč. 5, č. 3. Dostupné z: <https://dc.law.utah.edu/ulr/vol2025/iss5/3/>. [cit. 2026-02-05].

REITH-HALL, Emma; MONTGOMERY, Paul. The teaching and learning of communication skills in social work education. Online. *Research on Social Work Practice*. 2022, roč. 32, č. 7, s. 793-813. Dostupné z: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/10497315221088285>. [cit. 2026-02-08].

RIEPL, Tobias a GRABOW, Simon. Assessing livability through human need theory: Insights from Vienna. Online. *Cities*. 2025, roč. 167. ISSN 02642751. Dostupné z: <https://doi.org/10.1016/j.cities.2025.106336>. [cit. 2025-10-04].

RICHARDS, Jenna; OUDSHOORN, Abe a MISENER, Laura. Social inclusion through sport for women experiencing homelessness. Online. *Journal of social inclusion*. 2020, roč. 11, č. 1. Dostupné z

<https://www.proquest.com/openview/c4d31997504cfd8ec269f9ddff886387/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>. [cit. 2025-09-21].

RICHARDS, Jessica; KUHN, Randall. Unsheltered homelessness and health: a literature review. Online. *AJPM focus*. 2023, roč. 2, č.1. Dostupné z: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2773065422000414>. [cit. 2025-09-21].

ROBINSON, Amanda, L.; MYHILL, Andy; WIRE, Julia. Practitioner (mis) understandings of coercive control in England and Wales. Online. *Criminology & criminal justice*. 2018, roč. 18, č. 1, s. 29-49. Dostupné z: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1748895817728381>. [cit. 2026-02-05].

ROJAS, Mariano; MÉNDEZ, Alfonso; WATKINS-FASSLER, Karen. The hierarchy of needs empirical examination of Maslow's theory and lessons for development. Online. *World Development*. 2023. Dostupné z: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0305750X23000037>. [cit. 2026-02-05].

Role sociálního pracovníka ve vybraných tématech sociálních služeb. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, profesní svaz sociálních pracovníků v sociálních službách, 2020. ISBN 978-80-88361-02-2.

ROSHELLE, Anna, R. Our lives matter: the racialized violence of poverty among homeless mothers of color. Online. *Sociological Forum*. 2017, roč. 32, č. S1. Dostupné z: [DOI: 10.1111/socf.12365](https://doi.org/10.1111/socf.12365). [cit. 2025-09-21].

ROYSE, David; STATON-TINDALL, Michele; BADGER, Karen; WEBSTER, J, Matthew. *Needs Assessment*. Oxford University Press: 2009.

RUBIKON Centrum. Bezdomovectví žen v kontextu propuštění z výkonu trestu odnětí svobody. Online. *Mít domov*. Praha: MPSV, roč. 2023, č. 3, s. 44-47. Dostupné z: <https://socialnibydleni.mpsv.cz/dokumenty-a-media/magazin-mit-domov>.

SABATINI, Fernanda; UNSAIN, Ramiro Fernandes; SATO, Priscila de Moraes; TORRES, Thifany Helena a SCAGLIUSI, Fernanda Baeza. Feeding desires: Understanding the food needs and wishes of women experiencing homelessness in São Paulo. Online. *Appetite*. 2024, roč. 205. ISSN 01956663. Dostupné z: <https://doi.org/10.1016/j.appet.2024.107777>. [cit. 2025-11-13].

SALEM, Benissa, E.; KWON, Jordan a AMES, Masha. On the frontlines: Perspectives of providers working with homeless women. Online. *Western journal of nursing research*. 2018, roč. 40, č. 5, s. 665-687. Dostupné z: <https://journals.sage-pub.com/doi/abs/10.1177/0193945916689081>. [cit. 2026-02-08].

SARNOWSKA, Marta a GACH, Sonia. Main causes of homelessness and adaptation of homeless to environmental factors. Online. *Journal of Education, Health and Sport*. 2018, roč. 8, č. 9, s. 377-397. Dostupné z: <https://apcz.umk.pl/JEHS/article/view/5847>. [cit. 2026-02-04].

SEELLOS, Christian. Homelessness, a System Perspective. Online. *The Journey of Community Solutions*. 2021, Stanford PACS working paper. Dostupné z: <https://efaidnb-mnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://pacscenter.stanford.edu/wp-content/uploads/2021/04/Homelessness-A-System-Perspective-Seelos-GIIL-002-2021.pdf>. [cit. 2026-02-04].

SHUKLA, Dip M.; WALSH, William E.; GRANDE, Stuart W. Barriers to housing in a grass-roots support group of individuals experiencing housing instability and homelessness. Online. *Housing and Society*. 2023, roč. 50, č. 1, s. 138-156. Dostupné z: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/08882746.2021.1952388>. [cit. 2026-02-09]

SCHWAN, Kaitlin J.; FALLON, Barbara; MILNE, Betsy. "The one thing that actually helps": Art creation as a self-care and health-promoting practice amongst youth experiencing homelessness. Online. *Children and Youth Services Review*. 2018, č. 93, s. 355-364. Dostupné z: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S019074091830330X>. [cit. 2026-02-09].

SCHWAN, Kaitlin; VERSTEEGH, Alicia; PERRI, Melissa; CAPLAN, Rachel; BAIG, Khulud; DEJ, Erin; JENKINSON, Jesse; BRAIS, Hannah; EIBOFF, Faith a PAHLEVAN-CHALESH-TARI, Tina. The state of women's housing need & homelessness in Canada. Online. *Retrieved from Toronto*. Dostupné z: [The state of women's housing need & homelessness in Canada](#). . [cit. 2026-02-05].

SLEET, David A. a FRANCESCUTTI, Louis, Hugo. Homelessness and Public Health: A Focus on Strategies and Solutions. Online. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2021, roč. 18, č. 21. Dostupné z: <https://doi.org/10.3390/ijerph182111660>. [cit. 2026-02-03].

SMITH, Alison. *Multiple barriers: The multilevel governance of homelessness in Canada*. Online. Toronto: University of Toronto Press, 2022. Dostupné z: <https://utppublishing.com/doi/abs/10.3138/9781487542436>. [cit. 2026-02-09].

SMITH, Jonathan A.; FLOWERS, Paul a LARKIN, Michael. *Interpretative phenomenological analysis: theory, method and research*. Los Angeles: Sage, 2022. ISBN 978-1-5297-5379-0.

SOSENKO, Filip; BRAMLEY, Glen a JOHNSEN, Sarah. *Gender Matters: Patterns of Severe and Multiple Disadvantage in England*. Online. London: Lankelly Chase, 2020. Dostupné z: <https://lankellychase.org.uk/wp-content/uploads/2020/02/Gender-Matters-full-report-Feb-2020.pdf>. [cit. 2026-02-04].

SULLIVAN, Andrew. Alfred. What Does it Mean to be Homeless? How Definitions Affect Homelessness Policy. Online *Urban Affairs Review*, 2022, roč. 59, s. 728-758. Dostupné z: <https://doi.org/10.1177/10780874221095185>. [cit. 2026-02-03].

SLEEZER, Catherine M.; RUSS-EFT, Darlene F.; GUPTA, Kavita. *A practical guide to needs assessment*. Online. John Wiley & Sons, 2014. Dostupné z: https://books.google.cz/books?hl=cs&lr=&id=PsOnAgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT9&dq=A+practical+guide+to+needs+assessment&ots=0fUIHqAsMt&sig=Dh2BExf_qh0iUkTCEON-klI0Dp7o&redir_esc=y#v=onepage&q=A%20practical%20guide%20to%20needs%20assessment&f=false. [cit. 2025-11-13].

Společnost sociálních pracovníků České republiky. *Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR*. Online. 2006. Dostupné z: <https://www.socialnipracovnici.cz/ke-stazeni/bdccc10fa-be7b-4bb3-9aff-81ae9f0d3181>. [cit. 2025-12-03].

SUROVKA, Tomáš. Představení „balíčku služeb“ – co vše je třeba. *Konsensuální konference o bezdomovectví v České republice*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2015. IBSN: 978-80-7421-094-5.

SUTHERLAND, Gloria; BULSARA, Caroline; ROBINSON, Suzanne a CODDE, Jim. Older women's perceptions of the impact of homelessness on their health needs and their ability to access healthcare. Online. *Australian and New Zealand Journal of Public Health*. 2022, roč. 46, č. 1. Dostupné z: <https://doi.org/10.1111/1753-6405.13156>. [cit. 2025-11-12].

ŠIŠKA, Jan; KOHOUT, Jiří; ČÁSLAVA, Pavel a TRUHLÁŘOVÁ, Zuzana. Závažnost hodnocení kvality v sociálních službách z perspektivy různých aktérů. Online. *Czech*. 2023, č. 3, s. 27-42. ISSN 12136204. Dostupné z: <https://research.ebsco.com/c/hlrac6/viewer/pdf/vpnrymlqcv>. [cit. 2025-11-12].

ŠMÍDOVÁ, Michaela; VÁVRA, Martin a ČÍŽEK, Tomáš. *Inventura předsudků*. Praha: Academia, 2017. ISBN 978-80-200-2731-3.

TAYLOR, Brian; DEVINE, Toni. *Assessing needs and planning care in social work*. Routledge. Online. 2020. Dostupné z: <https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9781003076728/assessing-needs-planning-care-social-work-brian-taylor-toni-devine>. [cit. 2026-02-06].

THEOBALD, Jacqui; WATSON, Juliet; HEYLETT, Freda a MURRAY, Suellen. Supporting pregnant women experiencing homelessness. Online. *Australian Social Work*. 2023, roč. 76, č.1, s. 34-46. Dostupné z: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/0312407X.2022.2107433>. [cit. 2026-02-06].

TOMŠEJ, Jakub. Segregace jako zvláštní forma diskriminace. Online. *Právník*. 2025, č. 2, s. 118. Dostupné z: <https://www.ilaw.cas.cz/casopisy-a-knihy/casopisy/casopis-pravnik/archiv/2025/2025-2.html?a=3919>. [cit. 2025-08-29].

TOOLIS, Erin; DUTT, Anjali; WREN, Alexander; JACKSON-GORDON, Rachel. "It's a place to feel like part of the community": Counterspace, inclusion, and empowerment in a drop-in center for homeless and marginalized women. Online. *American journal of community psychology*. 2022, roč. 70, č. 1-2, s. 102-116. Dostupné z: <https://online-library.wiley.com/doi/abs/10.1002/ajcp.12580>. [cit. 2026-02-08].

TRBOLA, Robert; NEČASOVÁ, Mirka a RÁKOCZYOVÁ, Miroslava. *Role lokálních vlád při řešení problémů sociálního začleňování*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2015. ISBN 978-80-7416-226-8.

TSAI, Jack; SZYMKOWIAK, Dorota a JUTKOWITZ, Eric. Developing an operational definition of housing instability and homelessness in Veterans Health Administration's medical records. Online. *PLoS ONE*. 2022, roč. 17. Dostupné z: <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0279973>. [cit. 2026-02-03].

TYUSE, Sabrina W.; WEGER, Marla Berg. *The practice of generalist social work*. Online. New York: Routledge, 2023. Dostupné z: <https://api.taylorfrancis.com/content/books/mono/download?identifierName=doi&identifierValue=10.4324/9781003301264&type=googlepdf>. [cit. 2026-02-08].

TVRDOŇ, Miroslav; LOJAN, Radoslav; MÁHRIK, Tibor; ZAHARIA, Stefan a DAVYDOVA, Ekaterina. Homelessness as a social problem-socio-pathological phenomenon-qualitative analysis. Online. *Journal of Education Culture and Society*. 2022, roč. 13, č. 2, s. 95-106. Dostupné z: <https://www.cceol.com/search/viewpdf?id=1213842>. [cit. 2026-02-03].

UPSHUR, Carole C.; JENKINS, Darlene; WEINREB, Linda; GELBERG, Lillian a ORVEK, Elizabeth, Aaker. Homeless women's service use, barriers, and motivation for participating in substance use treatment. Online. *The American journal of drug and alcohol abuse*. 2018, roč. 44, č. 2, s. 252-262. Dostupné z: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00952990.2017.1357183>. [cit. 2026-02-07].

VÁGNEROVÁ, Marie a LISÁ, Lidka. *Vývojová psychologie: dětství a dospívání*. Vydání třetí, přepracované a doplněné. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2021. ISBN 978-80-246-4961-0.

VÁGNEROVÁ, Marie; MAREK, Jakub a CSÉMY, Ladislav. *Bezdomovectví ve středním věku: příčiny, souvislosti a perspektivy*. Praha: Univerzita Karlova, 2018. ISBN 978-80-246-4054-9.

VALENTINE, Kylie. Complex Needs and Wicked Problems: How Social Disadvantage Became Multiple. Online. *Social Policy and Society*. 2016, roč. 15, č. 2, s. 237-249. Dostupné z: [doi:10.1017/S1474746415000342](https://doi.org/10.1017/S1474746415000342). [cit. 2026-02-06].

VÁNĚ, Jan a KALVAS, František. *Homelessness: probes to excluded environments*. Plzeň: Západočeská univerzita, 2021. ISBN 978-80-261-0849-8.

VAN LEEUWEN, Bart; MERRY, Michael S. Should the homeless be forcibly helped?. Online. *Public Health Ethics*. 2019, roč. 12, č. 1, s. 30-43. Dostupné z: <https://academic.oup.com/phe/article-abstract/12/1/30/4944889>. [cit. 2026-02-06].

VARGA, Ladislav. Bezdomovectví z hlediska kvantifikovatelnosti získaných dat. In: *Sborník příspěvků ze semináře sekce sociální patologie MČSS*. Praha, 2005, s. 100-104.

VAŠÁT, Petr. *Na jedné lodi: globalizace a bezdomovectví v českém městě*. Praha: Academia, 2021. ISBN 978-80-200-3200-3.

VISSING, Yvonne; NILAN, Diane a HUDSON, Christopher. *Changing the paradigm of homelessness*. Online. New York: Taylor & Francis, 2020. Dostupné z: https://books.google.cz/books?hl=cs&lr=&id=79S8DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1993&dq=book+homelessness&ots=kRj9tQXjX7&sig=0Bxgn7Ace5odwbQFR_IlgFOhyVo&redir_esc=y#v=onepage&q=book%20homelessness&f=false. [cit. 2026-02-03].

VOHRA, Neha; PAUDYAL, Vibhu a PRICE, Malcolm J. Homelessness and the use of Emergency Department as a source of healthcare: a systematic review. Online. *International journal of emergency medicine*. 2022, roč. 15, č. 1. Dostupné z: <https://link.springer.com/article/10.1186/s12245-022-00435-3>. [cit. 2026-02-09].

Vyhláška č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In: *Zákony pro lidi 2006*. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>. [cit. 2025-12-13].

VYSOTSKA, Olena; FALOVA, Olena; RYSOVANA, Liubov; PLATYIUK, Oksana a BAZHENOV, Oleksandr. Woman's self-realization in the system and structure of family relations. Online. *Wiadomości Lekarskie Medical Advances*. 2024, roč., 77, č. 12. Dostupné z: https://www.wiadomoscilekarskie.pl/pdf-195464-120979?filename=Womans%20self_realization.pdf#:~:text=Olena%20V%D1%83sot-ska1%2C%20Olena%20Falova2%2C%20Liubov%20Rysovana3%2C%20Oksana%20Platyniuk3%2C%20Oleksandr%20Bazhenov2.%201NATIONAL%20AEROSPACE%20UNIVERSITY%20H.E. [cit. 2026-02-07].

WARBURTON, Wayne A.; PAPIC, Marina a WHITTAKER, Elizabeth. Heterogeneity among homeless Australian women and their reasons for homelessness entry. Online. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2022, roč. 19, č. 15. Dostupné z: <https://www.mdpi.com/1660-4601/19/15/8909>. [cit. 2025-09-25].

WATSON, Juliet; CRAWLEY, Jamie a KANE, Debbie. Social exclusion, health and hidden homelessness. Online. *Public health*. 2016, roč. 139, s. 96-102. Dostupné z: <https://doi.org/10.1016/j.puhe.2016.05.017>. [cit. 2025-09-03].

WENHAM, Clare; SMITH, Julia; DAVIES, Sara, E., FENG, Huiyyn; GRÉPIN, Karen, A.; HARMAN, Sophie; HERTEN-CRABB a MORGAN, Rosemary. Women are most affected by pandemics—lessons from past outbreaks. Online. *Nature*. 2020, s. 194-198. Dostupné z: <https://www.nature.com/articles/d41586-020-02006-z>. [cit. 2025-09-09].

WILLIAMS, Heather; FAITH, Becky a WALDMAN, Linda. Technologies of inclusion and marginalization: Mobile phones and multiple exclusion homeless women. Online *Mobile Media & Communication*. 2023, roč. 12, č. 2, s. 404-423. Dostupné z: <https://doi.org/10.1177/20501579231211498>. [cit. 2026-02-04].

YAKUBOVICH, Alexa R.; MAKI, Krys. Preventing gender-based homelessness in Canada during the COVID-19 pandemic and beyond: The need to account for violence against women. Online. *Violence against women*. 2021, roč. 28, č. 10, s. 2587-2599. Dostupné z: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/10778012211034202>. [cit. 2026-02-05].

YUAN, Huidi. *What can language do? Person-centered label effects on perceptions and behaviors toward people who are homeless*. Online. Chicago: University of Chicago, 2025. Dostupné z: <https://knowledge.uchicago.edu/record/15216?v=pdf>. [cit. 2026-02-04]

Zákon č. 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Online. In: *Zákony pro lidi 2006*. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>. [cit. 2025-12-13].

ZATLOUKAL, Leoš; HAVLÍK, Miloš; DOLEČEK, Zdislav; ŠOTOLA, Jaroslav. Komplexní posuzování potřeb klientů v rámci poradenského rozhovoru z hlediska přístupu zaměřeného na řešení. Online. *Sociální práce*. 2011, č. 1, s. 81–92. Dostupné z: https://www.researchgate.net/profile/Leos-Zatloukal/publication/316581765_Komplexni_posuzovani_potreb_klientu_v_ramci_poradenskeho_rozhovoru_z_hlediska_pristupu_zamereneho_na_re-seni/links/5904c66a4585152d2e93e6b3/Komplexni-posuzovani-potreb-klientu-

[v-ramci-poradenskeho-rozhovoru-z-hlediska-pristupu-zamereneho-na-reseni.pdf](#).
[cit. 2025-11-12].

ZHAO, Emo. The key faktoru contributing to the persistence of homelessness. Online. *International Journal of Sustainable Development & World Ecology*. 2023, roč. 30, č. 1, s. 1-5. Dostupné z: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/13504509.2022.2120109>. [cit. 2026-02-04].

ZITO, Lucrezia Rachele. Homelessness in the Headlines: A Critical Analysis of Media Narratives and Their Impact on Public Perception. Online. *Just Futures: Sustainability, Inclusivity and Education*. Westminster: University of Westminster, 2025. Dostupné z: https://books.google.cz/books?hl=cs&lr=&id=-pJWEQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA133&dq=stereotype+homeless&ots=5OWewY3ZI9&sig=zijC12jCIPR7tZD8_W_QtmGwp5A&redir_esc=y#v=one-page&q=stereotype%20homeless&f=false. [cit. 2026-02-04].

Příloha A Scénář rozhovoru – uživatelky

1. Životní situace a kontext zkušenosti

- Můžete mi prosím říct něco o sobě a o své současné životní situaci (o svém životě)?
- Jak vypadá Váš běžný den?
- Jak se Vaše situace bez stabilního bydlení vyvíjela v čase?
- Co je pro Vás na této životní situaci osobně nejtěžší?
- Co pro Vás tato životní zkušenost osobně znamená?
- Jak dlouho centrum navštěvujete a co pro Vás bylo impulsem přijít poprvé?
- *Možné doptání:* Jak jste toto období prožívala? Co pro Vás bylo zlomové?

2. Potřeby žen bez domova

- Jaké potřeby jsou pro Vás nyní nejdůležitější?
- Co Vám v každodenním životě nejvíce chybí?
- Jaké potřeby zůstávají dlouhodobě nenaplněné?
- Můžete popsat konkrétní situaci, kdy jste si uvědomila, že Vám něco zásadního chybí?
- Kdy máte pocit, že jsou Vaše potřeby alespoň částečně naplněny?
- Jak se Vaše potřeby měnily v průběhu času?
- Jaké potřeby se vám daří naplňovat?
- *Možné doptání:* Týkají se Vaše potřeby spíše bydlení, zdraví, vztahů, bezpečí, financí, podpory? Co pro Vás tato potřeba znamená? Jak se její nenaplnění projevuje? Jak se cítíte, když tato potřeba naplněna není?

3. Nízkoprahové denní centrum a účinnost jeho služeb

- Jak jste se o nízkoprahovém denním centru dozvěděla?
- Jaké služby centra využíváte nejčastěji a z jakého důvodu?
- Jakou roli má centrum ve Vašem současném životě?
- Jak se v centru cítíte?
- Jak byste popsala atmosféru centra?
- S čím konkrétně Vám centrum pomáhá?
- Co z nabízených služeb je pro Vás nejvíce užitečné?
- V jakých oblastech Vám pomoc centra skutečně pomohla něco změnit?
- Zažila jste situaci, kdy Vám služba výrazně pomohla nebo ulevila

- *Možné doptání:* Co Vám zde nejvíce pomáhá? Co Vám naopak chybí anebo nevyhovuje?

4. Vztah k pracovníkům centra

- Jak vnímáte přístup pracovníků centra?
- Co je pro Vás v kontaktu s pracovníky důležité?
- Cítíte se zde respektována a přijímána?
- Cítíte se v centru bezpečně? Co k tomu přispívá, případně co tento pocit narušuje?
- Zažila jste situaci, kdy Vám pracovník výrazně pomohl?
- Zažila jste naopak situaci, která pro Vás byla obtížná?
- Jak byste popsala svůj vztah k pracovníkům centra?
- Co je pro Vás důležité v přístupu pracovníků?
- Máte pocit, že Vám pracovníci naslouchají a rozumí Vaší situaci?
- *Možné doptání:* Co pracovník udělal, že to bylo pro Vás důležité? Co to pro Vás znamenalo? Jak tuto zkušenost chápete s odstupem času?

5. Nenaplněné potřeby a sociální začleňování

- Jak podle Vás nenaplněné potřeby ovlivňují Váš každodenní život?
- Co Vám v současné době nejvíce brání posunout se směrem k běžnému způsobu života?
- Jak se to projevuje například v oblasti bydlení, práce, vztahů anebo zdraví?
- Jakou roli v tomto procesu podle Vás hraje nízkoprahové centrum?
- Jsou nějaké Vaše potřeby, které podle Vás služba zatím nepokrývá?
- Co Vám nejvíce brání v návratu do běžného způsobu života?
- Co je pro Vás nejtěžší ve snaze začlenit se do společnosti?

6. Představy o změně a doporučení

- Jakou pomoc byste v této chvíli potřebovala nejvíce?
- Co by centrum mohlo dělat jinak anebo navíc?
- Jak by podle Vás měla vypadat ideální podpora pro ženy ve Vaší situaci?

7. Závěr rozhovoru

- Je něco důležitého, co jsme nezmínily a o čem byste chtěla pohovořit?
- Co byste chtěla, aby lidé věděli o ženách bez domova?
- Jaká je Vaše osobní naděje do budoucna?

Příloha B scénář rozhovoru – pracovníci

1. Profesní role a zkušenost

- Jaká je Vaše pracovní pozice v tomto zařízení?
- Jak dlouho pracujete s ženami bez domova?
- Jak byste popsal/a specifika práce s touto cílovou skupinou?
- Co považujete za nejnáročnější část své práce?

2. Životní situace uživatelů – profesní pohled

- S jakými životními situacemi žen se zde nejčastěji setkáváte?
- Jaké vzorce potřeb nebo problémů se opakují?
- Vnímáte specifika ženského bezdomovectví? Čím se vyznačují?

3. Potřeby žen bez domova

- Jaké potřeby žen bez domova vnímáte jako nejčastější a nejvíce naléhavé?
- Které potřeby se Vám daří naplňovat a které naopak méně?
- Jak se potřeby žen bez domova podle Vaší zkušenosti liší od potřeb jiných klientů?
- Které potřeby bývají skryté anebo obtížně vyslovované?
- Jak potřeby klientek zjišťujete a mapujete?
- Jak se potřeby žen mění v průběhu Vaší spolupráce?

4. Nízkoprahové denní centrum a účinnost jeho služeb

- Jakým způsobem centrum reaguje na identifikované potřeby žen bez domova v praxi?
- Jak konkrétně pracujete s individuálními potřebami jednotlivých žen?
- Podle čeho v praxi poznáváte, že dochází u klientky ke změně?
- Které nástroje anebo formy pomoci se ukazují jako nejúčinnější?
- V čem je Vámi poskytovaná služba silná a kde naopak naráží na limity?
- Jak hodnotíte dopad služby na stabilizaci životní situace Vašich klientek?

5. Vztah k pracovníkům centra

- Jaký význam má Váš vztah s klientkou v procesu její podpory?
- Co je klíčové pro budování důvěry?
- Jak pracujete s odmítáním pomoci anebo s nedůvěrou?
- Jaké profesní hranice je nutné držet?

6. Nenaplněné potřeby a sociální začleňování žen bez domova

- Jaké bariéry ženám nejvíce brání v sociálním začlenění?
- Jakou roli v tomto procesu hrají sociální služby?
- Co by podle Vás mohlo proces sociálního začleňování žen bez domova posílit?
- Které potřeby klientek zůstávají nejčastěji nenaplněné?
- Jaké systémové bariéry vnímáte?
- Kde služby nestačí i když fungují dobře?

7. Představy o změně a doporučení

- Jaké změny by zvýšily účinnost Vaší podpory?
- Co by pomohlo na úrovni systému anebo spolupráce institucí?
- Jaké programy nebo nástroje vám zde chybí?

8. Závěr rozhovoru

- Jaká doporučení byste dal/a pro zlepšení podpory žen bez domova?
- Je něco podstatného, co zde nezaznělo?
- Co považujete za nejdůležitější sdělení pro odbornou veřejnost?
- Co by měli vědět tvůrci politik anebo poskytovatelé služeb?