

Metodika Solidární sítě Místní místním

Jak vytvořit Solidární síť ve vašem městě



Místní místním je nevládní nezisková organizace podporující lidi bez domova a v nouzi. Rozvíjí solidaritu, bojí předsudky o bezdomovectví a bojuje za přívětivý veřejný prostor. Organizace také vydává publikace, které otevírají diskusi o solidaritě s lidmi bez domova nebo konkrétních výzvách, jímž lidé v nouzi čelí. Cílem Místní místním je překonávání bariér mezi lidmi a zapojení široké veřejnosti do vytváření solidárního sousedství. Zvedáme hlasy lidí bez domova a upozorňujeme na jejich potřeby.



**Financováno
Evropskou unií**

Hlavním a dlouhodobým projektem Místní místním je Solidární síť, která vznikla proto, aby poskytovala základní služby lidem bez domova a v nouzi. Propojuje kavárny, podniky a veřejná místa, jež zdarma nabízejí služby jako jsou toalety, voda či nabití telefonu všem, kteří je potřebují. Solidární síť vznikla v roce 2017 v Praze jako první projekt Místní místním a od roku 2025 je implementována také v Brně.

„Praha musí být městem, kde se nikdo necítí neviditelný. A přesto víme, že ani ta nejlepší síť sociálních služeb nedokáže být všude. Právě tady vidím obrovský přínos Solidární sítě – jako flexibilního, lidského a přirozeného doplňku našeho systému. Zapojené kavárny, knihovny nebo další místa dokáží zachytit lidi v krizi včas a nabídnout jim první podporu, která může rozhodnout o tom, zda nespadnou až na dno. Metodika projektu krásně ukazuje, jak se může propojit město, neziskové organizace, podnikatelé i obyčejná lidská vnímavost do jednoho funkčního celku. Jsem upřímně hrdá, že Praha podporuje projekt, který boří bariéry mezi ‚my‘ a ‚oni‘ a vrací lidem pocit důstojnosti a naděje.“



náměstkyně primátora hl. m. Prahy pro oblast sociálních věcí,
bydlení a zdravotnictví Ing. Alexandra Udženija

Obsah

Úvod	1
1. O čem Solidární síť je	3
2. Minikuchařka začínajících projektů	8
3. Základní pilíře a první kroky Solidární sítě	14
4. Podniky – zapojení a péče	19
5. O lidech bez domova	26
6. Zpětná vazba Solidární sítě	31
7. Zapojení a rozšiřování komunity	34
8. Specifika sítě v novém městě	39
Závěr	42
Desatero, proč je fajn mít Solidární síť ve vašem městě	43

Úvod

Tato metodika chce ukázat vnitřní procesy sociálně inovativního projektu Solidární síť, který v Česku v roce 2017 vytvořila nezisková organizace Místní místním. Zaměřujeme se zde na praktické kroky, které mohou podpořit vznik dalších Solidárních sítí nebo podobných sociálně inovativních projektů na našem území.

Vytváření nových, komunitních a dobrovolnických cest pomoci vzniká tam, kde se místní lidé zajímají o své okolí. Z malého nápadu může vzniknout dlouholetý projekt, který doplní státní systém pomoci a dokonce přispěje k jeho změně. Iniciátory mohou být jednotlivci, skupiny, podniky či instituce. Místní místním i projekt Solidární síť, jehož principy vám přiblížíme na následujících stránkách, jsou toho živým důkazem.

„Někdy jednoduše vidíte, že je okolo vás něco hrozně špatně. A začnete hledat cesty, jak to změnit. V roce 2017 jsem se rozčílila, že Praha nedokáže umožnit lidem bez střechy nad hlavou dojít si zdarma a důstojně na záchod – v centru města, v zimě, v noci a v teplotách silně pod nulou. Jak je možné, že lidem, po kterých chceme začlenění, nenabídneme základní důstojnost a naplnění bazálních potřeb? Z toho naštvání vznikl motor s motivací vytvořit nebo najít v Praze propojení, jak člověku bez domova nabídnout něco tak jednoduchého jako přístup na toaletu a milé slovo. Místní místním tak vznikli na myšlence, že lidé bez domova potřebují drobnou praktickou pomoc a místa, která je přijmou bez stereotypů a urážek. Základ naší myšlence jsme položili na tvrzení, že Praha je město, které si solidaritu opravdu může a mělo by dovolit. V prvních letech Místní místním jsme začali rozkrývat vrstvy celého problému nedostatku infrastruktury základních služeb pro lidi bez domova v Praze. Vytvořili jsme systém pomoci, který problém řešil. Nazýváme ho Solidární síť. Po osmi letech vedení projektu a neziskové organizace Místní místním, vím, že je reálné a možné, aby jednotlivci měnili svoje okolí. Z jednoduchého impulzu může vyrůst změna k lepšímu. Je to ale dlouhá cesta, na které potřebujete mnoho záchytných bodů a pomoci.“

Ester Pačtová, zakladatelka a ředitelka Místní místním

Tato metodika je pro vás, pokud:

- chcete vytvořit Solidární síť nebo jiný podobný projekt ve svém městě,
- hledáte jednoduchý návod, jak začít podporovat lidi v nouzi ve vašem okolí,
- chcete zvýšit dostupnost základních služeb jako toalety a voda ve vašich lokalitách,
- chcete zaktivizovat své sousedství v solidaritě,
- zajímá vás vhléd do sociálně inovativního projektu, kterým je Solidární síť.

Chtěli jsme, aby informace obsažené v této metodice byly užitečné pro sociálně inovativní projekty obecně. Proto jsme vytvořili grafický systém, který odděluje obecnější informace od těch, co souvisí specificky s činností Místní místním. Mějte však na vědomí, že i ty obecněji mířené informace stále vycházejí z našich individuálních zkušeností. Nenabízíme univerzální recept, spíše jen reflektujeme, co se nám jak osvědčilo a ukazujeme, že vytvářet smysluplné projekty se sociálním přesahem zcela od nuly je možné. Snažili jsme se o to, aby text byl praktický, stručný a přehledný. Pokud budete chtít hlubší pohled do podhoubí Solidární sítě i celé činnosti Místní místním, můžete si přečíst také naši dřívější publikaci s názvem „Bez předpoklů“, na kterou v některých kapitolách přímo odkazujeme.

Chápeme tuto metodiku jako otevřený dokument. Budeme rádi, pokud na ni budete reagovat, sdílet ji a pomáhat nám ji rozvíjet dál! Před tím, než vkročíte do prvních kapitol, doporučujeme věnovat chvíli pozornosti slovníku pojmů, který vám umožní lépe se zorientovat v terminologii, kterou jsme při psaní metodiky použili.

1. O čem Solidární síť je

Před tím, než vás zasvětime do praktických procesů spojených s vytvářením Solidární sítě, považujeme za důležité seznámit vás s myšlenkami a motivacemi, které všem těm praktickým procesům dávají smysl a přesah. Také vás krátce uvedeme do kontextu naší již zaběhlé Solidární sítě Místní místním a přiblížíme vám, jaké benefity a dopady může mít, když se rozhodnete založit Solidární síť nebo podobný sociálně inovativní projekt ve vašem městě.

Základní hodnoty a cíle

Sociálně inovativní projekt Solidární síť, do jehož tajů vás chceme zasvětit, je silně provázán s hodnotami a zacílením celé organizace Místní místním. V tom, co jsme si v Místní místním určili, vidíme potenciál a byli bychom rádi, kdyby Solidární síť a další inovativní projekty, které vzniknou za pomoci této metodiky, žily v podobném duchu.

Základní cíle Místní místním jsou:

- podpora a posílení lidí bez domova a v nouzi,
- pomoc v překonávání bariér mezi lidmi,
- zapojení široké veřejnosti do vytváření solidárního sousedství,
- změna pohledu na bezdomovectví
- a proměna našeho města v přívětivější prostor pro všechny.

Hodnoty, na kterých v Místní místním stavíme, jsou:

- inkluze,
- vzájemný respekt,
- otevřená komunikace
- a udržitelná pomoc.

Mezi hlavní dopady Solidární sítě Místní místním patří:

- vytváření příležitostí k setkávání různých sociálních skupin,
- posilování sociálních vazeb v rámci sousedství a komunit,
- spojování společnosti v duchu solidarity
- a snižování míry sociálního vyloučení.

„Spolu s Místní místním měníme pohled na bezdomovectví. Bojíme stereotypy a ukazujeme, že bezdomovectví není volba. Je to důsledek chybějící systémové podpory, složitých životních situací, a také hluboké krize bydlení, která dnes bohužel dopadá na čím dál více lidí. Hledáme cesty, jak překonávat bariéry mezi lidmi a zapojit lokální obyvatelstvo do vytváření solidárních sousedství. Cílem, ke kterému míříme, je proměňovat naše města v přívětivá pro všechny.“

Tým Místní místním, 2025

Solidární síť Místní místním

Solidární síť Místní místním vznikla, aby vytvářela záchytná místa pro ty, kdo právě procházejí náročným obdobím a nemají se na koho obrátit. Není sociální službou, ale soustředí se na to, aby sociální služby smysluplně doplňovala. Primárně je cílena na lidi bez domova, ale její služby může využít kdokoli v nouzi. Každý z nás se totiž může ocitnout v situaci, kdy potřebuje oporu.

Kořeny Solidární sítě Místní místním jsou v Praze, kde v roce 2017 vznikla jako dobrovolnická aktivita. Původní dobrovolnické impulzy jednotlivců se časem transformovaly v neziskovou organizaci a systematickou činnost, která v roce 2025 přesáhla hranice Prahy a začala pokládat základy Solidární sítě také v Brně.

Z praktického hlediska činnost Solidární sítě Místní místním spočívá v cíleném posilování základní infrastruktury služeb, které by měly být dostupné všem bez rozdílu. Organizace Místní místním oslovuje různé veřejně dostupné podniky a zve je, aby pod záštitou projektu Solidární síť otevřely své dveře lidem bez domova nebo v tíživé situaci a nabídly

jim zdarma základní služby jako jsou voda nebo toaleta. V Praze se takto během prvních 8 let do Solidární sítě zapojilo více než 40 podniků. Brno má již po 7 měsících implementace projektu také své první vlaštovky. Jedná se o kavárny, restaurace, divadla, kina, obchody, galerie a různá další kulturní a komunitní místa. Mnoho z nich se dokonce rozhodlo nabízet více než jen základní služby. Tato širší forma podpory funguje díky voucherům, které může předplatit veřejnost. Skrze předplacené vouchery pak mohou lidé v nouzi získávat třeba teplé jídlo, oblečení, kávu nebo vstupenku do divadla, záleží na tom co daný podnik nabídne.

Celý proces práce na vytváření Solidární sítě Místní místním se vždy nesl a nese v duchu již zmíněných hodnot: inkluze, respektu, otevřené komunikace a udržitelnosti, což síti dává společenský přesah, který je důležitým motivem pro to, aby se síť rozvíjela, a podporovala vznik sítí dalších.

Více info:

Více informací o hodnotách, dopadech a službách Solidární sítě Místní místním najdete v publikaci [Bez předsudků](#) na str. 50–59.

Proč zakládat Solidární síť ve vašem městě

Solidární síť vytváří ostrůvky solidarity ve veřejném prostoru

Otevřením dveří kaváren, knihoven či divadel vznikají okamžitě dostupné bezpečné body, tedy místa, kde mohou lidé v nouzi načerpat energii, dobít telefon nebo si jen v klidu odpočinout bez stresu a pocitu ohrožení. Díky předplaceným voucherům získávají možnost posedět nad šálkem kávy či obědem s pocitem důstojnosti, bez nutnosti prokazovat svou nouzi nebo žádat o „milodar“. Tento jednoduchý krok má zároveň dlouhodobý dopad: stabilizuje denní rytmus lidí bez domova, snižuje riziko vyčerpání či zdravotních komplikací na ulici a posiluje vnímání přívětivého podniku jako přirozené součásti komunity. Každý takový prostor se stává malým „ostrůvkem solidarity“, tedy takovým záchytným bodem, který pomáhá předcházet krizím a vytváří pevnější sociální síť na lokální úrovni.

Solidární síť posiluje mezilidské vazby

Solidární síť posiluje infrastrukturu služeb, které mohou lidé v nouzi využít. Kromě naplnění bazálních lidských potřeb pomáhá navazovat i lidské kontakty. Když se lidé bez domova a v nouzi setkávají se studujícími, rodiči či seniory a seniorkami v běžném prostředí kavárny nebo divadla, přirozeně mizí předsudky a stereotypy „my versus oni“. Tato otevřená setkání vedou k opravdovým rozhovorům, budují vzájemnou empatii, pochopení a posilují mezilidské vazby napříč generacemi i sociálními vrstvami. Díky konkrétním, dostupným službám v ulicích města, které jsou navíc nabízené ze strany veřejnosti, se lidé v nouzi dostávají ven mimo svou bublinu, ven ze sociální izolace. Vystupují také z center odborné pomoci do běžného lidského a sousedského kontaktu.

Solidární síť pomáhá znovunabytí důstojnosti

Umožnění běžného přístupu k veřejným i soukromým prostorům, jako jsou kavárny či divadla, pomáhá lidem v nouzi přestat být „neviditelní“. Ti se tak mohou zapojit do každodenního života sousedství a komunity a cítit se „normálně“. Možnost trávit čas v prostorách, kde je člověk vítán, podporuje u někoho v nouzi návrat pocitu vlastní hodnoty a důvěry ve své schopnosti. Znovu nalezená důstojnost a propojení se společností mu také usnadňuje kroky k začlenění, k získání práce nebo bydlení. Dlouhodobě tak Solidární síť pomáhá snižovat míru sociálního vyloučení.

Solidární síť zachytává lidi propadající systémem

Podniky zapojené do Solidární sítě absolvují školení v citlivé komunikaci s lidmi v nouzi a propojení s odbornými sociálními službami, díky kterým umí lidem bez domova a v nouzi nabídnout navazující pomoc podle konkrétních potřeb příchozích. Skrze drobnou praktickou pomoc uprostřed běžné společnosti tak lidé v nouzi získají nejen okamžitou úlevu, ale i přístup k dlouhodobé a odborné podpoře. Tento systém prevence posiluje to, aby lidé nepropadávali systémem pomoci a naopak směřovali k větší stabilitě.

Solidární síť posiluje spolupráce napříč sektory

Neziskový sektor, městské části a obce mohou lidi bez domova nasměrovat do přívětivých podniků, kde tito lidé najdou bezpečné a otevřené prostředí. Propojení s běžnou společností je jedna z mála

věcí, které odborné sociální služby a městské části nedokáží nabídnout, a tak tyto možnosti jsou vítané. Solidární síť tak rozšiřuje možnosti pomáhajícím organizacím. Nabízí způsob, jak lidi v sociálním vyloučení propojit s běžnou společností, což v praxi znamená, že člověk bez domova si díky voucheru zajde do místní kavárny nebo do divadla, kde ho obsluha přirozeně přijme jako každého jiného hosta. Podniky, které jsou do sítě zapojeny ví, že nejsou na vše samy. Směřují komplexnější potřeby lidí bez domova a v nouzi na lokální sociální služby, sociální kurátory a kurátorky či sociální pracovníctvo, čímž se navzájem pomoc propojuje a systém pomoci se stává kompletní. Spolupráci podporují také lokální spolky a firmy, které hledají smysluplné směřování svých CSR strategií – v praxi pomáhají například předplácet vouchery pro lidi v nouzi nebo je informovat o nabízené pomoci. Stejnou formou se zapojuje i veřejnost.

Solidární síť tak propojuje celé sousedství a pomáhá k jeho aktivizaci směrem k solidaritě.

Solidární síť vytváří benefity pro města a obce

Neziskové organizace a sociální služby mohou ze spolupráce se Solidární sítí získat lepší mapování potřeb lidí bez domova a v nouzi a snazší lokalizaci těchto osob skrz podniky, které mohou lidi bez domova a v nouzi na sociální služby přeměrovat. Solidární síť jim také může ulevit v zimních nebo horkých letních měsících, kdy bývají přeplněné – lidé se mohou obrátit na množství podniků, kde mohou posedět a zahřát se nebo naopak v létě najít stín a vodu. Městům a obcím Solidární síť může pomoci při zjišťování potřeb lidí bez domova a plánování revitalizací, veřejného prostoru a doplnění základní infrastruktury tak, aby vyhovovala všem.

Solidární síť v zahraničí

Projekty, jako je Solidární síť Místní místním fungují obdobně také ve Francii nebo Belgii, v roce 2024 začíná s podobným projektem Portugalsko. Všechny projekty mají společné, že vznikly z potřeby umožnit propojení lidem v sociálním vyloučení s běžnou společností, která jim jednoduchým gestem pomoci pomáhá postavit se na vlastní nohy. Projekty jsou spojovány v rámci iniciativy The Chime: www.thechime.org, která dnes působí v 16 městech v pěti zemích. Ve Francii projekt Le Carillon vznikl už v roce 2015 v Paříži a dnes působí v 15 městech, kde sdružuje více než 1 300 podniků nabízejících zdarma drobné služby či produkty lidem v tíživé situaci. V Belgii působí obdobná síť Enchanté, založená v roce 2018 v Gent, která se rozrostla do 14 měst.

2. Minikuchařka začínajících projektů

Vytvořit Solidární síť, nebo podobný sociálně inovativní projekt, může v podstatě kdokoli, kdo se pro to rozhodne. Tato kapitola má poskytnout praktické informace, týkající se administrativy, týmu a financování, které je dobré v začátcích zvážit.

Vedení projektů na dobrovolnické bázi

V Česku existuje bohatá tradice dobrovolnických projektů a mnoho z nich funguje dlouhodobě. Není povinností založit spolek nebo neziskovou organizaci, abyste mohli ve svém okolí měnit věci k lepšímu. Pokud zjistíte, že finančně, kapacitně i obsahově situaci zvládáte, je možné, že je pro vás vhodnější zůstat dobrovolnickou iniciativou. Poskytne vám to nezávislost a flexibilitu v tom, co a jak často děláte – to vše bude na vás. Zjistíte-li ale, že vás dobrovolnická činnost příliš vyčerpává, nebo vám překáží v rozvoji, můžete zvážit založení neziskové organizace.

Z praxe MM

Místní místním zpočátku byla dobrovolnickou organizací. Rozhodnutí založit neziskovou organizaci přišlo kvůli rozšíření činnosti a potřebě větší podpory účetnictví a finančních zdrojů. Po zhruba 5 letech dobrovolnické činnosti, jsme došli do bodu, kdy už to pro nás nebylo udržitelné. Uvědomili jsme si, že dostávat ohodnocení za to, co děláme, výrazně podpoří rozvoj, dosah i udržitelnost našich činností, protože se jim budeme moci věnovat naplno. Navzdory tomu vnímáme, že dobrovolnictví má ve světě své důležité místo, sami i nadále s dobrovolníky a dobrovolnicemi pracujeme a jsme za ně velmi vděční.

Založení neziskové organizace

Založení neziskové organizace s sebou nese administrativu, zákonné povinnosti, ale také možnost získat potřebné zdroje, lepší zázemí a větší kredibilitu. Pokud se pro to rozhodnete, měli byste pečlivě zvážit, jakou

právní formu pro vaši organizaci zvolíte, vaše činnost na tom totiž bude do jisté míry závislá. Mezi nejčastější právní formy neziskových organizací patří: spolek, nadace, nadační fond, zapsaný ústav a družstvo. K nalezení ideálního východiska vám může pomoci odborné právní poradenství, které vám kromě stanovení a nastavení právní formy bude užitečné při sepisování stanov nebo zakládacích listin, určení vhodných činností a uzpůsobení povinných správních orgánů i jejich pravomocí. Změna právní formy později není jednoduchá, proto se nezdráhejte tomuto prvotnímu rozhodování věnovat dostatek času a maximální péči. Když si na začátku vše dobře nastavíte, v budoucnu vám to může velmi pomoci ve snadném vykonávání těch aktivit, které chcete. Díky celému procesu si navíc ujasníte, kdo bude ve vaší organizaci aktivní, jakou budou mít daní lidé kompetenci/pozici a budete vědět, že na to nejste sami. Pokud zatím sami jste, je to příležitost sehnat si spolupracující, kteří s vámi do založení neziskové organizace půjdou.

Důležité je vědět, že založení neziskové organizace a její následné vedení je dlouhodobá záležitost, a zůstane s vámi mnoho let, proto zvažte, jestli chcete projektu tolik času a energie věnovat.

Z praxe MM:

Místní místním se rozhodli založit zapsaný ústav (bývalá forma o.p.s.). Umožňuje nám to například mít správní radu, která je neziskové organizaci podporou, nebo oficiálnější navázání spolupráce s městy a městskými částmi i dalšími subjekty. Mimo jiné také můžeme pokrýt část výdajů organizace vlastní podnikatelskou činností, jako je přednášení nebo prodej vlastního merche. Založení neziskové organizace pomohlo rozvoji Solidární sítě a dovedlo ji tam, kde je teď.

Jádro týmu sociálně inovativních projektů jako je Solidární síť

Existují činnosti, bez kterých se ve vašem projektu neobejdete, ať už je veden organizací, nebo dobrovolnický. Určitě je možné, aby jeden člověk zastal více činností, ale snazší je, když máte tým lidí, ve kterém si činnosti můžete rozložit tak, aby každý měl svoji specifickou roli. Zpočátku může jít o malý tým, důležitá je vize, vytrvalost a schopnost vytvářet vztahy. Níže je jednoduchý příklad, který vychází z rozložení týmu Místní místním v začátcích Solidární sítě.

- 1 **Koordinace** – organizačně zdatný člověk, který má citlivost vůči tématu projektu/organizace. Je respektující vůči cílovým sociálním skupinám a má schopnost vyjednávat s různými aktéry. Bude pravděpodobně také řešit administrativu, která je nutně s projektovým řízením spojená.
- 2 **Finance / Fundraising** – člověk který chápe lokální ekonomický systém, umí oslovit podniky, poradit si s grantovými programy nebo komunikovat s dárci a dárkyněmi. Součástí jeho práce bude určitě i plánování rozpočtu a účetnictví. I pokud si zařídíte účetnictví externě, potřebujete někoho, kdo bude schraňovat a předávat účetním podklady.
- 3 **PR a komunikace** – tato role pro fungování projektu není nezbytně nutná, ale pomůže vám šířit jeho přínos a vytvářet komunitu, která se o vaše téma zajímá. Je na vás, jestli budete propagovat a komunikovat svoji činnost skrze sociální sítě, web, články, rozhovory nebo letáky.

Z praxe MM

Kromě zajišťování mediálního obrazu projektu a utváření komunity nám PR pomáhá edukovat o našem tématu. V návaznosti na Solidární síť se v MM zaměřujeme na destereotypizaci bezdomovectví, kterou považujeme za stěžejní pro změnu obrazu o lidech bez domova v ČR. Proto boříme mýty o bezdomovectví a také otevíráme společenská témata, která s problematikou bezdomovectví souvisí – např. (ne) dostupnost bydlení, architektura veřejného prostoru nebo problematika dluhů. Považujeme to za důležitou součást naší činnosti a jejího celkového dopadu.

Finance na sociálně inovativní projekty a jejich udržitelnost

Financování může být buď krátkodobé (na rozjezd či jednorázovou akci), nebo systematické (na dlouhodobou koordinaci). Ideální je však kombinace obojího. Je dobré brát ho v úvahu od začátku projektu. I když projekt začínáte dobrovolnický (bez financí) je pravděpodobné, že v určité fázi dojdete do bodu, kdy finance potřebovat budete.

Z praxe MM:

Ačkoliv je Solidární síť ze své podstaty úsporná a efektivní, protože jádro její činnosti stojí na spolupráci, dobrovolnictví a ochotě podniků, bez určitého rozpočtu by nebylo možné ji pořádně rozběhnout ani dlouhodobě udržet. Dobrovolnictví bez rozpočtu pro nás dobře fungovalo v začátcích, kdy v síti bylo zapojených jen pár podniků. Se zapojováním dalších ale vzrostly kapacitní i časové nároky péči o její provoz. Získat stabilní financování se tak stalo nezbytností.

Finanční zdroje jsou potřeba například na:

- **zázemí projektu** – prostory, kde se můžete scházet (kancelář, sdílená kancelář),
- **provozní náklady a propagaci** – tvorba, tisk a distribuce info materiálů, letáků, dotazníků, případně pořízení potřebných zařízení (např. tiskárna, řezačka),
- **koordinaci projektu** – finanční ohodnocení, pro lidi kteří projekt vytvářejí a udržují (řeší zázemí, komunikují s institucemi, dobrovolníky atp.),
- **interní procesy a vzdělávání týmu, pomoc při výzvách** – vytvoření metodik, organizace vzdělávacích akcí, workshopů nebo konzultace, když projekt narazí na problém,
- **komunikaci a PR** – videa, sociální sítě, web, články, rozhovory, newslettery, akce,
- **rozvoj digitálních nástrojů a možnost kontaktu** – zajištění informačních a komunikačních kanálů (např. web, e-mail, telefon, software)
- **administrativu a finance** – finanční ohodnocení pro lidi, kteří se zabývají nutnou administrativou a financemi projektu, a zajišťují tak hlavní nezbytnosti projektu (např. řeší granty a dotace, smlouvy, účetnictví).

Možnosti zdrojů pro neziskové projekty

1. Granty a dotace

- **Místní úřady, městské části, magistráty** – často podporují lokální komunitní projekty a sociální inovace. Konkrétní lokální programy najdete v rámci daných sociálních odborů.
- **Nadace a nadační fondy** – jako je například Nadace Via, OSF, Nadace ČEZ či lokální nadace.
- **Státní a Evropské dotační programy** – sem spadá např. fond OPZ+, výzvy MPSV aj.

2. Podpora veřejnosti

- **Crowdfundingové kampaně** – např. přes Donio nebo Darujme.cz. Fungují dobře, pokud má projekt silný příběh a srozumitelný dopad. Takle možnost je dobrá na rozjezd projektu nebo podporu konkrétních akcí či výzev.
- **Pravidelní dárci a dárnyně (jednorázová nebo měsíční podpora)** – lze vytvořit komunitu lidí, kteří dávají např. 100 Kč měsíčně na voucher pro někoho v nouzi.
- **Firemní dárci a dárnyně** – některé firmy hledají společensky odpovědné projekty, které by mohly sponzorovat. Mohou sponzorovat např. sadu voucherů, školení nebo materiály.

3. Dlouhodobě – v partnerství

- **Potravinové banky** – mohou podpořit například tím, že darují potraviny nebo drogerii, které může následně přívětivý podnik rozdat lidem v nouzi.
- **Města** – ve chvíli, kdy se projekt osvědčí, může být financování částečně podpořeno městem jako součást jeho strategie sociální inkluze. Např. město nebo městská část může hradit koordinátora nebo koordinátorku nebo přispívat na vouchery či materiální potřeby solidárních podniků.

- **Partnerství s lokálními aktéry** – místní spolky, kostely, iniciativy, nebo i populární osobnosti mohou váš projekt podporovat dlouhodobě a stát se vašimi „ambasadory“, kteří zvyšují dopad sociálně inovativních projektů. Jejich zapojení může být různé – dobrovolnické, podpora materiálů (např. tisk) nebo třeba i finanční.

Z praxe MM:

Když jsme již věděli, že chceme založit neziskovou organizaci a dobrovolnické fungování pro nás přestalo být udržitelné, přihlásili jsme se do soutěže Nadace Vodafone, kde jsme byli nominováni a získali účast v akceleračním vzdělávacím programu. Tam jsme se dozvěděli to hlavní o managementu a fungování v rámci ekosystému organizací. Také jsme tím získali první finanční zdroje, které jsme věnovali na založení neziskové organizace. Díky tomu jsme mohli Solidární síť lépe zaštitit, zaměstnat první pracovníctvo a zajistit její udržitelnost.

Projektový záměr

K tomu abyste mohli projekt odstartovat, si potřebujete jasně zformulovat, čeho s ním chcete dosáhnout. Kromě toho, že si stanovíte cíle, které chcete naplnit, je důležité se zamyslet i nad dopady, jaké váš projekt bude mít na společnost, budete to potřebovat jak pro získávání financí, tak pro navazování spolupráce.

Tipy MM:

Zde je pár příkladných otázek, které vám mohou při promýšlení záměru pomoci. Podobají se otázkám, se kterými se běžně setkáte při podávání žádostí o dotace a granty.

- Jak konkrétně váš projekt pomáhá a komu?
- V čem je projekt inovativní nebo jakou mezeru pomáhá vyplnit?
- Kolika lidem může projekt pomoci týdně/měsíčně/ročně?
- Co byste chtěli aby se díky vašemu projektu stalo za 5/10 let?

3. Základní pilíře a první kroky Solidární sítě

V následující kapitole vám představíme základní pilíře, na kterých staví Solidární síť Místní místním. Odrazíme se od nich k prvním krokům, které jsou pro vytvoření Solidární sítě potřeba udělat.

Základní pilíře Solidární sítě Místní místním

Vnímáme 4 základní pilíře Solidární sítě. Všechny spolu úzce souvisí a vzájemně se doplňují. Jsou jimi:

- 1 Lidé bez domova** - ti, kdo využívají služeb a komu nabízíme podporu.
- 2 Přívětivá místa a podniky Solidární sítě** - ty, které v praxi naplňují základní myšlenky Solidární sítě, tím, že nabízejí a poskytují služby zdarma.
- 3 Odborná sociální sféra** - odborné sociální služby a další organizace poskytující navazující pomoc lidem bez domova a tím i solidárním místům.
- 4 Veřejnost, lokality, města a městské části** - ti, kdo se o Solidární síti dozvídají a mohou ji i lidi v nouzi svým zapojením podpořit.'

První kroky

Na začátek je určitě dobré si zjistit, jestli ve vaší lokalitě a blízkém okolí jsou nějaké již zaběhlé iniciativy, které mají, nebo by mohly mít podobný záměr jako Solidární síť. Zároveň se můžete zaměřit i na to, zda tady nějaké iniciativy fungovaly v minulosti a kam dospěly. My pro lepší srozumitelnost textu budeme předpokládat, že ve vaší lokalitě žádné Solidární síti podobné iniciativy neexistují, a že začínáte úplně od nuly.

Než se do vytváření Solidární sítě ve vaší lokalitě pustíte, položte si dvě základní otázky. Ty vám pomohou zjistit, zda má smysl Solidární síť zakládat, a zároveň ukotví možnosti jejího rozsahu. Tyto otázky zní:

- Je zde dostatečně velká cílová skupina, která by služby Solidární sítě potřebovala?
- Jsou zde podniky nebo místa, které by se do Solidární sítě mohly/chtěly zapojit?

Pokud jste odpověděli ano, nabízí se doplňující otázky, které vám pomohou specifikovat, na jaké služby by se měla vaše Solidární síť primárně zaměřit. Tyto otázky zní:

- Jaké jsou potřeby lidí bez domova a v nouzi ve vaší lokalitě?
- Existují zde místa a služby, které již nějakou pomoc lidem v nouzi nabízejí?
- Pokryje kapacita těchto služeb potřeby přítomné cílové skupiny?
- O jaké služby se jedná a jaké služby naopak scházejí?
- Jak systém pomoci na těchto místech funguje? Je možné ho založením Solidární sítě podpořit nebo vylepšit?

Tipy MM:

Tipy MM: Pro získání komplexních odpovědí by se vám mohlo vyplatit vytvoření dotazníku, který vám pomůže nasbírat informace tak, abyste je mohli analyzovat a v případě potřeby dále používat (např. při prezentacích nebo v evaluacích). Vzorový dotazník prvního průzkumu najdete v příloze metodiky.

Počáteční průzkum a kontakty

Při hledání odpovědí na otázky výše se vyplatí zkoumat je z různých směrů. K tomu, aby u vás Solidární síť mohla co nejlépe fungovat, potřebujete nasbírat komplexní informace. Proto se nebojte hledat i mimo svoji běžnou sociální bublinu a rozšiřovat si obzory, jak to jen jde.

Pokud byste se s otázkami chtěli obracet přímo na lidi v nouzi, dbejte na bezpečí a komfort pro vás i pro ně. Můžete požádat o pomoc odborné sociální služby z blízkého okolí – i když přímo ve vaší lokalitě žádná služba nesídlí, lokalita určitě pod nějakou službu spadá. Lidé bez domova i lidé v nouzi mívají různá komunikační specifika a je dobré s nimi navázat

kontakt přes někoho, kdo s nimi již v kontaktu je. Zároveň třeba zjistíte, že se někdo jejich potřebami již zabýval.

Více info:

Více se o komunikaci s lidmi bez domova a jejich specifikách můžete dočíst v naší publikaci [Smysluplně s respektem. Jak podporovat lidi v nouzi](#) str. 9 -11.

Pokud zjistíte, že ve vaší lokalitě už existuje nějaká služba nebo místo, kde se pomoc lidem v nouzi poskytuje, můžete jim povědět o svém záměru vytvořit Solidární síť a požádat je o pomoc či spolupráci. Jak může být patrné ze základních pilířů, které jsme stanovili výše: **spolupráce a komunikace s lokálními organizacemi, službami a veřejnými institucemi (města, obce), je nejen v začátcích Solidární sítě zcela zásadní.**

Z praxe MM:

V Praze i v Brně od samotného začátku spolupracujeme s odbornými sociálními službami a tato spolupráce je pro nás dlouhodobě důležitá. Oproti zahraničním sociálně inovativním projektům klademe na propojení se sociálními službami větší důraz. Nejen proto, že nám pomáhají šířit informace o Solidární síti přímo k lidem v nouzi, ale také proto, že se díky nim můžeme orientovat v možnostech návazné pomoci a lépe porozumět výzvám spojeným s bezdomovectvím. Informace o problematice bezdomovectví následně využíváme v informativních a edukačních kampaních. Informace o návazné pomoci (poradenství, ubytování, sprcha), které získáváme od sociálních služeb, zase na oplátku sdílíme zapojeným podnikům, aby je mohli předávat lidem v nouzi.

Více info:

O počátečním průzkumu z dob vzniku Solidární sítě Místní místním se můžete dočíst v publikaci [Bez předsudků](#), na str. 43–45. O prvních krocích budování Solidární sítě obecně se můžete dočíst v téže publikaci na str.141–145.

Budování partnerství / Budování spolupráce

Solidární síť je projekt založený **na principech a myšlenkách komunity a komunitního soužití**. Dobrá komunikace a pevné vztahy postavené na toleranci zde tedy hrají naprosto zásadní roli. Je důležité si to uvědomovat a hned od začátku fungování sítě podle toho jednat. Myslete na to, že jsou tu lidé v nouzi, kterým chcete pomáhat s návratem do společnosti, ale také je tu společnost, která má své obavy. Počítejte s tím, že lidé v nouzi se možná budou potřebovat znovu naučit jak ve společnosti bez obav fungovat, a společnost se bude potřebovat naučit jak lidi v nouzi na jejich cestě co nejlépe podporovat. Vytváříte záchytnou síť pomoci, která má pro jednotlivce ale i pro téma sociálního vyloučení velký dopad a potřebujete to dělat tak, aby to bylo **pro všechny strany dlouhodobě udržitelné.**

Nedílnou součástí práce na Solidární síti je aktivní vyhledávání nových kontaktů, které byste do sítě mohli zapojit. Každá spolupráce se počítá. Nezáleží na tom, zda jde o člověka v nouzi, podnik, dobrovolnictvo, sociální službu nebo zastupitelstvo města. V moři solidarity hrají důležitou roli i malé kapky. K tomu, aby se vám spolupráci a dobré vztahy dařilo navazovat a udržet, potřebujete:

Argumenty v rukávu – Když někoho oslovujete ke spolupráci, potřebujete vědět, co chcete, proč a jak to uděláte nebo kolik to bude stát (viz Kapitola 2: Minikučařka začínajících projektů). Když si vše dobře připravíte, můžete pak snáz argumentovat své potřeby, zhodnocovat limity a vyjednávat podmínky.

Vnímat, komunikovat a být iniciativní – Snažte se přicházet s nápady. Je to efektivnější než čekat, že vás někdo spasí. Komunikujte, co potřebujete, ale zároveň mějte pochopení pro potřeby druhých. Nevěšte hlavu když vás někdo odmítne, snažte se hledat kompromisy a vyplňovat mezery, tak aby spolupráce byla pro obě strany výhodná.

Udržovat kontakt – Každá spolupráce bude vyžadovat trochu jiný typ kontaktu a je na vás najít ideální cestu. Obecně je, ale dobré kontakt v pravidelných intervalech obnovovat. Myslete na to a hledejte příležitosti. I když zrovna nemáte s danými partnery nic konkrétního k řešení a nenapadne vás žádná příležitost ke kontaktu, můžete se jednou za čas zeptat, jak se jim daří a jestli od vás něco nepotřebují.

Mít přehled – Kromě toho, že budete mít přehled o tom, co se děje u vašich partnerů, je dobré se obecně zajímat o dění spojené s tématem sociálního vyloučení a bezdomovectví. Sledovat a případně i oslovovat ke

spolupráci organizace a skupiny, které se danou problematikou zabývají, ať už na lokální nebo vyšší úrovni. Také se hodí mít přehled o tom, co se kolem tématu bezdomovectví děje v zahraničí a jaké sociálně zaměřené projekty a inovace tam fungují.

Z praxe MM:

V Praze i Brně se každoročně setkáváme alespoň s několika sociálními službami nebo neziskovými organizacemi, se kterými sdílíme aktuální informace o cílové skupině a jejich i naší práci. Čas od času se také účastníme „síťovacích setkání“ pro sociální služby a pomáhající instituce, kde máme možnost sdílet informace o naší činnosti, zjistit, co se v našem regionu aktuálně řeší a seznámit se s novými lidmi. V Brně takováto setkání svolává například místní pobočka Práh Jižní Morava, v Praze to závisí na konkrétních městských částech.

4. Podniky – zapojení a péče

Podniky zapojené do Solidární naplňují její záměr v praxi, protože právě ony poskytují lidem bez domova a v nouzi přístup k základním službám, které obecně chybí. V této kapitole vám přiblížíme, co všechno zapojení podniku do Solidární sítě obnáší. Popsaný proces vychází z našich, již zmíněných základních hodnot, kterými jsou **inkluze, vzájemný respekt, otevřená komunikace a udržitelná pomoc**. Nejen že v duchu těchto hodnot jednáme my, **chceme, aby tyto hodnoty respektoval a dodržoval i podnik při jednání s lidmi bez domova**.

Jak zapojit podniky do Solidární sítě

Proces zapojení nového podniku do Solidární sítě má několik fází. Cílem je podniku co nejvíce usnadnit vstup do sítě. Vysvětlit mu smysl celého projektu a pomoci mu nastavit poskytované služby tak, aby byly udržitelné, smysluplné a provozně zvládnutelné.

- 1 Mapování / Vytipování podniků** – Na začátek je potřeba zmapovat lokalitu a vytipovat podniky, které by se mohly chtít zapojit. Vhodné jsou takové, které jsou otevřené veřejnosti, mají alespoň částečně pravidelné otevírací hodiny. Zároveň nabízí služby, které mohou být užitečné a mají potenciál pro navázání přátelského kontaktu s lidmi v nouzi. Například kavárny, bistra, malé obchody, galerie nebo kulturní a komunitní centra.
- 2 Oslovení a nabídka spolupráce** – Vytipované podniky je možné oslovit osobně, telefonicky, e-mailem nebo skrze sociální sítě. Každá lokalita má svá specifika a různým typům podniků může vyhovovat jiný styl komunikace. Proto je dobré vyzkoušet různé cesty. Myslete také na to, že podniky bývají vytížené a nemusí reagovat hned napoprvé. Buďte vstřícní a nebojte se je oslovit opakovaně.

Z praxe MM:

Pro pražského prostředí se osvědčilo oslovování e-mailem s jednoduchým a lidským přístupem. Důležité bylo vysvětlit smysl sítě a konkrétně pojmenovat, proč oslovujeme právě tento podnik. Do přílohy

k e-mailu jsme dávali dokument, který jednoduše shrnoval cíle a dopady Solidární sítě a praktické info o tom, co zapojení do sítě obnáší. V Brně lépe, než oslovení e-mailem, fungovalo podniky navštívit a oslovit je osobně.

- 3 **Společné nastavení spolupráce** – Připojování podniku do sítě zahajte ideálně osobní schůzkou, kde společně nastavíte služby, které bude podnik poskytovat a vyjasníte si detaily o tom, jak bude probíhat vaše spolupráce. Počítejte s tím, že vedení podniku bude mít otázky na fungování Solidární sítě a připravte se i na to, že možná bude potřeba ošetřit jejich obavy z interakce a komunikace s lidmi v nouzi. Při profilování služeb a nastavování spolupráce mějte na vědomí důležitost oboustranné shody. Jen spokojený podnik bude chtít pomáhat dlouhodobě. Nezapomeňte na závěr schůzky, předat podniku potřebné kontakty a případně i info materiály a vizuály. **Některé z materiálů „starting packu“ pro Solidární síť Místní místním najdete v budoucnu [na našem webu](#).**

Z praxe MM:

Služby nastavujeme tak, aby nezasahovaly do běžného chodu podniku. Vždy je přizpůsobujeme konkrétním možnostem daného místa. Také je pro nás důležité, aby podniky věděly, jak často a jakým způsobem spolu budeme komunikovat, a že ze Solidární sítě mohou kdykoli odejít. Dohodu stvrzujeme podepsáním Etického kodexu, který obsahuje i to, že podnik souhlasí s dodržováním našich základních hodnot (viz příloha). Po ujasnění všech náležitostí předáváme podniku propagační plakáty a samolepky s naším logem a ikonami služeb. Samolepky chceme vylepit na viditelné místo (dveře, okna), aby hned při vstupu bylo jasné jaké služby Solidární sítě podnik poskytuje. Dále podnik nafotíme a zařadíme do letáku s mapou Solidárních míst. Pokud se dohodneme na předplacených službách, tak do podniku distribuujeme tištěné vouchery. Během několika dnů po zapojení zveřejňujeme na sociálních sítích uvítací příspěvek s fotografií/videem, citací z podniku a poděkováním. Což slouží i jako motivace pro ostatní podniky a potvrzení, že se solidarita stává přirozenou součástí veřejného prostoru.

- 4 **Školení podniku** – Komunikace a interakce s lidmi v nouzi a lidmi bez domova je často specifická, proto je důležité na ni podniky připravit. Nejdůležitější je, aby si podniky uměly nastavit a pohlídat hranice, jak ve způsobu nabízení jednotlivých služeb, tak pro zajištění osobního komfortu. Nelze předpokládat, že podniky budou dělat sociální práci, a ani to po nich nemůžete chtít. Důležité je, aby pomoc skrze Solidární síť byla pro podniky udržitelná a příjemná. Školení je pomůžkou připravit na konkrétní situace nebo i výzvy, které při poskytování služeb lidem bez domova mohou nastat. Součástí přípravy je i to, že podnikům vysvětlíte, že se mohou v případě potřeby obrátit či odkázat na sociální služby a předáte jim seznam kontaktů. **Konkrétní informace, o které se při školení podniků můžete opřít, najdete také na našem webu.**

Z praxe MM:

Školení jsme vytvořili na základě poptávky od podniků. Nabízíme ho bezplatně všem zapojeným podnikům. Zahrnuje úvod do tématu bezdomovectví a předsudků, konkrétní modelové situace, nastavení interních pravidel při poskytování služeb, reflexi očekávání a obav zaměstnanců, konzultaci plánu pro řešení krizových situací a předání krizových kontaktů a kontaktů na sociální služby. Počítáme s tím, že podnik absolvuje školení během prvního měsíce po připojení, a v případě potřeby si může vyžádat opakování nebo navazující školení, zejména pokud dojde k personální obměně nebo náročnější situaci v provozu.

- 5 **Propagace podniku v rámci Solidární sítě** – K tomu, aby solidární síť hezky fungovala a byla využívána, je dobré vymyslet způsob, jak o ní budete informovat nejen cílovou skupinu, ale i širokou veřejnost. Informace, které budete šířit, by měly být komplexní. Lidem bez domova potřebujete primárně sdělit kdy, kde a za jakých podmínek mohou Solidární síť využít. Veřejnost potřebujete informovat hlavně o tom, jak může síť podpořit.

Z praxe MM:

V Praze pro šíření základních informací o Solidární síti vytváříme trojjazyčný leták, který je dostupný v online i tištěné formě. V Brně je leták dvojjazyčný. Sdílíme ho na našich sociálních sítích a na webu.

Leták pravidelně aktualizujeme kvůli změnám v časech poskytování služeb nebo připojování nových podniků. Kromě hodnot a pravidel Solidární sítě obsahuje aktuální novinky, QR kód na darovací výzvu, mapu, vysvětlivky a aktuální seznam solidárních míst. U každého místa jsou piktogramy poskytovaných služeb a doplňující informace jako otevírací doba, přístupnost a další specifika. Leták je k dispozici na našem webu ([zde](#)), a také ho distribuujeme do zapojených podniků a sociálních služeb.

Záleží nám na tom, aby se informace o projektu dostaly k lidem bez domova ale jsme si vědomi toho, že nemají vždy přístup k internetu, aby si leták stáhli nebo dohledali. Jsme proto vděční, že v tomto ohledu máme pomoc sociálních služeb a především jejich terénních programů. Sociální služby si také letáky tisknou a vyvěšují do svých středisek, např. nízkoprahových nebo komunitních center a azylových domů. Někteří pracovníci a pracovnice chodí do Solidární sítě přímo s lidmi bez domova, když mají například individuální plánování – využijí například vouchery na kávu k tomu, aby pomohli lidem bez domova překročit ostych a práh kavárny a získat tak pomoc i přijetí. Spolupracujeme i se sociálními odbory městských částí, poradnami nebo spolky, které letáky každý týden předávají lidem v nouzi.

Péče a dlouhodobá spolupráce

Připojením podniku do Solidární sítě spolupráce teprve začíná. Udržitelnost sítě nestojí jen na samolepce na dveřích, ale především na průběžném kontaktu, podpoře a budování vztahů, které umožňují, aby solidarita nebyla jen nápisem, ale reálnou součástí každodenního provozu. Pro udržení kvalitní dlouhodobé spolupráce s podniky si kromě systému evaluací a získávání zpětné vazby budete potřebovat nastavit systém komunikace a podpory.

Z praxe MM:

Systém komunikace a podpory

Z počátku podniky kontaktujeme zhruba jednou za měsíc abychom se zeptali zda je u nich vše v pořádku a vyřešili případné potíže. Po zaběhnutí udržujeme s podniky průběžný kontakt. Zhruba jednou za 3 měsíce zjišťujeme jak se jim daří a co od nás potřebují. Zajímáme se o distribuci tištěných materiálů, změny ve službách, řešení případných konfliktů

i potřebu propojení se sociálními službami a dalšími partnery. Když nám podniky neodpovídají kontaktujeme je opakovaně různými způsoby – je pro nás důležité vědět jak na tom jsou. Podniky zároveň vědí, že se nám mohou a mají ozvat samy kdykoli budou potřebovat. Součástí péče o podniky jsou pro nás i zpětné vazby a evaluace (viz Kapitola 5: Zpětná vazba Solidární sítě).

Systém voucherů a finanční podpora

Důležitou podporou spolupráce a udržitelnosti je pro nás voucherový systém, který umožňuje podnikům dlouhodobě lidem v nouzi nabízet i nákladnější služby. Vouchery vytváříme podnikům na míru. Vytiskneme vouchery průběžně distribuujeme tak, aby jich podniky měly dostatek. Když je potřeba, jsme podnikům podporou v propagaci, aby běžní zákazníci věděli, že mohou vouchery předplácet. Následně skrze evaluace a průběžný kontakt zjišťujeme, kde jsou vouchery nejvíce využívány a podle toho rozdělujeme prostředky z veřejných sbírek, které průběžně vyhlášíme. Cílem je, aby voucherový systém dlouhodobě fungoval a přitom podniky příliš nezatežoval. Snažíme se aby i méně vytížené podniky měly možnost zapojení se, byť v menší míře – jde o komunitní princip, nikoli výkonnostní logiku.

Řešení problémů

Nejlepší je snažit se problémům předcházet tím, že na ně podniky připravíte, například již zmíněným zaškolením. Kromě tvorby plánu pro krizové situace je skvělou prevencí řady nepříjemných situací to, že personál dodržuje jednotná pravidla při poskytování služeb. I tak ale problematické situace mohou nastat, nelze se tomu zcela vyhnout. Když nastanou, je na místě řešit je citlivě a konstruktivně. Mezi nejčastější problematické situace patří:

- příliš vysoké nebo naopak nízké využívání služeb
- obtížné situace – např. nedorozumění se s hosty (přítomnost lidí v nouzi někdy vyvolává reakce jiných zákazníků), lidé v nouzi zůstávající v podniku příliš dlouho, či přicházející ve špatném psychickém či hygienickém stavu.

Z praxe MM:

Problematické situace s využívání služeb řešíme podle situace. U služeb, které podniky poskytují zdarma (voda, nabití telefonu, posezení), většinou pomáhá pracovat s nastavením hranic – například jak dlouho je možné zůstat, jestli je potřeba vlastní nabíječka, kam je možné se posadit apod. Pokud má podnik hranice nastavené jasně už z dřívějšíka, zaměřujeme se na to, jak je upravit, aby se problematická situace vyřešila. Pokud jde o služby, které jsou vázané na předplacené vouchery, upravujeme distribuci a pomáháme s propagací a nastavováním limitů – když je poptávka v podniku příliš velká, doporučíme podnikům přeměrovat příchozí do jiných podniků, kde je poptávka naopak menší. Pokud se vouchery naopak využívají málo, dáváme vědět sociálním službám, které tuto informaci předají lidem v nouzi.

Při řešení obtížných situací, vždy uvažujeme v duchu našich hodnot. Dáváme podnikům k dispozici adresář sociálních služeb a tištěné plakáty s pravidly a hodnotami Solidární sítě, o které se pracovníci podniků v případě konfliktu může opřít. Pokud je potřeba, dohodneme si s podnikem osobní schůzku a zpětně konfliktní situace analyzujeme, navrhneme řešení, které kromě návrhu úpravy služeb může spočívat například v návrhu navazujícího školení nebo v komunikaci přímo s lidmi, kteří chodí služby využívat. Vždy se situaci snažíme vyřešit tak, aby podnik v síti bylo příjemně a chtěl zůstat. Respektujeme však, že podnik je v síti dobrovolně a může se rozhodnout odejít, nebo třeba může ze sítě na čas vystoupit a zase se vrátit. Některé podniky v Praze jsou do sítě zapojeny jen sezónně.

Motivace a sdílení zkušeností

Cílem péče o podniky není kontrola, ale posilování motivace a uvědomění si dopadu, který jejich zapojení má. Proto je důležité alespoň jednou za čas vytvářet prostor, kde je možné sdílet zkušenosti. Můžete ho vytvářet příležitostně, tím že se budete zajímat a ptát, nebo ho můžete vytvořit cíleně svoláním setkání, či skrze pravidelné evaluace a zpětnou vazbu, kdy podnikům poděkujete za to, co dělají a vyzvete je aby vám nasdíleli nějakou zajímavou zkušenost.

Z praxe MM:

Silným nástrojem pro posilování Solidární sítě, ale i solidarity obecně, je pro nás sdílení příběhů, a to jak ze strany podniků, tak lidí v nouzi. Zkušenosti podniků z Prahy ukazují, že zapojení do Solidární sítě má nejen sociální dopad, ale často i pozitivní vliv na komunitní charakter místa. Podniky nám často říkají, že se díky zapojení více zamýšlejí nad tím, jak jejich místo působí na okolí, a často samy přicházejí s nápady, jak pomoc dál rozvíjet. Vidíme, že zapojení podniku má i multiplikační efekt, kdy se začne zajímat i zákaznictvo a komunita okolo podniku. Věříme, že to pomáhá ke zvyšování citlivosti vůči zranitelným skupinám a k destigmatizaci lidí bez domova. Sdílením motivací, pochybností i úspěchů podniky vytvářejí inspiraci jak pro nás, tak pro širokou veřejnost. Další informace o zapojování podniků do Solidární sítě najdete v [Bez Předsudků](#) na str. 145 - 149.

„Pomoc není vždy o darech shora. Může být i o sousedství, důvěře a vzájemné podpoře. Ideální samozřejmě je, když se pomoc shora a zdola spojí.“

Ester Pacltová, zakladatelka a ředitelka Místní místním

5. O lidech bez domova

Lidé bez domova a v nouzi jsou naší primární cílovou skupinou. Jsou pro nás ale mnohem víc, než jen příjemci služeb. Jsou důvodem, proč jsme Solidární síť založili a skutečnost, že chceme pomoci zlepšit jejich životní podmínky a pomoci jim ke znovuzачlenění je něco, čeho se skrze naši celou činnost snažíme dosáhnout. Cílem této kapitoly je vás alespoň okrajově seznámit s problematikou bezdomovectví, přiblížit vám překážky, kterým lidé bez domova běžně čelí a seznámit vás s tím, jak v tomto ohledu může pomoci Solidární síť, nebo podobný sociálně inovativní projekt.

Bydlení a systém

Lidé bez domova kromě nedostatku bezpečí, soukromí a zázemí pro uspokojení základních potřeb čelí také značnému psychickému a fyzickému vyčerpání, které dlouhodobě vede ke zhoršování jejich zdravotního stavu. I když se mnozí snaží z ulice dostat, točí se v začarovaném kruhu. Dostupných, natož sociálních bytů je v Česku mnohem méně než lidí, kteří je potřebují a kteří na běžné tržní ceny nemají šanci dosáhnout. Ceny běžného bydlení neustále rostou a chodit do práce, když nemáte domov, kde byste mohli nabrat sílu, je jen těžko zvladatelné. Velká část lidí bez domova také padá do dluhových pastí. To je způsobeno systémem, který v ČR dlužníky do dluhových spirál nechává padat, spíše než aby jim pomáhal dluhy splácet. Kromě toho všeho jsou lidé bez domova silně stigmatizovanou skupinou, která nemá v politické sféře nebo ve veřejném diskurzu mnoho zastání. Naše společnost se pak často ubírá směrem k zásluhovosti a zkratkovitým vysvětlením. Nejčastěji zaznívá, že si lidé bez domova za svou situaci mohou sami, jsou líní nebo jsou na ulici dobrovolně, což jsou mýty, které je třeba neustále bořit, protože nejsou pravdivé.

Co může Solidární síť změnit

Volání po změnách v systému je běh na dlouhou trať, ale to, jak společnost vnímá lidi bez domova, lze začít ovlivňovat hned. Solidární síť a podobné sociálně inovativní projekty mohou mít velký dopad zejména

na to, jaký má společnost k lidem bez domova vztah. Mají potenciál svojí činností podněcovat, aby lidé bez domova byli vyslyšeni, přijímání a znovuzачlenění s pochopením a za důstojných podmínek. Právě z toho důvodu následující řádky věnujeme zejména této tématice a drobným krokům kterými lze vnímání lidí bez domova ve společnosti postupně kultivovat.

Předsudky jako překážka znovuzачlenění

Předsudky a stereotypy ze strany společnosti jsou pro lidi bez domova jednou z největších bariér, které jim brání ve znovuzачlenění. Nejen kvůli tomu, že směřují společnost k tomu, aby lidi bez domova vyčleňovala, ale také proto, že si lidé bez domova často předsudky internalizují. Vnímají poté situaci bezdomovectví jako vlastní selhání, což vede ke ztrátě pocitu vlastní důstojnosti i naděje a motivace snažit se ze své situace dostat.

Z praxe MM:

Uvědomujeme si že, situace lidí bez domova je mnohdy bezútěšná, beznadějná a jejich příběhy jsou velmi složité. Přesto je nechceme vnímat jako oběti. Skrze zpřístupnění možnosti využívat zcela praktických a základních služeb, které naplňují zcela bazální potřeby, jim vytváříme příležitosti k tomu aby se mohli cítit důstojně a zažít ve společnosti pocit přijetí. Víme, že pro některé lidi bez domova a v nouzi je výzvou překročit práh podniků a dotázat se zde například na nabití telefonu. Mají strach, že budou odmítnuti a souzeni. Pokud se ale daný člověk k tomuto kroku odváží, může mu to výrazně pomoci k samostatnosti – může zde využít například internet, který je nutností například ke kontaktování zaměstnavatele či rodiny. Může rozšířit svou sociální síť a proniknout ze své izolovanosti a začít si tak budovat sociální kapitál, který každý z nás potřebujeme.

Reakce na základní potřeby jako první krok ke znovuzачlenění

O tom, že potřeby cílové skupiny lidí bez domova hrají zásadní roli v zaměření Solidární sítě, jste se mohli dočíst již v předchozích kapitolách. Kromě toho, že budete vědět, jaké služby lidem bez domova ve vaší

lokalitě schází a jaké služby mají zájem využívat, vám ale znalost jejich potřeb pomůže pochopit i širší problematiku bezdomovectví ve vaší lokalitě. Lidé bez domova pod tlakem náročných okolností, kterým každodenně musí čelit, na přemýšlení o tom, co vlastně potřebují, často zanevrou. Navíc v naší společnosti není úplně standardní, se jich na něco ptát. Už jen ten krok, že se lidí bez domova zeptáte, co potřebují, přispívá k boření stereotypů a dláždí cestu k jejich znovuzačlenění do společnosti.

Z praxe MM:

V Místní místním se potřebami lidí bez domova zabýváme kontinuálně. Nejvíc nás zajímají potřeby lidí v Praze a Brně, protože právě na ně potřebujeme reagovat a sledovat, jak se mění v čase. Kromě možnosti zhodnocení toho, jaké dopady naše Solidární síť má a ujištění se, že naše činnost má smysl, nám pravidelné zjišťování potřeb lidí bez domova umožňuje zdokonalovat i způsoby poskytování služeb. Mimo to jsme zjistili, že už jen ta samotná činnost zjišťování potřeb, je skvělou příležitostí, jak lidem bez domova zprostředkovávat pocit přijetí. I taková maličkost jako projevení upřímného zájmu, má vliv.

Jak lidi bez domova zapojujeme: Princip participace lidí bez domova na fungování Solidární sítě

V rámci činnosti Místní místním uplatňujeme participativní přístup. To znamená, že do procesů a chodu organizace vědomě zapojujeme lidi z naší primární cílové skupiny tzn. lidi bez domova. Celá tato kapitola je postavená na naší specifické praxi, pro lepší čitelnost, zde tedy upustíme od grafického členění na, které jste zvyklí.

K zavedení participativního přístupu nás hned v začátcích naší činnosti inspirovala organizace Solidárních sítí ve Francii. Participace lidí bez domova je pro nás červená linka, která není vždy vidět, ale nese se celou naší prací a je pro nás naprosto stěžejní. Můžeme si díky ní být jistí, že spolu s lidmi bez domova děláme něco, co oni i naše společnost potřebují. Níže se podíváme na to jak konkrétně u nás participace lidí bez domova vypadá.

1 Zapojení do procesu evaluace – Nejen, že se lidí bez domova ptáme na jejich potřeby abychom je mohli zohledňovat. Také s nimi konzultujeme podobu a srozumitelnost dotazníků a otázek na rozhovory, skrze které získáváme data pro evaluaci naší činnosti

(viz následující kapitola). Záleží nám na tom, abychom vůči lidem bez domova byli v dotazování citliví a zohledňovali jejich omezení nebo specifika. Proto také při sběru dat často používáme otevřené otázky a u uzavřených otázek dáváme možnost dovysvětlení.

2 Zapojení do vylepšování Solidární sítě a jejich služeb – Kromě toho, že nám odpovědi získané z rozhovorů a dotazníků slouží při evaluaci a zlepšování stávajících služeb Solidární sítě, nám také pomáhají ve vytváření inovací, které by nás jinak nenapadly. Díky lidem bez domova tak například vznikla služba podání horké vody, kterou lidé bez domova používají především v zimě tak, že si jí nechají zalít instantní polévku nebo čaj.

3 Sdílení výpovědí a životních příběhů – Ze začátku této metodiky jsme zmínili, že součástí naší činnosti je i šíření osvěty s cílem destigmatizovat a destereotypizovat bezdomovectví. A právě lidé bez domova nám s tím velmi pomáhají, když s námi v rámci evaluací nebo i při obyčejné komunikaci sdílí své příběhy, poznatky a názory a dávají nám svolení je citovat. Ty nám poté slouží v edukačních kampaních a také v různých článcích, publikacích a také je užíváme v advokacii za důležitá témata. Je pro nás důležité, aby lidé bez domova pocítili, že i jejich příběh má váhu, a že ho někdo chce slyšet. Čas od času u nás vznikají příležitosti, při kterých mohou lidé bez domova sdílet své příběhy napřímo (např. v reportážích, videích, nebo na přednáškách). Zastáváme názor, že právě komplexní příběhy lidí bez domova, jsou to, co ve společnosti potřebujeme slyšet, abychom se dostali ven ze spirály stereotypů o tom, že se lidé dostávají do situace bezdomovectví vlastní hloupostí, a že důvodem proč na ulici zůstávají je lenost, nechut' dostat se z toho ven.

4 Dobrovolnictví – Z našeho pohledu je zapojení lidí bez domova do dobrovolnické činnosti skvělou formou, jak jim ukázat, že na nich záleží, že i oni mohou pomáhat a že o ně někdo má zájem. Často je to pocit, který hodně dlouho nezažili. Samozřejmě je ale potřeba myslet na to, že lidé bez domova žijí každý den v existenciální krizi. Proto jim nabízíme takové úkoly (např. distribuci letáků), které mohou snadno zvládnout a zároveň se je i snažíme podpořit, aby mohli dobrovolnickou činnost vykonávat. Například je propojíme se sociálními službami, které jim mohou pomoci řešit jejich situaci a případně i sami nabízíme, že je doprovodíme na důležité úřady. Kromě toho se nám dobrovolníci z řad lidí bez domova mohou ozvat, když s něčím chtějí poradit. V rámci spolupráce jim dáváme možnost jen tak pobýt u nás v kanceláři a odpočinout si. Pokud to jde, snažíme se jim i skrze běžnou konverzaci pomáhat posouvat jejich problémy

v oblasti bydlení a dluhů. Pomalu se tak u daného člověka zvyšuje důvěra k nám i sám k sobě. Roste také jeho sebevědomí a příležitosti řešit svou situaci.

- 5 Měníme obraz o lidech bez domova** – Lidé bez domova často dostanou jako práci například úklid veřejných prostor. Jako přivýdělek na ulici je samozřejmě dobrý, ale jako bychom jim tím trochu říkali, že by si svou situaci měli navíc odčinit. V Místní místním lidí bez domova zapojujeme tam, kde mohou zvedat svůj hlas – propojujeme pomoc jim s tím, že i oni mohou světu sdělit jejich příběh, a příběhy jsou právě to, co ve společnosti potřebujeme slyšet, abychom se dostali ven ze spirály stereotypů o tom, že jediný problém lidí bez domova je lenost, nechuť dostat se z ulice nebo hloupost, že se na ní dostali. Proto zapojujeme lidi bez domova do činností, kde mohou znovu nalézt důstojnost, protože o jejich názory se někdo zajímá, jejich příběh někdo chce slyšet a nesoudí je. Prakticky jsou s námi lidé bez domova na přednáškách jako řečníci a řečnice, připomínají a dávají komentý a citace do našich publikací, natáčejí s námi videa nebo se s námi podílejí na reportážích, článcích a destereotypizaci skrze sociální síť.

Více info:

Základní informace o problematice bezdomovectví včetně různých statistických údajů, najdete v [Bez Předsudků](#) na str. 14–36.

6. Zpětná vazba Solidární síť

Evaluace obecně slouží ke zhodnocení dopadů vašich činností a poskytuje vám podklady pro to, abyste je mohli* y efektivně rozvíjet dál. Může být zaměřená dovnitř na fungování a efektivitu týmu (autoevaluace), nebo ven na výsledky a efektivitu práce. Často bývá povinnou součástí výstupů pro granty a dotace. Každá iniciativa, která se evaluací zabývá, má své vlastní, na míru vytvořené, evaluační strategie, které určují konkrétní způsoby sběru a analýzy dat. Významy pojmů spojených s evaluací se mohou v jednotlivých iniciativách různit, proto je dobré si v rámci spolupráce ujasnit, co pro vás, který pojem znamená. **My v Místní místním vnímáme evaluaci jako jeden z nezbytných nástrojů pro udržitelnost Solidární sítě.** V následujících řádcích se s vámi podělíme o základ, kterého se můžete v začátku vaší činnosti chytit a vystavět na něm vlastní evaluační strategii, uzpůsobenou vašim konkrétním podmínkám.

Ukotvení

Evaluace je dlouhodobá záležitost a je důležité si ji hned na začátku činnosti ukotvit tak, abyste nasbíraná data mohli efektivně vyhodnocovat a interpretovat. K tomu si potřebujete vytvořit informační základ, ke kterému se budete moci vztahovat. V případě Solidární sítě je to počáteční průzkum popsáný v Kapitole 3: Základní pilíře a první kroky Solidární sítě.

Jakmile si na základě počátečního průzkumu ujasníte a vytyčíte konkrétní cíle vaší činnosti, můžete přejít k nastavení evaluací. To znamená:

- **Stanovit si cíl evaluace** (Co sběrem dat chcete zjistit?)
- **Určit cílovou skupinu** kterou budete evaluací sledovat (Od koho budete sbírat data?)
- **Určit časové období** které budete evaluací sledovat (Jak dlouho budete sbírat data?)

Z praxe MM

Evaluace děláme většinou jednou za rok a cílíme je především na lidi bez domova, ale také na podniky zapojené do Solidární sítě a spolupracující sociální služby. U lidí bez domova nás zajímá primárně to, jak často a proč navštěvují podniky Solidární sítě a jak jim taková pomoc pomáhá. U podniků nás zajímá primárně to, jak se v Solidární síti cítí a jak jsou využívány jejich služby. U sociálních služeb nás zajímá, nakolik naplňujeme potřeby jejich klientů a klientek a jaké jsou další potřeby, které cílová skupina má. O sběr dat se staráme částečně sami a částečně nám pomáhají zapojené podniky, sociální služby a dobrovolnictvo. Podle potřeby také spolupracujeme s odborníky a odbornicemi, kteří nám pomáhají proces evaluací zdokonalovat.

Metody sběru dat

Metod, jakými lze získat data pro evaluace, je mnoho a zároveň je možné je podle potřeby kombinovat. V základu se dělí na kvalitativní (např. hloubkové rozhovory) a kvantitativní (např. dotazníky) v detailech se mohou lišit podle konkrétního metodologického přístupu.

Z praxe MM

V evaluacích používáme například metodu **Realistické evaluace**, která staví na systému mechanismů, kontextů a výstupů – tzn. zkoumá co, jak a proč se děje. K získávání konkrétních dat kombinujeme kvantitativní průzkum a kvalitativní rozhovory. **Kvantitativní průzkum** provádíme skrze dotazníky, ve který od všech našich cílových skupin zjišťujeme údaje o využívání služeb a zpětnou vazbu na fungování Solidární sítě.

Cílová skupina lidí bez domova má svá specifika a limity, proto tiskneme dotazníky fyzicky a spolupracujeme se sociálními službami, aby se dotazníky k cílové skupině dostaly a oni je mohli vyplnit. U sběru dat od podniků a sociálních služeb většinou využíváme online dotazníky.

Kvalitativní rozhovory zaměřujeme především na lidi bez domova a v nouzi a jejich potřeby. Pro snazší vyhodnocování volíme polostrukturovanou formu, tzn. máme předem připravené otázky, které pokládáme všem stejně a potom se volně doptáváme, abychom pronikli* y hlouběji.

Zaměření a evaluační otázky

Zaměření evaluace se vždy bude odvíjet od vašich cílů pro dané období. K tomu abyste evaluaci v daném období správně zaměřili, vám pomůže stanovení konkrétních evaluačních otázek. Pokud si stanovíte více cílových skupin, myslete na to, že nejspíš bude potřeba naprofilovat evaluační otázky na každou skupinu zvlášť.

Z praxe MM

Naše hlavní evaluační otázky jsou:

- Jaké potřeby mají lidé bez domova?
- Co a proč brání lidem bez domova ve znovuzačlenění?
- Jak přispívá Solidární síť a její přístup k řešení bezdomovectví?

Více info:

Příklady konkrétních otázek z průzkumů a rozhovorů, spolu s výsledky evaluací Solidární sítě najdete v publikaci [Bez Předsudků](#) str. 85 – 107

7. Zapojení a rozšiřování komunity

V této kapitole se podíváme na způsoby, jak lze v Solidární síti a v podobných inovativních projektech budovat komunitu s širokou veřejností a v čem vám to může pomoci.

Budování komunity je pro udržitelnost Solidární sítě stejně, klíčové jako spolupráce se sociálními službami, financování, pravidelné evaluace a systém podpory pro zapojené podniky. V této kapitole se podíváme na to jakými způsoby lze komunitu rozšiřovat a koho kromě lidí bez domova, podniků, měst a sociálních služeb do ní můžete zapojit.

K čemu je zapojování komunity dobré

Výhoda v aktivizaci sousedství je, že při náročných obdobích pak zaktivizované komunity dovedou skvěle fungovat a velmi i pomoci. Například Solidární síť během pandemie covid-19 byla schopna dodávat obědy/večeře lidem bez domova v azylových domech nebo bagety do terénu lidem, žijících přímo na ulicích. Síť tak podpořila svou udržitelnost, zaktivizovala veřejnost a pomohla těm nejzranitelnějším lidem překonat období, které pro ně bylo extrémně rizikové. Když se do projektu aktivně zapojí sousedé, zájmové skupiny, místní organizace a další lidé, které vaše práce zaujme, získáte energii, nové nápady a zdroje, které vám mohou pomoci nejen se šířením vašich myšlenek a záměrů, ale i zcela prakticky skrze dárcovství nebo dobrovolnictví.

Z praxe MM:

Dobrovolnictví

U nás získáváme dobrovolnictvo pořádáním větších akcí nebo osobními schůzkami s jednotlivci, kteří o dobrovolnickou činnost projeví*ý zájem. Náplň setkání je, ale vždy stejná. Nejprve je potřeba představit celý projekt, vysvětlit smysl dobrovolnické činnosti a následně vysvětlit konkrétní podoby zapojení. Při setkání se ptáme dobrovolnictva také na to, v čem jsou dobří a jaké dovednosti mohou nabídnout – může jít o PR, advokační práci, psaní grantů, grafiku, sociální práci nebo jiné

schopnosti, které mohou projekt posílit. Zároveň sdělujeme i naše preference: dobrovolnickou činnost nejvíce oceníme při distribuci a tisku letáku, výpomoci na akcích, kterých se s Místní místním účastníme a při komunikaci s podniky. Dobrovolnictvu jsou svěřeny vybrané podniky (ideálně ty, které dobrovolnictvo samo navštěvuje) a dobrovolnictvo s nimi následně udržuje pravidelný kontakt. Podniky tak mají přímější kontakt k MM (a naopak) a je tak předcházeno komunikačním nedorozuměním apod.

Jak si komunitu získat

Spolupráce s komunitou funguje na stejných principech jako spolupráce s podniky a partnerskými organizacemi. Potřebujete zmapovat situaci, vytvořit si konkrétní záměr koho chcete oslovit a proč, a pak ho uvést do pohybu. Možností, jak to provést, je spousta.

Pokud chcete cílit na širokou veřejnost, určitě se v dnešní době vyplatí využívat sociální sítě. Kromě obecné strategie pro budování základny sledujících můžete zveřejňovat i vaše pokroky nebo různé výzvy (např. že hledáte dobrovolnictvo). Veřejnost ale můžete oslovit i tak, že se v rámci projektu budete účastnit různých veřejných akcí (např. festivaly), kde dostanete možnost vaši činnost nějak zviditelnit. Případně se můžete rozhodnout nějakou veřejnou společenskou akci uspořádat i sami.

Když se budete chtít zaměřit na konkrétní lokální skupiny zjistěte si, co je jim blízké a zamyslete se, co by pro ně mohlo být užitečné. Můžete pro ně vymyslet nějakou speciální aktivitu (např. přednášku, workshop, komunitní akci) na kterou je pozvete, a nebo je prostě jen můžete oslovit s tím, co byste od nich chtěli, pokud něco takového je (např. prostor na akci, dobrovolnictvo, pomoc s propagací). Zacílit se můžete například na:

- Neziskové organizace a sdružení: se sociálně zaměřenými neziskovkami pravděpodobně budete chtít spolupracovat úzce, ale do komunity můžete zapojit i ty které mají jiný než sociální záměr.
- Zájmové spolky a kluby: např. kulturní centra, komunitní centra, fitness centra, sportovní oddíly, spolky rodičů atd.
- Školy a univerzity: např. studentské organizace, školy sociálních služeb atd.
- Občanská sdružení nebo komunitní centra: např. sousedské iniciativy, farní charity, seniorské kluby atd.

Z praxe MM

Každoročně se účastníme různých neformálních setkání, ať už jde o komunitní akce v solidárních podnicích či větší akce a festivaly na veřejných prostranstvích. Zároveň navštěvujeme různé přednášky a workshopy a občas je i sami pořádáme. Setkávání s veřejností pro nás má neuvěřitelnou sílu – když se lidé osobně potkají, začnou si navzájem naslouchat a postupně se otevírat tomu, co druhý zažívá. Díky takovému sdílení pak může vypuknout opravdová debata o předsudcích kolem bezdomovectví a o tom, co všechno můžeme jako jednotlivci i skupiny ovlivnit. Díky zapojení se také můžeme propojovat a vzdělávat, což je pro nás nezbytnou součástí naší práce.

Další specifickou aktivitou, skrze kterou se můžete propojit s veřejností, jsou různé **formálnější akce** (např. benefice, sbírky, kongresy). Spousta z nich bývá pořádána za pomoci skupin a organizací, které už kolem sebe nějakou komunitu vybudovanou mají. Když se do formálnějších akcí zapojíte, podpoříte dobrou věc, a zároveň si získáte nové kontakty. Případně pokud se na to cítíte, můžete takovou akci sami uspořádat.

Z praxe MM

Daruj mobil lidem bez domova: Mobily jsou pro lidi bez domova často nedostupné, přitom jsou nezbytné pro hledání práce, lékařskou péči a udržení spojení s úřady a se sociálními pracovníky*pracovnicemi. Skrze naši výzvu sháníme finance na sběr, repasování a čištění starších telefonů. Ty následně distribuujeme lidem, kteří je nutně potřebují pro začlenění do společnosti i postavení se na vlastní nohy. Naše sbírka je provázána s podniky Solidární sítě, kam je telefony možno donést nebo s firmami a státní správou, která je může darovat ve velkém. Celkem už jsme od roku 2021 lidem bez domova rozdali* y 700 telefonů a přes 330 sim karet. Naše akce pomáhá jak sociální oblasti, tak ekologii.

„Telefon byl předán klientce, která bydlí v městské ubytovně Strojírenské. Klientce byl odcizen mobil, který potřebuje každý den – klientka má brigádu (rozdává deník Metro) a po každé směně, kdy noviny rozdává, musí prozvonit svou nadřízenou. To teď dělat nemůže.“

Naděje – terénní program na podporu lidí bez domova

„Paní H.: Věk 45 let. Přišla o práci, kde neměla smlouvu na HPP. Tak i přišla o pravidelný příjem peněz a o bydlení. Se svojí partnerkou si pronajímaly pokoj ve sdíleném bytě. Momentálně bydlí ve stanu, na zimu by však již chtěla bydlet v teple, v pronajatém bytě nebo aspoň pokoji. Svůj starý telefon dala do zastavárny, aby měla nějaké peníze. „To je super, že budu mít zase telefon. Potřebuji si najít aspoň brigádu a nějaké peníze našetřit, ať můžeme jít aspoň na ubytovnu.“

Tým ICM, Armáda Spásy, podpora lidí bez domova a v nouzi

„Začínám nový život. Po 10 měsících jsem se vrátila z vězení. Telefon potřebuju, abych mohla komunikovat se svými dětmi, které jsou v dětském domově. Taky ho využívám, abych komunikovala s různými organizacemi – například s Rubikonem, který mi moc pomáhá. Taky komunikuji se sociálními pracovníky.“

Žena se zkušeností s bezdomovectvím

Daruj brýle lidem z azylových domů – spolupracujeme s FOKUS oční optikou. Zrakové vady zasáhnou až čtvrtinu lidí na světě, brýle ale nejsou levná záležitost, a ne všichni si je mohou dovolit. Společně s FOKUS oční optikou jsme se rozhodli to změnit. Společným propojením neziskové sféry a té expertní, která se zaměřuje na kvalitní brýle, chceme lidem žijícím v azylových domech dát možnost nechat si změřit zrak a pořídit si kvalitní brýle na míru. Brýle lidem v nouzi pomohou v hledání a udržení zaměstnání, lepší možnost orientace, komunikaci s úřady, a podpoří tak jejich osamostatnění, stejně jako umožní mít koníčky.

Jak lze spolupráci s komunitou a veřejností udržovat

Stejně jako v každé jiné spolupráci, i zde je důležité pravidelně obnovovat kontakt. Komunita na sociálních sítích, bude potřebovat, abyste byli aktivní, proto sdílejte novinky, fotografie, příběhy z praxe, nebo cokoli jiného, co vám bude dávat smysl. Kromě sociálních sítí vám v udržování a obnovování kontaktu vám může posloužit také web, e-mail, newsletter, telefon a šíření informativních a propagačních materiálů. Dávejte vaší

komunitě vědět, když se něco děje. Čas od času aktivujte a zapojte vaše dobrovolnictvo – svolávejte setkání, pořádejte komunitní akce, zkrátka hledejte a využívejte všechny možné příležitosti, jak vztahy budovat a posilovat. Pokud si nejste jistí, co zvolit, ideální je, se vaší komunitou přímo ptát, jaký kanál a způsob propojení jim vyhovuje. V neposlední řadě je při online či offline setkáních důležité komunitu a dobrovolnictvo pravidelně oceňovat, motivovat a dávat jim najevo, že jejich zapojení má skutečný dopad.

Z praxe MM

V Praze jsme prvních několik let cílili na setkání podniků Solidární sítě. Zjistili jsme ale, že je nemožné najít termín pro jednotlivé provozní/vedoucí. Proto jsme se rozhodli pořádat ročně vždy několik akcí v několika podnicích Solidární sítě a zvát na ně ostatní. Setkání umožňujeme také někdy na spojených školeních či veřejných akcích. Nakonec se zaměřujeme na propojení skrze online prostor. Na sociálních sítích sdílíme informace o podnicích a komunitě, aby o sobě vzájemně věděli. Kromě sociálních sítí a účasti na akcích nám pro udržování kontaktu dobře funguje newsletter, který každý měsíc rozesíláme všem, se kterými spolupracujeme i všem dalším, kdo se přihlásí k odběru. Dáváme si s ním práci, aby v něm našli smysluplné informace všichni aktéři Solidární sítě i veřejnost. Jsme vděční všem, kdo s námi na Solidární síti a podpoře lidí v nouzi spolupracují!

8. Specifika sítě v novém městě

V předchozích kapitolách jsme sledovali proces vytváření Solidární sítě z pohledu jednotlivých pilířů. Nyní se na něj podíváme z širší perspektivy. Potřeby lidí bez domova, solidárních míst a podniků spolu s potřebami spolupracujících institucí a organizací dohromady utvářejí podmínky, na které budete potřebovat při vytváření Solidární sítě reagovat. Tyto podmínky budou v každé lokalitě jiné. Je důležité abyste tento fakt vzali v úvahu a nespolehnali se na jakákoliv očekávání. Na následujících řádcích přiblížíme některá konkrétní specifika, na která jsme narazili během vytváření naší Solidární sítě v Praze a v Brně. Celá kapitola je postavená na naší specifické praxi.

Rozdílnosti ve spolupráci

- 1 Města a obce:** V Praze Místní místním trvalo několik let, než jsme navázali spolupráci – původně jsme fungovali čistě dobrovolnicky. V Brně jsme kontaktovali radnici už na začátku a získali zájem i podporu, která nám rozjezd Solidární sítě v Brně značně usnadnila. Právě díky kontrastu zkušeností, jaké je tvořit Solidární síť s podporou města a jaké to je tvořit ji bez ní, jsme pochopili jak velkou důležitost tato podpora při rozjíždění činnosti hraje.
- 2 Odborné sociální služby:** V Praze je hlavní spolupracující organizací Naděje, zatímco v Brně je to Diecézní Charita. Důvodem je, že obě organizace mají z našeho pohledu největší dopad na práci s lidmi bez domova v terénu a v rámci nízkoprahových center, proto je pro nás spolupráce s nimi zásadní. Také jsme zjistili, že odborné sociální služby obecně mohou v závislosti na lokalitě rozdílnou nabídku i zaměření např.: v Brně se Naděje zaměřuje primárně na seniorstvo a paliativní péči, V Praze se ale primárně zaměřuje na lidi bez domova.
- 3 Podniky a místa:** V začátcích pražské Solidární sítě se z prvních 30 oslovených podniků připojily 4 a po připojení tyto podniky úzce spolupracovaly na prvních krocích vytváření systému, na kterém Solidární síť stojí dodnes. Při zakládání Solidární sítě v Brně, bylo v Praze stabilně zapojeno 40 podniků a systém, na kterém pražská Solidární síť stojí, bylo možné přenést beze změn. Během prvních měsíců rozjíždění Solidární sítě v Brně se z 100 oslovených podniků připojily 4 a několik dalších přislíbilo připojení v budoucnu. Při zapojování prvních brněnských podniků jsme si ověřili, že model

Solidární síť, který funguje v Praze, může dobře fungovat i v jiném městě. Jediné, na co brněnské podniky reagovaly jinak než pražské, bylo oslovování - ukázalo, se že v Brně lépe funguje osobní kontakt, nebo telefonát zatímco v Praze e-mail. Kromě toho jsme u mnoha brněnských podniků narazili na dřívější špatnou zkušenost s podobně zaměřeným, ale hůře podchyceným celorepublikovým sociálním projektem, což nám u některých podniků zavřelo dveře dříve, než jsme mohli upřesnit jak funguje náš projekt. V době, kdy vznikala Solidární síť v Praze, předchází zkušenosti podniků nebylo potřeba řešit.

Rozdílnost v potřebnosti služeb pro lidi bez domova

Rozdíly v potřebách lidí bez domova z Prahy a Brna hodně vyplývají z toho, že každé město má Solidární síť v jiné fázi. V Praze Solidární síť začínala v roce 2017, takže v současnosti tamní lidé bez domova nemají tak velké obavy z toho ji využívat a mají zájem i o pokročilejší služby. Zatímco v Brně, kde Solidární síť začínala v roce 2025, se důvěra lidí bez domova teprve buduje a zájem je především o základní služby. V našem nejaktuálnějším průzkumu potřeb, který měl 71 respondentů v Brně a 121 respondentů v Praze 121, vyšlo:

- Mezi 5 nejpotřebnějších služeb v Brně patří: jídlo (51), voda/chlazený nápoj (26), oblečení/boty (21), káva/čaj (20) a hygienické potřeby a toaleta (15+9)
- Mezi 5 nejpotřebnějších služeb v Praze patří: jídlo (66), oblečení/boty/ručník (38), pití (voda/chlazený nápoj) (30), káva/čaj/horký nápoj (22) a nabíjení telefonu (22).

Další žádané služby, které se v průzkumu objevily byly například:

- **V Praze:** praní prádla, sprcha, toaleta, poradenská pomoc/doprovody na úřady/terapie, kulturní akce, přednášky, kurzy, zábava, sport, aktivity.
- **V Brně:** kadeřník, sprcha, nabití telefonu, internet, deky/spacáky, možnost si zatelefonovat.

Více info

Pokud Vás zajímají zkušenosti ze zahraniční - Solidární síť podobných, sociálně inovativních projektů, píšeme o nich v [Bez Předsudků](#) na str. 47 (La Cloche – Francie), na str. 143 (Enchanté – Belgie).

Rozdílnost v dalších specifikách

Další rozdílnosti v zavádění a provozování Solidární sítě v Praze a Brně, plynou zejména z toho, že města jsou jinak velká.

Velká rozloha Prahy s sebou nese větší rozložení cílové skupiny lidí bez domova, obtížnější šíření informací a celkově větší vzdálenosti mezi Solidárními místy, což všechno přirozeně předchází tomu, aby na Solidárních místech docházelo k přetížení. Nevýhodou je, že obtížnější šíření informací se vztahuje i na komunitu, instituce a odborné sociální služby – v takto velkém městě je mnohem náročnější propojovat se a hledat spolupráce.

Menší rozloha Brna nese výhodu v provázání a vzájemné spolupráci odborných sociálních služeb, které mezi sebou zvládají efektivně komunikovat a vzájemně si pomáhat. Druhou stranou mince je ale to, že i cílová skupina lidí bez domova je v Brně mnohem více centralizovaná a propojená, čímž vzniká mnohem větší pravděpodobnost, že se informace o Solidární síti budou šířit rychle. Musíme tedy více promýšlet strategii šíření informací, abychom předešli tomu, že první podniky brněnské Solidární sítě přehltneme dřív, než se nám síť pořádně rozroste. Kromě toho je v Brně mnohem větší pravděpodobnost, že se informace budou samospádem šířit i mezi provozovateli podniků, což může být jak výhodou tak nevýhodou.

„Solidární síť vnímáme jako rozhraní, ve kterém je nabízená pomoc nasměřována konkrétním lidem v přirozeném prostředí a v rámci přirozené sociální interakce, což vnímáme jako velký benefit této služby.“

Mimo jiné to napomáhá kultivaci veřejného prostoru v různých rozhraních pro všechny jeho uživatele. Jakákoliv smysluplná pomoc nad rámec systémových řešení je v našich podmínkách žádoucí. Jakákoliv měkké opatření, které může obohatit dárce i příjemce je přínosem pro celou společnost. Stejně jako se na ulici může ocitnout každý i služby solidární sítě v konečném důsledku může využít bez rozdílu každý, kdo je zrovna potřebuje. I to vhodně zrcadlí, že potřeby lidí bez domova jsou v mnohém stejné jako potřeby nás všech. A že i když se člověk ocitne na ulici nepřestává být člověkem svými potřebami.“

Ing. arch. Martin Chudíček – Kancelář architekta města Brna

Závěr

Děkujeme, že jste dočetli až sem! Pokud chcete Solidární síť ve vašem městě, kontaktujte Místní místním (kontakty jsou na konci publikace). Pomůžeme vám s probráním prvních kroků konkrétně ve vaší specifické lokalitě. Do Brna jsme Solidární síť sami z Prahy rozšířili. Ohledně dalších měst do budoucna na našich stránkách najdete Etický kodex pro replikaci Solidárních sítí dále. Rozhodně jsme otevřeni šíření naší myšlenky a projektu dál!

Děkujeme, že se zajímáte, že jste solidární a nejste k bezdomovectví ani lidem bez domova lhostejní. MM už ve své příručce psalo, že uvidíme, zda tu za pár let ještě budeme – a ač je to v nezisku vždy trochu nejisté, stále tu jsme a jsme vděční že malými ale praktickými krůčky postupně měníme prostředí našich měst a i představ společnosti o lidech bez domova, a že tak můžeme směřovat k prostředí, kde lidé bez domova najdou ve svém okolí víc podpory a pochopení než stereotypů, víc příležitostí než moralistických rad a odsuzování a víc důstojnosti a motivaci, dostávat se ze své situace a mít dostatek možností, řešit ji.

Doporučené zdroje

Kde najít víc nebo kde se dál vzdělávat?

- Místní místním – všechny naše publikace a další podpůrné materiály, letáky a do budoucna mnoho více na www.mistnimistnim.cz
- [Pomoc lidem bez domova](#)
- [FEANTSA – Working Together to End Homelessness in Europe](#) – reporty a data o bezdomovectví mezinárodní organizace spojující subjekty, které podporují lidi bez domova
- [The Chime](#) – Solidární síť u nás i v zahraničí (Francie, Belgie atd.)
- Příklad [podpory s fundraisingem](#)

Desatero, proč je fajn mít Solidární síť ve vašem městě

- Nestojí moc, ale pomáhá hodně.
- Staví na jednoduchých principech vzájemné sousedské pomoci.
- Doplnuje systém tam, kde selhává nebo nestačí.
- Podporuje prevenci sociálního vyloučení.
- Posiluje sociální odpovědnost a empatii.
- Je přenositelná a udržitelná.
- Posiluje mezilidské vazby a propojuje různé sociální skupiny.
- Pomáhá lidem znovu nabýt důstojnost a pocit vlastní hodnoty.
- Zachycuje lidi propadající systémem pomoci.
- Podporuje reciproční spolupráci mezi městem, neziskovým sektorem a podniky.

Co zvážit na začátku projektu:

- Dobrovolnictví nebo založení neziskovky?
- Rozložení činností – tým a jeho pozice/role
- Financování
 - a. Jak budeme začínat? (dobrovolnictví, jednorázové finance)
 - b. Kam chceme směřovat? (dlouhodobé financování)
 - c. Co k tomu potřebujeme?
- Projektový záměr (cíle a dopady projektu)

Co potřebujete v začátcích budování Solidární sítě:

- Zjistit lokální specifika – udělat průzkum potřebnosti a potenciálu projektu
- Stanovit si cíle na co Solidární síť zaměřím – důležité i pro cíle celého projektu)
- Sepsat si argumenty pro oslovování partnerů – Proč je pro ně Solidární síť dobrá?
- Budovat si lokální partnerství – být víc spolupracující než kompetitivní)
 - d. s podniky
 - e. s odbornými sociálními službami
 - f. s městem, městskými částmi a dalšími institucemi

Spolupráce s podniky

Vizualizace cesty Solidární sítě:

Vytipování → oslovení → zapojení → péče (školení, podpora)
→ rozšiřování → udržitelnost (podpora, zpětná vazba, motivace).

Evaluace prakticky – v čem je potřeba mít jasno

- Co chcete sběrem dat zjistit? (návaznost na cíle projektu)
- Co potřebujete zjistit teď a co nechat na později? (evaluace se vyvíjí s projektem)
- Od koho potřebujete získat data? (cílové skupiny)
- Jak dlouho budete data sbírat?
- Jaké budou konkrétní evaluační otázky?
- Jak konkrétně budete data sbírat a vyhodnocovat? (přístupy, metody a nástroje)

Možnosti k získání a zapojování komunity

- **aktivizace susedství** – zapojení do existujících susedských akcí a projektů, zapojení se do susedských akcí nebo akcí se sociálním přesahem, organizace vlastních setkání, pikniky, susedská setkání, vyrábějí workshopy, koncerty apod.
- **dobrovolnická pomoc** – oslovení a získání dobrovolnictva z různých sfér (široká veřejnost, lidé ze susedství), dobrovolnická setkání a péče o komunitu
- **expertní dobrovolnická pomoc** – poptání odborného dobrovolnictva např. na digitální podporu, právní služby apod.
- **místní spolupráce** – spolupráce s lokálními aktéry různých sfér, kromě institucí jako jsou města a odborné sociální služby to mohou být např. o místní spolky, univerzity, komunitní centra, firmy
- **materiální sbírky** – např. sbírky telefonů, brýlí, oblečení, spodního prádla – dle toho, co vaše cílová skupina potřebuje nebo co v dané lokalitě chybí, případně s ohledem na roční období či akutní situace
- **vzdělávání a síťování** – návštěvy přednášek a workshopů místních komunit nebo organizace vlastních, kde zmiňujete příčiny problému, data, kontext a praxi
- **call to action** – výzva k akci, např. pro návštěvníky a návštěvnice podniků o možnosti předplatit někomu v nouzi třeba kávu jako možnost podílet se na solidaritě a pomoci konkrétním lidem v okolí

MÍSTNÍ
WELM



Financováno
Evropskou unií