



# PREVENCE A ŘEŠENÍ SOUSEDSKÝCH STÍŽNOSTÍ

Na následujících stránkách se Vám pokusíme přiblížit téma sousedského soužití v programech sociálního bydlení. Věnujeme se zde zejména tomu, jak co nejlépe předcházet sousedským stížnostem, popřípadě jak nastalé problémy co nejefektivněji řešit. Vzhledem k tomu, že každé město, každá čtvrť, každý dům a každé patro je specifickým společenstvím se svou vlastní historií a dynamikou, neexistují univerzálně platné rady, jak konkrétní stížnosti řešit. Zde se proto pokusíme alespoň o velice obecný přehled toho, na co je dobré myslet a jak nad tímto tématem přemýšlet. Samotné řešení bude vždy na Vás a Vašich klientech. Držíme palce!



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



Tento dokument je pracovní verzí textu, který si klade za cíl podívat se na otázku sousedských stížností v sociálním bydlení z různých úhlů a očima různých aktérů. Budeme moc rádi, když si ho přečtete a zašlete nám Vaše nápady, připomínky, kritiky a komentáře na [Josef.Hawel@mpsv.cz](mailto:Josef.Hawel@mpsv.cz)

Tento text by nevznikl nebýt pomoci Kláry Náplavové, Martina Nawratha, Eleny Meškové, Jana Snopka, Aleny Augustové, Anny Hájkové, Daniela Novotného, Kláry Jedličkové, vídeňské organizace Wohn Partner, finské organizace Y-foundation.

# OBSAH

PŘEDMLUVA .....	1
PREVENCE SOUSEDSKÝCH STÍŽNOSTÍ .....	3
• Příprava nabídky vhodného bydlení .....	3
• Seznámení nájemce s pravidly .....	6
• Představení se a práce se sousedstvím .....	7
• Protikrizový plán.....	9
ŘEŠENÍ SOUSEDSKÝCH STÍŽNOSTÍ (systémové nastavení).....	12
• Příprava na stížnosti .....	12
• Typy stížností .....	17
› Stížnosti podle závažnosti .....	17
› Stížnosti podle způsobu řešení .....	18
› Stížnosti podle oprávněnosti .....	22
• Příprava na změnu bydlení .....	23
JAK ŘEŠIT KONKRÉTNÍ PROBLÉMY, NA KTERÉ SI SOUSEDÉ STĚŽUJÍ .....	27
• Door Management .....	30
› Zásady pro soukromé návštěvy .....	32
• Patologické shromažďování .....	34
VYUŽITÍ ODBORNÍKŮ PŘI ZLEPŠOVÁNÍ SOUSEDSKÉHO SOUŽITÍ .....	41
• Práce se sousedstvím .....	42
• Facilitace a mediace .....	46
› Facilitace jako nástroj prevence konfliktů v komunitě .....	46
› Mediace sousedských stížností .....	53
› Dohoda o přijatelném chování .....	59
ZÁVĚR .....	62
PŘÍLOHY .....	64



# SLOVNÍČEK POJMŮ A ZKRATEK

**Sociální bydlení** je bydlení poskytované osobám v bytové nouzi nebo bytovou nouzí bezprostředně ohroženým, včetně lidí, kteří vynakládají na bydlení nepřiměřenou výši svých příjmů. Uživatelům sociálního bydlení je v případě potřeby poskytována podpora formou sociální práce. Sociální bydlení je na místní úrovni poskytováno vždy formou bydlení v bytech, přičemž podpora s jeho udržením může být zajištěna jak sociálním pracovníkem (obce), tak sociální službou.<sup>1</sup>

**Sociální byt** je standardní zkolaudovaný byt nacházející se (zpravidla) mimo sociálně vyloučené lokality, který je přidělován na základě posouzení bytové nouze. Poskytování bydlení v sociálním bytě je doprovázeno sociální prací, přičemž její míra závisí na potřebách klienta a výsledku sociálního šetření dané domácnosti, její intenzita a frekvence je určována vždy individuálně s ohledem na konkrétní situaci v domácnosti a posouzení sociální, zdravotní či ekonomické situace jejích členů.<sup>2</sup>

**Program/projekt sociálního bydlení** označuje lokální systémy sociálního bydlení, které jsou hrazeny z evropských, státních, krajských nebo obecních peněz. Tyto programy a projekty mohou zřizovat jak nestátní neziskové organizace, tak obce.

**NNO** je zkratka označující nestátní neziskové organizace či nevládní neziskové organizace

**Housing First (HF)** je koncept, který vyvinul Dr. Sam Tsemberis v New Yorku na začátku devadesátých let. Jedná se o úspěšný koncept řešení bytové nouze, který využívá řada organizací a měst v zahraničí i v ČR. Hlavními komponenty Housing First programů jsou podpora lidí bez domova formou rychlého zabydlení bez předchozí přípravy a intenzivní sociální práce. Tento koncept se velmi liší od programů bydlení, ve kterých je bydlení poskytováno za zásluhy, a od služeb pro lidi bez domova, které se snaží tyto osoby na samostatné bydlení připravit ještě předtím, než jej získají (prostupné bydlení).<sup>3</sup>

**Nájemce (nájemník)** je osoba, která si za určitý obnos (nájemné) pronajala byt.

**Klient/uživatel** je osoba, kterou sociální pracovník podporuje sociální prací za účelem nalezení bydlení, či jeho udržení (v rámci projektu, programu sociálního bydlení).

**Tým podpory** představuje skupinu lidí, kteří v rámci projektu/programu sociálního bydlení zajišťují podporu jeho uživatelům. Do týmů podpory typicky patří sociální pracovníci, terapeuti, zdravotníci, psychologové, technici apod.

**Klíčový pracovník** je člen týmu podpory (sociální pracovník), který je odpovědný za koordinaci poskytování podpory/služby jednotlivým uživatelům.

**Peer konzultant/pracovník** je osoba, jejíž expertní znalostí a odborností je vlastní zkušenost. Při práci s lidmi bez domova, je to člověk, který si sám prošel obdobím

---

1. [Základní informace o sociálním bydlení](https://socialnibydeni.mpsv.cz). In: socialnibydeni.mpsv.cz [online].

2. Tamtéž

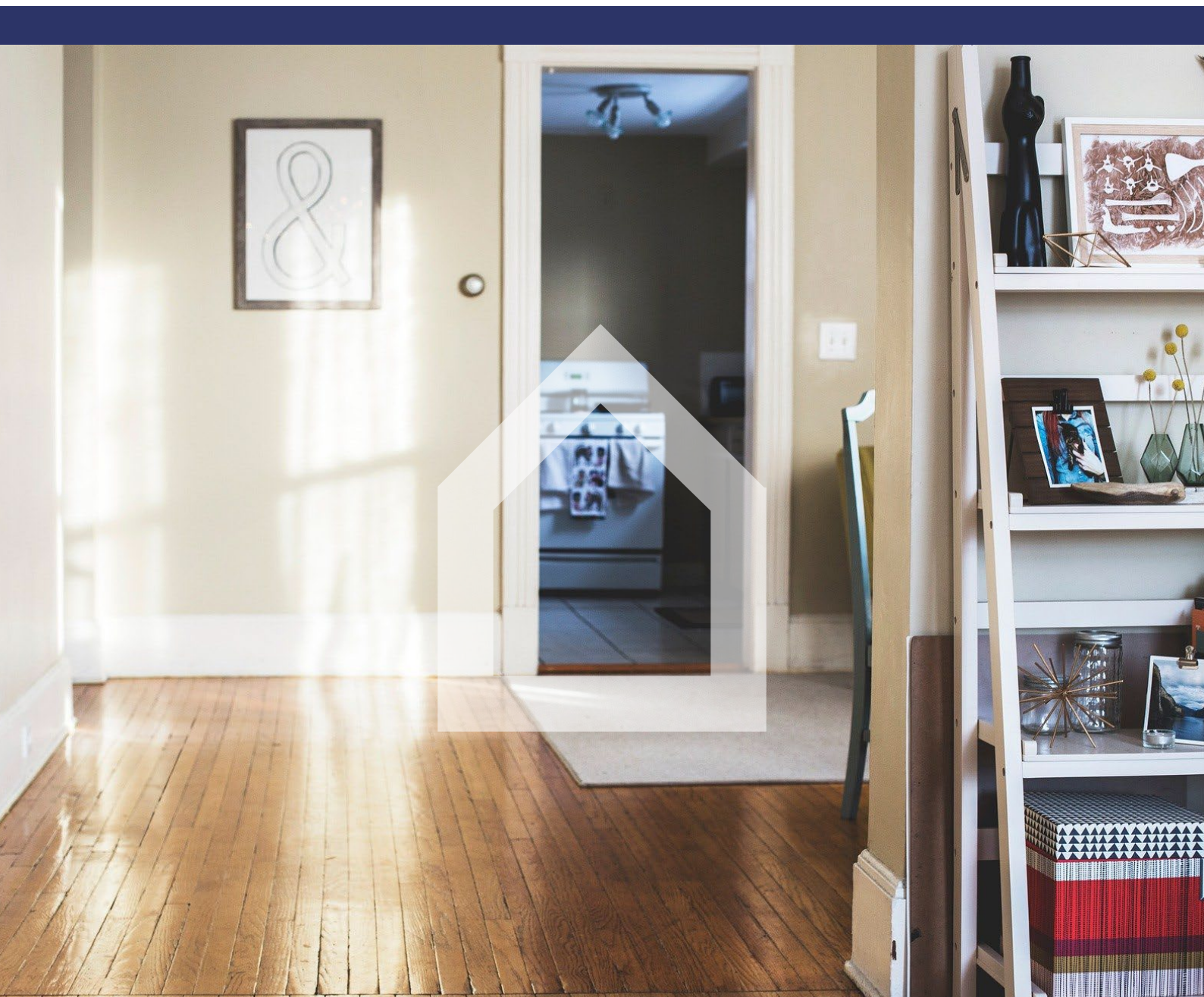
3. [Metodika Housing First](#) [online]. MPSV.



bezdomovectví. Peer konzultanti a konzultantky se rovněž využívají v oblasti práce s lidmi s duševním onemocněním, se závislostí, s přeživšími domácího násilí, s lidmi opouštějící ústavní péči nebo s lidmi po výkonu trestu.<sup>4</sup>

**Sítování** je proces mapování dostupných zdrojů podpory klienta, jako jsou rodina, přátelé, sociální, zdravotní a další odborné služby a jejich vzájemné propojování a zapojování do sítě podpory klienta.

4. Více informací naleznete ve webináři [Peer konzultanti\\*ky v sociálních službách](#) na YouTube kanále Projektu Podpora sociálního bydlení.





# PŘEDMLUVA

*Sousedský spor nemá vítěze, protože i nadále budete sousedy. Lepší je se domluvit.*

## Veřejný ochránce práv<sup>5</sup>

Konflikty se sousedy jsou běžnou součástí společného soužití lidí různého věku, kultur, osobnostních rysů, denních rytmu a návyků. Prostupují celou společností nehledě na sociální status či etnickou příslušnost. A přesto, že mají lidé v naprosté většině případů se svými sousedy dobré vztahy, nespokojenost se sousedy zažili téměř dva lidi z deseti.<sup>6</sup> Sousedských sporů obecně přibývá.<sup>7</sup> Příkladem budiž skutečnost, že nejméně polovina přestupků proti veřejnému pořádku a občanskému soužití, které každoročně doputují k veřejnému ochránci práv (VOP), se týká sousedských konfliktů.

V sociálním bydlení sousedské konflikty a související stížnosti stále patří mezi jeden z častých důvodů neprodloužení (či předčasné výpovědi) nájemních smluv.<sup>8</sup> A to přesto, že podle výzkumu Ministerstva práce a sociálních věcí obyvatelé, v jejichž okolí se nachází sociální bydlení, hodnotili sousedské vztahy jako dobré a sousedy jako tiché a klidné.<sup>9</sup> Ve většině případů se nespokojenost s chováním sousedů dařilo řešit vzájemnou domluvou.<sup>10</sup> Ne všichni se ale dokážou dohodnout, a proto je důležité vědět, jak předcházet konfliktům v sousedském soužití a jak je případně řešit.

V této brožuře si klademe za cíl zprostředkovat Vám zkušenosti s řešením sousedských stížností od tuzemských i zahraničních poskytovatelů sociálního bydlení. *„Dobré sousedské vztahy vstupují jako velmi významný faktor úspěchu podpory bydlení. V každém nastavování podpory bydlení je potřeba vzít v potaz dopady na celou komunitu a věnovat pozornost předcházení problémů či jejich včasnému řešení.“*<sup>11</sup>

Celý tento text vznikl jako reakce na několik případů sousedských stížností v projektech sociálního bydlení a je tedy věnován zejména těm, kteří chtějí zavádět sociální bydlení ve svých lokalitách. Nejedná se o metodiku nebo navrhované postupy, ale o souhrn doporučení a inspirací, které ne vždy budou plně přenositelné do vašich kontextů.

5. [Vztahy mezi sousedy nenapraví ani ombudsman, ani soudy](#). In: Ochrance.cz [online].

6. [Výzkum sousedských vztahů a postojů k sociálnímu bydlení](#) [online]. INESAN, 2019, s. 19.

7. [Když je souseď souseďovi „vlkem“](#). In: Ochrance.cz [online].

8. [Vyhodnocení výsledků dosažených obcemi spolupracujícími s MPSV u podpořených klientů v rámci projektu](#) [online]. Ostravská Univerzita, s. 78.

9. *„Je zajímavé, že obyvatelé, v jejichž okolí se nachází sociální bydlení, hodnotí sousedské vztahy jako dobré a sousedy jako tiché a klidné v největší míře (91 % resp. 86 %). Sociální byty tedy neznamenaají žádnou zvýšenou zátěž pro sousedské vztahy, ba naopak.“* [Výzkum sousedských vztahů a postojů k sociálnímu bydlení](#) [online]. INESAN, 2019, s.19

10. Tamtéž, s. 20: *„Respondenti, kteří měli v posledních 3 letech problémy se sousedy dále uvádějí, že se jim ve většině případech podařilo tyto problémy vyřešit, a to nejčastěji vzájemnou domluvou (74 %).“*

11. SLÁDEK, Jan. [Možnosti obcí při řešení podpory bydlení](#) in Metodika sociální práce v sociálním bydlení [online], s. 35

V první a druhé kapitole rozebíráme způsoby předcházení sousedských konfliktů a nastavení systému příjmu a vyřizování stížností.

Ve třetí kapitole jsme se snažili přinést konkrétní rady, jak se vypořádat s nejčastějšími stížnostmi, jako jsou nespokojenost s nadměrným hlukem, či zápachem. Nejvíce se ale věnujeme dvěma tématům: Door Managementu a patologickému shromažďování, které nejsou v české literatuře příliš rozebírané.

Čtvrtá kapitola pojednává o zapojení dalších aktérů do práce na spokojeném a fungujícím sousedství. Ukazuje se totiž, že i přesto, že se nějaká stížnost vyřeší, neznamená to nutně, že se zmenší napětí alepší soužití v dané lokalitě. Proto je velmi stěžejní zapojení nezávislých aktérů (mediátorů, facilitátorů, komunitních pracovníků) a snaha o zprostředkování bezpečné diskuze a zlepšení komunikace mezi sousedy). V domech, kde je vytvořen přátelský a otevřený prostor pro vzájemnou komunikaci a sdílení potřeb či problémů, není podávání oficiálních sousedských stížností nutné.

Závěrem bychom ještě chtěli zdůraznit, že pro nájemce sociálních bytů by měla platit stejná pravidla (práva a povinnosti) jako pro ostatní nájemce. Rozhodně by nad nimi neměla být větší kontrola. V případě zavedení systému řešení sousedských stížností je nezbytné, aby se k daným stížnostem přistupovalo stejně jak u nájemců sociálních bytů, tak u nájemců bytů běžných. V našem textu se snažíme popsat postupy, které mají nájemcům sociálních bytů pomoci udržet si bydlení a žít v takovém sousedství, které není pro ně nepřátelské.

Přejeme Vám příjemné čtení.

Kromě této brožury jsme na téma řešení sousedských stížností v minulosti uspořádali i několik událostí, které jsou dostupné on-line:

1. [Budování sousedských vztahů a řešení stížností](#) (konference Housing First a budoucnost sociálního bydlení v ČR, květen 2022)
2. [Facilitovaná setkání jako efektivní řešení sousedských vztahů](#) (webinář, květen 2022)
3. [Sousedské vztahy](#) (webinář, květen 2020)



## PREVENCE SOUSEDSKÝCH STÍŽNOSTÍ

Ačkoliv konflikty a stížnosti mohou mít i pozitivní dopady a být začátkem užitečných změn, ve většině případů je lepší jim předcházet. Lépe se žije v prostředí, kde jsou lidé k sobě vlídní a nemají mezi sebou spory. I proto se hodně lidí snaží v novém prostředí dobře uvést. Své nové sousedy zdraví, někdy se snaží i o seznámení. V případě, že nájemci plánují události, které by jejich okolí mohly rušit, své sousedy předem varují a informují je o svých záměrech. Zkrátka se snaží o vytvoření takového vztahu, který umožní, aby případná nespokojenost byla vyřešena bez velkých emocí a nutnosti obracet se jinam.

V této kapitole se dozvíte, co mohou nájemci nebo tým podpory sociálního bydlení udělat, aby snížili riziko vzniku oficiálních stížností. Do této kapitoly jsme zařadili 4 hlavní témata: příprava nabídky vhodného bydlení, seznámení nájemce s pravidly, představení se a práce se sousedstvím a protikrizový plán.

### Příprava nabídky vhodného bydlení

Při zabydlování lidí do sociálních bytů by v ideálním případě měla existovat možnost výběru z většího množství bytových jednotek. To má hned několik výhod. Pokud mají poskytovatelé sociálního bydlení více bytů, mohou žadatelům o byt nabídnout ty, které nejvíce odpovídají jejich potřebám a zároveň ty, kde je větší míra pravděpodobnosti, že se v nich budoucí nájemce stane dobrým sousedem a bude v dané lokalitě integrován<sup>12</sup>. V případě, že budoucím nájemcům je dána možnost si byt vybrat, dochází u nich často k rychlejšímu vybudování pocitu domova a tím i k větším snahám si své bydlení udržet. Nabízení vhodných bytů pro každého budoucího nájemce nazýváme párováním.

Před párováním bytu a budoucího nájemce je užitečné udělat vstupní rozhovor (tzv. In-take)<sup>13</sup>, jehož cílem je zjistit co nejvíce informací o potřebách, návycích a preferencích dané osoby. V případě, že s budoucím nájemcem již bylo realizováno sociální šetření, můžete na něj v tomto rozhovoru navázat.:

- Jakou má představu o ideálním bydlení?
- Jaké jsou jeho dosavadní zkušenosti s bydlením?
- Měl někdy v minulosti problémy se sousedy a proč?
- Chce se stěhovat s někým dalším?
- Jakou lokalitu preferuje a proč?
- Jsou naopak nějaké lokality, které mu nevyhovují, např. protože se v nich nemusí cítit bezpečně (v blízkosti žije bývalý partner apod.)?

12. Viz články k tématu tzv. sociálního mixu a dopadů rezidenční segregace. Například webinar s Ludkem Sýkorou [Metodika identifikace lokalit rezidenční segregace](#) na YouTube kanále Projektu Podpora sociálního bydlení.

13. Příklad osnovy in-take rozhovoru používané v Liberci najdete zde: [MATERIÁLY K HOUSING FIRST](#). In: socialnibydeni.mpsv.cz [online].



- V jakém bydlení a lokalitě určitě žít nechce?

Dále je důležité zjistit co nejvíce informací o bytech, které máme k dispozici, a o jejich sousedství<sup>14</sup>:

- V jakém podlaží se byt nachází? Je zde výtah?
- Jsou v bytě tenké zdi, vržou podlahy?
- Stěžují si obyvatelé domu často na soužití?
- Co je důvodem jejich stížností?
- Znají se sousedé, nebo jsou mezi nimi anonymní vztahy?
- Jaká je skladba obyvatel domu? Převažují "starousedlíci", senioři, rodiny s dětmi apod., nebo jde o kombinaci různých typů domácností?
- Prodávají se v dané lokalitě drogy?
- Jaká jsou nepsaná pravidla a zvyklosti domu?
- Jsou lidé v domě již dlouhodobě s něčím nespokojeni?

Po sběru a vyhodnocení těchto informací je dobré nabízet klientům byty, které pro ně budou vhodné vzhledem k jejich situaci, potřebám a přáním. Takové byty již můžete mít k dispozici nebo je na základě získaných informací můžete začít hledat. V případě, že máte bytů málo a nemůžete si je vybírat, můžete zvolit opačný postup a pro byt vybírat nevhodnějšího klienta.

Příklady nevhodného párování:

- Člověk z ulice je zabydlen do segregované lokality, kde bydlí jen lidé s vyšším sociálním statusem, kteří mohou být vůči němu podezíraví a k jeho způsobu chování citlivější.
- Početná rodina je zabydlena do vyššího patra domu, kde bydlí převážně senioři a lidé, kteří tráví hodně času doma a mají vysoké nároky na klid.
- Rodina, kde je nedoslýchavý člen domácnosti (nebo člověk hrající na hudební nástroj apod.) se ubytuje do domu s tenkými zdmi.
- Klient se ubytuje do domu, kde již před jeho nastěhováním bylo hodně susedských stížností a panuje zde napjatá atmosféra.
- Nový nájemce se ubytuje v blízkosti bydliště jeho/její násilného ex-partnera. Násilný ex-partner se může snažit do bytu dobývat a bude zde docházet ke konfliktům mezi bývalými partnery.
- Romská rodina je ubytována mezi majoritní společností, kde nemá žádné příbuzné ani přátele (navzdory svým přáním), sousedům vadí, že za rodinou jezdí hodně návštěv, že se rodina hodně zdržuje ve společných prostorách a okolí domu apod.

14. Základní povědomí o těchto věcech může mít pronajímatel nebo správa nemovitostí, pomoci případně mohou i terénní sociální služby, pokud v lokalitě působí. Můžou mít dobrý přehled o místní drogové scéně apod.



## Příklad z praxe

### Důležitost vhodného párování bytu a nájemců

V programu Housing First (HF) byl pronajat byt mladému páru. Oba partneři měli v minulosti problémy s užíváním nealkoholových návykových látek a oba byli poměrně temperamentní. Tým HF pro ně po in-take rozhovoru našel byt co nejdál od lokality, kde se prodávají drogy, aby snížil riziko relapsu a nekontrolovaného užívání.

Bohužel se nepovedlo zjistit dostatek informací o domě, takže se pár nastěhoval do bytu, kde se všechny zvuky linuly do sousedních bytů a v sousedství žili hlavně lidé seniorského věku. Stížnosti se začaly objevovat poměrně záhy, protože pár se často hádal, chodily k nim návštěvy a poté, co si pořídili štěně, si začali sousedé stěžovat, že pes klientů znečišťuje zdi v domě.

Situace eskalovala celkem rychle, a proto svolal sociální odbor schůzku v domě. Té se zúčastnili klienti, jejich klíčová pracovnice, její vedoucí a zaměstnankyně města, která celé setkání moderovala. Během schůzky se ukázalo, že nařčení ze znečišťování domu psem není oprávněné. Problémy s hlukem se povedlo vzájemně vyjasnit.

Náprava vždy vydržela bohužel jen pár týdnů – v životech obou klientů se začalo objevovat mnoho velmi negativních a stresujících událostí, na které reagovali užíváním návykových látek, hádkami a hlukem, což vedlo k dalším stížnostem. V tu dobu byl pár v kontaktu s klíčovou sociální pracovnící prakticky obden a moderovaná schůzka se sousedy se opakovala ještě dvakrát. Přes veškeré snahy se nepovedlo hluk mírnit – životní situace i psychický stav klientů se zhoršovaly a sousedé byli stále citlivější na sebemenší hluk z bytu. Celá situace se stala natolik neúnosnou, že klienti nakonec ukončili nájem dohodou.



## Seznámení nájemce s pravidly

Další důležitou aktivitou, kterou lze předejít možným konfliktům se sousedy, je seznámení nájemce s pravidly. S některými pravidly bude nájemce seznámen již před podpisem smlouvy. S těmito pravidly ho mohou seznámit různí aktéři.

Doporučujeme, aby klíčový pracovník spolu s nájemcem po nastěhování či při přebírání bytu provedli tyto činnosti:

- Znovu projít nájemní smlouvu, popřípadě si ujasnit některé její pasáže.
- Vysvětlit si relevantní pasáže z občanského zákoníku (např. jaký je rozdíl mezi dlouhou návštěvou a přijetím další osoby do domácnosti, do kdy a komu se další osoba musí nahlásit., viz s. 64)
- Probrat pravidla návštěv (viz kapitola Door management, s. 30).
- Projít s nájemcem domovní řád a ujistit se, že mu rozumí (klíčový pracovník může jednou za čas pravidla s nájemcem projít, popřípadě může tým podpory pro nájemce připravit stručný a přehledný výtah informací z domovního řádu, nájemce si je může pověsit v bytě apod.).
- Seznámit nájemce s nepsanými pravidly a zvyklostmi obyvatel v daném domě (pokud je klíčový pracovník zjistí). Může jít například o zvyk zamykat vchodové, či jiné dveře od společných prostor v jakoukoliv hodinu, o pravidla kouření na společných balkonech nebo o pravidla odkládání věcí ve společných prostorech apod. (Tyto věci jsou v některých domech nepsaným pravidlem, jinde mohou být uvedeny v domovním řádu.)
- Projít celý byt a probrat užívání spotřebičů a společných prostor v domě a jeho okolí (zejména s lidmi, kteří žili více let na ulici a mohou postrádat základní znalosti spojené s obsluhou bytu):
  - Doporučit nepouštět pračku, nevrtat a nestěhovat nábytek po 22:00. Upozornit, že rušení nočního klidu po 22:00 je přestupek.
  - Upozornit na požární hlásič a jeho údržbu (např. jak a kdy vyměnit baterie).
  - Ukázat, jak se vypíná a zapíná sporák.
  - Vybavit byt odpadkovým košem nebo aspoň pytlím.
  - Ukázat umístění popelnice a upozornit, že není vhodné shromažďovat před bytem odpadky.
  - Upozornit na rizika spojená s nastěhováním nábytku a jiných věcí od popelnice a z ulice (zamoření bytu štěnicemi apod.).
  - Probrat třídění odpadu.
  - Ukázat prostory vhodné ke kouření.
  - Ukázat nájemcům jejich zvonek (případně i označit) a probrat s nimi, jak se mu mohou ohlašovat jejich návštěvy.
  - Věnovat se způsobu šetrného zavírání dveří (nebouchat, používat klíč a kliku).
- Dále je vhodné informovat klienta o tom, že i on může podat stížnost na své sousedy (v jakých případech, kam a jak má postupovat).



## Zkušenosti ze zahraničí

V [Toronto Community Housing](#) programu vytváří pro své nájemce tištěného [průvodce](#) bydlením (nejaktuálnější verze má 52 stran). Nájemci se v něm dozví informace o samotné organizaci a jejích službách, které mohou využívat. V dokumentu jsou všechna důležitá telefonní čísla, informace o právech a povinnostech nájemníka, je zde popsáno kdy, jak a kde si mohou nájemníci stěžovat a jak spokojeně žít ve svém bytě i v celém domě. Celá publikace je strukturována do 8 kapitol: 1. Představení organizace a její služby, 2. Jak si vytvořit domov a jak v něm žít (nastěhování, výzdoba, technické záležitosti ohledně internetu, TV, telefonu, bezpečnost, větrání, péče o domácí mazlíčky, klíče, opravy bytu, nakládání s odpady, vaření a obsluhování domácích spotřebičů apod.), 3. Pravidla chování ve společných prostorách (pravidla kouření, společné užívání prádelny a jiných sdílených prostor, zásady parkování a pohybu v okolí domu atd.), 4. Všechny informace týkající se hrazení nájmu, 5. Bezpečnostní pravidla, 6. Domovní schůze a dostupnost informací, 7. Služby a podpora, 8. Slovníček pojmů.<sup>15</sup> Takový materiál jde vytvořit i participativně s nájemníky daného domu.

V Kanadě rovněž funguje praxe, kdy si zájemci o bydlení udělají dvanáctihodinový [certifikovaný kurz](#) (fyzicky nebo on-line), který je učí, jak být dobrým sousedem a nájemcem. Podobně jako ve výše zmíněném průvodci bydlením se v něm účastníci dozví svá práva a povinnosti, pravidla soužití, postupy pro efektivní a nenásilnou komunikaci, opatření pro zamezení výskytu a šíření hmyzu a hlodavců, jsou poučeni o hrazení nájmu a správě svých financí apod. Lidé, kteří projdou tímto kurzem, mají pak daleko větší šanci najít si byt na soukromém trhu (jsou pro pronajímatele důvěryhodnější).<sup>16</sup>

15. *Toronto Community Housing, Tenant Guide*, dostupné zde: <https://www.torontohousing.ca/residents/tenant-guide>

16. *Rent Smart*, <https://rentsmarteducation.org/>

## Představení se a práce se sousedstvím

- Na otázku, zda je vhodné, aby se nájemce představil svým sousedům, není jednoznačná odpověď. Je třeba dbát přání nájemce, dále posoudit zvyklosti v domě a celkovou společenskou atmosféru v dané lokalitě (např. převažující názor na sociální bydlení v dané obci). Stejně otázce čelí i sociální pracovníci, jejichž představení ostatním sousedům v domě může být pro někoho uklidňující (nový nájemce má podporu a není na věci sám) a v jiných vyvolat obavy (v domě budeme mít člověka, co potřebuje podporu sociálního pracovníka). Představení se a práce se sousedstvím může být velice efektivní způsob prevence stížností, ale může se stejně tak stát pravým opakem. Jsou případy, kdy oznámení o nastěhování nájemce do sociálního bytu vedlo k peticím a nevráživosti dříve, než k samotnému nastěhování vůbec došlo.



- V případě, že se nájemce chce sousedům představit, může zvolit jakým způsobem. Zdali se představí jen jako další nový nájemce, který například rád hraje na hudební nástroj, nebo představí i kontext, ve kterém do domu přichází. Toto představení může mít i různou formu (písemnou do schránek, na domovní nástěnku, či osobní setkání, individuální nebo hromadné).
- Pokud se zvažuje představení podpůrného týmu, je dobré přihlédnout k množství bytů, které projekt v daném domě má (má to smysl spíše v domech, kde je více sociálních bytů). Představení celého podpůrného týmu může být rovněž prospěšné v případě, kdy v domě žije více lidí, které by sociální pracovníci mohli podporovat nebo tam, kde mají sociální pracovníci kapacity na práci se sousedstvím.
- V zahraničí je představení a práce se sousedstvím často běžnou součástí sociální práce v sociálním bydlení.<sup>17</sup> V Housing First programech se před nastěhováním dělají informační kampaně, besedy, setkání sousedů, sousedské procházky. Na nástěnky domů se dávají informace o projektu. V některých projektech fungují i speciální nonstop linky, kde si mohou sousedé na nájemce stěžovat nebo organizaci klást dotazy. Po nastěhování se nájemci často podílejí na péči o sousedství (sběr odpadků, péče o zeleň, úklid v domě). To vše se dělá kvůli tomu, aby se sousedi cítili informovaní, měli méně obav a zároveň neměli pocit, že je nikdo neposlouchá (a někdo rozhoduje „o nich bez nich“). Vzájemné poznání navíc často vede ke ztrátě předsudků a usnadňuje sociální začlenění nájemce.
- Ať už se rozhodne nájemce s novými sousedy seznámit nebo ne, je dobré, když sousedy zdraví a chová se přístupně. Vždy je vhodné mít v domě alespoň jednoho „spojence“ (člověka, se kterým má klient dobré vztahy, na kterého se může obrátit, když si neví s něčím rady apod.).
- [V dokumentu o projektu VinziRast-mittendrin](#)<sup>18</sup>, který se věnuje soužití lidí bez domova, studentů a uprchlíků v jednom Vídeňském domě, zazní doporučení, že je lepší zabydlovat lidi bez domova do domů, které již existují, nežli do novostaveb, protože v takových případech je sousedé lépe přijímají. Dále je zde doporučeno komunikovat zabydlování lidí bez domova s jejich budoucími sousedy, ale ne pomocí veřejných schůzek a sezení, ale individuálně. Na veřejná setkání často dorazí lidé, kteří s ubytováním lidí bez domova v jejich sousedství nesouhlasí, umí mluvit a strhnout dav. Při osobních jednání i s těmi, kteří jsou proti sociálnímu bydlení v sousedství, se ukazuje, že komunikace napřímo dává daleko více možností ke vzájemnému porozumění. Vídeňský projekt sepsal pro sousedy stručný leták s pár body, kde všechny zval na jimi organizovaný bleší trh, kde se dalo se sousedy o projektu a jejich obavách mluvit individuálně. Pozvánky na bleší trh dostali sousedé do schránek týden před akcí, aby nebyl čas přijít na bleší trh jako organizovaná jednotná skupina našťvaných sousedů. Vždy je důležité získat alespoň nějaké sousedy na svou stranu.

17. Y-Foundation, [Housing First, but what comes next?](#) In: A Home of Your Own, s. 80-85.

18. *Architektura soužití: VinziRast-mittendrin* (artycok. TV), dostupné zde:

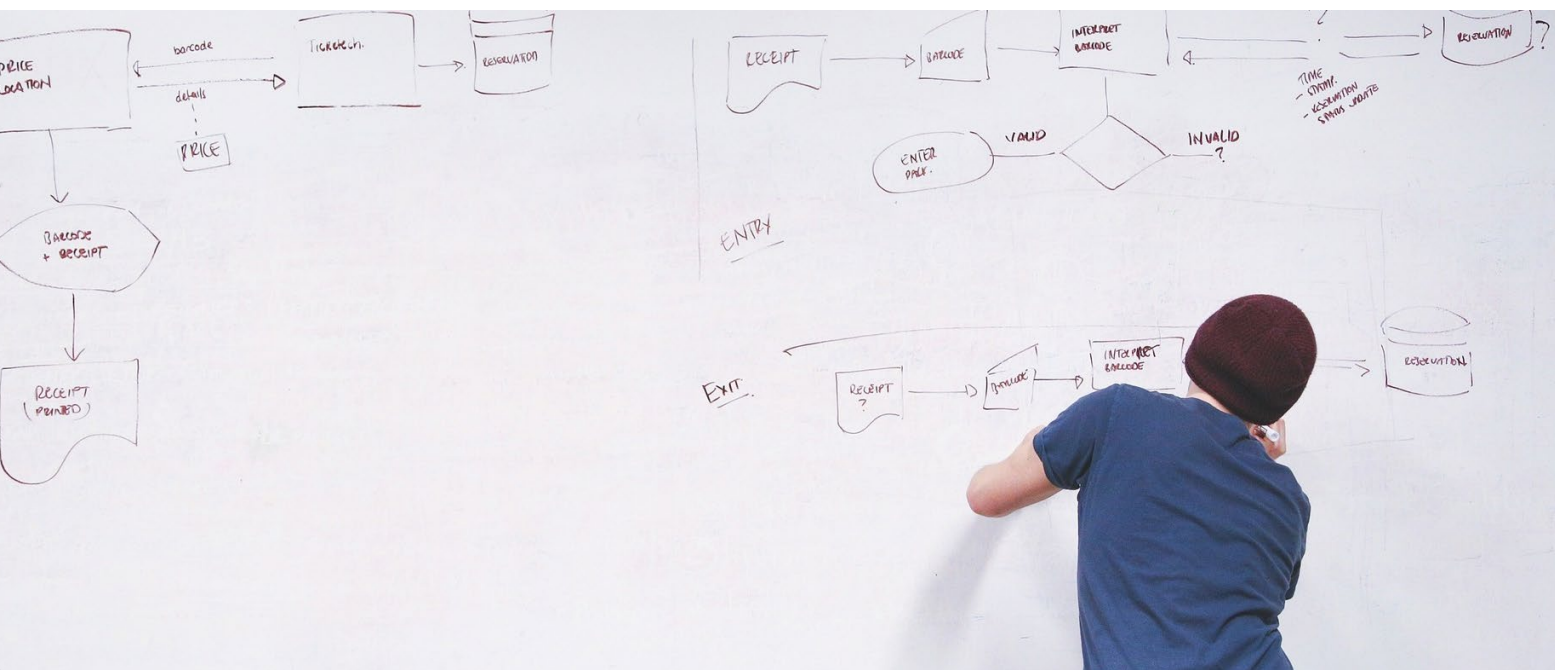
<https://artycok.tv/cs/post/architektura-souziti-vinzi-rast-mittendrin>

## Protikrizový plán, jako nástroj přípravy na možné sousedské stížnosti

Po nastěhování a seznámení se se všemi pravidly je dobré, aby si sociální pracovníci s nájemcem promluvili o možnosti, že se nějaké stížnosti objeví, a vzájemně se dohodli, jak se budou případné stížnosti řešit. Sociální pracovníci mohou s klientem probrat, jaká jsou se stížnostmi spojená rizika (neprodloužení, či vypovězení nájemní smlouvy), nastavit si protikrizový plán a společně promyslet preventivní kroky. Tento plán si samozřejmě mohou nastavit v rámci širšího protikrizového plánování, protože hrozba sousedských stížností není jediným možným rizikem, kterým nájemci sociálních bytů čelí.

Pracovník se při sestavování plánu s klientem předem připravuje na to, co se může stát a společně vymýšlejí konkrétní kroky, jak situaci předejít a zvládnout. Při tvorbě plánu je důležité vycházet z předchozích zkušeností klienta a zamýšlet se nad tím, proč u něj ke krizím docházelo a v jakých situacích, co pro něj bylo v době krize důležité, s kým krizi řešil a co od něj potřeboval a naopak nepotřeboval (to vše samozřejmě pouze v případě, že nějaké negativní zkušenosti má). Plán by měl obsahovat jasné a realistické instrukce k tomu, co může klient v krizové situaci udělat sám a co pro něj může udělat jeho okolí. Protikrizový plán pracovníkovi umožňuje náročné téma s klientem otevírat, vystavět řešení krize na klientových silných stránkách a krizi normalizovat – tím, že pracovník při sestavování plánu využívá i své předchozí zkušenosti, ukazuje klientovi, že krize jsou normální, dějí se i jiným lidem a je možné je zvládnout. Více informací o tom, co je krize a jak s ní za pomoci protikrizového plánu pracovat se dozvíte například ve webináři Protikrizové plánování s Magdalenou Flaksovou a Žanetou Martínkovou na YouTube kanále MPSV.<sup>19</sup>

19. Více informací naleznete ve webináři [Protikrizové plánování](#) na YouTube kanále Projektu Podpora sociálního bydlení.





## Příklad z praxe

### Spolupráce sousedů a podpůrného týmu

Klient Housing First se nastěhoval do poměrně klidného domu ve vyloučené lokalitě. Měl duální diagnózu a v obdobích, kdy se zhoršil jeho psychický stav nebo se vrátil k užívání návykových látek, byl v bytě hlučný a podle stěžovatelky, která bydlela pod ním, dupal. Po obdržení stížnosti komunikovala s klientem klíčová sociální pracovnice, přičemž klient z počátku jakýkoliv hluk popíral. Při šetření se zjistilo, že hluk slyší jen sousedka pod ním, ona i ostatní sousedi pak projevovali jisté předsudky vůči klientovi. Situace se vždy zlepšila se zlepšením klientova zdravotního stavu, ale bohužel ke zhoršením docházelo opakovaně, což opět způsobovalo další stížnosti. Nakonec se povedlo situaci vyřešit položením koberce, který hluk sice neodstranil, ale výrazně zmírnil. Sousedka ocenila snahu klienta situaci řešit a v průběhu roku si na něj sousedi více zvykli. V současné době se stává, že stěžovatelka upozorňuje tým, že se klientův stav zhoršuje nebo tam má příliš hlučné návštěvy, přičemž toto upozornění sama nevnímá jako stížnost, ale spíš jako efektivní nástroj, jak obnovit klid v bytě a vlastně i pomoci svému sousedovi.

## Praktické tipy

### Kreativita v řešení sousedských stížností

- „Při jednom takovém případě opakujícího se hluku sociální pracovník zjistil, že za tím stojí silná potřeba klientky si křikem ulevit od psychických potíží, se kterými se léčila a na které brala léky. V tomto případě se sociálním pracovníkem vytipovali místo mimo domov, kde křik nebude rušivý a kam paní chodí křičet, aniž by rušila sousedy či zneklidňovala někoho dalšího. Cestou k naplnění individuálního plánu vedoucího ke zlepšení vztahu se sousedy tak mohou být společné procházky klienta a sociálního pracovníka s cílem najít pro křik vhodné místo.“<sup>20</sup>
- V jiném podobném případě se klient naučil křičet do polštáře v místnosti, ze které hluk nejméně unikal do okolních bytů a společných prostor.
- Rodinám s malými dětmi nebo osobám u nichž se dá očekávat vyšší míra hluku je lepší nabízet byty v přízemí.
- Hlučné chování dětí může být také zdrojem konfliktu. Doporučujeme položit v dětském pokoji koberce, nedovolovat dětem uvnitř hlučné hračky nebo hry (například odrážedla, fotbal) a tyto aktivity směřovat na blízké hřiště, do parku nebo do NZDM. Sousedé většinou sami také měli děti, takže chápou, že někdy se s hlukem nic dělat nedá,

20. HORÁKOVÁ, Renata. [Nejčastější oblasti podpory klientů v sociálním bydlení](#) In: Metodika sociální práce v sociálním bydlení [online], s. 13



nemůže to ale být omluva pro každodenní rušení denního a nočního klidu. Dobře může fungovat doporučení dát děti do školky nebo spolupracovat se sociálně-aktivizační službou.

- Aby se nebouchalo s dveřmi, můžeme je vybavit zavírači dveří, pěnovou rourou, samolepícím těsnícím materiálem apod.
- Náhradní klíče od bytu může mít domovník. Sociální pracovníci mohou v odůvodněných případech (např. tam, kde hrozí, že klient dostane záchvat, nebo jde o klienta, který stále ztrácí věci) nabídnout klientům, že u nich v organizaci bezpečně uloží náhradní klíče. Podmínky jejich použití a také to, komu smí být klíče na žádost vydány (např. pouze nájemci/rodinným příslušníkům/druhoví či družce apod.) je vždy třeba smluvně ošetřit. Může se tím předcházet hlučnému dobývání se do bytu a nákladným službám zámečníků.
- Hluk působený po 22:00 může souviset s insomnií klienta, proto je dobré řešit s klienty i jejich fyzické a psychické zdraví a bavit se o tom, zdali mají kvalitní spánek a případně je nasíťovat na relevantní odborníky.
- Mnoho psychických i fyzických problémů může souviset s pocitem osamocení u klienta, proto je dobré se klientů zeptat, zdali by nechtěli pomoci sehnat alespoň televizi, počítač, rádio, Play Station apod. (například pomocí veřejné sbírky). Nebo zdali si klient nechce pořídit nějakého domácího mazlíčka, či si dát inzerát na seznamku. V současné době již existují kurzy v ČR jak sociální pracovníci mohou pracovat se samotou u klientů.<sup>21</sup>
- Proti zápachu je dobré pořídit digestoř, probrat s klienty správné větrání, pořídit aroma difuzér.
- Dále můžeme do bytů pořídit detektory kouře nebo detektory úniku vody.
- Můžete nájemcům sociálního bydlení pomoci zřídit pojištění odpovědnosti v občanském životě, které pak napomůže k úspěšnému řešení případů, kdy nájemci způsobí škodu svým sousedům. Takové pojištění může být prevencí neshod a sousedské nevraživosti.
- Dejte svým klientům pár tipů jak komunikovat se sousedy, tyto tipy můžete předat i sousedům, pokud s nimi budete v kontaktu:
  - Buďte pozitivně naladěni vůči vašim sousedům. Nepředpokládejte, že váš soused dělá věci záměrně, aby vás podráždil.
  - Naučte se komunikovat. Sdělte sousedům zdvořile, co vás trápí a hledejte společná řešení problémů.
  - Oceňujte úsilí, které vaši sousedi vyvíjí.
  - Informujte sousedy předtím, než něco podniknete, například pokud plánujete instalovat plot, chovat domácí zvíře, koupit si auto nebo uspořádat noční večírek.
  - Buďte klidní, když za vámi soused přijde se svým problémem. Nereagujte defenzivně a vyslechněte si, co vám říká.

21. Více informací naleznete ve webinaru [Podpora lidí trpících osamělostí](#) na YouTube kanále Projektu Podpora sociálního bydlení.



# ŘEŠENÍ SOUSEDSKÝCH STÍŽNOSTÍ

V tomto textu již mnohokrát zaznělo, že soužití různých lidí se často neobejde bez občasné nespokojenosti někoho ze sousedů, či sporů mezi nájemci. Proto je dobré předem počítat s tím, že k takovým situacím může dojít a připravit se na ně. Některým nájemcům je nepříjemné svou nespokojenost řešit přímo se sousedy, a tak se dovolávají nápravy u policie, majitele, či správce domu. Jiní se zase o řešení se sousedy pokusili, ale nikam nevedlo, a tak jim nezbylo nic jiného, než sepsat oficiální stížnost. Citlivost jednotlivých nájemců vůči tomu, jaké chování je nepřijatelné a je již narušováním spokojeného soužití, je velice subjektivní a liší se často člověk od člověka. Každý může mít jinou představu o tom, co znamenají uklizené společné prostory, jinou toleranci vůči hluku nebo zápachu apod. Někdo si stěžuje ihned, někdo až po opakovaném výskytu chování, které narušuje spokojené soužití v domě. Někdo si stěžuje i na věci, které se vůbec nestaly. Proto následující podkapitola pojednává o tom, jak nastavit systém přijímání, šetření, vyhodnocování a vyřizování stížností, kdo všechno by měl na tomto procesu participovat a jak nastavit mezi těmito aktéry vzájemnou spolupráci. Podkapitola „typy stížností“, která po ní následuje, se snaží rozdělit různé stížnosti tak, aby bylo jednodušší zvolit postup jejich řešení. V následujícím textu nenajdete univerzální návod, jak postupovat při zavádění systému stížností, neboť lze předpokládat mnoho variant reakcí aktérů v tomto procesu. Proto, prosíme, berte tento text jako inspiraci, jak si nastavit vlastní systém řešení stížností.

## Příprava na stížnosti

- Před začátkem programu sociálního bydlení (nebo při zavádění vlastního postupu řešení sousedských stížností v sociálním bydlení) je dobré zjistit, jaká je dosavadní praxe řešení stížností, zmapovat aktéry, kteří se podílejí na řešení stížností. Zjistit, zda se při řešení stížností postupuje spíše zvykově, nebo zda jsou vytvořeny nějaké dokumenty atd. Dále je třeba vyhodnotit, zda je možné dosavadní praxe jednoduše převzít, doplnit o nové postupy, nebo zda je třeba je úplně změnit.
- Dále je důležité, aby pro všechny nájemce byly snadno dohledatelné informace o tom, [kam, komu a kdy si mohou stěžovat](#) v případě, že jsou nespokojeni. Dobře nastavený systém je dostupný (kontakty, kam si může člověk stěžovat jsou na internetových stránkách obce/majitele bytu, na veřejných nástěnkách v domě apod.) a transparentní (nájemci mohou dohledat informace o tom, co se bude dít v případě, že na někoho podají stížnost).
- Vzhledem k tomu, že i z malých stížností mohou být velké problémy, je dobré řešit vše už od začátku koordinovaně. Města mají povinnost na svých webových stránkách mít informace o tom, jak postupovat v případě, že někdo chce podat stížnost (mají povinnost stanovit pravidla pro přijímání a vyřizování stížností). Některé obce či soukromí majitelé (nebo správcovské firmy) mají již nastavený systém řešení těchto stížností. V ideálním případě by stížnosti citlivě řešila obec nebo soukromý vlastník (či

jeho zástupce) podle svých pravidel a postupů (stejně jako u všech jiných nájemců)<sup>22</sup>. Obec by řešila stížnosti na klienty v obecních bytech a velký soukromý vlastník (majitel jednoho nebo více činžovních domů, či několika činžáků) zase stížnosti na klienty v jeho bytech. Tito aktéři by sami koordinovali řešení stížností, šetření, komunikaci se stěžovatelem i nájemcem, na kterého je stížnost podána. Týmy podpory (ať už by byly z NNO nebo z obce) by se věnovaly podpoře klienta a jeho zakázkám (mezi zakázky může patřit i pomoc při řešení stížnosti), bylo by tak důsledně odděleno bydlení (kontrola povinností nájemníka) od podpory formou sociální práce.<sup>23</sup> Praxe je však často taková, že vyřazení podpůrného týmu z řešení stížnosti je buď nemožné (organizace poskytující podporu se ve snaze sehnat byty zavázala soukromému majiteli, že bude řešitelem případných problémů), nebo by mohlo být na úkor klienta (neprodloužení nebo vypovězení nájemní smlouvy bez šetření a snahy situaci řešit, neznalost a nevyužití silných stránek klienta). Proto doporučujeme, aby podpůrné týmy byly součástí řešení stížností. V takovém případě je vhodné, aby si zúčastnění aktéři nastavili vzájemnou spolupráci, rozdělili si role a kompetence, popřípadě sjednotili postupy řešení stížností. Úkolem sociálního pracovníka není řešení stížností za svého klienta. Sousedé nevěří jeho nestrannosti a zároveň se vystavuje se konfliktu rolí při další spolupráci s nájemcem (klientem), který by mu rovněž mohl přestat důvěřovat. Ale i v případě, že do šetření stížnosti a kontroly nejsou zapojeni klíčoví pracovníci nájemců sociálních bytů, hrozí, že podpůrná organizace jako taková u nájemce ztratí kredit, důvěru a tím se zhorší i vztah klíčového pracovníka a nájemce, což může značně ztížit budoucí spolupráci. Proto je dobré mít konflikt rolí na paměti a citlivě s ním pracovat.

Doporučujeme citlivě zvažovat, zda je nezbytné projednávat všechny stížnosti. Tím jsou myšleny zejména stížnosti chronických stěžovatelů, které nebývají vždy oprávněné.

## Jací aktéři se mohou zapojit do vyřizování stížností

Při nastavování systému řešení sousedských stížností je třeba přihlížet k vašemu lokálnímu kontextu. Kdo všechno by měl o sociálních bytech vědět? Čí pomoc může být pro prevenci a řešení stížností užitečná? Kdo všechno může stížnost obdržet a včas informovat lidi, kteří budou stížnost řešit? Někteří aktéři mohou být nápomocní při šetření, nebo při řešení potíží, které stojí za chováním, na které si sousedé stěžují. Jiní zase budou reagovat na stížnost mírněji, pokud budou předem informováni o tom, že k něčemu takovému může dojít a budou na to připraveni. Spolupráce s těmito aktéry tedy slouží jak k prevenci, tak i ke zefektivnění samotného řešení sousedských stížností.

22. Na stránkách britského bytového ombudsmana si můžete přečíst doporučení pro vlastníky, jak by si měli nastavit postupy na řešení stížností na nevhodné chování nájemců. [Videos on managing unacceptable behaviour](#), In: housing-ombudsman.org.uk [online].
23. Úspěšnost HF programů je do velké míry dána vybudováním důvěry mezi sociálním pracovníkem a klientem. Neoddělení bydlení a podpory může vést ke ztrátě důvěry, vyhýbání se kontaktu se sociálním pracovníkem, odmítání podpory a řešení potíží. Více zde: DESENSKÝ, Jan. [Principy HF](#) na YouTube kanále Projektu Podpora sociálního bydlení.

- A. V případě, že sociální byty jsou majetkem obce:** Můžete spolupracovat s pověřenými osobami na přijímání stížností (starosta, uvolněný člen zastupitelstva, bytový odbor, oddělení správy majetku, podatelna obecního úřadu), odborem sociální péče, domovníkem/technikem, sociálními pracovníky jiných NNO, OSPODem, městskou policií, Policií ČR, krajskou hygienickou stanicí.
- B. V případě, že sociální byty jsou majetkem soukromého vlastníka:** Můžete spolupracovat s vlastníkem bytu (který se rozhodne, zdali to oznámí i správci nemovitosti/výboru SVJ/představenstvu družstva), případně i s místní samosprávou. Dále je třeba zvážit, zdali o projektu neinformovat i odbor sociální péče, domovníka/technika (pokud ho domy mají), městskou policii, Policii ČR, sociální pracovníky jiných NNO, OSPOD.

Aby relevantní subjekty mohly sdílet informace o stížnosti na nájemce, je k tomu potřeba, aby nájemce podepsal [informovaný souhlas o sdílení informací](#), ve kterém bude jasně uvedeno, jaké informace, za jakým účelem a mezi jakými subjekty budou sdíleny. Tento souhlas je svobodný a dobrovolný projev vůle a nájemce ho může kdykoliv odvolat (nájemce musí být informován o tom, že neudělení souhlasu nemá vliv na možnost uzavřít nájemní smlouvu nebo získat podporu NNO nebo na prodloužení nájemní smlouvy).<sup>24</sup> Často půjde o předání na základě souhlasu z důvodu absence vhodnějšího právního titulu zpracování. Někteří aktéři z výše jmenovaných mohou mít jiný právní důvod (než souhlas) pro zákonné zpracování údajů v souladu s čl. 6 GDPR, na jehož základě mohou osobní údaje předávat, a tento právní důvod má přednost před souhlasem. Proto je vždy vhodné konkrétní situaci ve vašem projektu konzultovat s pověřencem pro ochranu osobních údajů, který by vám měl být schopen poradit konkrétní řešení vhodné pro daný okruh aktérů.

- Spolupracující aktéři na řešení sousedských stížností by měli stížnosti předávat do rukou jedné osoby, která bude fungovat jako **koordinátor řešení stížností** (pokud je do systému sociálního bydlení zapojena obec, tak jde ideálně o zaměstnance obce, v případě velkých majitelů mnoha bytů by to měl být jejich zaměstnanec, když jde o službu NNO bez zapojení obce, která využívá bytů malých vlastníků, pak koordinátorem může být zaměstnanec NNO, tuto funkci může mít i zaměstnanec správcovské firmy, ať už firma spravuje byty obci nebo soukromníkům). Pokud si bude stěžovatel stěžovat na více místech, nebude tak docházet k tomu, že dostane více různých odpovědí. Koordinátor se pokusí zajistit, aby stěžovatel dostal jednu komplexní odpověď. Všichni aktéři musí respektovat právo na ochranu osobních údajů a na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého života.

24. Nastavení spolupráce by mělo zahrnovat úpravu předávání k tomu nezbytných údajů o klientech v souladu s GDPR. Nařízení Evropského parlamentu a Rady EU 2016/676 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) Souhlas se sdílením osobních informací z projektu [Rapid Re-Housing](#), dohoda o poskytování informací z [Housing First Brno](#), v přílohách tohoto dokumentu najdete také vzor smlouvy o sdílení informací.

Jako příklad dobré praxe doporučujeme institut **bytové ombudsmanky**, který mají v Brně.<sup>25</sup> Bytová ombudsmanka je koordinátorkou řešení stížností.

- V procesu řešení stížností je důležité systematicky oddělovat podporu nájemce sociálního bytu a podporu stěžovateli (šetření stížnosti, kontrola dodržování přijatých opatření apod.). Úkolem klíčových pracovníků je podpora nájemců sociálních bytů, neměli by být zapojeni do šetření stížností, protože by docházelo ke střetu rolí. Koordinátor rozdělí úkoly a role tak, aby ke „konfliktu rolí“ nedocházelo.
- Koordinátor vyhodnotí, zda jde skutečně o stížnost (může jít pouze o podnět<sup>26</sup>), popřípadě o jaký typ stížnosti jde (viz níže) a na základě toho se určí další postup. Koordinátor může rovněž rozhodnout o odložení stížnosti. To se děje zejména v případech, kdy se jedná o opakovanou stížnost, která již byla prošetřena a uzavřena a stěžovatel v ní nepřináší žádné nové informace. Dále se může jednat o anonymní stížnost (v případě, že to znemožňuje šetření) či neoprávněnou stížnost, kde jediným problémem je náboženství, sexuální orientace, identita nebo etnicita souseda. Veškeré stížnosti se zaevidují do centrální evidence stížností nebo jiné evidence, kterou si vytvoříte (přidělí se evidenční číslo, datum přijetí, jméno a adresa stěžovatele, předmět stížnosti, datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti, způsob šetření a řešení stížnosti, později pak popis provedení opatření k nápravě, případně i podrobné záznamy o proběhlých intervencích a monitoringu). Ze stížností totiž mohou vyplynout mnohá ponaučení, která budou využitelná pro vylepšování systému sociálního bydlení a pro zlepšování znalosti sousedského soužití. Tyto informace mohou pomoci zkvalitňovat poskytované služby, proto se doporučuje stížnosti evidovat. Někde si během šetření i nahrávají (se svolením) výpovědi nájemců. Rozsah administrativy spojené se stížnostmi se odvíjí od vašich záměrů, jak sesbíraná data chcete využívat.
- Koordinátor pověří, kdo co bude řešit a nastaví **harmonogram řešení stížnosti**. O svých rozhodnutích informuje i ostatní relevantní aktéry (stěžovatele, podpůrnou síť, ostatní aktéry, u nichž je pravděpodobnost, že by mohli obdržet tutéž stížnost), aby měli přehled, že věc se již řeší a jakým způsobem. Pověřená osoba řešením dané stížnosti nejprve navštíví stěžovatele, ujistí se, že stížnosti správně rozumí, zeptá se, kdy nevhodné chování začalo, jak se stěžovatele dotýká, zdali se objevuje opakovaně, jaké má důkazy, jak by si představoval ideální řešení. Co svým dotazováním chcete zjistit<sup>27</sup>:

25. [Bytová ombudsmanka](#). Webinář s Klárou Náplavovou (bytovou ombudsmankou z Brna) na téma [Sousedské vztahy](#) je ke shlédnutí na YouTube kanále Projektu Podpora sociálního bydlení.

26. Podnět = plán, myšlenka, nápad. Cokoli, co může pomoci zlepšení, změně nevyhovujícího, zastaralého či nefunkčního systému. Podnět může být podán formou (ústní, písemnou) a je zaměstnancem zaznamenán vždy do sešitu podnětů.

27. Jak se správně ptát se dočtete na s. 4-5 *Manuálu řešení stížností, Určeného pro pracovníky bytových odborů a techniky bytových domů*, který zpracoval Magistrát města Brna.

- Na co skutečně si stěžovatel stěžuje? (Doptat se, zjistit víc informací, ověřit si, že všemu rozumíte stejně.)
  - Čeho chce stěžovatel docílit stížností? (Často sám stěžovatel neví, musí si to vyjasnit a zjistit, co chce.)
  - Můžete mu pomoci docílit toho, co chce? Umíte mu vysvětlit, proč toho docílit nelze? (Pokud neumíte pomoci, musí následovat omluva a vysvětlení, proč nepomůžete.)
  - Pokud neumíte stěžovateli pomoci vyřešit jeho problém, pokusíte se poradit, kdo může pomoci rychle a přímo jeho stížnost vyřešit.
- Pak osoba provádějící šetření navštíví osobu, na kterou byla stížnost podána. Později může provést šetření u ostatních sousedů.

## Školení personálu, který se bude věnovat řešení stížností

Podpurným pracovníkům/nicím by se mohl hodit některý z následujících kurzů:

- **Přístup citlivý k traumatu** (nebo také trauma citlivý, či trauma zohledňující přístup, někde se používá i trauma informovaný přístup). Toto školení vám může pomoci pochopit zdánlivě zvláštní, nepochopitelné, či přehnané projevy chování některých nájemců. Zároveň vás naučí k lidem přistupovat tak, abyste předcházeli konfliktům a vaše spolupráce byla efektivnější.
- **Nenásilná komunikace.** Tento kurz Vám pomůže být vnímavější k sobě i k lidem kolem vás, a tak lépe nacházet řešení, která budou fungovat pro všechny.
- **Odpovědnost bez viny (Responsibility without Blame).** Tento kurz vás naučí nepřebírat odpovědnost za nájemce a nevyčítat jim věci za které nemohou. Klíčem tohoto přístupu je hledání způsobů, jak pomoci lidem uvědomit si dopady jejich jednání, jak jim pomoci získat kontrolu nad situacemi do kterých se dostávají a jak je podpořit v hledání a vybírání si různých možností řešení problémů. Kurz je vhodný zejména pro pracovníky, kteří pomáhají lidem s poruchou osobnosti.<sup>28</sup>
- **Kurzy mediace a facilitace.** V případě, že si nebudete chtít najímat externí mediátory, či facilitátory, může se vám hodit mít v týmu někoho, kdo bude tyto techniky ovládat.
- **Základní výcvik v Recovery koučování.** V týmech podpory nebo v týmech, které řeší sousedské stížnosti v místech, kde se vyskytují specifické cílové skupiny (lidé s duševním onemocněním, lidé s problematickým užíváním psychoaktivních látek)

doporučujeme zaměstnat tzv. peer pracovníky/ce, tedy lidi, kteří si podobnou zkušeností prošli a teď mohou předávat své znalosti a dovednosti o tom, co prožili. Rovněž tam, kde bydlí zástupci různých menšin, se hodí pracovníci, kteří rozumí jejich kultuře, a to nejlépe ti, kteří sami z těchto menšin pochází (např. Romové). Pokud se rozhodnete peer pracovníky v týmu mít, doporučujeme jim tento kurz:

- **Motivační rozhovory.** Hodí se práci s motací klientů.<sup>29</sup>
- **Protikrizové plánování.** Kurz vás naučí, jak se připravovat s klientem na krize a jak jim společně předcházet.<sup>30</sup>

## Typy stížností:

*Stížnost v tomto textu chápeme v širokém slova smyslu (nikoliv podle správního řádu nebo v obecně právním smyslu). Jako stížnost označujeme písemné nebo ústní podání, kterým se stěžovatelé snaží domoci svých práv a oprávněných zájmů, nebo kterým stěžovatelé upozorňují na nedostatky či závady v soužití, které chtějí stěžovatelé napravit. Stížnost by měla obsahovat fakta, která lze ověřit. Pokud stížnost tato fakta neobsahuje, můžeme vyzvat stěžovatele k jejich doplnění. Stížnost tak může být často „oznámením o možném přestupku“ (které však není směřováno policii). Pokud je stížnost určena obci, musí ji obec přijmout, vyhodnotit a odpovědět na ní (soukromník tuto povinnost nemá). Obec nemusí řešit stížnosti jen na nájemce svých bytů, ale na obec se mohou obracet i občané, když mají podezření, že jejich soused se dopouští přestupku proti občanskému soužití.*

## Stížnosti podle závažnosti:

Podle typu stížnosti se můžeme rozhodnout, jak budeme při jejich řešení postupovat. Můžeme rozlišovat stížnosti na závažné a méně závažné.

### ZÁVAŽNÉ

Závažné stížnosti jsou takové, které upozorňují na porušování občanského zákoníku nebo jiných právních předpisů. Nejčastěji se jedná o nadměrný hluk během noci a brzkého rána (mezi 22:00 a 6:00), opakovaný hluk, který překračuje hygienické limity, či opakovaný hluk, který není přiměřený místním poměrům.<sup>31</sup> Může však jít i o opakovaný zápach, který se

29. VALOUCH, David. [Motivační rozhovory](#) na YouTube kanále Projektu Podpora sociálního bydlení.

30. Více informací naleznete ve webináři [Protikrizové plánování](#) na YouTube kanále Projektu Podpora sociálního bydlení.

31. Občanský zákoník zakazuje obtěžování jdoucí nad míru přiměřenou poměrům. Jde tu jak o poměry místní, tak o poměry druhové (např. při obtěžování provozem restaurace se přihlíží jak k poměrům v místě, tak i k poměrům obecně daným při provozu určitého druhu restaurací). Stanovení toho, zda jde o obtěžování nad míru přiměřenou poměrům, je věcí soudcovského uvážení. Více na: -mha-. [K posouzení, zda jde o obtěžování nad míru přiměřenou poměrům](#) in profipravo.cz

dostává do okolních bytů, o časté znečišťování společných prostor odpady apod. Důležité je vždy to, že činnost/stav, na kterou si sousedé stěžují, je opakovaná, dlouhodobá a odehrává se v době, kdy ruší více sousedů. Pokud je činnost, na kterou si sousedé stěžují, vykonávána klientem úmyslně a s cílem sousedy poškodit, jde rovněž o závažnou stížnost.

## MÉNĚ ZÁVAŽNÉ

Méně závažné stížnosti upozorňují na porušování těch pravidel domovního řádu, které nejsou součástí občanského zákoníku a na chování, u kterého není podezření, že byl spáchán přestupek nebo trestný čin. Zpravidla jde o stížnosti na jednorázové nebo ne často opakující se prohřešky proti společnému soužití. Příkladem může být stížnost na porušení následujícího pravidla: *„Předměty nečisté, nevzhledné nebo zapáchající není dovoleno vyvěšovat a vykládat v oknech ani na lodžích. Je třeba dbát, aby voda z prádla nestékala po zdi budovy a nesmáčela nebo jinak neznečistila zdi a okna ostatních vlastníků jednotek a aby vyvěšené věci nestínily okna ostatních vlastníků jednotek.“*

Dále může jít o stížnost na porušení nepsaných pravidel a zvyklostí domu, či na chování, které je v rozporu s pohodlím stěžovatele (například hluk během dne způsobený dupáním dětí). I přesto, že tyto stížnosti označujeme jako „méně závažné“, nelze je brát na lehkou váhu. Je třeba přihlížet k nastavení podmínek pro prodloužení nájemní smlouvy a na spokojené soužití všech obyvatel domu. Odkaz na dodržování domovního řádu může být přímo v nájemní smlouvě. Někdy mohou jakékoliv stížnosti, bez ohledu na jejich závažnost (a dokonce i oprávněnost) vést k neprodloužení nájemní smlouvy.<sup>32</sup>

## Stížnosti podle způsobu řešení:

### PŘÍMÉ ŘEŠENÍ

Zpravidla tak řešíme „méně závažné“ stížnosti. K tomuto způsobu řešení přistupujeme ve chvíli, kdy není třeba dělat šetření (nájemce přiznává, že se dopouští chování, na které si stěžovatel stěžuje), stížnost jde vyřešit rychle a přímo buď omluvou či vysvětlením, kompenzací nebo nějakým snadným opatřením (např. nájemce nebude kouřit z okna v době oběda, nájemce nebude nechávat pytle s odpady na chodbě – zde samozřejmě nejde o nic, co by se nesmělo dělat nebo šlo právně vymáhat/postihovat, ale jde o něco, co má potenciál zlepšit soužití v domě).

32. Bytový ombudsman v Británii uvádí, že ukončení nájemní smlouvy by mělo být až poslední možností a mělo by přicházet až poté, co se vyzkoušely všechny jiné způsoby řešení stížnosti. Majitel má nejprve kontaktovat nájemce, na kterého je stížnost podána, upozornit ho, že se chová nevhodně. Majitel se má pokusit zjistit, proč se nájemce chová nevhodně a pomoci mu s nápravou. Když to nezabere, má kontaktovat ombudsmana. Pokud si ani on se situací neporadí, má nájemci dodat 2 až 3 písemné výzvy, po kterých v případě, že nevedou ke změně nájemcova chování, následuje ukončení nájemní smlouvy. [HOS Handling Complaints - 1](#) na YouTube kanále Housing ombudsman.

Stížnost by měla být vyřízena do 5 pracovních dnů. Upozorňujeme, že se jedná o doporučené lhůty, jejichž délku si můžete nastavit dle svých uvážení. Řešení stížnosti má často formu setkání koordinátora (či jím pověřeného pracovníka) se stěžovateli a s těmi, na které je stížnost podána. Pověřená osoba řešící stížnosti (může to být například domovník) je zde především mediátorem/zprostředkovatelem mezi stěžovateli a nájemcem (na kterého si stěžují). V tomto způsobu řešení jde zejména o to, aby si stěžovatelé nepřipadali osamocení, bez zastání, nevyslyšeni a nehromadila se v nich frustrace. Přímé řešení je snahou o prevenci eskalace malých konfliktů mezi sousedy. Často se odehrává tam, kde si věc mohli mezi sebou snadno vyřešit sami nájemci, ale stěžovatel neměl odvalu osoby, na které si stěžuje, se svou nespokojeností přímo konfrontovat.

## ŠETŘENÍ

U závažných stížností, v případech, kdy nájemce popírá, že by se problematického chování dopouštěl a u takových, u nichž hrozí vysoké riziko eskalace nebo ohrožení nájemců, či majetku, a kde se nepodařilo „**přímé řešení**“, je vhodné provést šetření. První fáze šetření je **průzkumná**. Konkrétní postup volíme podle rozsahu a vážnosti stížnosti.

Šetření se provádí zejména z toho důvodu, aby se potvrdila, či vyvrátila oprávněnost stížnosti (je třeba najít zdroj potíží). Dále pak proto, aby se o problému v sousedském soužití získalo co nejvíce informací a šel pak co nejefektivněji řešit. Doporučuje se, aby šetření prováděli vždy dva pracovníci v různých časech a dnech, aby bylo možné mluvit s co největším počtem sousedů, kteří mají různé pracovní doby a životní návyky (šetření by nikdy neměl provádět klíčový pracovník nájemců, na které byla stížnost podána). Zaznamenává se, s kým osoby provádějící šetření již mluvili, koho se jim nepodařilo zastihnout a co jim konkrétně sousedé sdělili. Na takový záznam je dobré mít připravený strukturovaný dokument. Návrh takového dokumentu naleznete na straně 70. Dělat se záznamy má samozřejmě smysl, jen když je k něčemu využijete. Během šetření by měla být snaha získat co nejvíce informací a zároveň sousedy poučit v jakých případech je legitimní posílat stížnost a kdy naopak ne.

**V případě, že se provádí šetření, můžete stanovit maximální lhůtu vyřízení stížnosti např. na 20 pracovních dnů od obdržení stížnosti, ale může být i delší (je to na vás, jde hlavně o transparentnost). Stěžovatel je koordinátorem řešení stížnosti co nejdříve informován o nadcházejícím postupu.**

Poté, co proběhne šetření, jsou na základě získaných informací navržena možná opatření pro zlepšení soužití v domě. Ta jsou diskutována s nájemci, na které byla stížnost podána. Po vzájemné dohodě na dalším postupu vylepšování sousedských vztahů dochází po nějakém čase k druhé fázi šetření.

Druhá fáze šetření (během níž dochází k opakovaným menším šetřením) je **kontrolní**. Při té se kontroluje, zda společně dohodnutá opatření k vyřešení problému jsou dodržována a zda díky nim došlo ke zlepšení situace. Brněnská bytová ombudsmanka Klára Náplavová doporučuje zajistit, aby všichni aktéři zapojení do řešení stížností „měřili stejným metrem.“ Proto navrhuje sjednotit parametry hodnocení změny situace. Při stanovení parametrů by se mělo vycházet z místních poměrů v domě a také z vyhodnocení snahy a motivace nájemníka sociálního bytu vyskytlé potíže řešit. Je potřeba zhodnotit, jak spokojenost sousedů se změnou, tak snahu nájemníka o nápravu.



V Brně pro tento typ kontrolního šetření používají tzv. **semaforový systém**.<sup>33</sup> Ve vchodě se umístí schránka či vymezí nějaké sběrné místo, kam sousedé umísťují vybarvený semafor (který obdrží předem společně s instrukcemi, jak správně tento systém využívat, co a jak mají hodnotit), kde zaškrtnou, jestli se situace zlepšila (zelená), zůstává stejná (žlutá nebo oranžová), nebo se dokonce ještě zhoršila (červená).<sup>34</sup> Každý semafor se využívá k řešení konkrétní stížnosti. V případě, že je v domě stížnosti více, musí sousedé vědět na kterou reagují, lze zvážit i využití více jasně odlišených semaforů.

Semafor se může skládat ze tří nebo i čtyř kategorií. Zde uvádíme příklad, který nám poskytla Klára Náplavová. V tabulce můžete vidět, jak sebrané semaforey můžete vyhodnotit.



<b>Situace se zlepšila.</b>	Nájemníci popisují zlepšení situace (už je neruší hluk, zmizel nepořádek apod.).
<b>Situace se mírně zlepšila.</b>	Problémy se vyskytují méně často nebo s menší intenzitou.
<b>Situace se nezlepšila, ani nezhoršila.</b>	Nájemníci nevidí rozdíl.
<b>Situace se zhoršila.</b>	Nájemníci popisují zhoršení situace (častější volání policie, více hluku, nepořádku apod.)

### Na co se například můžete ptát při šetření? (šetření se provádí nejen u stěžovatele, ale i u jiných sousedů)

- Zaznamenal/a jste v posledních 14 dnech nějaké dění v domě, které by vás obtěžovalo, či narušovalo spokojené soužití v domě?
- Čeho se toto dění týkalo?
- Prosím pokuste se nejkonkrétněji popsat, co vás rušilo.
- Čím vás to rušilo (jak vás to omezovalo)?
- Kdy se ona událost odehrávala (jaký den a v kolik hodin/v jakou denní dobu)?
- Jak dlouho daná událost trvala?
- Vyskytuje se tento problém častěji? Jak často? Kdy jste si ho začal všimnout? Má problém stále stejnou intenzitu nebo se zhoršuje/zlepšuje? Kdy ke zhoršení nebo zlepšení došlo?
- Jaký byl zdroj oné události? Kde k ní došlo, kde jste si jí všimnul/a?
- Pokusil/a jste se vy nebo někdo jiný danou situaci nějak řešit?
- Jak? (promluvil jsem si se sousedy, řekl jsem to na domovní schůzi, řekl jsem to správci domu/domovníkovi apod., podal jsem stížnost (kam?), zavolaal policii...)
- Zaznamenal jste dne xx, v hodinu xx předmět stížnosti xx? (př. Zaznamenal jste v pátek 13. 8. v odpoledních hodinách hluk?)
- Popište, co o této události víte? (odkud, kdo, jak dlouho, co se dělo)?

33. *Manuál řešení stížností. Určeno pro pracovníky bytových odborů a techniky bytových domů*, s. 5.

34. Webinář [Sousedské vztahy](#) ke shlédnutí na YouTube kanále projektu Podpora sociálního bydlení a KOLBABOVÁ, Klára. *Manuál řešení stížností, Určeno pro pracovníky bytových odborů a techniky bytových domů*, s. 13.

Sousedům se místo výše zmíněného semaforu může rozdat vytištěný papír s tabulkou, kde bude uvedeno datum, kdy se vyskytl nežádoucí jev, čas od kdy a do kdy trval, popsání problému (např. hlasitá hudba) a bude zde popsáno, jak onen problém zasáhl osobu, která tabulku vyplňuje (např. nemohl jsem usnout). Do této tabulky mohou sousedé zapisovat každý výskyt problematického chování a může se např. jednou měsíčně odevzdávat do schránky na to určené a vyplněné tabulky vyhodnotí pracovníci řešení sousedských stížností. V tomto systému lze lépe ověřovat oprávněnost stížností.

Jméno: Jakub Rosomák			Adresa výskytu problému: Praha 3		
Datum:	Kdy problém začal.	Kdy problém skončil.	Popis problému:	Jak vás problematické chování omezovalo:	Podpis:
21. 12. 2015	21:00	23:00	Hlasitá hudba	Nemohl jsem spát	xxxx

## ZAPOJENÍ TŘETÍ STRANY

K tomuto způsobu řešení přistupujeme v momentě, kdy se nedaří šetření realizovat z toho důvodu, že sousedé nechtějí spolupracovat se subjekty/organizací, která řeší sousedské problémy. Jedná se o případy, kdy je problém natolik komplexní, že si s ním daná organizace již neví rady, či v momentech, kdy je daná stížnost natolik závažná, že by ji měla řešit Policie ČR. [V informačním letáku](#) Veřejného ochránce práv se můžete dočíst v jakých případech se můžete na koho obrátit.<sup>35</sup> Může jít i o případ, kdy stěžovatel opakovaně podává neoprávněné stížnosti (viz níže). Třetí strana, která do řešení vstoupí, může být více nezávislá, nebýt v problému a daném kontextu tolik angažovaná (a jevit se tak více objektivní), či se může specializovat na specifický problém, který se mezi sousedy řeší. Může jít například o profesionálního mediátora/ku<sup>36</sup>, či facilitátory<sup>37</sup>, policii. Při řešení stížností totiž nejde pouze o jejich vyřešení, ale ideálně i o zlepšení sousedských vztahů v domě.

35. [Sousedské spory](#). In: ochrance.cz [online].

36. Základní informace o mediaci se můžete dočíst například na stránkách VOP. [Mediace](#). In: ochrance.cz [online].

37. webinář [Facilitovaná setkání jako efektivní řešení sousedských vztahů ke shlednutí](#) na YouTube kanále projektu Podpora sociálního bydlení.

## Stížnosti podle oprávněnosti:

Další způsob, jak můžeme stížnosti dělit, je podle jejich oprávněnosti. Pokud se během šetření ukáže, že se jev, na který si stěžovatel stěžoval, skutečně stal/děje a narušuje společné soužití v domě, pak je stížnost **oprávněná**. Může se však stát, že se na nájemce svede jev, který se buď vůbec nestal, nebo je jeho původcem někdo jiný. Nájemci mohou být obětí předsudků a různých nedorozumění, v takovém případě je stížnost **neoprávněná (neodůvodněná)**. Na stejného nájemce mohou chodit stížnosti neoprávněné i oprávněné, proto je důležité provést šetření důkladně.

Při šetření se může zjistit, že je v domě více problémů (za které však nemůže nájemce), např. nespokojenost nájemců s technickým stavem domu. V ideálním případě by na základě podnětů sesbíraných při šetření měl bytový odbor nebo správa nemovitostí začít sjednávat nápravu. I to může přispět ke snížení napětí v domě. Nájemce sociálního bytu bohužel může často sloužit jako hromosvod pro ventilaci frustrace z nejrůznějších problémů.

## Stížnost nájemníka sociálního bytu na sousedy

I nájemníci sociálních bytů mohou podat stížnost na chování sousedů, například pokud je slovně napadají či jinak dávají najevo nespokojenost s jejich pobytem v domě. Taková nespokojenost se může projevovat i neoprávněnými stížnostmi na nájemce sociálních bytů. V těchto případech je důležité nájemcům vysvětlit, že je důležité zachovat chladnou hlavu a nenechat se vyprovokovat. Účinnými způsoby jsou ignorování souseda (nevěnovat pozornost sousedovi, který se snaží vyvolat konflikt), snaha o diskusi a smírné řešení nebo sepsání oficiální stížnosti na jeho chování. Před sepsáním oficiální stížnosti může nájemce sociálního bytu agresivního souseda informovat, že se chystá na něj podat stížnost (zde je třeba zvážit bezpečnostní rizika). Pokud si to bude přát, může do sporu zasáhnout i sociální pracovník. Sociální pracovník může také s nájemcem zkusit nacvičit, jak v takové situaci co nejlépe reagovat (a tím mu dodat sebevědomí), či nabídnout všem zúčastněným stranám profesionálního mediátora. Jak deeskalovat agresivní chování sousedů se můžete dozvědět například ve webináři [Základy práce s klientem s agresivním chováním](#) dostupném na YouTube kanále projektu Podpora sociálního bydlení.

## Příklad z praxe

### Agresivní soused

Klientka se svými třemi syny bydlí v bytě a je součástí projektu Housing First. Přibližně měsíc po zabydlení sdělila, že se k ní soused (starší pán zřejmě bydlící sám), se kterým se viděla poprvé, měl chovat opovrživě. Tázal se paní bez jakýchkoliv zdvořilostí na osobní otázky, odkud je a kolik jich je apod. Problémem nebyly pouze otázky, které přišly paní velmi osobní, ale také způsob, jakým s paní komunikoval. Dle slov klientky byl opovrživý.

Paní na něco reagovala, ale na některé otázky neodpověděla, navíc byla s dětmi a neměla čas, tak se rozloučila a šla do bytu. Zhruba měsíc byl se sousedem klid. Poté klientka sdělila, že jí měl pán upozornit na hluk, který měli dělat její 3 synové, když procházela kolem jeho bytu. Paní se hájila, že děti nedělaly nějaký šílený randál, jen se projevovaly způsobem, jako se normálně děti projevují. Událo se to odpoledne přibližně kolem 14 hodiny, kdy se vracela domů s dětmi ze školky, tzn. mimo noční klid. Pán vyhrožoval, že na klientku podá stížnost.

Tato situace se pak znovu opakovala. Soused byl však stále více arogantní a klientce sdělil, že „s nimi zatočí“, pokud její děti budou i nadále hlučet.

Klientka začala mít ze souseda strach, protože nerespektoval její osobní prostor, křičel na ní a choval se agresivně. **Pokud se bude situace opakovat, klientka je rozhodnuta podat na souseda stížnost (klientka nechtěla řešit situaci s policií).**

## PŘÍPRAVA NA ZMĚNU BYDLENÍ<sup>38</sup>

V Americe a Kanadě je v programech Housing First poměrně běžné, že když klientovi hrozí, že mu nebude prodloužena nájemní smlouva nebo že mu bude předčasně ukončena (např. z důvodu oprávněných sousedských stížností), tak je klientům poskytnuto nové bydlení. Přesun z jednoho bytu do druhého je třeba naplánovat, aby proběhl co nejrychleji a pokud možno bez zbytečného stresu, klientům sociální pracovníci projevují pochopení i v těchto složitých případech. Zakladatel HF Sam Tsemberis k tomu píše: „*Pokud klient poruší pravidla smlouvy, v drtivé většině případů scénář zahrnuje alkohol, drogy nebo nepřihlášené spolubydlící. Pak se vypovězení klienta z bytu předejde jeho rychlým přemístěním do jiného bytu. Přemístění je přijatelným řešením pro všechny zúčastněné strany. Míra přemístování (přestěhování klienta z prvního bytu do druhého) může dosahovat 20 až 30 procent, zejména pokud velká část klientů trpí těžkými poruchami způsobenými užíváním psychoaktivních látek. Poměr klientů přemístěných z druhého bytu do třetího je oproti těm, kteří byli přestěhováni z prvního bytu do druhého, zhruba poloviční, což znamená, že se*

38. Více informací se můžete dozvědět shlédnutím webináře ["Druhé šance" \(Co když klient potřebuje nový byt?\)](#) na YouTube kanále projektu Podpora sociálního bydlení.

*klienti ze ztráty prvního bytu poučí a změní chování, aby si druhý udrželi.*<sup>39</sup> Dále Sam Tsemberis uvádí, že klientům většinou dávají tři šance, další šanci dostanou až tehdy, kdy nějak dokáží, že skutečně změní své chování (například tím, že nastoupí na protidrogovou léčbu). Někteří klienti však svobodu nezávislého bydlení nezvládnou, těm pak podpurní pracovníci pomáhají nalézt nějaký jiný typ bydlení, například chráněné bydlení.

Pro motivaci klientů, aby si udrželi bydlení, je podle Sama Tsemberise dobré, když mají možnost promluvit si s někým, kdo byl v podobné situaci jako oni (hrozila mu ztráta bydlení) a o bydlení přišel: „*Osobní zkušenost někoho dalšího je často pádný argument.*“<sup>40</sup> I proto je dobré mít v týmech podpory nebo týmech řešení sousedských stížností zaměstnané peer pracovníky.

S přestěhováním klientů jsou zkušenosti i v ČR, Klára Náplavová (bytová ombudsmanka města Brno) k této problematice píše: „*Nedaří-li se zlepšit konfliktní susedské vztahy v domě, zpravidla se pronajímatel rozhodne pro neprodloužení nájemní smlouvy. Pokud se neprodloužení nájemní smlouvy dá předvídat, je na místě začít s hledáním následného bydlení co nejdříve. Kontaktovat pobytové sociální služby nebo členy rodiny, být připraven na předání bytu a také připravit nájemníka sociálního bytu na změnu. S vypršením platnosti nájemní smlouvy končí také nárok na příspěvek a doplatek na bydlení, nájemník může začít dlužit za nájemné, což dále zhoršuje jeho pozici.*“

Při opouštění prvního bytu je důležité s klienty probrat, co se stalo, proč k ukončení nájmu došlo, co klienti mohou v dalším bytě dělat jinak, aby nedošlo k podobným problémům. Při párování nového bytu a klienta může podpurný tým již pracovat s tím, co se v prvním bydlení ukázalo jako klientovy silné a slabé stránky v bydlení, a tím předcházet vzniku nových stížností a problémů. Když se nájemce dobrovolně odstěhuje dřív než je k tomu donucen, tak zpravidla nespadne u majitelů bytů (soukromá společnost nebo obec) do kategorie „problémový nájemník“ a má větší šanci najít další bydlení.

## Příklad z praxe

### Znovu a lépe

Pan R. byl zabydlen do městského bytu v rámci projektu Housing First. Pán se do bytu nastěhoval společně se svou přítelkyní. Oba dříve žili na ulici a nadměrně užívali alkohol. Již krátce po nastěhování začala přítelkyně klienta do bytu zvat své kamarády. V bytě docházelo k častému rušení nočního klidu, sousedé si začali stěžovat. Stížnosti se

39. TSEMBERIS, Sam. *Housing First, model Pathways ukončení bezdomovectví u osob trpících duševními poruchami a poruchami plynoucími z užívání psychoaktivních látek*, s. 72.

40. Tamtéž, s. 74.

zpočátku týkaly hluku v nočních hodinách, postupně se ale rozšířily o stížnosti na častý pohyb cizích osob bez domova v domě, nezamykání vchodových dveří apod. Tým Housing First začal stížnosti prošetřovat a zjistil, že velká většina stížností je od jednoho ze sousedů, a že si tento soused pravidelně stěžoval také na všechny předchozí nájemce. Kumulace stížností se postupem času stala palčivým tématem i pro vedení města a správcovskou firmu městského bytového fondu. Klientovi byla z důvodu opakovaných stížností ze strany majitele bytu nájemní smlouva ukončena. Pán spolu s přítelkyní nyní bydlí na ubytovně, kterou jim tým pomohl zajistit a společně se snaží pro pár opět najít standartní bydlení. Sám tým zpětně hodnotí, že v případě susedských stížností by nyní postupoval jinak. Větší pozornost by věnovali samotnému párování klienta s bytem – nabídku bytu umístěného v těsné blízkosti chronického stěžovatele by odmítli, a to zejména v případě, kdy je do bytu zabydlován člověk, který problematicky užívá alkohol. Další poučení, které z případu vyplynulo je, že je potřeba mít jasně nastaven postup při řešení stížností. V době, kdy se stížnosti poprvé objevily, neměl tým zcela jasno v tom, jak situaci řešit s majitelem, klientem, a dokonce ani uvnitř týmu. Nevědělo se, jak stížnosti prošetřovat. Důsledkem toho bylo nejasné, zda jsou všechny podané stížnosti na klienta oprávněné, či nikoliv. Nejasnosti vedly i k tomu, že byl na klienta vyvíjen silný tlak. Klíčový pracovník byl nucen řešit a vymáhat po něm dodržování nočního klidu, což narušovalo jeho vztah s klientem. Nyní u každé podané stížnosti tým pečlivě dbá, aby úkoly, které by mohly narušit vztah mezi klíčovým pracovníkem a klientem (např. možná výpověď z nájmu), řešil někdo jiný než klíčový pracovník. Sociální pracovník tak má společně s klientem bezpečný prostor pro otevírání různých témat – v tomto případě bylo vhodné s klientem otevírat téma, zda jemu samotnému početné návštěvy v bytě nevadí, jaká forma návštěv mu vyhovuje a jak by ho v tom mohl v jeho přáních pracovník podpořit. Posledním ponaučením je včasné zajištění adekvátního nového bydlení, kdy si tým přeje, aby příště jejich klienti nemuseli po ukončení první nájemní smlouvy do substandartního bydlení, ale jejich podpora mohla probíhat kontinuálně v novém a již vhodně vybraném domově, což by upevnilo vztah klienta s pracovníkem a klient by zažil místo opětovného pocitu selhání to, že dostal druhou šanci na domov. Kdyby byl klient přestěhován hned ve chvíli, kdy se zjistilo, že soused je notorický stěžovatel, nemusel se zapsat u správcovské firmy jako problémový nájemník a mohl mít větší šanci získat jiný byt od stejného vlastníka.

# Postup při řešení stížností



## Obdržení stížnosti

stížnost lze podat: Osobně, e-mailem, telefonicky, datovou schránkou, písemně poštou

## Stížnost může přijít na různá místa

Obci, různým odborům úřadu, správci nemovitostí, politikům, městské policii, domovníkovi, sociálním pracovníkům apod.

## Koordinátor (+ zástupce)

Převzme stížnost

Jedná se o stížnost?

NE

Podnět se zaeviduje a odešle kompetentním osobám.

ANO

Zaznamená stížnost do databáze a uvede, kdy ji obdržel, kdo si stěžoval, kontext stížnosti, jak byla stížnost doručena/podána. To bude zaznamenáno do jednotného formuláře (ideálně elektronického). Vyrozumí se stěžovatel, že stížnost byla obdržena a do kdy může očekávat odpověď.

Koordinátor rozhodne, jakým způsobem se bude stížnost řešit. Určí, kdo bude za řešení zodpovědný (kdo šetření provede, kdo předá výstupy ze šetření týmu, kdo odpoví stěžovateli) a stanoví lhůtu vyřízení a časový harmonogram. To vše rovněž uvede do databáze.

### Přímé řešení

Do 5 pracovních dnů (od prvního obdržení stížnosti)

odpověď stěžovateli

vyřešeno

nevřešeno

### Šetření

Do 20 pracovních dnů (od prvního obdržení stížnosti)

oprávněná

neoprávněná

Nastavení dalšího postupu.

odpověď stěžovateli

pravidelný kontrolní monitoring po dobu 2 měsíců.

vyřešeno

nevřešeno

### Zapojení třetí strany

Do 60 pracovních dnů (od prvního obdržení stížnosti)

odpověď stěžovateli

vyřešeno

nevřešeno

Stěžovatel není spokojen se způsobem vyřešení jeho stížnosti, dále si stěžuje a majitel bytu hrozí nájemci neprodloužením nájemní smlouvy.

Toto schéma je pouze příkladem, jak takový postup řešení stížností může vypadat. NAVRHNĚTE SI VÁŠ VLASTNÍ, který bude zohledňovat všechny vaše specifika.

# JAK ŘEŠIT KONKRÉTNÍ PROBLÉMY, NA KTERÉ SI SOUSEDÉ STĚŽUJÍ

Sousedské stížnosti se nejčastěji týkají hluku, zápachu a nečistot, užívání společných prostor či problematického chování nájemníků. **Mgr. Lucie Kopšo** sepsala do **Manuálu řešení stížností**, určeného pro sociální pracovníky<sup>41</sup>, list nejčastějších problémových situací a jejich řešení. Některé z těchto situací (např. Door Management), pak dále rozvíjíme v následujících kapitolách.

## Problémová situace Příklady postupů pro návaznou spolupráci

Porušení domovního řádu a zvyklostí v bytovém domě.

Probrat pravidla bytového domu včetně jeho zvyklostí, ujistit se, že byla pochopena a budou od této chvíle dodržována. Mít na paměti, že je vhodné jednou za čas ověřovat.

Zvýšený pohyb cizích osob v domě. Návštěvy.

Vysvětlit, že dotčená domácnost je zodpovědná za sebe, své členy, ale i návštěvy, které u nich tráví čas, přicházejí a odcházejí. Více v kapitole Door Management.

Hluk a zvýšená hlučnost.

Vysvětlit, že zvýšená hlučnost domácnosti není v pořádku ve společných prostorech domu ani vlastním bytě, a to i v případech, kdy se nejedná o rušení nočního klidu.

Zvýšená hlučnost technického charakteru.

Omezení hlučnosti s ohledem na technické parametry bytové jednotky (např. dřevěné vrzající podlahy – položení koberce, využití tlumícího závěsu na dveřích, stěně atd.).

Hromadění majetku ve společných prostorech domu.

Zajistit organizaci vlastního majetku a užitných předmětů mimo bytovou jednotku (např. ve sklepě nebo sklepních kójiích, kočárkárnách, dalších místech a místnostech společných prostor bytového domu). Je třeba předejít porušování práv dalších nájemníků nebo ohrožení vlastní bezpečnosti v domě.

41. Mgr. Lucie Kopšo, *Manuál řešení stížností, Určeno pro sociální pracovníky.*



## Problémová situace      Příklady postupů pro návaznou spolupráci

Hromadění majetku.	Osobní intervence, otevření problému, proč se tomu tak děje. Snaha o řešení z pozice dotčené domácnosti. Návaznost na služby další pomoci – např. psychologické. Více v kapitole Patologické shromažďování.
Úklid v bytovém domě.	Podílet se na úklidu bytového domu přímo nebo nepřímo, tj. udržovat v domě pořádek a přispívat pravidelně na úklid bytového domu.
Nedostatečná kapacita pro sběr odpadu v bytovém domě.	Po domluvě s ostatními nájemníky zajistit při zvýšeném množství odpadu v bytovém domě další popelnici/ popelnice.
Pohyb malých dětí ve společných prostorech domu bez dozoru.	S ohledem na práva a povinnosti zákonného zástupce zajistit bezpečný pohyb malých dětí ve společných prostorech domu, a to výhradně za přítomnosti dospělé osoby. Upozornit rodiče, že hrozí nebezpečí – např. úraz dítěte.
Dětské hry na chodbách bytových domů.	Viz výše. Dále možnost zabezpečení návazných služeb volnočasového charakteru. Informace o nejbližších hřištích, kroužcích aj. formách zábavy pro děti příslušného věku.
Povinná školní docházka.	Upozornění na riziko vzniku právního problému. Komunikace s dotčenou domácností, případně se školou, orgány SPOD.
Malé děti v domácnosti bez dozoru dospělé osoby.	Krizová intervence. Spolupráce s OSPOD. Možnost krizových konferencí. <sup>42</sup> Spolupráce se sociálně-aktivizační služkou (SAS).
Výměna názorů mezi nájemníky bytového domu.	Schůzka domácností bytového domu za účasti moderátora nebo mediátora za účelem vyjasnění konfliktní situace.

42. Nemusí se hned přistupovat ke krizové konferenci a může se využít nástroje rodinných konferencí, viz webinář [Rodinné konference v praxi](#) dostupný na YouTube kanále Projektu Podpora sociálního bydlení.

## Problémová situace      Příklady postupů pro návaznou spolupráci

---

Fyzický konflikt mezi nájemníky bytového domu.<sup>43</sup>

Součinnost PČR dle individuálního vyhodnocení závažnosti situace. Následně návrh schůzky mezi účastníky konfliktu (za účasti moderátora nebo mediátora.)

Podezření na výrobu a distribuci drog v bytové domácnosti.  
A další sociopatologické jevy.

Hlášení na příslušné oddělení Policie České republiky.

---

43. O deeskalaci agresivního chování se můžete dozvědět ve webinaru [Základy práce s klientem s agresivním chováním](#) dostupný na YouTube kanále Projektu Podpora sociálního bydlení.

## Door Management

Návštěvy patří k běžnému životu většiny lidí, jsou důležité pro udržování přátelských a rodinných vztahů a často lidem pomáhají rozptýlit pocity osamocení. Avšak příjemné návštěvy pro klienta nemusí být nutně příjemnými i pro jeho sousedy (například v případě, že se zvrhnou v hlasité večírky, či při nich dochází k ničení společných prostor nebo krádežím, nebo díky návštěvám může docházet k větším spotřebám energií ve společných prostorách, které se rozpočítávají mezi všechny nájemce apod.). I návštěva, která je zpočátku vítaná, se může změnit v nevítanou (nastane hádka nebo nějaký konflikt). Některé návštěvy dokonce mohou být nepříjemné a nevítané už od samotného počátku, a přesto k nim dojde, protože je klient nedokáže odmítnout. Můžeme se setkat i s takovými případy, kdy klient nechtěnou návštěvu odmítnout dokáže, ale ta odmítnutí nechce akceptovat a působí hluk na chodbě či v okolí domu a tento hluk se pak může stát zdrojem sousedských stížností. Sžívání se s novým prostředím, komunitou a pravidly může v počátcích způsobovat těžkosti při organizaci domácích návštěv. Klienti, kteří před vstupem do bydlení žili na ulici, mohou trpět výčitkami svědomí ze získání standardního bytu, obzvláště pokud jejich kamarádi zůstali i nadále v nevyhovujících podmínkách. Výčitky pak mohou vést k tomu, že nájemci těžko odmítají pomoc svým známým a je pro ně obtížné vyjádřit odmítnutí přítomnosti nevyžádaných nebo nevhodně se chovajících návštěv. Potřeba pomoci ostatním nemusí pramenit pouze z výčitek, ale samozřejmě i z čistého přátelství, solidarity nebo z pocitu povinnosti pomoci rodinným příslušníkům. Rovněž pro klienty, kteří žili na ubytovnách, kde panoval přísný řád, může nově nabytá svoboda v bydlení způsobit ruch u jejich dveří. Důvodů velké fluktuace lidí v bytě může být samozřejmě daleko více.

Sociální práce se proto zaměřuje na oblast podpory klientů při řešení problémů spojených s návštěvami v domácnosti, na tzv. Door Management. Door Management je o nastavení pravidel nájemce v přijímání návštěv v bytě v souladu s občanským zákoníkem a domovním řádem a také o schopnostech tato pravidla dodržovat, asertivně vyžadovat jejich dodržování po ostatních, revidovat v případech změny situace. Nastavení pravidel návštěv by mělo vést k zajištění pocitu bezpečí klienta, k jeho komfortu ve vlastním bydlení a také by mělo předcházet sousedským stížnostem. Jelikož je otázka nastavení domácích návštěv pro každého člověka velice individuální, neexistuje jednotný návod, jak situace řešit. V této kapitole Vám nabídneme zejména okruhy témat a otázek, na které je důležité se s klienty zaměřit, a které naleznete konkrétně rozepsané v Zásadách pro soukromé návštěvy na stránce 33 tohoto dokumentu. A dále také další, níže popsané možnosti řešení situací spojených s nevyžádanými návštěvami.

Téma domácích návštěv je s klienty důležité otvírat už před nastěhováním i v průběhu bydlení. Je dobré se klientů pravidelně dotazovat, zda jim návštěvy, jejich frekvence a chování v bytě vyhovují a zda a jakým způsobem jim tím může být v těchto otázkách oporou. Pokud se nájemce při konzultaci s pracovníkem domluví, že by uvítal pomoc v komunikaci s nežádanými návštěvami, je vždy důležité, aby došlo i k domluvě na vhodné a přesné formě a podobě intervence pracovníka.

Jednou z možností je společná komunikace nájemce a pracovníka s nežádoucími návštěvami a vyjasnění pravidel pobytu v bytě. V některých projektech se také osvědčila návštěva nezávislých osob dohlížejících na oblast bydlení (může se např. jednat o osobu technika či správce plateb, ale vždy je lepší tyto návštěvy podniknout ve dvou, v některých případech se může zvážit i přítomnost policie), které opět po domluvě s klientem vysvětlí návštěvám jasná pravidla vstupu do bytu a chování v něm. Je důležité, aby přítomnost těchto osob a jejich jednání byly v souladu s přáními klienta. Někteří pronajímatelé nájemce seznámí s pravidlem, že pokud budou nuceni jejich byt navštívit takto třikrát a bude se stále opakovat závažné porušování sousedského soužití (např. nadměrný hluk po 22:00), je vážně ohroženo jejich další setrvání v bytě.

Další možností, která je využívána v některých programech v zahraničí, je dohoda s klientem o sepsání fingovaného vytýkacího dopisu vedoucím týmu podpory. Dopis slouží k převedení odpovědnosti rozhodnutí o ukončení návštěvy z klienta na tým a usnadňuje tak klientovi odmítnutí pobytu návštěvy ve svém domově v případech, kdy on sám na to nemá dostatečné sebevědomí, či odvalu, ale sám chce, aby návštěva byt opustila. Ve vytýkacím dopise je klient napomenut, že kvůli nevhodnému chování osob, které ho navštěvují (nebo dokonce s ním byt obývají, ačkoliv nejsou vedeni v evidenčním listu ani v nájemní smlouvě), je ohroženo jeho setrvání v bydlení. Znění takového dopisu je možné dohodnout společně s nájemcem tak, aby opravdu vedl k tomu, že nežádoucí osoba byt opustí. Klient tedy ví, že i když „výstražný“ dopis je adresovaný jemu, jeho účelem je mu pomoci (slouží mu jako argument pro to, aby návštěva opustila jeho byt). Díky vytýkacímu dopisu může klient návštěvě říct *„je mi to moc líto, ale musíš odejít, lidi z organizace xy mně neustále cepují, že když budu mít tak časté návštěvy, tak mohu přijít o bydlení. Podívej, co už mi poslali za dopis“* apod.

Podobným způsobem v některých programech sociálního bydlení v zahraničí funguje dokument, který mohou klienti použít v případě, že nevítaní návštěvníci ignorují žádosti o opuštění jejich bytu a situaci zlehčují, či se klientovi vysmívají nebo ho osočují ze sobectví. Dokument má velmi formální charakter, je vytištěný na hlavičkovém papíře, je zde uvedené datum a místo vzniku, podpis manažera služby a razítko organizace. Klient má tento dokument v obálce s logem organizace. V textu dokumentu je nájemník formálním a stručným způsobem informován o tom, že vzhledem k opakujícím se stížnostem je organizace, která mu poskytuje bydlení, nucena klienta informovat o tom, že byt smí užívat pouze on a osoby uvedené v nájemní smlouvě a evidenčním listu. V případě, že toto nařízení nedodrží, tak může být z bytu vypovězen. Opět je zde nutné se na všem s klientem domluvit a zdůraznit, že kartička nemá žádnou právní moc a slouží pouze jemu jako argument pro návštěvy, aby opustily jeho byt. U těchto dvou nástrojů je třeba být velice opatrní, v případě, že by se dopis nebo dokumenty dostaly do rukou veřejnosti, která by neznala kontext jejich sepsání a použití, mohlo by dojít k nedorozumění.

Pokud mají nevyžádané návštěvy od bytu vlastní klíče, je dobré přistoupit k výměně zámku.

## Zásady pro soukromé návštěvy<sup>44</sup>

Kanadská konzultační společnost **OrgCode Consulting**, která se věnuje poradenství, vzdělávání a evaluacím pro nestátní a neziskové organizace i pro státní správu v sociálních oblastech, vytvořila nástroj „Zásady pro soukromé návštěvy“, který má pomoci klientům definovat, za jakých podmínek chtějí přijímat návštěvy, kým mohou být navštěvováni, kdy a kdo je zodpovědný za chování hostů v jejich bytě.

Tento nástroj lidé z OrgCode navrhli tak, aby klientům poskytoval možnost vyjádřit se k jejich životní situaci. Vyplývá to z jejich přesvědčení, že klienti by měli být motivováni k tomu, aby převzali zodpovědnost za způsob přijímání svých návštěv. Tento nástroj tedy slouží samotným klientům, aby se nad tématem návštěv zamysleli, uvědomili si možná rizika, která jsou s návštěvami spojena a sami si stanovili zásady pro soukromé návštěvy (tyto zásady mohou samozřejmě v průběhu času revidovat).

**Myšlenky obsažené v tomto dokumentu by měly být představeny během hledání bydlení, diskutovány v průběhu stěhování a dořešeny během prvních dvou domácích návštěv.**

**Během diskusí s klientem o jeho návštěvách by měly padnout tyto otázky:**

- V jaké denní době umožníte přátelům a rodině přijít?
- Je tu někdo, koho nechcete u sebe doma? (I přesto, že byste se s ním setkal kdekoliv jinde.)
- Je někdo, koho pozvete jen v určité dny nebo v určitou dobu?
- Jaká jsou Vaše domácí pravidla? (Např. nekřičet; domů zvat pouze lidi, které znám; chovat se ohleduplně na chodbách; pokud ji znečistím, uklidím ji; sundávat si boty atd.)
- Jak si poradíte s hosty, kteří se vymknou Vaší kontrole?
- Jaká je nejlepší věc na tom, že máte své vlastní místo, kde Vás nemůže nikdo zneužívat?

**Případně je můžete ještě rozšířit o následující otázky:**

- Bude Vám vadit, pokud někdo přijde s přítelem a Vy toho člověka neznáte?
- Pokud host v budově něco poškodí, kdo je za to odpovědný?
- Existují nějaké aktivity, výrazy nebo jiné věci, které ve Vašem bytě nechcete tolerovat?
- Je pro Vás v pořádku, pokud budou chtít lidé dlouhodobě přebývat u Vás doma? Není to proti podmínkám Vašeho pronájmu?
- Pokud budou chtít návštěvy u Vás doma užívat drogy, jak zajistíte to, aby to nevedlo k Vašemu vyhoštění z bytu?
- Je pro Vás v pořádku, pokud si kamarád chce „půjčit“ Váš byt na pár hodin, aby mohl mít rande se svou přítelkyní?
- Pokud se hosté začnou fyzicky napadat (popřípadě Vás napadat), jak na situaci zareagujete, aby to nevedlo ke ztrátě Vašeho bydlení?
- Mohou lidé jíst Vaše jídlo nebo používat Vaše věci?
- Jak se ujistíte, že na Vás nejsou stížnosti kvůli hluku?

44. [Guest Policy Worksheet](#), In: orgcode.com [online].

<b>Jméno:</b> Petr	<b>Verze:</b> 1	<b>Datum:</b> 20. 10. 2020
--------------------	-----------------	----------------------------

## Moje zásady pro soukromé návštěvy

### Návštěvní hodiny:

	PO	ÚT	ST	ČT	PÁ	SO	NE
Hosté jsou vítáni	9-21	9-21	11-21	9-21	Po 9	celý den	
Hosté nejsou vítáni	Po 21	Po 21	Po 21	Po 21			celý den

### Pro tyto lidi dělám výjimky:

Jméno	Mohou mě navštívit...		
Vítek	<input checked="" type="checkbox"/> Vždy	<input type="checkbox"/> Nikdy	<input type="checkbox"/> Pouze
Sofie	<input type="checkbox"/> Vždy	<input type="checkbox"/> Nikdy	<input checked="" type="checkbox"/> Pouze o víkendech
Radek	<input type="checkbox"/> Vždy	<input checked="" type="checkbox"/> Nikdy	<input type="checkbox"/> Pouze
Libor	<input checked="" type="checkbox"/> Vždy	<input type="checkbox"/> Nikdy	<input type="checkbox"/> Pouze

### Toto jsou moje domácí pravidla:

*Žádné drogy v mém bytě! Nevodte lidi, které neznám a nikdo nesmí být u mě doma v mé nepřítomnosti. Hlasitost televize nesmí překročit čtyřcítku, pokud budete hlasitější, je to už příliš.*

### Zde je návod, jak budu řešit situaci, pokud někdo poruší moje domácí pravidla:

*Nejprve jim pravidla zopakují a navrhnou jim, aby přestali nebo odešli. Pokud to nezafunguje, navrhnou, abychom odešli všichni společně. Pokud to stále nefunguje, zavolám správce domu (bezpečnostní službu). Pokud to bude nutné, promluvíím druhý den se svými sousedy či pronajímatelem bytu.*

### Zde jsou důvody, proč je pro mě dodržování zásad pro přijímání návštěv důležité:

*Posledně jsem byl vystěhován z bytu kvůli tomu, že můj kamarád Radek opilý napadl policistu, který přijel kvůli hluku. Nyní vím, že nesu plnou zodpovědnost za to, co moji přátelé v mém bytě dělají.*

## Patologické shromažďování<sup>45</sup>

Patologické shromažďování je duševní nemoc, která se odhadem týká 2 až 5% populace.<sup>46</sup> Často je spojena s jinými duševními obtížemi, s prožitým traumatem a se samotou.<sup>47</sup> U lidí, kteří žili na ulici, či v nevyhovujícím a nejistém bydlení, může souviset i s roky materiálního strádání. V zahraničních publikacích se můžeme dočíst, že hromadění patří mezi časté příčiny ukončení nájemní smlouvy a vystěhování. Patologické shromažďování je tak jedním z faktorů, které přispívají k nárůstu počtu lidí bez domova.

Většina lidí, kteří hromadí, hromadí tajně, se za své chování stydí nebo se bojí reakcí svého okolí. Proto se o něm často dozvídáme skrze sousedské stížnosti. Ačkoliv se hromadění liší od sběratelství a nepořádku, může s nepořádkem a špínou v závažných případech souviset. Sousedí si mohou stěžovat na zápach, či na množící se hlodavce a hmyz. Lidé, kteří hromadí, nehromadí pouze věci, ale mohou hromadit i [zvířata](#)<sup>48</sup>, to může být rovněž důvod k sousedským stížnostem. Byt s mnoha zvířaty může zapáchat nebo zvířata mohou dělat hluk. V domovech hromadících lidí zvířata často žijí v nevyhovujících podmínkách. Většina osob, které patologicky shromažďují, nechce pouštět jiné lidi do svého bytu, proto často neřeší, když se jim rozbije nějaký spotřebič, nebo něco v bytě přestane fungovat (nechtějí pozvat opraváře). Protékající záchod, dřez, odpad, sprchový kout apod. mohou být rovněž příčinou sousedských stížností.

Mezi varovné signály, které poukazují na to, že by někdo mohl mít problém se shromažďováním patří to, že dotyčná osoba: 1. má ve svém domově místnost, kam nikoho nechce pouštět (nebo vás vůbec nebude chtít pustit domů), 2. neustále a dlouho mluví o svých věcech, 3. má problém se předmětů zbavovat, 4. přináší domů příliš často nové věci, 5. má svůj byt natolik přeplněný, že je problém se v něm volně pohybovat, sednout si na židli, využívat kuchyň k vaření nebo koupelnu k hygieně, 5. neumí věci třídit a organizovat a je pro ní náročné o svém majetku rozhodovat.

Jako snadné řešení těchto případů přeplněných bytů by se mohlo zdát vyvezení věcí/odpadu a uklizení bytu. Tento krok by však měl být až poslední možností a přicházet ve chvílích, kdy nahromaděné věci již ohrožují zdraví hromadící osoby nebo jejího okolí (či vedou k ničení cizího majetku). Pro lidi, kteří hromadí, nejsou jejich věci odpad, ale bohatství, ke kterému mají často sentimentální vztah. Jejich věci jim mohou připomínat minulost, jejich blízké, být součástí jejich identity. Mohou v nich vzbuzovat jistotu spojenou s budoucností, že jsou připraveni přežít, nebo někoho potěšit. Mohou je považovat za cenné a krásné. A to i přesto, že většinou přesně neví, co vše vlastní. Při nedobrovolném vyklizení věcí z bytu mohou tito lidé svůj majetek bránit, mohou si ublížit nebo ztratit důvěru vůči těm, kteří se do úklidu pustili. Navíc je zde vysoká míra recidivy a v poměrně velkém množství případů, lidé, kteří shromažďovali, vyčištěné byty opět

45. [Porozumět Hromadění – Povídání o knize Understanding Hoarding od Jo Cooke](#) na YouTube kanálu projektu Podpora sociálního bydlení.

46. [PATOLOGICKÉ SHROMAŽĎOVÁNÍ – dvě kazuistiky a přehled literatury](#), In: cspsychiatr.cz [online].

47. [Zpravodaj sociálního bydlení 1/2021](#) in socialnibydeni.mpsv.cz [online], s. 27-31.

48. [Animal Hoarding](#), In: aspca.org [online].

zaplnili novými věcmi. Stres, který osoby, jenž hromadí zažívají při vyklízení jejich bytu, může jejich tendence k hromadění ještě zvýšit. Tam, kde je vyklízení nutné, se doporučuje provést ho co nejrychleji a bez přílišné okázalosti, aby nedocházelo k další stigmatizaci hromadících klientů.

V zahraničí existují služby,<sup>49</sup> které jsou zaměřené na podporu lidí, kteří patologicky shromažďují. Jejich činnost se skládá většinou ze tří částí: 1. výzkumná (snaží se zjistit co nejvíce informací o lidech, kteří hromadí a ověřují účinnost metod užívaných při práci s těmito lidmi), 2. vzdělávací (snaží se informovat rodinné příslušníky, majitele bytů, policii, hasiče, sociální pracovníky, úředníky a soudce o této duševní nemoci, aby co nejvíce předcházeli nuceným vystěhováním a retraumatizaci osob s tímto onemocněním), 3. podpůrná (dlouhodobá práce s lidmi, kteří hromadí, na tom, aby jejich chování neohrožovalo je, jejich bydlení a sousedy).

Podpora osob, které hromadí, je zpravidla postavena na dvou pilířích: 1. Harm Reduction přístup, 2. kognitivně behaviorální terapie a medikace. Každý klient má svého case managera, který pracuje s ním a jeho podpůrnou sítí. Ale čím dál častěji se používají i jiné druhy terapií nebo psychohygienických praktik (meditace, mindfulness apod.)

Jak bude podpora pro konkrétního člověka vypadat, záleží na několika faktorech. Mezi nejzákladnější patří závažnost situace, která se posuzuje zejména podle toho, do jaké míry je daná osoba schopná si uvědomit a pochopit problematičnost svého chování a dále na tom, jak má dotyčný člověk domov zanesený věcmi (do jaké míry jeho věci omezují standartní funkce bytu – vaření, hygiena, odpočinek). Rovněž špína je ukazatel toho, že problematičnost hromadění je závažnější. Dalšími faktory, které mohou ovlivňovat typ podpory jsou věk<sup>50</sup>, psychické a fyzické zdraví, zdali hromadící člověk žije sám nebo s rodinou<sup>51</sup>, typ a velikost bytu, co hromadí a kde to hromadí, velikost sociální sítě klienta apod.

Na zjištění míry rizika u patologického shromažďování existuje několik psychometrických škál.<sup>52</sup> Pod tímto textem najdete přeložené dvě škály Clutter image rating scale (s. 74) a HOMES® Multi-disciplinary Hoarding Risk Assessment (s. 76), které vám pomohou s nastavením budoucí podpory klienta.

49. Např. [Helping People With Hoarding Live In Healthier Homes](#), In: metrohousingboston.org [online]. Nebo: hoardingdisordersuk.org, helpforhoarders.co.uk

50. [Hoarding: Best Practices Guide](#), In: umassmed.typepad.com [online].

51. [About Children of Hoarders](#), In: childrenofhoarders.com [online].

52. Tíži PS lze objektivizovat pomocí psychometrických škál, které byly vyvinuty pro tuto poruchu za účelem kvantifikace léčebné odpovědi. Jedná se o „Saving Inventory-Revised“ (SI-R) škálu, která obsahuje 23 otázek, které v zásadě zjišťují tři faktory: nadměrné hromadění, nadměrný nepořádek a problém s likvidací věcí.<sup>34</sup> Jednodušší škála „Hoarding Rating Scale-Interview“ (HRS-I) obsahuje otázek pouze pět.<sup>38</sup> Vizualně lze hromadění hodnotit pomocí „Clutter image rating scale“ (CIR) v komparaci s fotkami místností s různým stupněm nahromadění předmětů. Poslední škála „UCLA Hoarding Severity Scale“ (UHSS) posuzuje kromě příznaků PS i další rysy, jako je nerozhodnost, perfekcionismus, odkládání úkolů a rozhodnutí. Odkaz na [PATOLOGICKÉ SHROMAŽĎOVÁNÍ – dvě kazuistiky a přehled literatury](#), In: cpspsychiatr.cz [online].



Pro zmenšení hromadících návyků klientů a zlepšení jejich situace je nejdůležitější práce s motivací<sup>53</sup>, bez ní je jen malá šance na úspěch. Můžete se setkat s tím, že lidé, kteří hromadí, budou odmítat vaši nabídku podpory. Někteří z nich nebudou své chování považovat za problematické, jiní nebudou věřit, že se mohou skutečně změnit. Někdo nebude souhlasit s tím, jakou mu nabízíte podporu při řešení jeho problémů, nebo vám nebude věřit, či se vás bude bát. Proto je práce na motivaci klienta úzce spojena s prací na společném vztahu vzájemné důvěry. Až když vám bude klient důvěřovat, můžete s ním smysluplně hovořit o tom, že změna jeho chování je nejen důležitá, ale také možná. Pracovat s ním na touze po změně, na přesvědčení, že změna je dosažitelná, že má smysl, že je potřebná, že je kvůli ní potřeba plnit některé závazky a podnikat konkrétní kroky. Po navázání vztahu můžete s klientem probírat jaký má život teď a v čem všem by mohl být jiný, kdyby jeho domov nebyl plný věcí nebo zvířat. Jaký život by chtěl a jak mu v tom jeho shromažďování brání. Taková motivace může být spojena s touhou znovunavázat narušené vztahy s rodinou, možnost zvát si domů rodinu a přátele, najít si partnera/ku, nepřijít o bydlení, možnost zlepšit si zdravotní stav, lépe se vyspat, dělat znovu aktivity, které v zaplněném bytě nebyly doposud možné, ušetřit peníze apod. Aby taková motivace vydržela a byla dlouhodobá, tak je třeba postup a cíle nastavovat společně s klientem. Společné cíle musí být realistické a dosažitelné (drobné kroky). Je důležité pracovat i na jiných problémech klienta, které mohou být přednější, než problém se shromažďováním a mohou být příčinou hromadění. Dále je nutné slavit i malé úspěchy, netrestat neúspěchy a je třeba dávat více šancí. Klíčové je rovněž to, aby vaše podpora klienta zplnomocňovala, dodávala mu sebedůvěru, rozvíjela jeho schopnost rozhodování. Proto by podpůrní pracovníci měli být trpěliví, flexibilní, kreativní, vtipní a vzbuzovat v lidech sympatie. Pokud budete podpůrným pracovníkem někoho, kdo hromadí:

- Zkuste si představit, jak byste chtěl, aby někdo jednal s vámi, kdybyste vy byl klient.
- Všímejte si jazyka vašeho klienta, používejte jeho termíny, jak mluví o svých věcech a o jeho shromažďovací vášni.
- Nechte se vést vaším klientem, on je expert na svůj život a na své potřeby. On má činit rozhodnutí.
- Pracujte se silnými stránkami klienta a zdůrazňujte je, povzbuzujte ho.
- Pokuste se, aby se ve vaší spolupráci objevovaly zábavné aktivity.
- Buďte konzistentní.
- Nesudte a nebuďte negativní.
- Nepřesvědčujte a nesnažte se manipulovat klienta, aby dělal to, co vy považujete za správné.
- Nemanipulujte s věcmi klienta bez jeho svolení.
- Uznávejte pocity klienta.

53. Pokud se stanou nedobrovolnými účastníky léčby, je nepravděpodobné, že by z ní měli prospěch. Léčba kompulzivního shromažďování je obtížná a vyžaduje silné odevzdání a vysoký stupeň obětavosti ze strany kompulzivního shromažďovače. Je směřována ke snížení nepořádku, zlepšení se v rozhodování a organizačních/třídících technikách. Používané léčebné intervence se skládají z trénování rozhodování, expozice se zabranou odpovědí, kognitivní restruktury. [Patologické shromažďování](#), In: psychiatriepropraxi.cz [online].

- Nepřebírejte odpovědnost za klientovi neúspěchy.

Postup při řešení problémů se shromažďováním by mohl být následující:

- První návštěva klienta:
  - Pokud se návštěvy obáváte, nejděte na ní sami (ale čím méně lidí, tím lépe). V případě, že se chce návštěvy účastnit i majitel bytu, někdo od hasičů apod., tak si s nimi předem dejte schůzku a vyjasněte si, kdo kdy bude mluvit, vyjasněte si role a nastavte si pravidla návštěvy.
  - Při příchodu ke klientovi mu poděkujte za to, že vás pozval do jeho domova. Požádejte ho, jestli by vás svým bytem neprovedl. Vysvětlete mu, proč tam jste. Návštěva slouží zejména k zhodnocení rizika, zda by se mohl klient v bytě zranit, nebo dojít k nějaké havárii. Tomu chcete společně předcházet.
    - › Jestliže se necítíte v bytě klienta dobře, citlivě mu to sdělte a dejte si schůzku s klientem mimo jeho byt.
  - Ničeho se nedotýkejte a nic nevyhazujte bez klientova souhlasu.
  - Vezměte si s sebou pevné desky, abyste si mohli dělat poznámky i ve stoje, něco k pití, své věci můžete dát do ledvinky, abyste nemuseli baťoh nebo tašku nikde odkládat. Počítejte s tím, že si možná nebudete moci odskočit na toaletu. Můžete si sebou vzít plastové rukavice, respirátor, vlhčené ubrousky, pracovní oblečení apod. Pokud se rozhodnete použít ochranné pomůcky, nejprve to prodiskutujte s klientem.
  - Můžete se klienta zeptat, zdali by mu nevadilo, kdybyste v bytě fotografovali. Fotografie mohou sloužit k tomu, že si zaznamenáme místa a objekty, které jsou nejvíce rizikové. V budoucnu se vám rovněž mohou hodit, abyste s klientem viděli pokrok, který za určitou dobu udělal.
  - Klient se vás může během návštěvy jeho bytu ptát na řadu věcí, snažte se odpovídat přímo a pravdivě. (Nejpravděpodobněji se bude opakovaně ptát, zdali mu chcete vyhodit jeho věci).
  - Během první návštěvy se snažte zjistit závažnost situace a klientovy potřeby. Na základě rozhovoru s klientem a toho, co jste v bytě viděli, vyplňte nějakou z psychometrických škál, která vám s tím pomůže. Nebo nějaký formulář, např. Harm Potential Assessment Form.<sup>54</sup>
  - Po prohlídce bytu si s klientem chvíli promluvte o příjemnějších tématech, než jsou jeho problémy a shromažďování.
- Dohodněte si další setkání, která budou jednou týdně nebo alespoň jednou 14 dní.
- Na dalším setkání společně vytvořte individuální plán (krátkodobé a dlouhodobé cíle, plán na další návštěvu apod.). Proberte nejrizikovější oblasti. Pobavte se o možnostech individuálních nebo skupinových terapií. Pak můžete začít pracovat na nácviku rozhodovacích schopností, organizaci a třídění, zbavování se a nehromadění věcí a postupného uklízení domova a navázat klienta na další služby nebo další specialisty z týmu.

54. [Assessing Harm Potential](#), In: researchgate.net [online].

## Harm Reduction

Přístupu Harm Reduction (minimalizace škod) můžete využít i u těch klientů, jejichž motivace je nižší a méně si uvědomují problematičnost svého chování. Základem tohoto přístupu je zabránit největším rizikům, aniž by muselo dojít k velkým změnám v životě klientů. Klient nemusí přestat hromadit, a i přesto se může jeho situace podstatně zlepšit. Rozdíl mezi snahou co nejrychleji vyklidit zahromaděný byt a přístupem Harm Reduction se dá ilustrovat takto: Pokud by sociální pracovník s klientem usilovali pouze o rychlé vyklizení bytu (což nemusí být dlouhodobé řešení), mohl by se pravděpodobně zeptat: „Proč máte tuto věc?“ (nechcete se jí zbavit?). Sociální pracovník užívající Harm Reduction přístup se zeptá „Proč máte tuto věc právě tady?“ (nechcete ji přemístit někam, kde vám bude méně překážet?).

Před nastavením cílů a způsobů jejich dosažení je nutné zmapovat:

- Co v bytě ohrožuje bezpečnost (hrozba požáru, zhroucení věcí na klienta...)?
- Co v bytě ohrožuje zdraví a komfort (hmyz a škůdci, nepřístupná postel, koupelna, kuchyň)?
- Jaký má hromadění negativní dopad na klientovy vztahy (stížnosti sousedů, hádky v rodině)?
- Jaké je uvědomění si problému a motivaci své chování změnit?
- Jaký je zdravotní a psychický stav klienta?
- Jaké věci klient hromadí, kde je nejčastěji bere a jak je dostává domů?

Na základě těchto informací tým podpory stanoví s klientem cíle (jasné a realistické, u nichž jde zaznamenávat úspěšnost naplňování,) a plán jejich dosažení, např. přeuspořádat věci v bytě tak, aby kolem topení, kamen, sporáku vznikl volný a uklizený prostor. Přeskupit věci tak, aby neblokovaly okna a dveře. Uklidit stůl v kuchyni, aby vzniklo místo pro třídění věcí. Uspořádat věci tak, aby byla úniková cesta z bytu. Vyhodit zkažené jídlo a odpadky, které by mohly být obživou pro škůdce. Naučit se pár věcí vyřadit a vyhodit, nebo darovat někomu jinému. Oddělit důležité dokumenty od těch méně důležitých a zřídít pro ně složku. Zajistit dovoz jídla (klienti, co mají kuchyni plnou věcí mohou trpět podvýživou). Zajistit opravu sprchy nebo záchodu. Tyto cíle by měly být flexibilní a měnit se podle situace klienta, je dobré si je společně sepsat, aby si je klient mohl připomínat a při návštěvách s klientem pracovat na tom, aby se na ně více soustředil (lidé s patologickým shromažďováním, kteří patologicky shromažďují, mívají problémy s koncentrací.). Pokud klienti nejsou motivovaní a nedaří se s nimi žádný cíl stanovit, je důležité s nimi nejdříve řešit uvědomění si problematičnosti stavu jejich bytu, rizika, která jsou s tím spojená a pracovat na jejich motivaci. Motivace může být negativní (hrozí ztráta bydlení, hrozí požár, hrozí vám zranění) i pozitivní (zlepší se váš zdravotní stav, budete si moct uvařit, vykoupat se, pozvat si návštěvu, pohodlně se vyspíte apod.)

## Využití prvků Kognitivně behaviorální terapie

Léčba pomocí Kognitivně behaviorální terapie se skládá ze čtyř základních témat<sup>55</sup>:

1. Vzdělání o shromažďování
2. Zlepšování schopnosti se sám rozhodovat
3. Zlepšení schopnosti organizovat a třídít své věci
4. Přerámování problematických přesvědčení

Tato témata se mohou probírat na individuální či skupinové terapii nebo se reflektují během nácviků přímo u klientů doma. Klientům se zadávají domácí úkoly na další setkání, které se pak společně reflektují. Bylo by vhodné, aby prvky KBT využívali pracovníci, kteří jsou v tomto přístupu vzdělaní a mají terapeutický výcvik, nebo kteří své kroky s takto vzdělaným člověkem pravidelně konzultují.

### Příklady nácviku s terapeutem:

*Jak se naučit třídít a vyřazovat věci.*

Skupinová terapie: Klienti přinesou tašku nebo krabici, v které je pár věcí z jejich domova. Jsou vyzváni, aby jednu z jejich věcí umístili na stůl uprostřed místnosti. Věci na tomto stole nejsou ještě vyřazené, ale už ani nejsou plně ve vlastnictví jejich majitelů. V tomto cvičení klienti reflektují, jaké pocity a emoce v nich rozhodnutí o vyřazení jedné jejich věci, vyvolává. Pak všichni znovu zváží, jestli vybrali vhodně objekt k vyřazení. Terapeut sleduje reakce klientů a skupina se vzájemně podporuje. V tomto cvičení jde zejména o to, aby si klienti a terapeut uvědomili, na jakých přesvědčeních je založena jejich snížená schopnost se věcí vzdávat. Čeho se klienti obávají, když vyřazují své věci, jak silný je jejich strach, jak se svým strachem pracují apod.

*Jak omezit své hromadící návyky:*

Skupinová terapie: Každý si představí místo nebo situaci, kde nejčastěji získávají nové předměty, které si pak nosí domů. Popíše, jak se cítí, když věc, kterou chce, vidí. Jak moc ji chce a následně se pokusí představit si, že si danou věc jen prohlídne, ale nezíská ji a nechá ji na místě. Tyto situace pak mohou klienti společně sehrávat a cvičit schopnost odejít bez chtěného předmětu. Následuje reflexe, jak se při tom cítí a jaké jsou výhody a nevýhody toho, když danou věc nezískají. Jako domácí úkol si pak klienti vyzkouší zajít na místo, kde věci získávají a nic si z toho místa neodnést.

*Při individuálních sezeních můžete s klientem probrat tyto otázky:*

Skutečně tuto věc potřebujete? Jaký je rozdíl mezi potřebovat a chtít? Vyjasněte si, co znamená potřebovat, jaký je rozdíl mezi potřebnou a krásnou věcí. Jak je daná věc pro vás důležitá? Když si dané věci zbavíte, co vám to může přinést a co vám to sebere?

55. [Cognitive and Behavioral Treatment of Compulsive Hoarding](https://www.researchgate.net/publication/321111111), In: researchgate.net [online].

Kolikrát danou věc máte? Potřebujete ji mít vícekrát? Není prošlá nebo rozbitá?

Potřebujete danou věc vy? Je nutné sbírat věci, které nepotřebujete, ale mohl by je potřebovat někdo jiný? Nechcete danou věc darovat do charity nebo recyklovat?

Máte nějaký konkrétní úmysl, co s danou věcí chcete dělat?

Myslíte si, že danou věc užijete v nějaké dohledné době? Kdy naposledy jste danou věc použil?

Zvládl byste uplatňovat pravidlo, že za každou věc, kterou domů přinesete, jednu věc z domova vyhodíte?

Během nácviku rozhodování, třídění a vyřazování si nastavujte jasná pravidla, podle kterých budete věci třídit (např. všechny věci, které neoblečete, tak vyřadíme, noviny starší, než tři měsíce vyřadíme). Tyto činnosti mohou být náročné, nepřepínejte se s klientem a z počátku klidně věnujte práci klidně jen 15 minut (můžete si nastavit i kuchyňskou minutku nebo odpočet na mobilu). Před prací můžete vyzkoušet techniky mindfulness. Slavte úspěchy.

Případy, kdy lidé hromadí, nejsou palčivou otázkou pouze pro samotné domácnosti, jejich okolí a sociální pracovníky, ale hromadící návyky mají vliv také na majitele bytů. Za inspirativním příkladem se můžeme podívat do správcovské firmy nemovitostí Metropolitan Boston Housing Partnership (MBHP) ve městě Boston. Jelikož ani pro samotnou správcovskou firmu nebylo časté ukončování nájemních smluv finančně, logisticky ani z pohledu sousedských vztahů výhodné, rozhodla se situaci řešit. Po prvních neúspěšných pokusech s okamžitým vyklizením věcí v domě shromažďujících nájemců se zaměstnanci firmy rozhodli oslovit bostonskou univerzitu sociální práce, se kterou navázali spolupráci a začali v práci s lidmi, kteří hromadí, pilotovat přístup Harm Reduction. Spolupráce se postupně rozrůstala a do práce s domácnostmi, ve kterých některý člověk hromadí, byli zapojeni i odborníci z oblasti duševního zdraví.

Kromě samotné práce sociálních pracovníků a dalších expertů je zde však tím nejinspirativnějším úzká spolupráce mezi jednotlivými subjekty, nevyjímaje samotnou správu domů. Správa domů oslovila příslušné odborníky, kteří klienty podporují, ale zároveň se tím nezřekla své zodpovědnosti, a i nadále vstupuje do potřebných případů jako subjekt, který zodpovídá za dodržování pravidel nájemního vztahu a sousedského soužití. To vše ovšem dělá se znalostí přístupu Harm Reduction, který tým podpory v práci s lidmi, kteří hromadí, využívá a drží se předem stanoveného postupu.

Ponaučení, které nám bostonský příklad nabízí je, že je dobré mít navázanou spolupráci nejen mezi sociální službou a dalšími odborníky, ale také s majiteli bytů, jejichž cílem nemá být vyklizený byt, ale takový stav domácnosti, který neohrožuje jak domácnost samotnou, tak její okolí.

# KOMUNIKACE, PARTICIPACE A ZAPOJENÍ SOUSEDSTVÍ A TŘETÍCH STRAN DO PŘEDCHÁZENÍ A ŘEŠENÍ SOUSEDSKÝCH STÍŽNOSTÍ

Napříč celou touto publikací akcentujeme rozmanitost. Rozmanitost cílových skupin sociálního bydlení, rozmanitost jednotlivých domů, kde jsou sociální byty, rozmanitost lidí a jejich problémů. Tato pestrost se odráží i v tom, jaké problémy v soužití mohou vznikat a jak se později řeší. Proto řešení nastalých problémů musí být kreativní a reagovat na lokální kontext. Snaha o vytváření spokojených sousedství, či přímo sousedských komunit by měla být spojena s učením se soužití v různorodosti a se zlepšováním komunikace mezi lidmi, kteří sdílejí společný prostor. Jistá míra diverzity by měla být cílem sociálního bydlení, které by nemělo být koncentrované a nemělo by vytvářet segregované lokality, protože „*vysoká prostorová koncentrace chudého a sociálně vyloučeného obyvatelstva vede k vytvoření sociálního prostředí, které postrádá instituce, role a hodnoty potřebné k úspěchu ve společnosti. Sociální prostředí ghetta omezuje sociální mobilitu jedinců a domácností, jejich životní šance, má vliv na dosaženou úroveň vzdělání a na schopnosti i vůli začlenit se do většinové společnosti.*“<sup>56</sup> Proto destigmatizace různých cílových skupin sociálního bydlení může být chápána jako prevence sousedských stížností. Aby k této destigmagtizaci mohlo dojít, je důležité, aby se lidé z odlišných skupin vzájemně potkávali, komunikovali mezi sebou, činili společná rozhodnutí a měli společně vliv na utváření prostředí ve kterém žijí. A ačkoliv se na mnoha místech v ČR význam sousedství spíše vytrácí a často nemůžeme mluvit o sousedských komunitách, myslíme si, že práce se sousedstvím by měla být důležitou součástí sociálního bydlení. V této kapitole Vám představíme, jak lze využít facilitaci a práci se sousedstvím jako preventivního nástroje proti sousedským stížnostem, nebo jak lze práci se sousedstvím a mediaci využít k úspěšnému řešení stížností.

Základním principem všech těchto přístupů a metod je vytvořit partnerskou platformu, ve které mají všichni stejné rozhodovací pravomoci, jejich slova mají stejnou váhu a je jim stejně nasloucháno. Facilitátor, mediátor nebo komunitní pracovník jsou lidé, kteří jsou nezainteresovaní v daném problému, což z nich činí neutrální aktéry, kteří dohlíží, aby všichni aktéři spolupracovali a společně hledali řešení a definovali kroky k jejich naplnění. Dohlíží na partnerství a rovnost zúčastněných aktérů (všem dává prostor, který potřebují, dohlíží, aby všichni mluvili jazykem, kterému ostatní rozumí, naslouchá, parafrázuje, co kdo řekne a tím ověřuje, že všichni rozumí daným výroky stejně, snaží se moderovat diskusi tak, aby nebyla osobní, netýkala se konkrétních lidí, ale byla o potřebách a problémech, které je třeba vyřešit, namísto otázek proč, klade otázky jak). Vytvoření partnerské platformy, kde nikdo nezneužívá své autority a síly, je důležitou motivací se takových setkání účastnit. Pokud lidé nebudou přesvědčeni o tom, že svou účastí na setkání mohou něco změnit, a že jejich hlas bude vyslyšen, nebudou mít důvod se takového setkání účastnit. K motivaci se setkání účastnit značně přispívá i informovanost

56. Sýkora, [Rezidenční segregace](#) [online], s. 33.

všech aktérů. Musí vědět, jaké jiné možnosti řešení problémů existují. Jaké jsou výhody a nevýhody jednotlivých řešení. V čem facilitace a mediace spočívá, jak probíhá, kdo na ní je pozván, jaká jsou pravidla setkání apod. Facilitace i mediace je vhodné pravidelně opakovat, začínat setkání tím, co se povedlo a až pak přejít k věcem, které se nedaří. Výstupem takovýchto setkání by měly být realizovatelné cíle, dohoda na tom, kdo co a do kdy udělá a popřípadě, co se bude dít v případě, kdy někdo nedodrží zakázku, na které se předtím domluvil apod. Komunity musí zažít úspěch, aby byly motivovány ve své činnosti pokračovat.

## Práce se sousedstvím<sup>57</sup>

Bydlet často znamená žít v sousedství, žít v unikátním společenství lidí. Vybudování pocitu domova bývá rovněž spjata s pocitem, že je člověk tímto společenstvím přijímán a cítí se v něm bezpečně. Se svými sousedy můžete sdílet zdi bytu, společné prostory domu a jeho okolí, cestu výtahem, lavičku před domem. Sousedy a sdílené okolí domu tak nikdy nemůžeme od bydlení zcela oddělit. Jsme proto rádi, že existují příklady dobré praxe ze zahraničí, kde týmy sociálního bydlení nepracují pouze se zabydlenými domácnostmi, ale s celým prostředím, ve kterém si noví nájemci budují své domovy. Příklady z praxe, ve kterých je práce se sousedstvím neoddělitelnou součástí sociální práce v sociálním bydlení, můžeme najít například v Rakousku a ve Finsku. Nyní Vám stručně představíme praxi z vídeňské organizace Wohnpartner a také Vám předkládáme text, který pro nás připravila finská organizace Y-Säätiö Foundation.

Vídeň je proslulá systémem sociálního bydlení, který nemá jinde ve světě obdoby. Vídeňský systém se opírá o mohutnou bytovou výstavbu, která byla zahájena již na počátku 20. století v reakci na populační nárůst a s tím se pojící zhoršující životní podmínky obyvatel města. Díky dlouholeté tradici sociálního bydlení se tak Vídeň může chlubit tím, že 60 % populace města žije v podporovaném bydlení<sup>58</sup>. Těchto téměř 100 let zkušeností se městu zúročilo nejen v bohaté bytové výstavbě, ale také v oblasti sociální práce a práce s komunitou. Ukázkový příklad práce s komunitní integrací můžeme najít u společnosti Wohnpartner, která ve své publikaci *Facilitating healthy communities*<sup>59</sup> představuje základní principy práce v oblasti komunitní integrace a konkrétní možnosti jejího využití v sociálním bydlení. Organizace Wohnpartner disponuje okolo 150 sociálními pracovníky a mediátory, kteří v komunitách pracují každý den a vytvářejí prostor pro participaci a dialog mezi všemi lidmi v sousedství.

Práce v sousedství se využívá jak pro případy řešení konfliktů, ke kterým může během soužití dojít, ale zejména k předcházení tomu, aby konflikty vznikaly. Pracovníci organizace jsou vyškoleni v tom, aby pozorně sledovali okolí a zájmy nejen nájemců sociálních bytů, ale také ostatních obyvatel domu. Přičemž je nutné si uvědomit, že tyto zájmy mohou být často i skryté či v rozporu se zájmy nájemců sociálních bytů. A právě díky hlubokým znalostem sousedství může pracovník v komunitě pracovat citlivým způsobem a volit přiléhavé metody práce.

57. Se sousedstvím se dá pracovat i pomocí nástrojů komunitní práce. Komunitní práci a participaci v ČR se věnují publikace ASZ: *Metodika komunitní práce* (2021), *Příručka dobré praxe – komunitní práce* (2021) a *Metodika sociální participace* (2021), vše dostupné [online] na [www.socialni-zaclenovani.cz](http://www.socialni-zaclenovani.cz). Dále doporučujeme navštívit stránky [www.participativnimetody.cz](http://www.participativnimetody.cz).

58. Jedná se o byty v majetku města, které jsou pronajímány se sníženým nájemným. Jedná se o sociální i dostupné byty.

59. Příručka společnosti Wohnpartner s názvem *Perspektiven, Facilitating healthy communities* [online]

Komunitní pracovníci Wohnpartner usilují o zapojení nových nájemců i rezidentů do susedské komunity. Klíčovým principem práce v susedství je zplnomocňování. Ve středu zájmu řešení krizových situací nebo komunitní integrace stojí vždy klient (nájemce sociálního bytu) sám. Posilování vlastních schopností klientů a hledání jejich vlastních řešení stojí vždy v popředí sociální práce. Základním pracovním nástrojem pracovníků je aktivní naslouchání, kladení otevřených otázek, aktivní dialog, dotazování, pozorování, kulaté stoly, diskuzní setkání, workshopy atd. Všechny tyto metody mají otevřený konec, to znamená, že do procesu pracovník vchází bez očekávání z výsledku. Pracovník je zde v roli moderátora, který nabízí k využití své metody, kterými účastníky provází, a kterými účastníci mohou dosáhnout jejich vlastních cílů.

Wohnpartner v práci se susedstvím využívá řadu nástrojů, přičemž Vám nyní představíme některé, které bychom Vám doporučili vyzkoušet i v práci s Vašimi klienty v našem českém prostředí.

Prvním takovým nástrojem je dobrovolnictví „starousedlíků“. Jak sami ve Wohnpartner tvrdí, je to právě dobrovolnictví, které ze susedů tvoří jednu komunitu. Tím, že mají komunitní pracovníci díky pozorování a rozhovorům dobré znalosti o složení obyvatel domu, mohou je vhodně propojovat. Ve Vídni pracují například s těmito typy dobrovolnických činností: kurzy vaření, doučování, či pomoc s hlídáním dětí staršími obyvateli domu mladým rodinám, které mezitím seniorům nakoupí.

Dlouhodobá a osvědčená praxe v oblasti dobrovolnictví je zapojení tzv. **důvěrníků**. Důvěrníkem bývá aktivní obyvatel domu, který je v úzkém kontaktu se správou nemovitostí a pravidelně dostává informace a příležitosti hovořit se správou nemovitostí o obavách a přáních obyvatel.

Pro Wohnpartner jsou tito aktivní obyvatelé velmi důležití, protože znají mnoho lidí v susedství. Práce důvěrníka je v susedství vysoce ceněna a vyžaduje komunikační dovednosti. Wohnpartner proto v případě potřeby důvěrníky zaškolí a poskytuje jim rady ohledně všech otázek, které s tímto úkolem souvisejí.

Poslední formou dobrovolnické pomoci je formát s názvem „Vítej susede“, ve kterém lidé, kteří již v susedství žijí dlouho, znají dobře obyvatele a problémy domu, přebírají roli tzv. „přátelské osoby“ pro nové nájemce. Vyprávějí například o historii susedství, tipech pro danou oblast (rekreace, sport, dětská hřiště), ale také o nepsaných pravidlech domu. Přátelská osoba má velice otevřený a vstřícný přístup, což novým obyvatelům pomáhá v tom, aby se brzy začlenili do komunity domu a cítili se v ní pohodlně.

Druhým nástrojem, který bychom rádi představili, je peer mediace. Peer mediace je koncept, při kterém je mediátorem osoba se zkušeností (osoba, která prožila posobnou situaci, kterou řeší i zainteresované strany konfliktu). Tento koncept se využívá zejména ve školách, kde je peer mediátorem dítě. Peer mediace je součástí preventivní práce, pomáhá zúčastněným budovat kompetence při řešení konfliktů. Mediátoři organizace Wohnpartner spolupracují se školami v městských bytových komplexech a v jejich okolí a školí děti a mladé lidi, aby se stali mediátory ve školách. Ti pak samostatně vedou mediace na těchto školách.

Tento typ řešení konfliktů se ve Vídni velice osvědčil a chválí si jej i školy samotné. Z těchto důvodů a z důvodu, že hlavním principem práce se susedstvím ve Vídni je zplnomocňování všech stran, včetně klientů sociálního bydlení, Wohnpartner plánuje rozšířit výcvik peer mediace i na další cílové skupiny, kromě dětí.



Pokud v podporovaném bydlení dojde k podání stížnosti, je pro Wohnpartner důležité se se stěžovatelem sejit k osobnímu rozhovoru. Pomocí rozhovoru se pracovníci snaží zjistit samotnou příčinu stížnosti, co stěžovateli opravdu vadí, co mu pobyt v komunitě znepríjemňuje. Při komunikaci se stěžovatelem je důležité mu aktivně naslouchat, věnovat mu prostor a brát ho vážně. Cílem rozhovoru je dostat se k jádru problému a zjistit pravou příčinu nespokojenosti. Pokud bude z rozhovoru zřejmé, že důvodem stížnosti je etnicita, náboženské přesvědčení atd. někoho z nájemců, spolupráce se stěžovatelem je ukončena a stížnost je vyhodnocena jako neoprávněná.

Jelikož se pracovní strategie Wohnpartner zaměřuje více na respektování pravidel chování v sousedství spíše než na změnu názorů a postojů jednotlivých obyvatel – je v popředí místo práce s jednotlivcem práce s celým okolím. Práce se stížností se pak zaměřuje na celou komunitu, nejen na ty, na které je stížnost podaná, čímž se podporuje snaha komunitu aktivizovat. Wohnpartner proto upřednostňuje před individuálními setkáními skupinová setkání.<sup>60</sup> Pro skupinová setkání je často využívána metoda facilitace restorative circle, která je v zahraničí využívána zejména ve školství. Pro tuto metodu je mimo jiné důležité, že nikdo ze zúčastněných do setkání nevstupuje s jakoukoliv připsanou rolí, na setkáních se v dialogu setkává komunita, nikoliv „stěžovatel“ a ten „na koho je stěžováno“<sup>61</sup>.

Poslední metodou, kterou bychom v rychlosti rádi zmínili, je pořádání společných událostí, jakými jsou například čtenářské a divadelní kluby, taneční, šachové turnaje, workshopy, ženská kavárna, rapová uskupení atd. Pro jejich pořádání je vhodné poskytnout za Vaší organizaci prostory, ale volbu programu a jeho organizaci je dobré ponechat na komunitě samotné. Wohnpartner dále klade důraz nejen na vztahy v sousedství, ale také na podobu sousedství samotného. Ve Vídni totiž vycházejí z myšlenky, že se lidé musí ve svém sousedství cítit příjemně a bezpečně, a že v takovém prostředí jsou lidé společensky aktivní.

## Sousedská setkání a sousedské procházky (dobrá praxe z Finska)

(zpracovali **Juha Kahila**, hlavní koordinátor národní sítě rozvoje přístupu Housing First/ Y-Foundation a **Juha Soivio**, koordinátor národní sítě rozvoje přístupu Housing First/ Y-Foundation. Praxe, kterou v textu popisují, pochází ze sociálních domů, kde jsou zabydleni klienti Housing First, ale podle jejich zkušeností je tato praxe přenositelná i do jiných typů sousedství a služeb)

60. [Conflict narratives and conflict handling strategies in intercultural contexts: Reflections from an action research project based on restorative praxis](#), [online]

61. Jako příklad z vídeňské praxe můžeme uvést spor týkající se pravidel v domě, která udávala, že v prádelně není možné čistit koberce. Do domu se ovšem přistěhovala paní, pro kterou bylo důležité své koberce pravidelně čistit, ale neměla k dispozici prostor, kde by k čištění mohlo docházet. Pracovníci klientky se v tomto případě nezaměřovali na to, aby se smířila s tím, že si nyní nemá koberce kde čistit, ale svolala se schůze místní komunity, která společně vymyslela to, že pro čištění koberců a dalších předmětů upraví místnost ve společných prostorách, která dosud nebyla využívána. Pomocí aktivizace a zapojení celé skupiny tak nedocházelo ze strany nové nájemnice k porušování pravidel domu a zároveň nebyla nikým nucena ke změně svého jednání.

**Sousedská setkání** jsou prostředkem, který umožňuje začít a zároveň prohlubovat dialog mezi sousedy. Skrze tento dialog dochází k budování pocitu bezpečného sousedství. Realizátoři Housing First programu organizují sousedská setkání dvakrát až čtyřikrát do roka v závislosti na situaci v daném domě. První sousedskou schůzku je třeba plánovat s dostatečným předstihem, a to nejlépe jeden až dva roky před tím, než se do daného domu nastěhují klienti Housing First (sociálního bydlení). V praxi to vypadá tak, že poskytovatel služby rozešle pozvánku na společné setkání všem lidem a důležitým aktérům v sousedství. Doporučují se pozvat i zástupci policie a místní samosprávy. Účelem tohoto prvního setkání je poskytnout co nejvíce informací o chystané službě (a o HF nebo sociálním bydlení obecně) a vyslechnout obavy a komentáře sousedů. Tato diskuse by měla vést ke společnému chápání situace a možných rizik. Sousedské setkání slouží rovněž jako fórum sousedů, poskytovatelů služby, zástupců obce a policie, na kterém mohou hledat společná řešení. Přítomnost policie a zástupců obce podle zkušeností z Finska prohlubuje atmosféru otevřenosti a vzájemné důvěry (což v ČR nemusí platit). Cílem těchto setkání je ukázat, že se problémy komunity berou vážně a že daná služba chce být aktivní ve spoluvytváření bezpečného a komunitního života v sousedství.

Řešení možných problémů, jakými jsou například narušování klidného soužití, jsou pouze jedním z aspektů sousedských schůzek. Stejně tak důležitým aspektem je i to, že se sousedé setkávají tváří v tvář, poznávají jeden druhého. Tyto interakce v komunitě vedou ke snižování strachu a obav a posilují pocit bezpečí v sousedství. Kromě toho, že schůzky pomáhají řešit problémy a rozptýlovat obavy sousedů, také usnadňují sociální integraci nájemců sociálních bytů. Sousedské schůzky se dají využít i jako prostředek k hledání společných zájmů a aktivit mezi jejich účastníky. Skrze ně může docházet k propojování sousedů za účelem společného trávení volného času (mohou se stát nástrojem prevence pocitů osamělosti u klientů sociálního bydlení).

**Sousedské procházky** jsou rovněž pořádány organizací, která v dané lokalitě zřizuje sociální byty nebo poskytuje podporu v sociálním bydlení. V praxi to vypadá tak, že jeden až dva zaměstnanci dané organizace společně s jedním až čtyřmi nájemci utvoří skupinu, která (obvykle dvakrát až třikrát týdně nebo dokonce denně) chodí po sousedství a navštěvuje místní podniky a organizace, aby lidi v nich pozdravila a vyměnila si s nimi novinky. Během této procházky skupina sbírá odpadky, použité jehly a uklízí okolí. V případě, že si skupina všimne nějakého nevhodného chování, či konfliktu, může zasáhnout nebo poskytnout případné rady. Smyslem těchto procházek je aktivně a pozitivně se zapojit do fungování a života komunity. Procházky vytvářejí pocit sounáležitosti a bezpečí, protože jsou založeny na každodenní interakci v komunitě. Účastníci vycházky mají na sobě specifické oblečení, aby je každý mohl jednoduše rozpoznat a viděl, že jejich aktivity mají pozitivní dopad na komunitní život.

**Sousedský telefon.** Dále se také osvědčilo, když služba poskytující sociální bydlení má telefonní linku, na kterou mohou sousedé zavolat v případě, že jsou s něčím nespokojeni, něčeho se obávají nebo chtějí něco okomentovat. Taková možnost zvyšuje důvěryhodnost a viditelnost služby v dané komunitě. Taková služba není nutnou součástí sousedských vycházek, ale podobně jako ony naznačuje sousedům, že služba sociálního bydlení je otevřená veřejnosti a v případě, že vznikne nějaký problém, tak se snaží reagovat co nejrychleji.

## Facilitace jako nástroj prevence konfliktů v komunitě

(zpracoval **Martin Nawrath**, facilitátor, konzultant, terapeut, lektor)

*Myslím, že pro náš život v současnosti je naprosto nezbytné mít společenství tam, kde skutečně žijeme. Jistě, můžeme mít drahé přátele, kteří žijí na Barmě nebo v Brazílii. Ale stačí to? Na zachování světa? Určitě ne. Myslím, že na udržování světa je potřeba pravidelně sloužit jinému typu lokálního společenství. A to je velmi nepříjemná, těžká věc, skoro nesnesitelná, když si člověk uvědomí, kolik by toho měl udělat – ne pro starého přítele někde daleko, ale pro lidi od vedle. James Hillman*

Jedním z nástrojů, jak preventivně předcházet konfliktům v komunitě, je facilitace. Facilitace je způsob cíleného vedení diskuze, který má za cíl dosáhnout společné dohody, konsensu, který je založen na společném pochopení potřeb a názorů všech aktérů diskuze. Existuje řada **facilitačních technik**, jejich využívání závisí na zkušenostech a dovednostech facilitátora, osoby, která celý proces skupinového dialogu připravuje a vede.

V kontextu sousedských vztahů je důležitý rámec, ve kterém může skupinový dialog proběhnout. Žádná intervence do komunity, sousedství, nepřichází do nepopsaného pole a musí mít jasný cíl, načasování a návaznost. Nabízí se několik úrovní, jak o možné intervenci ve formě facilitované diskuze uvažovat.

### Facilitace jako součást strategického plánování

První úrovní dialogu ve městě a o městě je bezesporu strategické plánování. Většina měst má, připravuje nebo aktualizuje strategické plány rozvoje (program rozvoje obce), které by měly sloužit jako střednědobý plán kroků potřebných pro zvyšování kvality života. Součástí takového plánu je vždy jak oblast bydlení, tak oblast sociální péče. První úrovní, kde je tedy možné preventivně zasahovat, **přicházet s tématem nedostatku bydlení** nebo **téma sociálně patologických jevů**, je téma strategického plánu. Již zde by mělo být jasně pojmenováno, jak závažný problém téma bydlení a bydlení sociálně vyloučených skupin v daném městě je a jakými nástroji jej bude město řešit. Propisuje-li se pak strategický plán do plánů akčních a rovněž do opatření rozpočtových, měl by obsahovat nástroje prevence, o které se může komunitní práce opřít v konkrétním území, lokalitě, komunitě apod. Částečně se řešení bydlení a sociálního bydlení pochopitelně musí objevit i v územním plánu (vyloučené lokality, lokality s nedostatkem dostupného bydlení apod). Častým problémem měst bývá to, že územní a strategický plán není provázán, není promítnut do konkrétních opatření a nejsou tak alokovány potřebné zdroje. **Facilitaci** je v tomto smyslu možno chápat jako **nástroj otevřené diskuze** (nebojí se na problémy ptát a pojmenovávat je) a důsledného pojmenování problémů a konkrétních kroků k jejich řešení.

Jako velmi **dobrý příklad strategického plánování** měst lze uvést příklad Ostravy (<https://fajnova.cz>).

### Facilitace jako nástroj komunitního plánování

O stupeň níže, tedy blíže každodenní praxi, je pak komunitní plánování. A může jít jak **o komunitní plánování sociálních služeb**, což je opět proces a nástroj, který má řada měst k dispozici, nebo o komunitní plánování v oblasti bydlení, včetně plánování veřejných prostranství. I v těchto plánech by měla zřetelně vystoupit míra závažnosti

tématu sociálního bydlení (kvantitativně, kvalitativně i územně).

### **Facilitace jako nástroj podpory participativních procesů**

V obou zmíněných příkladech je facilitace chápána jako dovednost nutná pro vedení skupinového dialogu, což je pochopitelně nějaký typ participativního procesu. Ten může mít různé podoby otevřenosti (podílu moci participantů na rozhodnutí o konečném výsledku) i jejich typu (od úředníků jednotlivých odborů, přes zástupce městských institucí, příspěvkových, neziskových a vzdělávacích institucí, zástupce poskytovatelů sociálních služeb, majitele nemovitostí, až po řadové občany, obyvatele města nebo relevantní lokality/komunity). Aktuálně probíhá i když zatím v online formátu **participativní příprava strategie** města Jihlavy (<https://jihlava.cz/proberemeji>)

### **Participace a její účastníci**

V kontextu hlavního tématu této publikace je vhodné na tomto místě zmínit téma účastníků diskuze. Na rozdíl od mediace, kde je velmi obtížné zahrnout do výsledné dohody osoby se závislostmi nebo duševním onemocněním, měly by participativní procesy zahrnout i tyto osoby. Konkrétní nastavení členů facilitované skupiny samozřejmě záleží na projednávaném tématu (viz níže). Aby byly potřeby závislých či duševně nemocných občanů zahrnuty do plánu, mohou své potřeby formulovat samy nebo za účasti a asistence relevantních odborníků (psychoterapeut, psychiatr, sociální pracovník apod.). Často tuto roli zprostředkovatele hrají i neziskové organizace, které mají zkušenosti s prací s klienty a mají jejich důvěru.

### **Facilitace jako nástroj vedení skupinové diskuze**

Popisujeme-li výše facilitaci jako nástroj systémového plánování na úrovni města, děláme to proto, že nefungují-li plánovací procesy, tedy facilitace na této úrovni, stěžuje nám to vždy jakoukoliv facilitaci na úrovni řešení konkrétního tématu, které ještě nemusí mít povahu konfliktu. Důsledná facilitace velmi konkrétního tématu komunity (například plánování revitalizace veřejného prostranství) nám pak může odhalit řadu systémových opatření, která byla opomenuta na vyšší úrovni plánování a řízení města (nezřídka se při řešení veřejných prostor objeví téma nevhodného využívání prostoru ze strany některých skupin jako jsou lidé bez domova, ale třeba i náctiletí).

### **Základní principy facilitace**

Ať už se facilitátor ocitne na kterékoliv úrovni řešení problémů komunity, více méně vždy používá dovednosti a postupy, které mají podobný charakter. Jedná se jak o fázi přípravy, která je nesmírně důležitá pro nastavení efektivní podoby setkání, tak o nástroje používané při samotné facilitaci.

### **Co musí facilitátor vědět před akcí (příprava)<sup>62</sup>:**

#### **1. Téma, problém, rozsah, kontext**

- **Téma:** Předcházení sousedským stížnostem.
- **Problém:** V předchozím bydlení nebyla osmičlenné rodině prodloužena

62. Příklad, na kterém ilustrujeme jednotlivé body toho, co musí facilitátor vědět před akcí, je smyšlený.

nájemní smlouva, protože na rodinu chodily opakované stížnosti. Na rodinu si stěžovali sousedé, kteří bydleli pod nimi. Stížnosti byly zejména na hluk, který rodina produkovala ve svém bytě (hádky, hlasité dětské hry), ale i ve společných prostorách domu a v jeho těsné blízkosti. Mnohočlenná rodina se rozhodla, že chce těmto obtížím v novém bydlení předcházet.

- **Rozsah:** Jedno setkání. V případě zájmu obyvatel domu opakovaná facilitovaná setkání.
- **Kontext:** Mnohočetná rodina je romského etnika a stěhuje se do bytu v panelovém domě na sídlišti. Ve vchodě bydlí více neromských rodin s dětmi, několik mladých jednotlivců a jeden starší manželský pár. Tento pár si v minulosti opakovaně stěžoval na to, že jsou ve společných prostorách odložené kočárky a často nejsou uzamčené vchodové dveře do domu. Jedna z rodin vyjádřila obavy z toho, že se k nim do vchodu má nastěhovat početná romská rodina.

## 2. Kdo je zadavatel facilitovaného setkání – jeho očekávání, potřeby, možnosti, kapacity

- **Zadavatel:** Město nebo nezisková organizace, která podporuje matku od rodiny.
- **Očekávání:** Vyvarovat se předchozí zkušenosti a vyhnout se sousedským sporům. Seznámit se se sousedy, zjistit, jaké jsou zvyklosti v daném vchodě, nastavení vzájemné komunikace v případě nespokojenosti mezi nájemníky.
- **Potřeby:** Vytvořit bezpečné prostředí, ve kterém budou všichni aktéři schopni vést diskusi a budovat prostor pro vzájemný respekt.
- **Možnosti:** Zajištění místnosti, pomůcek, facilitátora.
- **Kapacity:** Možnost financovat určitý počet setkání.

## 3. Typ setkání – informační/tvůrčí/plánovací/rozhodovací

- Informační (např. seznámení zadavatelky se sousedy, seznámení se s nepsanými zvyklostmi v domě) a plánovací (např. obyvatelé domu se mohou dohodnout na tom, jak budou postupovat v případě nespokojenosti s chováním některého ze sousedů a znovu probrat pravidla v domě, např. prostory pro kouření, využívání společných prostor, zamykání vchodových dveří apod.)

## 4. Co setkání předcházelo/čím bude pokračovat

- Zadavatel sepsala novým sousedům pozvánku na facilitované setkání. V pozvánce vysvětlil důvod schůzky (seznámení sousedů s novými nájemci), možné přínosy tohoto setkání pro všechny zúčastněné (možnost se vzájemně poznat a vyjádřit své představy o spokojeném soužití a své obavy). Čím bude toto setkání pokračovat bude vyplývat z diskuse účastníků (další setkání se již nemusí opakovat, nebo se shodnou, že se takto budou scházet v pravidelných intervalech).

## 5. Fáze setkání – postup, program, techniky

- Viz základní nástroje používání při facilitaci

## 6. Čas

- 2-3 hodiny dle předem ověřených možností účastníků.

## 7. Otázky, které se k tématu/setkání vztahují

- Jaké jsou klíčové hodnoty bydlení v daném domě, co mají místní lidé rádi, čeho si na svém bydlení váž?
- Jaké mají obyvatelé domu problémy, jaká vidí rizika v souvislosti s novými obyvateli?
- Jsou sousedé se soužitím ve vchodě spokojeni? Co jim vyhovuje a co komu vadí?
- Jaká jsou ve vchodě nepsaná pravidla (kam se chodí kouřit, kam se odkládá kočárek, mohou si děti hrát na chodbě, jak probíhá úklid společných prostor, požadavky na klid ad.)?
- Mají sousedé obavy z nastěhování početné romské rodiny? Proč a jaké jsou?

## 8. Kdo má být/bude účastníkem

- Facilitátor, zástupce zadavatele (sociální pracovník města, sociální pracovník NNO apod.) nová nájemnice, domovník, sousedi.

## 9. Počet účastníků

- 10-15 účastníků

## 10. Místnost – počet, velikost

- Prádelna v přízemí domu (větší místnost), dostatečný počet židlí bude zajištěn.

## 11. Pomůcky – zdroje informací, podklady, flipchart, ozvučení apod.

- Zdroje informací a podklady: Facilitátor vedl rozhovor se zadavatelkou a jejím sociálním pracovníkem a domovníkem.
- Flipchart: Bude k dispozici, zajistí facilitátor.
- Ozvučení: Není potřeba, v místnosti je dobrá akustika.

## 12. Složení týmu – role v týmu – facilitátor/zapisovatel + další

- Setkání budou přítomni dva facilitátoři.

## 13. Typ výstupů – seznamy, priority, rozhodnutí



- Jasně formulovaný seznam pravidel a postup, jak dát najevo nespokojenost s chováním některého ze sousedů (pravidelná sousedská setkání, anonymní schránka stížností atp.).

#### **14. Kritické minimum, minimální výsledek pro možnost další akce, pokračování**

- Sousedé se schůzky zúčastní.
- Shoda na tom, že sousedé chtějí pracovat na spokojeném soužití.

### **Jaké základní nástroje používám při facilitaci:**

#### **1. Přivítání**

Facilitátor nastavuje atmosféru, přátelskou a současně věcnou.

#### **2. Představení sebe/hostů/účastníků**

Všichni účastníci se musí cítit bezpečně, vědět, kdo bude jejich názory slyšet, znát podstatu role facilitátora.

#### **3. Vysvětlení cílů a smyslu setkání**

Facilitátor spolu se zadavatelem musí dobře vysvětlit co se bude dít s výsledkem setkání a tím nastavit atmosféru důvěry, smysluplnosti, praktických dopadů diskuze. Cíle by měly být realistické, ze začátku spíše menší.

#### **4. Časový rámec setkání a jeho fáze/návaznosti**

Všichni musí mít společnou představu o náročnosti setkání a o jednotlivých krocích.

#### **5. Stanovení pravidel**

Základní pravidla obvykle bývají: diskuzi řídí facilitátor, mluví jen jeden, nenapadáme osobu, ale formulujeme problém.

#### **6. Parafrázování**

Facilitátor shrnutím a opakováním řečeného pomáhá vytvořit společné porozumění.

#### **7. Zápis**

Podstatné informace a názory se zaznamenávají, to pomáhá tvořit kolektivní paměť a lépe se zapamatují dosažené kroky.

#### **8. „Parkoviště“ (záložní flip)**

Během setkání se mohou otevřít témata, pro jejichž řešení není setkání určeno. Zapsáním tématu se mu dá patřičná pozornost a je možné se domluvit, kdy a kde se bude řešit.

#### **9. Ověřování řečeného/zapsaného**

Facilitátor a zapisovatel opakovaně vyzývají ke kontrole zapsaného.

#### **10. Vracení se k tématu a cíli**

Facilitátor drží hlavní téma, nenechává diskuzi příliš otevřít.

#### **11. Třídění informací**

Zápis strukturuje řečené, uspořádává diskuzi.



## **12. Kreativní techniky, rozhodovací techniky apod.**

Facilitátor vhodně používá dílčí techniky (brainstorming, bodování priorit apod.)

## **13. Rozlišování míry podrobnosti**

Facilitátor informace třídí podle relevantnosti, vztahuje je zejména k řešenému tématu, k tomu, co může skupina zvážit, rozhodnout apod.

## **14. Rekapitulace/shrnutí**

Facilitátor shrnuje postup diskuze, opakuje již absolvované kroky apod.

## **15. Empatie – sledování energie a nálady skupiny i jednotlivců**

Facilitátor vnímá nejen informace, ale i atmosféru skupiny a jednotlivců, skrytý nesouhlas apod.

## **16. Práce s hlasem**

Facilitátor využívá svůj hlas na udržení pozornosti, podporu dynamiky a energie skupiny.

## **17. Pohyb**

Facilitátor je v kontaktu se skupinou, tím podporuje vztahovou úroveň setkání.

## **18. Vyvolávání/odebírání slova**

Facilitátor využívá toto své privilegium a zodpovědnost uváženě a vědomě.

## **19. Změna skupinové dynamiky – přestávky, menší skupiny, změna skupin**

Facilitátor může setkání rozdělit pauzami, vytvořit menší skupinky apod., dle situace, potřeb a svých zkušeností.

## **20. Rekapitulace shody**

Dojde-li skupina, k byt' dílčí shodě, je vhodné to zvědomit.

## **21. Rekapitulace otevřených otázek**

Ne všechny vnesené otázky je možné zodpovědět na setkání jednom, důležité je nejasnosti zaznamenat, vrátit se k nim, řešit je.

## **22. Následné kroky**

Účastníci potřebují vědět co, kdy a jak se s výsledky diskuze stane. To posiluje jejich důvěru ve smysl podobných aktivit.

## **23. Zpětná vazba**

Účastníkům diskuze je dobré dát prostor pro krátké shrnutí pocitů z diskuze (naplnilo očekávání, co dělat jinak apod.). K takové zpětné vazbě mohou sloužit i nejrůznější škály, které je dobré srovnávat. Jak se lidé cítí na škále se můžeme zeptat na začátku a na konci facilitace nebo na konci jednoho setkání a znovu při dalším setkání.

## **24. Poděkování**

Všichni zúčastnění věnovali svůj čas. Za to je třeba poděkovat za všech okolností.





### **Literatura:**

Bednařík Aleš, Facilitace, AISIS, 2008

Šišková Tatjana, Facilitativní mediace, Portál, 2012

Wilkinson Michael, Tajemství facilitace, Computer Press, 2011

### **Kde se facilitaci naučit:**

<https://www.edutica.cz/>

<https://www.pdcs.sk/otvorene-kurzy/kurz/facilitacia-i-metody-prace-s-malymi-skupinami>  
<https://www.pdcs.sk/otvorene-kurzy/kurz/facilitacia-ii-metody-prace-s-velkymi-skupinami-a-e-facilitacia>

### **Odkazy k tématu komunit, susedství, plánování apod.:**

<https://nesedimsousedim.cz/>

<https://www.rodinavklidu.cz/sousedit>

<https://www.zdravamesta.cz/>

<https://www.nadacevia.cz/nabidka-programu/ziva-komunita/>

<https://nesehnuti.cz/aktivismus-udrzitelne-aneb-jak-zmenit-svet-a-nezblaznit-se-z-toho/>

[https://www.iprpraha.cz/uploads/assets/dokumenty/participace/manual\\_participace\\_tisk\\_2017.pdf](https://www.iprpraha.cz/uploads/assets/dokumenty/participace/manual_participace_tisk_2017.pdf)

<http://www.paktparticipace.cz/>

<http://www.obcanskevzdelavani.cz/bosch>

<https://www.mmr.cz/cs/ministerstvo/regionalni-rozvoj/regionalni-politika/koncepce-a-strategie/rozvoj-obci>

## **Příklad z praxe**

### **Facilitovaná setkání**

V rámci proběhlého projektu „Bydlení především: Testování konceptu Housing First v Jihlavě“ se mimo jiné hledaly možnosti řešení susedských sporů a stížností. Jako jedno z řešení bylo realizování facilitovaných setkání se zainteresovanými osobami. Pokud byla zjištěna existence sporu a zájmu spor řešit, bylo svoláno facilitované setkání, kterého se účastnil: realizačním tým projektu, zástupci majetkového odboru, nájemce (na nějž byla podána stížnost), susedé dotčeného domu (příp. domu susedícího), případně další aktéři, např. zástupci městské policie a asistenti prevence kriminality. Setkání vedla externí facilitátorka, jejíž vedení bylo nestranné. Hlavním cílem všech setkání bylo



především zmapování situace, sdílení informací, nastavení spolupráce, zajištění klidu a nastavení konkrétních kroků ke zmírnění situace. Nejčastějšími řešenými situacemi bylo například zamykání vchodových dveří, dodržování nočního klidu, hluk (v různých podobách – televize, křik, dupání, bouchání dveří apod.). V rámci setkání následně přicházely podněty, které by mohly situaci stabilizovat. Jednalo se jak o opatření uvnitř domu (zavírání oken, výměna podlahové krytiny pro lepší těsnění, dodržování nočního klidu, oprava zámku u vchodových dveří, nastavení rozpisu služeb úklidu), tak opatření mimo dům (volnočasové vyžití pro nezletilé děti, nastavení komunikace mezi sousedy, realizačním týmem a vedoucí úseku bytů z majetkového odboru, nastavení spolupráce s asistenty prevence kriminality spočívající ve zvýšení monitoringu daného domu a jeho okolí, vymezení problému v domě a před domem či v jeho těsné blízkosti).

V průběhu projektu byly facilitovaná setkání realizována v souvislosti se 3 domácnostmi. V některém případě byla vyhodnocena potřeba návazného setkání a v některém případě byla nastavena komunikace dle potřeby. V jednom případě došlo k přestěhování domácnosti do jiného bytu.

K tomuto tématu můžete shlédnout i webinář [Facilitovaná setkání jako efektivní řešení sousedských vztahů ke shlédnutí](#) na YouTube kanále projektu Podpora sociálního bydlení

## Mediace sousedských stížností

*„V případě sousedských stížností se často navrhuje uspořádání domovní schůze nebo mediované schůzky nájemníků sociálního bydlení a jeho sousedů. Ke skutečné domluvě je vždy potřeba účast obou stran sporu, tu však může být obtížné zajistit. Mnohdy nájemníci běžných bytů nevidí smysl v účasti na schůzce, protože z jejich pohledu je potřeba jen změna chování nájemníků sociálního bydlení. Uspořádání schůzky přesto může být dobrý nápad. Je však nezbytné všem účastníkům vysvětlit cíl a jejich prospěch z účasti a také místo a čas co nejvíce přizpůsobit jejich možnostem. Navrhujeme čas po pracovní době, místo nedaleko místa bydliště (společné prostory domu nebo blízká restaurace) a předem stanovená doba.“*

**Mgr. Klára Náplavová**, Bytová ombudsmanka, Magistrát města Brna

### Co to je mediace?

(zpracovala **Mgr. Elena Mešková**, předsedkyně AMČR)

Mediace je neformální proces řešení konfliktu za pomoci prostředníka – mediátora. Důležité je, aby zájemci o mediaci chtěli spor vyřešit a šli k mediátorovi dobrovolně. Dále je důležité, aby mezi stranami sporu nebyl výrazný mocenský rozdíl, neslučitelné světonázory, hluboké emocionální vztahové krize, aby mezi nimi nedocházelo k násilí nebo aby jedna ze stran neměla problematické užívání alkoholu a jiných omamných látek, či neměla závažné duševní onemocnění, v takových případech někteří mediátoři mediace

nedoporučují.<sup>63</sup>

Mediátor je zodpovědný za proces dorozumívání, pracuje s informacemi, třídí je, strukturuje, pojmenovává předmět jednání, naslouchá, pracuje s fakty i emocemi, které bariéry nedorozumění zvyšují.

Mediátor poté, co obě strany vidí, jak spor prožívá a vidí druhá strana, pomáhá vytvářet dohodu. Tímto tedy deleguje pravomoci udělat něco se situací samotným lidem, stranám ve sporu. Jen tak může být dohoda, výsledek, smlouva, perspektivní a fungující.

Konečné rozhodnutí vzniká prostřednictvím vzájemného vyjednávání mezi dvěma stranami a zvažování možných řešení.

Komunitní a sousedské spory a jejich řešení můžeme rozdělit na **interetnické** a v **oblasti jednoho etnika**.

V ČR se můžeme běžně setkat s konflikty mezi rodilými Čechy, Romy, Vietnamci, Rusy a dalšími etniky, které tady mají silné zastoupení. Mediátor by měl znát základní znaky jednotlivého etnika a vědět, zda bude mediace probíhat v českém jazyce, nebo v klientově rodném jazyce a případně, zda bude vhodné využít tlumočnických služeb.

Pokud budeme hovořit o konfliktech mezi rodilými Čechy, pak je to oblast, kterou náš mediátor dobře zná, umí s jazykem dobře zacházet, zná zvyky, umí si představit různé odlišnosti, protože zde žije.

Komunitním sporům nebo spíše jejich předcházení se věnují nejrůznější projekty, které bývají předmětem krátkodobého, střednědobého i dlouhodobého plánování a pracuje se zde se skupinou obyvatel (viz přechodí kapitola o facilitaci). Mediátor musí být navíc vybaven dalšími dovednostmi. Je důležité, aby uměl pracovat skupinou, uměl domluvit cíl setkání, vypracoval a promyslel program, a v přiděleném čase došel se skupinou k cíli.

**Komunita je určená:**

**a) společným místem pobytu** (konkrétní město, čtvrť, vesnice, věznice, ulice)

**b) společnými zájmy** (lesníci, zemědělci, umělci, živnostníci, lékaři, zahrádkáři, včelaři, vězni, pracovníci jedné organizace, jedné pracovní skupiny)

Mediátor by měl citlivě vnímat, zda se jedná o zástupce některé komunity a také si ověřit, zda má mandát za komunitu mluvit a uzavírat dohody (ptát se, jestli je takto komunitou pověřen a co všechno může za komunitu vyjednávat) nebo jestli jen z dané komunity

63. Poznámka: Nicméně vždy záleží na osobě mediátora, zdali se rozhodne, že bude mediovat i schůzku s lidmi, co problematicky užívají psychoaktivní látky, či mají nějaké duševní onemocnění. Některým mediátorům nevadí ani když jedna ze stran je omezena nebo částečně omezena na svéprávnosti. Důležitější pro ně je, v jaké fázi nemoci nebo psychické kondici lidé na mediaci jsou. Lidé s problémy mohou mít na mediaci podpůrné osoby, u takových setkání se očekává jiná dynamika, více emocí, proto se doporučuje dělat během sezení více přestávek. Limity jednotlivých účastníků je dobré nezamíchat, ale je nutné mluvit o nich citlivě, neakcentovat, čím je člověk limitovaný, ale jak jeho limity ovlivňují jeho možnosti. Více například v pořadu Diagnóza F na téma [Nejčastěji lidé z mediace odchází kvůli emocím, duševní porucha nemusí být na překážku, říká mediátorka](#) [online].



pochází, ale spor se komunity netýká.

Sousedské spory obvykle začínají drobnostmi, které jsou přehlíženy, nejsou brány na vědomí a nemluví se o nich. Časem v lidech roste zloba a zášť, kterou neventilují přímo, nekomunikují, ale volí „náhradní způsoby“. Např.: přestanou se zdravit, začnou se navzájem vyhýbat, pomlouvají se, případně si začnou škodit i jinak a nabalují na sebe další sousedy, kteří je podporují.

### **Témata sporů mohou být:**

**1. Věcná** (spadané listí a plody, nesekaná a zaplevelená zahrada, zvířata, která volně přechází z pozemku na pozemek, zápach nebo hluk, způsob využívání pozemku nebo společných prostor – pořádání společenských akcí, aktivita dětí, odkládání věcí za dveřmi bytu (na společné chodbě, stavební zásahy apod.)

### **2. Vztahová**

- Konflikty, které mají kořeny v daleké minulosti a předávají se z generace na generaci. Další generace obvykle nezná prapůvod sváru, přesto nekriticky přebírá přesvědčení a utvrzuje se v domnělém konfliktu (např. s jednotlivcem, celou rodinou). Nabalují na sebe sousedy a ze sousedského sporu se může stát spor komunitní, kdy proti sobě stojí více rodin)
- Nevhodné chování k sobě navzájem, nenaplněná očekávání (nepozdravil mě, slíbil něco a nedodržel to, nevrátil něco půjčeného, fandí někomu jinému, jejich dítě si začalo s naším dítětem a nám se to nelíbí).
- Všechny tyto spory začínají pomalu a téměř bez povšimnutí. Pokud si sousedi neřeknou, že jim z uvedeného něco vadí, pak v nich narůstá napětí, které řeší různě, většinou podáním stížnosti na některý příslušný úřad nebo podají žalobu na soud.
- **V každém sporu se prolínají věcná témata se vztahovými.**

### **Výhody využití mediace:**

- Malá časová náročnost (obvykle se spor vyřeší na jedno tříhodinové sezení) a mediátoři obvykle mohou nabídnout termín do 14 dnů.
- Klienti si sami řeknou, jak jim to bude v budoucnu vyhovovat (nikdo jim nic nepřikazuje).
- Klienti mluví sami za sebe (nemusí platit právníka, advokáta) – finančně úspornější.
- Svým aktivním přístupem klienti získávají jako bonus lepší komunikaci se sousedem. Své sousedy lépe poznají, mohou k nim mít větší důvěru nebo ztracenou důvěru znovu získat.
- Sousedské spory zavalují soudy a příslušné instituce neustále, z pohledu někoho nezaujatého to často bývají spory banální, rychle odstranitelné, nepotřebující velké finanční sumy. Zasahují však do života lidí, komplikují jim ho a mohou způsobovat i zdravotní, psychické problémy, proto je dobré je řešit rychle.
- Soudy a příslušné instituce určitě podněty nebo podání řeší, nicméně v jejich



kompetenci je řešit věci pouze podle zákona a dávají rozhodnutí CO se musí a do KDY stát. Nedávají žádné rady nebo nezohledňují situaci aktérů ohledně toho, JAK se to má udělat. A tady nastávají další obtíže, případně i možné další škody jak věcné, tak vztahové.

- Také časové hledisko je důležité, každý orgán, instituce nebo soud má svoje závazné termíny, které musí plnit. Na vynesení rozsudku je možné čekat v řádu měsíců, někdy i let, proto s touto variantou je třeba dopředu počítat.

## Příklad z praxe

### Je dobré vědět, že naše chování někomu vadí

#### Situace před mediací

Početná rodina žila v bývalém opuštěném statku nedaleko města na kraji malé vesnice. Kromě prarodičů zde žili jejich 4 potomci, 2 dcery a 2 synové. Rodina si zde mohla dělat co chtěla, malé děti zde běhaly mezi slepicemi a psy. Přicházela sem i řada dalších blízkých i vzdálených příbuzných, a i když byli hluční, nikomu to nevadilo. Kdyby nedošlo k realizaci nového plánu statek zbořit a začít zde stavět novou cestu, rodina by tam žila i nadále. Sociální pracovnice zmapovala situaci ve velkorodině a první, komu se věnovala, byla rodina nejstaršího syna M. a jeho ženy J. se 3 dětmi ve věku 2-7 let. Nařídili jim přestěhovat se do staršího sídlištního přízemního bytu 2+1 s velkou kuchyní ve městě. Několik dnů po přestěhování mladé rodiny začaly v domě problémy: obyvatelé 4 patrového domu nechtěli za sousedy Romy, vůbec s nimi nechtěli mluvit, aniž by je poznali. Takže je nezdravili, nevysvětlili jim co a jak se v domě děje, jen začali psát petici na radnici. Po dvou týdnech již připisovali **konkrétní důvody**:

- Pan M. kouří, a i když chodí kouřit ven, postaví se pod balkon a kouř jde nahoru do bytu mladé rodiny, která věší na balkoně prádlo a to jí smrdí kouřem,
- jejich malá fenka je venčena nejstarším synem, který s ní nechodí na procházky, ale jen ji vystrčí ven a ona zabíhá často do záhonku, který si obyvatelé domu založili a teď jim to pes ničí,
- přestože je na nástěnce řád, jak se chovat (hlavně kdy už se nemá hlučet), jsou jejich odpolední návštěvy příbuzných hlučné a hlavně časté, stále je slyšet křik, hudba a pláč dětí, což celý dům ruší. Zejména o víkendu, odpoledne a k večeru.
- Na nástěnce je i tabulka, kde je rozpis, kdo z obyvatel domu má službu s mytím chodeb, paní J. tak nečiní a vůbec se nestará o dům, jak by měla.

Vedoucí sociálního odboru a správce domu se dohodli, že se pokusí uskutečnit mediaci mezi rodinou a obyvateli domu. Pan M. souhlasil, za dům přišla starší paní.

#### První mediační setkání:

Přítomni: mediátor, 2 pozorovatelé (vedoucí sociálního odboru a správce domu) a pan M. a zástupkyně stěžovatelů. Vše se odehrávalo ve sklepní klubovně, vedle prádelny,



kterou procházeli.

- Mediátor všechny přivítal a ocenil, že výzvy využily obě strany. Vysvětlil stručně jak vše bude probíhat a co by mělo být cílem: dohodnout pravidla mezi účastníky domu, aby ustaly hádky, křik a stížnosti. K tomu pan M. dodal, že vůbec neví, o co jde a že je zvyklý, že si na ně lidi stěžují. Paní stěžovatelka dodala, že je zde proto, aby obhájila petici a přesvědčila pozorovatele, že lidé v domě jsou chudáci, a že zde rodina pana M. a paní J. nemá co dělat.
- Mediátor doplnil, že každý bude mít slovo, a že bude zapisovat na papír za sebou témata, o kterých by se mělo hovořit. Následně bude čas navrhnout co udělat, aby došlo ke změně a naformulovalo se řešení, které všechny uspokojí.
- Protože pan M. netušil o co jde, dostala slovo paní stěžovatelka. Přečetla body stížností.
- Mediátor dal poté slovo panu M., aby se ke všemu vyjádřil. Vůbec netušil, že stýkání se širší rodinou všem v domě nevyhovuje, vůbec nevěděl, kde je řád a jaká je služba kolem úklidu domu. Nevěděl, že fenka ničí záhon a dodal, že mu nikdo neřekl, že ve sklepě je prádelna, kde se pere a věší prádlo. Děti učí zdravit, ale nikdo mu ani dětem neodpoví, a tak neví co s tím. Doplnil, že velká rodina se často schází většinou odpoledne a v podvečer, kdy se zpívá a vypráví a uvedl, že by nechtěl přestěhováním do města o rodinu přijít.
  - Oba účastníci souhlasili, že mediátor sepíše seznam témat k řešení:
  - Místo kouření
  - Venčení fenky Katy a záhony
  - Doba klidu v domě
  - Úklid domu, služby
  - Využívání prádelny
  - Vzájemné chování obyvatel domu
  - Kdy a kde si vyměňovat informace
- Pan M. navrhl, aby při řešení byla i jeho žena J. a paní stěžovatelka chtěla, aby s ní návrhy dával i zatím pozorovatel – správce domu a ještě 1 člen domu. Dohodli se, že mediace proběhne za týden ve stejnou hodinu a oba budou informovat o všem, co slyšeli nového a co bude následovat. Paní stěžovatelku překvapilo, že pan M. nekřičel a pan M. byl rád, že neslyšel, že by je chtěli vystěhovat.

## **Druhé mediační jednání:**

**Přítomni:** mediátor, 2 paní stěžovatelky, správce domu, Pan M. a paní J.

- Mediátor zahájil mediaci a zeptal se, zda se něco změnilo. První slovo dostal pan M. a obě další účastnice byly upozorněny, že také budou mít slovo.
- Pan M. uvedl, že poprosil širší rodinu, aby je zatím nenavštěvovali, aby byl v domě chvíli klid. Doplnil, že žena J. si prohlédla dům, nástěnku i prádelnu a tuší, že bude muset s úklidem pomáhat, jen neví jak.



- Správce i obě stěžovatelky trvali na řešení témat, proto se jim mediátor začal věnovat. Po rozsáhlé diskuzi a různých návrzích došli k následovnému:
  - **Místo kouření:** Pan M. byl informován, že kuřáci z domu chodí kouřit před zadní vchod domu směrem k trávníku a navrhl, že by tam také chodil. Nebyl si jistý, zda bude kuřáky přijat, ale vše bylo ponecháno na konkrétní dohodě kuřáků mezi sebou. Rozuměl, že tam možná bude z počátku sám.
  - **Venčení fenky a záhony:** paní Jolanu mrzelo, že jim nikdo neřekl, že záhon je udržován nájemníky a omluvila se za některé pošlapané květiny. Navrhla, že syn bude vodit psa dále od domu, na kraj trávníku či dále do parku, protože se již vyzná v okolí domu. Uvítá, když by se k němu někdy o víkendu přidaly další děti, které by si chtěly hrát s fenkou. Dospělí se domluvili, že rozhodnutí ponechají na samotných dětech. Paní J. doplnila, že by ráda s dětmi zalévala 1x týdně záhonek.
  - **Doba klidu v domě.** Toto byl složitý bod: Časté veliké rodinné návštěvy nejsou v majoritních rodinách běžné, jen o svátcích a větších oslavách (narozeniny a pod) a pan M. se ženou byli z počátku překvapeni, ale rozuměli, že lidé obvykle rádi odpočívají. Rodina bude chodit v menším počtu, protože se budou střídat v návštěvách i jinde. Dále návštěvy budou probíhat v pátek či sobotu odpoledne, do večerního času (večeře, zprávy).
  - **Úklid domu, služby:** Jakmile byla paní J. seznámena se systémem na tabulce dole u vchodu na nástěnce, souhlasila s povinnostmi v domě, kde bylo 10 bytů. Byla informována, co bude jejím úkolem, které chodby bude uklízet a v jakém čase a jak dbát v zimních měsících i o úklid listí a sněhu přede dveřmi kolem domu.
  - **Využívání prádelny:** Obyvatelé nechtěli nikoho z rodiny informovat o prádelně, protože předpokládali, že rodina se odstěhuje, ale nyní v rámci diskuse se všichni shodli, že prádelnu je možné také využívat. I když se prádlo přeci jen dnes pere v pračkách v koupelnách, větší prádlo může být práno právě zde. Pan M. a paní J. dostali klíč a dohodl se termín využívání pro každou rodinu separátně.
  - **Vzájemné chování obyvatel domu:** Pan M. a paní J. s obavami očekávali chování obyvatel k jejich rodině, zejména dětem, došlo k návrhu, že zdravení bude běžnou praxí, a to nejen při pozdravech dospělých, ale i dětí. Všichni v domě ocení, když všichni nájemníci budou udržovat čistotu, pokud se pokazí klíč u zámku či schránka dole, kdokoliv upozorní co nejdříve správce, aby došlo k nápravě a s ním se dohodne jak věci opravit.
  - **Kdy a kde si vyměňovat informace.** Správce se zavázal, že bude chodit 1x týdně v sobotu dopoledne kolem 10 hodiny k romské rodině a bude zjišťovat, zda je jim vše srozumitelné a co je potřeba projednat s dalšími obyvateli domu. Oba rodiče byli pozváni na pravidelné setkávání nájemníků 1x měsíčně do sklepní klubovny. Omlouvat se z neúčasti není nutné. Pokud se bude řešit věc, která se týká všech v domě, stížnost či návrh na rekonstrukci něčeho v domě, byla by přítomnost vítána.

Tuto dohodu podepsali všichni přítomní a věřili, že soužití bude v pořádku. Návštěvy správce v rodině pana M. a paní J. byly pro všechny vnímány jako pojistka pro možné vyřešení jakéhokoliv nedorozumění.

## Dohoda o přijatelném chování (Acceptable Behaviour Contract – ABC), příklad facilitovaného řešení sousedských stížností

Pokud se začtete do britské literatury na téma řešení sousedských stížností, vždy se setkáte s termínem [protispolečenské/antisociální chování](#). O tom jak s takovým chováním nájemců pracovat se můžete dočíst v řadě vládních dokumentů a každý registrovaný poskytovatel sociálního bydlení ([Registered Housing Associations](#)) má povinnost mít postupy řešení protispolečenského chování svých nájemců.<sup>64</sup> Prevencí proti antisociálnímu chování může být informovanost o tom, co to vlastně je. Za tímto účelem mohou vlastníci bytů sepsat například Dohodu o dobrém sousedství ([Good Neighbour Agreement](#)), na jejímž znění se mohou nájemci podílet. V této dohodě se jasně definuje, co to znamená být dobrým sousedem, co je nežádoucí chování, jaká jsou práva a odpovědnost majitele a nájemců. Sepisování takové dohody může být dobrý začátek práce se sousedstvím. Obvykle se za antisociální chování považuje jakékoliv násilí nebo výhrůžky násilím, sexuální narážky a obtěžování, urážky, rasistické, islamofobní, sexistické a jiné diskriminační chování vůči sousedům, hlasité večírky, hlasitá hudba/televize (hlavně v pozdních hodinách), časté štěkání psů, časté hádky a praskání dveřmi, znečišťování společných prostor (nedopalky, znečištění od domácích mazlíčků, odpadky), prodej a výroba drog, vandalismus, graffiti atd.

Jiným takovým dokumentem, který může sloužit pro včasné řešení začínajících problémů, může být tzv. [Dohoda o přijatelném chování \(ABC\)](#). Dohodu o přijatelném chování vymyslel [policejní komunitní pracovník](#) a používá se nejčastěji v souvislosti s problematickým chováním mládeže. Jedná se o dokument, jehož tvorba má být méně restriktivní než například přestupkové řízení a slouží k lepšímu navázání vztahu s „problémovým“ nájemcem. Dohoda ABC je neformální písemné ujednání mezi osobou, která se dopouští protispolečenského chování a pronajímatelem jejího bytu, popřípadě jednou nebo více místními organizacemi, jejichž úkolem je takovému chování předcházet. Na obsahu a znění dohody se podílí jak organizace, které se starají o danou komunitu (může jít o policii, OSPOD, různé NNO, školy apod.), tak lidé, na které chodily stížnosti a s nimiž se tato dohoda sepisuje (v případě mládeže se na smlouvě podílí i jejich rodiče a mohou se přizvat i jejich sourozenci). Sepisování dohody vytváří pro lidi, na které chodí oprávněné stížnosti, prostor pro sebereflexi a uvědomění si dopadů svého chování na okolí. Během sepisování této dohody se zároveň řeší příčiny nevhodného chování a nabízí se daným lidem podpora pro zlepšení jejich životní situace (např. zlepšení vztahů v rodině). Dohoda se obvykle podepisuje na 6 měsíců. V dohodě je uvedeno jaké chování dané osoby je nežádoucí a příslib, že se tohoto chování do budoucna nebude dopouštět.

64. Například: a) v návodu [Help with anti-social behaviour for social housing tenants](#) na stránkách [www.gov.uk](#) nebo b) v kapitole Anti-social behaviour z dokumentu [Housing Association Guide, Housing Management Guide, Community Safety](#) dostupném na stránkách [www.communities-ni.gov.uk](#) nebo c) zde: [A Guide to Anti-Social Behaviour Orders and Acceptable Behaviour Contracts](#) dostupný na [assets.publishing.service.gov.uk](#). D) Tackling anti-social behaviour: [Tools and powers – toolkit for social landlords](#) na stránkách [assets.publishing.service.gov.uk](#).





Podmínky této dohody musí být výsledkem společné diskuze, aby byly realistické. Dále jsou zde uvedeny možné důsledky, které plynou z jejího nedodržování. Opakované porušování dohody může obvykle vést až ke ztrátě bydlení.

Sepisování této dohody je formou facilitačního setkání. Pozvánka na schůzku, kde se bude dohoda společně utvářet, se posílá po té, co se potvrdí, že daná osoba se opakovaně dopouští protispolečenského chování (které není natolik závažné, aby se jednalo o trestný čin). Pozvánka se posílá písemně, ale jde předat i osobně. Pokud se osoby na schůzku nedostaví a neomluví se, jsou upozorněny, že jejich neúčast jim může uškodit při rozhodování o prodloužení jejich nájemní smlouvy a je jim navržen nový termín. V pozvánce na schůzku musí být uveden její účel, kdo se jí bude účastnit (je třeba pozvat všechny aktéry, kteří by mohli být nápomocní v řešení) a nastíněno, jak bude schůzka probíhat. Je dobré zdůraznit, že na schůzce nejde o obviňování nebo výčitky, ale o snahu řešit problémy, proto by schůzka neměla být příliš formální a měla by vytvářet příjemné prostředí. Je vhodné během ní dělat přestávky na kávu. Pokud v dané lokalitě jsou stížnosti na více rodin, postupuje se u všech stejně. To, že daní nájemci nejsou jediní, s kým se řeší jejich chování, může působit motivačně a nebyť pro domácnost tak stigmatizující. Na schůzce by mělo být jasným a srozumitelným jazykem pojmenováno nevhodné chování, kterého by se do budoucna měli nájemci vyvarovat. Během schůzky se doporučuje dělat zápis. Dohoda se sepíše a její kopie by měla být předána všem zúčastněným osobám a institucím a měla by být všemi podepsána (nemusí být podepsána hned, může se dát čas na rozmyšlenou). Na konci se shrnou hlavní body a všichni se ujistí, že je chápou stejně. Schůzka by měla končit pozitivně. Poté následuje proces monitorování dodržování dohody. Pokud ji nájemci porušují, následuje písemné a ústní varování, kde se zopakují důsledky, které z nedodržování povinností mohou plynout a vede se rozhovor o tom, proč se smlouvu nedaří nájemcům dodržovat a co by potřebovali, aby v tom byli úspěšnější. Během trvání 6 měsíční dohody se doporučuje nájemce alespoň 2x navštívit. Pokud nedocházelo k jejímu porušování, tak se po jejím vypršení nájemcům poděkuje za dobrou spolupráci.

## Příklad z praxe

### Je důležité znát příčiny nevhodného chování

Mladý chlapec trávil hodně času v okolí svého domu, kde do pozdních hodin kouřil a pil s kamarády alkohol. Pod jeho vlivem několikrát dům pomalovali fixami nebo spreji.

Policie a pracovníci bytového fondu uspořádali schůzku ABC s mladíkem a jeho matkou.

Vyšlo najevo, že si mladík neuvědomuje dopad svého chování na ostatním, a že jeho matka nevěděla o tom, co v okolí domu dělá. Díky schůzce byla zjištěna základní příčina problému: měli příliš malý byt a syn v něm neměl žádný prostor pro sebe a proto chodil domů až v pozdních hodinách.

S mladíkem byla podepsána dohoda, že nebude rušit noční klid a poškozovat dům. Zaměstnanec bytového odboru obce umístil rodinu na seznam prioritních žadatelů o vhodnější bydlení s podmínkou, že syn bude dodržovat podmínky dohody.



**Výsledek:** Rodina byla přestěhována do většího bytu po uplynutí šestiměsíčního období platnosti ABC. Od podepsání smlouvy nebyly s mladíkem žádné potíže a nepřišla na něj jediná stížnost.

## Vzor dohody (příklad ze zahraničí)

### Dohoda o přijatelném chování

**Datum sepsání dohody:** 16. 3. 2023

Mezi společnostmi **Krásný domov s.r.o.**, sídlící na **adrese:** Na bídě 356, Praha 3, 130 00 a **Josefem Novotným** bydlícím v bytě č. 6 v ulici Svobodova 15/258 na Praze 3, 130 00

**Josef Novotný** souhlasí, že se následujících 6 měsíců:

1. Nebude vyhrožovat, nadávat ani urážet žádné obyvatele ani kolemjdoucí v ulici Svobodova a v jejím okolí.
2. Nebude házet kameny ani nic jiného v blízkosti lidí v ulici Svobodova a v jejím okolí.
3. Nebude poškozovat schránky ani jiné vybavení domů v ulici Svobodova a v jejím okolí.

Dále **Josef Novotný** uzavírá s **Krásný domov s.r.o.** dohodu, že se nebude chovat protispolečensky, což znamená, že nebude nadměrným hlukem po 22:00 hodině rušit obyvatele v ulici Svobodova, bude dodržovat pravidla dobrého nájemce uvedené v domovním řádu a v nájemní smlouvě.

#### Porušení této dohody:

- Pokud **Josef Novotný** poruší něco, k čemu se v rámci této dohody zavázal, bude to zohledněno při rozhodování o prodloužení nájemní smlouvy nebo to může vést k jejímu předčasnému ukončení.

#### Prohlášení:

- Potvrzuji, že rozumím významu této dohody a že mi byly vysvětleny důsledky porušení této dohody.

---

---

---

---

## ZÁVĚR

Stížnosti, nespokojenost a konflikty mezi sousedy jsou běžnou součástí sousedského soužití. Proto jedno z hlavních poselství této publikace je poučení, že by se mělo ke všem stížnostem přistupovat se stejnou vážností a nemělo by se stávat, že k nájemcům sociálního bydlení se přistupuje s větší přísností, než k ostatním obyvatelům domů. Občas totiž můžeme být svědky toho, že na lidi, kteří jsou podporováni sociální prací, jsou kladeny vyšší nároky, než na „běžné“ sousedy. Rovněž by se nemělo stávat, že stížnostem na nájemce sociálního bydlení se přikládá větší váha a mají pro ně horší důsledky, než je tomu u běžných nájemců.

Dalším důležitým poučením této publikace je, že pro udržení si sociálního bytu je klíčové, aby nájemci získali pocit, že jsou doma. Pocit domova totiž může nájemcům poskytnout silnou motivaci udělat vše proto, aby v jejich bytech mohli zůstat. Co je to domov, je do jisté míry subjektivní, nicméně se ukazuje, že svoboda je jednou z důležitých součástí prožívání domova.

K pocitu domova se však neváže jen svoboda, ale k jeho vytvoření může významně přispět i navázání pozitivních sociálních vazeb s lidmi v okolí. Z toho důvodu je důležité si uvědomit, že ačkoliv by se některé stížnosti neměly „dramatizovat“, tak by se většina stížností neměla brát na lehkou váhu, protože jejich včasné řešení pomáhá udržovat dobré sousedské vztahy. Práce se sousedstvím by měla umožnit přetavení sousedských neshod do příležitostí ke zlepšení vzájemné komunikace a vzájemného soužití.

V souvislosti s tímto tématem je zásadní uvažovat o prevenci (zejména o vhodném párování klienta a bytu/místa, o práci se sousedstvím: komunitní práci, facilitaci, mediaci) a o včasné řešení sousedských stížností (předem nastavený systém přijímání a vyřizování stížností může být nástrojem, který umožní, aby nespokojenost v sousedství nerostla a řešila se včas).

Efektivní řešení sousedských sporů je tedy nutné chápat jako důležitou součást programů sociálního bydlení, a to nejen kvůli tomu, aby se lidé nebáli sociálních bytů v jejich sousedství (nebo některých cílových skupin sociálního bydlení), ale i proto, aby se ze sociálních bytů mohly stát stabilní domovy.

*V této publikaci naleznete řadu postupů a formulářů ze zahraničí, uvádíme je pro inspiraci a tvůrčí přetvoření.*



## Jak na potíže se sousedy?

V této publikaci jsme se příliš nevěnovali tomu, co mohou nájemci a nájemnice dělat v případech, že jsou nespokojeni s chováním svých sousedů. Důvodem byla skutečnost, že na českém internetu je k nalezení mnoho zdrojů, které se tomuto tématu věnují. Pokud tedy není k dispozici bytový ombudsman/ombudsmanka nebo koordinátor/ka řešení sousedských stížností a propracovaný systém řešení stížností, tak můžete postupovat podle některých z následujících rad:

- VOP, *Sousedské spory* [online]. Dostupné z: <https://www.ochrance.cz/letaky/sousedske-spory/sousedske-spory.pdf>
- Zákony pro lidi, *Jak se bránit proti neohleduplným sousedům* [online]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/blog/jak-se-branit-proti-bezohlednym-sousedum.htm>
- Dtest, *Jak na potíže se sousedy* [online]. Dostupné z: <https://www.dtest.cz/clanek-8202/jak-na-potize-se-sousedy>
- Dtest, *Rychlé rady: Sousedské vztahy* [online]. Dostupné z: <https://www.dtest.cz/clanek-9719/rychle-rady-sousedske-vztahy>
- Dtest, *Třícítka dTestu: Sousedské vztahy* [online]. Dostupné z: <https://www.dtest.cz/clanek-8929/tricitka-dtestu-sousedske-vztahy>
- Dtest, *Třícítka dTestu: Sousedské vztahy II* [online]. Dostupné z: <https://www.dtest.cz/clanek-9179/tricitka-dtestu-sousedske-vztahy-ii>
- Estav, *Problémy se sousedem v bytě? Jak řešit spory v bytovém domě* [online]. Dostupné z: <https://www.estav.cz/cz/8345.problemy-a-spory-se-sousedy-v-bytech-jak-resit-obtize-v-bytovem-dome>

**PŘÍLOHY**

# Relevantní pasáže z Občanského zákoníku

## Nájem bytu podle nového občanského zákoníku

Zvláštní ustanovení o nájmu bytu a nájmu domu jsou v novém občanském zákoníku upravena v ustanovení § 2235 až ustanovení § 2301.

Nájemce je považován za slabší stranu nájemního vztahu, a proto je zákonem chráněn. Projevuje se to například tím, že pokud bude pronajímatel chtít být ve smlouvě přísnější a překročí zákonem daný rámec na úkor nájemníka, jsou tyto části smlouvy ze zákona neplatné.

## Podstatné náležitosti nájemní smlouvy:

### Úpravy a jiné změny v bytě

- Občanský zákoník v ustanovení § 2259<sup>65</sup> a následujících upravuje situace, kdy je vyžadován souhlas nájemce a kdy nikoli.
- Nájemce může podle § 2263 nového občanského zákoníku, souhlasí-li s tím pronajímatel, provést úpravu, přestavbu nebo jinou změnu bytu nebo domu. Nesouhlasí-li pronajímatel se změnou, která je nezbytná vzhledem k zdravotnímu postižení nájemce, člena jeho domácnosti nebo jiné osoby, která v bytě bydlí, aniž má k odmítnutí souhlasu vážný a spravedlivý důvod, nahradí pronajímatelův souhlas na návrh nájemce soud.
- Kdo provádí běžnou údržbu a drobné opravy bytu uvádí nařízení vlády č. 308/2015 Sb. – lze se domluvit i odlišně, ale ne nad rámec nařízení (tzn. nelze sjednat, že by nájemce hradil a prováděl více).
- Důležité je se vyhnout neodborným zásahům do vybavení bytu (kutilské opravy kotlů apod.).
- Pronajímatel má povinnost sdělit nájemci zahájení prací na bytě, a to alespoň tři měsíce předem.

### Nepřítomnost nájemce v bytě

- Nájemce má povinnost oznámit pronajímateli skutečnost, že po dobu delší, než dva měsíce nebude v bytě přítomen.

65. Nájemce je povinen strpět úpravu bytu nebo domu, popřípadě jeho přestavbu nebo jinou změnu, jen nesníží-li hodnotu bydlení a lze-li ji provést bez většího nepohodlí pro nájemce, nebo provádí-li ji pronajímatel na příkaz orgánu veřejné moci, anebo hrozí-li přímo zvlášť závažná újma. V ostatních případech lze změnu provést jen se souhlasem nájemce.

- Nájemce má povinnost označit osobu, která po dobu nepřítomnosti zajistí možnost vstupu do bytu v případě, kdy toho bude nezbytně zapotřebí.
  - Nemá-li nájemce takovou osobu, je takovou osobou pronajímatel. Důležité je, že pokud nájemci nesplňují tuto oznamovací povinnost, považuje se toto jednání za porušení povinností nájemce závažným způsobem, což může mít dopad při možnosti jednostranného skončení nájmu ze strany pronajímatele. Toto jednání se však nepovažuje za porušení povinností nájemce závažným způsobem v případě, že v období nepřítomnosti nájemce nebude z tohoto důvodu způsobena žádná závažná újma.
    - › Důležité je zmínit, že názory se různí – někdo to považuje za hrubé porušení povinností vyplývající z nájmu (tří měsíční výpovědní doba), někdo za zvlášť závažné porušení (bez výpovědní doby). Často bývá ve smlouvě sjednáno, za co se porušení této povinnosti považuje – v těchto případech je to jasné a k rozporům nedochází.

### **Nájemce má právo přijímat ve své domácnosti kohokoli**

- Má však povinnost oznámit pronajímateli zvýšení počtu osob žijících v bytě.
- Nájemce má povinnost nahlásit změny počtu osob v bytě bezodkladně, nejpozději do 2 měsíců. Pronajímatel si může v nájemní smlouvě vyhradit souhlas s přijetím nových členů nájemcovy domácnosti, souhlas však není třeba ohledně tzv. osob blízkých, typicky příbuzných, tedy manžela, dětí, prarodičů, příbuzných jednoho z manželů, ale i jiných osob, které se považují za členy rodiny nájemce. Stále však platí, že počet osob nesmí být nepřiměřený velikosti bytu. Lhůta k oznámení je bez zbytečného odkladu s tím, že pokud tak neučiní do dvou měsíců od změny, má se za to, že závažně porušil svou povinnost, což může mít důsledek při jednostranném skončení nájmu ze strany pronajímatele.

### **Pronajímatel má právo vyhradit si v nájemní smlouvě to, že přijetí nového člena do nájemcovy domácnosti je podmíněno jeho souhlasem.**

- To však nelze v případě, že nájemce přijme do domácnosti osobu blízkou.

### **Pronajímatel má právo požadovat, aby v nájemcově domácnosti žil jen takový počet osob, který odpovídá velikosti bytu.**

**Nájemce má právo v bytě chovat zvíře či zvířata, a to i v případě, kdy smlouva jejich chov v bytě zakazuje.** Zvíře však nesmí působit ostatním obyvatelům obtíže nepřiměřené poměrům v domě (může být upraveno např. domovním řádem).

## **Skončení nájmu**

### **Skončení nájmu dohodou**

- Nájem bytu lze kdykoliv skončit písemnou dohodou, v níž musí být uvedeno datum skončení nájmu.
- V dohodě je dále vhodné uvést podmínky vyklizení bytu, jeho předání a převzetí či vypořádání vzájemných povinností pronajímatele a nájemce, jako je úhrada jistoty na zbývajícím nájemném a služby či vyúčtování služeb.

- V případě společného nájmu bytu manželé musí dohodu uzavřít oba manželé, případně se může jeden z manželů nechat zastoupit druhým na základě plné moci. Stejně tomu je v případech, kdy je na straně nájemce nebo pronajímatele více osob.

### Skončení nájmu uplynutím doby

- Je-li nájem bytu sjednán na dobu určitou a nenastane žádná zákonem předpokládaná okolnost, která by konec nájmu uspíšila, končí uplynutím doby, na kterou byl sjednán.
- Možnost automatického prodloužení podle § 2285: Pokračuje-li nájemce v užívání bytu po dobu alespoň tří měsíců po dni, kdy měl nájem bytu skončit, a pronajímatel nevyzve v této době nájemce, aby byt opustil, platí, že je nájem znovu ujednáán na tutéž dobu, na jakou byl ujednáán dříve, nejvýše ale na dobu dvou let; to neplatí, ujednají-li si strany něco jiného (například výslovně vyloučí možnost automatického prodloužení). Výzva vyžaduje písemnou formu.
- Výzva k vyklizení musí být v písemné formě.
  - To však neplatí, ujednají-li si strany něco jiného.

### Výpověď – obecné náležitosti § 2286

- Musí být doručena písemnou formou druhé straně (nutno prokázat).
- Výpovědní doba běží vždy od prvního dne kalendářního měsíce následujícího poté, co výpověď došla druhé straně.

### Výpověď nájmu ze strany nájemce

- Podle občanského zákoníku musí být výpověď nájmu podaná písemnou formou.
- Nájem na dobu určitou může nájemce vypovědět, pokud se změní okolnosti, z nichž strany při vzniku závazku ze smlouvy o nájmu zřejmě vycházely do té míry, že po nájemci nelze rozumně požadovat, aby v nájmu pokračoval.<sup>66</sup>
- Nájem na dobu neurčitou může nájemce vypovědět kdykoliv a bez udání důvodu s tříměsíční výpovědní dobou.

### Výpověď nájmu ze strany pronajímatele

- Podle občanského zákoníku musí být výpověď nájmu podaná písemnou formou.
- Na rozdíl od nájemce může pronajímatel nájem vypovědět ze zákonem stanovených důvodů a konkrétní důvod musí vždy ve výpovědi uvést.<sup>67</sup>
- Pronajímatel musí poučit nájemce o jeho právu vznést proti výpovědi námitky a navrhnout přezkoumání oprávněnosti výpovědi soudem dle § 2290, jinak je výpověď

66. Podle soudů musí jít o změnu natolik významnou, že vznikne v právech a povinnostech nájemce a pronajímatele hrubý nepoměr. Typicky uznatelným důvodem bude nástup do nové práce ve velké vzdálenosti od bytu. Může se také jednat například o nově vznikající výstavbu v okolí bytu, který si původně nájemce pronajal s tím, že se jedná o klidnou lokalitu.

67. Musí uvést jeden ze zákonných důvodů dle bodů § 2288 1 a-d, 2 a-b.



(absolutně) neplatná.<sup>68</sup>

- Pronajímatel může vypovědět nájem na dobu určitou nebo neurčitou v tříměsíční výpovědní době,
  - a)** poruší-li nájemce hrubě svou povinnost vyplývající z nájmu,
  - b)** je-li nájemce odsouzen pro úmyslný trestný čin spáchaný na pronajímateli nebo členu jeho domácnosti nebo na osobě, která bydlí v domě, kde je nájemcům byt, nebo proti cizímu majetku, který se v tomto domě nachází,
  - c)** má-li být byt vyklizen, protože je z důvodu veřejného zájmu potřebné s bytem nebo domem, ve kterém se byt nachází, naložit tak, že byt nebude možné vůbec užívat, nebo
  - d)** je-li tu jiný obdobně závažný důvod pro vypovězení nájmu.
- Pronajímatel může vypovědět nájem na dobu neurčitou v tříměsíční výpovědní době i v případě, že
  - a)** má být byt užíván pronajímatelem, nebo jeho manželem, který hodlá opustit rodinnou domácnost a byl podán návrh na rozvod manželství, nebo manželství bylo již rozvedeno,
  - b)** potřebuje pronajímatel byt pro svého příbuzného nebo pro příbuzného svého manžela v přímé linii nebo ve vedlejší linii v druhém stupni.

Nevyužije-li pronajímatel byt do jednoho měsíce<sup>69</sup> od jeho vyklizení nájemcem k účelu uvedenému jako výpovědní důvod výpověď nájmu z těchto důvodů přináší pronajímateli povinnost nájemci byt znovu pronajmout nebo mu nahradit škodu.

### Výpověď bez výpovědní doby

- Pronajímatel má právo vypovědět nájem bez výpovědní doby a požadovat, aby mu nájemce bez zbytečného odkladu byt odevzdal nejpozději do jednoho měsíce od skončení nájmu v případě, že nájemce poruší svou povinnost zvláště závažným způsobem.
- Zvláště závažný způsob porušení povinnosti nájemce dle občanského zákoníku:
  - nezaplacení nájemného a nákladů za služby za dobu alespoň tří měsíců,
  - poškození bytu nebo domu závažným nebo nenapravitelným způsobem,
  - způsobení jinak závažné škody nebo obtíže pronajímateli nebo osobám, které v domě bydlí,

68. Přezkoumání oprávněnosti výpovědi spočívá v tom, že soud posoudí, zda je dán výpovědní důvod. Zkoumá, zda: skutečnosti uváděné pronajímatelem jsou pravdivé, a pokud ano, zda naplňují výpovědní důvod po právní stránce (např. zda protiprávní jednání nájemce lze kvalifikovat jako hrubé porušení povinnosti, nebo jde o méně závažné porušení neopravňující pronajímatele nájem vypovědět).

69. Tato lhůta však neběží po dobu potřebnou k úpravě bytu, pokud s úpravou započato nejdéle do dvou týdnů po vyklizení bytu a je-li v ní řádně pokračováno.

- neoprávněné užívání bytu jiným způsobem nebo k jinému účelu, než bylo ujednáno.
- Je důležité, aby před podáním výpovědi bez výpovědní doby byl nájemce písemně pronajímatelem vyzván, aby v přiměřené době odstranil své závadné chování, případně odstranil protiprávní stav. Při absenci takové výzvy by se k výpovědi nepřihlíželo.

### Náležitosti výpovědi:

- písemnou formu<sup>70</sup>,
- musí být doručena druhé smluvní straně.
- **Vypoví-li nájem pronajímatel, musí vymezit výpovědní důvod a poučit nájemce o jeho právu vznést proti výpovědi námítky a navrhnout přezkoumání oprávněnosti výpovědi soudem, jinak je výpověď neplatná.**
  - Nájemce má právo podat návrh soudu, aby přezkoumal oprávněnost výpovědi do dvou měsíců ode dne, kdy mu výpověď došla.
- Výpovědní doba běží od 1. dne kalendářního měsíce následujícího poté, co došla druhé straně.

70. Za písemnou formu výpovědi lze považovat i e-mail opatřený elektronickým podpisem nebo e-mail doručený na internetovou adresu uvedenou v nájemní smlouvě, pokud na něj druhá strana odpoví. Pokud si zásilku s výpovědí odmítne nájemce či pronajímatel převzít, považuje se výpověď za doručenou dnem odmítnutí převzetí.





# Návrh dotazníku pro šetření susedských stížností

(Dotazník vyplňuje tazatel/ka)

## Identifikační údaje

Adresa:.....

Patro:.....Byt č:.....

Datum a čas rozhovoru:.....

### 1. Zaznamenal/a jste v posledních 14 dnech nějaké dění v domě, které by vás obtěžovalo, či narušovalo spokojené soužití v domě?

*Pokud respondent odpoví ne nebo nevím, tak se může tazatel ujistit tím, že vyjmenuje okruhy z druhé otázky, pokud i přesto respondent trvá na tom, že nezaznamenal, tak se tazatel posune na otázku č. 10*

- Ano
- Ne
- Nevím

### 2. Čeho se toto dění týkalo?

- Zápach
- Hluk
- Nepořádek
- obtěžování/nepatřičné chování někoho ze susedů nebo jejich domácích mazlíčků
- Jiné:.....

### 3. Prosím pokuste se nejkonkrétněji popsat, co vás rušilo.

(Např. pokud vás rušil hluk, byla to hudba, nebo hádka, hlasité hraní dětí, štěkot psa apod.? Pokud šlo o nepořádek, co podle vás je nepořádek? Jedná se o pytle s odpadky na chodbě, či neuklizené psí exkrementy apod. Pokud jde o zápach, tak cítíte jídlo/přesmažené tuky, chemikálie, hnilobu apod., pokud jde o nevhodné chování susedů, či jejich návštěv, tak jde o agresivní chování? Jsou agresivní verbálně nebo fyzicky? Na koho agrese směřuje? Jsou daní lidé agresivní mezi sebou nebo vůči ostatním lidem v domě? Kouří nebo užívají drogy ve společných prostorách?) Tazatel/ka se může doptávat.

.....

.....

.....

.....

#### 4. Čím vás to rušilo (jak vás to omezovalo)?

*Odpovědi na tuto otázku se vám mohou hodit při vymýšlení řešení daných problémů.*

.....

.....

#### 5. Kdy se ona událost odehrávala (jaký den a v kolik hodin/v jakou denní dobu)?

.....

#### 6. Jak dlouho daná událost trvala?

*Ne vždy dává smysl se na tuto otázku ptát, zdali je otázka relevantní vyhodnotí tazatel. V případě, že si respondent stěžuje, že ho napadl sousedův pes, délka napadení není úplně podstatná.*

.....

.....

#### 7. Vyskytuje se tento problém častěji? Pokud respondent odpoví ne nebo nevím, tak přejděte na otázku č. 8

Ano     Ne     Nevím

#### 7. a) Jak často? Tazatel se ptá jen, když respondent v předešlé otázce odpoví ano

.....

#### 7. b) Kdy jste si ho začal/a všímat?

.....

#### 7. c) Má problém stále stejnou intenzitu?

Ano     Ne, zlepšuje se     Ne, zhoršuje se     Nevím

#### 7. d) Kdy ke zhoršení nebo zlepšení došlo? Vyplňuje se pouze v případech zhoršení nebo zlepšení situace

.....

.....

.....

**8. Jaký byl zdroj oné události? Kde k ní došlo, kde jste si jí všimnul/a?**

(odkud šel hluk, zápach, kdo se nepatřičně choval apod., v jakém patře, kde jste to slyšela/cítila/viděla, např. v obýváku, na chodbě, ve výtahu, před domem apod.)

.....

.....

.....

**9. Pokusil/a jste se vy nebo někdo jiný danou situaci nějak řešit?**

Ano       Ne       Nevím

**9. b) Jak?**

*Tazatel se ptá jen pokud v předchozí otázce respondent odpověděl ano.*

- Promluvil jsem si původci problému
- Řekl jsem to správci domu/domovníkovi/na domovní schůzi
- Podal jsem stížnost. Kam?.....
- Volal jsem policii
- Jiné:.....

**10. Zaznamenal jste dne xx, v hodinu xx předmět stížnosti xx?**

(př. Zaznamenal jste v pátek 13. 8. v odpoledních hodinách hluk?) *Otázka směřuje přímo na událost/události, které se šetřením prověřují.*

Ano       Ne       Nevím

**11. Popište, co o této události víte? (odkud, kdo, jak dlouho, co se dělo)?**

*Otázky ověřují výpovědi stěžovatele a těch, na které je stěžováno*

.....

.....

.....

.....

**12. Chtěl/a byste být o řešení tohoto problému dál informován/a a být zahrnut/a do jeho řešení (např. účastnit se mediační schůzky, kdyby se odehrála)?**

Ano       Ne       Nevím

<b>Jméno:</b>	<b>Verze:</b>	<b>Datum:</b>
---------------	---------------	---------------

### Moje zásady pro soukromé návštěvy

Návštěvní hodiny:							
	PO	ÚT	ST	ČT	PÁ	SO	NE
Hosté jsou vítáni							
Hosté nejsou vítáni							

Pro tyto lidi dělám výjimky:			
Jméno	Mohou mě navštívit...		
	<input type="checkbox"/> Vždy	<input type="checkbox"/> Nikdy	<input type="checkbox"/> Pouze
	<input type="checkbox"/> Vždy	<input type="checkbox"/> Nikdy	<input type="checkbox"/> Pouze
	<input type="checkbox"/> Vždy	<input type="checkbox"/> Nikdy	<input type="checkbox"/> Pouze
	<input type="checkbox"/> Vždy	<input type="checkbox"/> Nikdy	<input type="checkbox"/> Pouze

Toto jsou moje domácí pravidla:

Zde je návod, jak budu řešit situaci, pokud někdo poruší moje domácí pravidla:

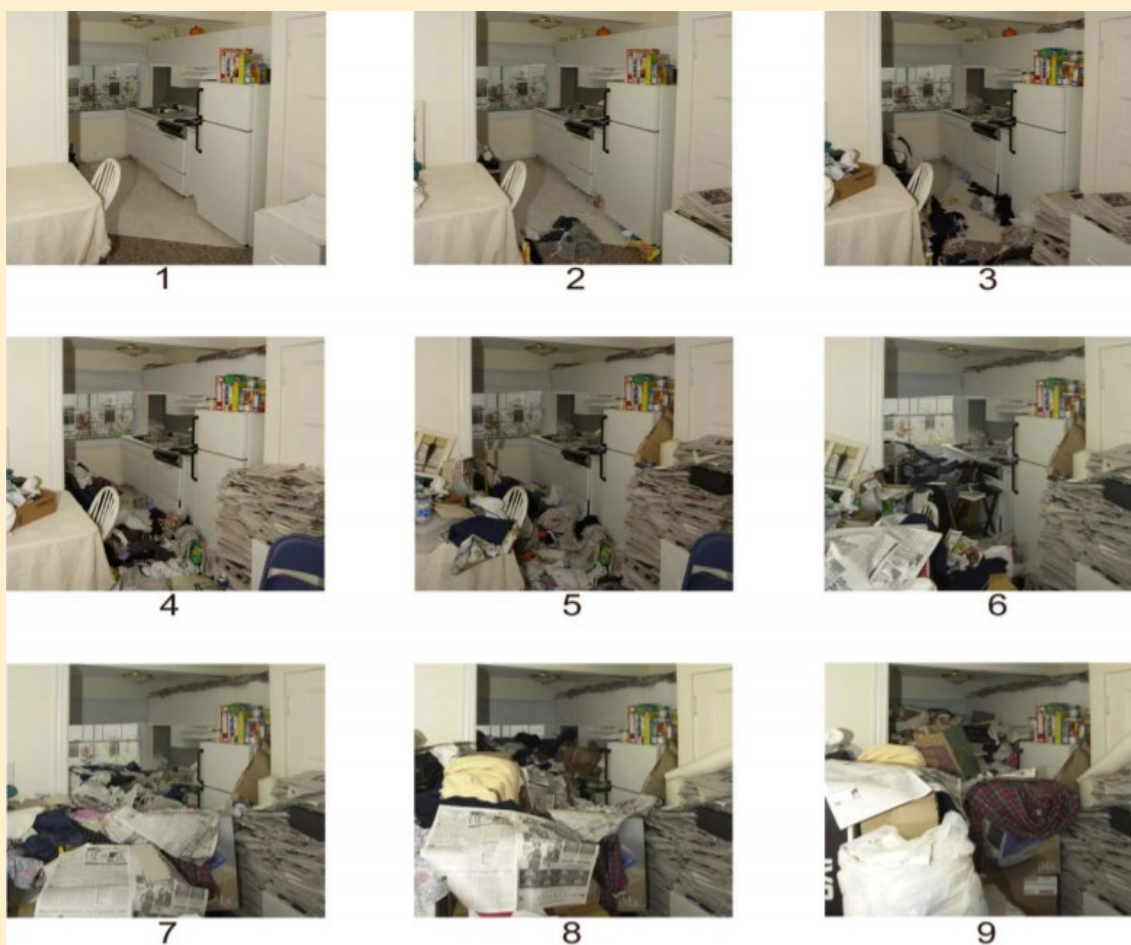
Zde jsou důvody, proč je pro mě dodržování zásad pro přijímání návštěv důležité:

## Clutter image rating scale\*

Díky našim poznatkům o hromadění věcí jsme zjistili, že lidé mají velice odlišné představy o tom, co znamená mít přeplněný domov. Pro někoho znamená seriózní nepořádek malá hromada věcí v rohu jinak vzorně uklizené místnosti. Jiní zaregistrují nepořádek, až když vytváří úzké uličky, kterými se místností prochází. Abychom si ověřili, že jsme dostatečně pochopili problematiku hromadění, vytvořili jsme sérii fotografií místností v různých stádiích nahromaděného nepořádku – od kompletně uklizené po extrémně přeplněnou. Lidé si mohou vybrat, která fotografie odpovídá nepořádku v jejich obývacím pokoji, kuchyni a ložnici. Tato metoda vyžaduje určitý stupeň objektivního úsudku, protože byty klientů se od fotografií liší a nepořádek může být v některých částech místnosti horší než v jiných. I přesto to tato metoda hodnocení nepořádku funguje spolehlivě.

Fotografie ilustračních interiérů jsou zveřejněny v naší léčebné příručce – manuálu (Compulsive Hoarding and Acquiring: Therapist Guide, Oxford University Press).

K  
U  
C  
H  
Y  
Ň



\* Originál překladu [Clutter Image Rating Scale](#), [online]

L  
O  
Ž  
N  
I  
C  
E



1



2



3



4



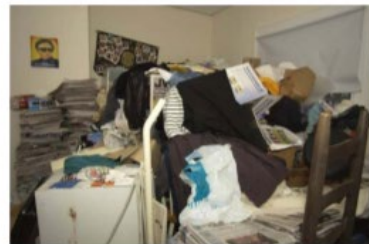
5



6



7



8



9

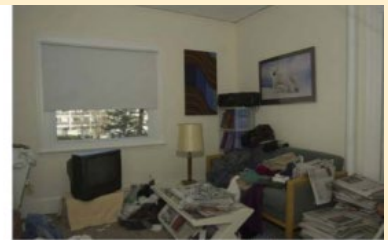
O  
B  
Ý  
V  
Á  
K



1



2



3



4



5



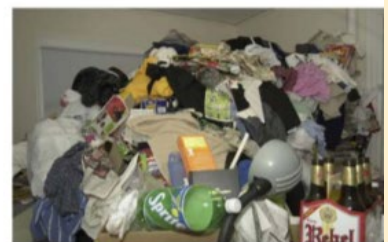
6



7



8



9





## Multi-disciplinary Hoarding Risk Assessment (HOMES)\*

- Tento nástroj slouží jako počáteční a stručné posouzení, jenž má pomoci určit charakter a závažnost problematiky hromadění. Snahou je vytvořit plán, podle kterého bude možné v praxi postupovat.
- Lze ho použít různými způsoby, v závislosti na Vašich potřebách a možnostech. Ilustrační fotografie interiérů doporučujeme použít v kombinaci s rozhovorem s klientem. To vše nám napomůže k efektivnějšímu určení vlivu nepořádku/hromadění na fyzické zdraví, bariéry, psychický stav, ohrožení, technický stav a bezpečnost.
- Tento dotazník můžete vyplňovat s klientem nebo i bez něj. Za každou položku, kterou odškrtnete jako přítomnou v bytě nebo v chování klienta, je bod. Čím více bodů daný klient dostane, tím je situace vážnější. Dotazník lze rozdělit na dvě oblasti: 1) míra závažnosti (zdraví, bariéry, Technický stav a bezpečnost), 2) oblast ochrany (psychické zdraví, ohrožení).
- Dotazník můžete vyplňovat opakovaně a pomocí něj sledovat, jak se situace mění.

### Zdraví: Poznámky:

- |  |   |
|--|---|
| <input type="radio"/> Nelze používat vanu/sprchu                           | <input type="radio"/> Zamezen vstup na toaletu        |
| <input type="radio"/> Zaplavení nepořádkem/odpadky                         | <input type="radio"/> Nelze připravit jídlo           |
| <input type="radio"/> Nelze konzumovat jídlo na stole                      | <input type="radio"/> Nelze spát v posteli            |
| <input type="radio"/> Nelze použít sporák/lednici/dřez                     | <input type="radio"/> Přítomnost zkaženého jídla      |
| <input type="radio"/> Přítomnost zvratků/výkalů/moči (lidské nebo zvířecí) | <input type="radio"/> Nelze nalézt léky               |
| <input type="radio"/> Přítomnost hmyzu / hlodavců                          | <input type="radio"/> Přítomnost plísní nebo vlhkosti |
| <input type="radio"/> Přítomnost mrtvých zvířat                            | <input type="radio"/> Nelze si vyprat prádlo          |



## Bariéry:

- Doma se nelze volně a bezpečně pohybovat
  - Ztížený přístup záchranářů do bytu
  - Nelze v rychlosti opustit byt/dům
  - Nestabilní hromady věcí/ lavinové riziko
  - Zablokované nebo nepoužitelné dveře
- 

## Duševní zdraví: *(Upozorňujeme, že se nejedná o klinickou diagnostiku; použijte pouze k identifikaci rizikových faktorů)*

- Nezdá se, že by hromadící člověk chápal závažnost problému.
- Nevědomý, nesoustředěný, zmatený nebo naštvaný.
- Úzkostný nebo znepokojený.
- Je defenzivní a naštvaný.
- Nezdá se, že by akceptoval pravděpodobný důsledek svého konání.
- Smutný, bez nálady.

Poznámky:

---

## Ohrožení *(Vyhodnoťte ohrožení na základě zkušeností z oblastí zaměřených na specifickou část populace uvedenou níže)*

- Ohrožení zdraví nebo bezpečnosti dětí / nezletilých
- Ohrožení zdraví nebo bezpečnosti lidí s postižením
- Ohrožení zdraví nebo bezpečnosti starších lidí
- Ohrožení zdraví nebo bezpečnosti zvířat

Poznámky:

---



## Technický stav a bezpečnost:

- |   |   |
|---|---|
| <input type="radio"/> Nestabilní podlaha/schody/veranda   | <input type="radio"/> Protékající střecha                                     |
| <input type="radio"/> Odkryté elektrické vodiče/kabely  | <input type="radio"/> Problémy s unikající vodou/vodoinstalací                |
| <input type="radio"/> Neteče voda   | <input type="radio"/> Propadající se stěny                                    |
| <input type="radio"/> Nebezpečí požáru - kamna pokrytá hořlavým materiálem, hořlavé chemické látky v domácnosti |   |
| <input type="radio"/> Absence topení/elektriky  | <input type="radio"/> Zablokované/nebezpečné elektrické topení či ventilátory |
| <input type="radio"/> Skladování nebezpečných materiálů / zbraní  | <input type="radio"/> Absence požárního hlásiče/detektoru kouře               |

Poznámky: \_\_\_\_\_

## Složení domácnosti

Počet dospělých: ..... Počet dětí: .....

Počet a druh domácích zvířat: ..... Věk dospělých: .....

Věk dětí: ..... Osoba, která doma kouří:  ANO  NE

Osoba (osoby) s tělesným postižením (jakým): .....

Osoba (osoby) s tělesným postižením (jakým): .....

Jazyk (jazyky), kterými se v domácnosti mluví .....

Zhodnocení: .....



## Hodnocení rizikových faktorů/míry rizika

Hrozí bezprostřední poškození sebe, rodiny, zvířat, veřejnosti: .....

Hrozba vystěhování: .....

Hrozba odsouzení (např. za týrání zvířat): .....

### Míra způsobilosti:

(Prosím zaškrtněte položky, které představují schopnosti a kapacity klienta řešit problém hromadění.)

- Klient má povědomí o nepořádku.
- Je ochotný uznat nepořádek a jeho negativní dopad na zdraví, bezpečnost a schopnost setrvávat doma/dopad na každodenní život.
- Klient je fyzicky schopný nepořádek odstranit.
- Klientův psychický stav umožňuje přijmout intervenci.
- Je ochotný přijmout intervenční pomoc.

Poznámky: \_\_\_\_\_

### Doporučený plán postupu

.....

.....

## Jak posoudit míru podpory (překlad z knihy Michaela A. Tompkinsna a Tamary L. Hartl)\*

„Řada lidí se sklony k patologickému hromadění jsou společensky vyčlenění (izolovaní) a někteří to i sami preferují. Klient dává přednost svým hromadícím potřebám před setkáním s rodinou nebo přáteli. Čím více je tato osoba izolovaná, tím většímu riziku újmy se vystavuje, nesetkává se totiž pravidelně s nikým, kdo by jej pravidelně kontroloval.

Naopak společensky méně izolovaný jedinec se více otevírá možnostem návštěv u sebe doma, má větší skupinu přátel a početnější rodinu, tím přirozeně dochází ke kontrole jeho stavu.

Pomoc ze strany rodiny je pravděpodobně nejdůležitější formou sociální podpory, která se průběžně nejvíce podílí na snižování rizik spojených s problematikou hromadění. Z tohoto důvodu je zásadní, aby klient zlepšoval vztah se svými blízkými, jak jen to bude možné. Čím lépe rodina funguje, tím je pravděpodobnější, že bude snaha o naplnění cílů Harm Reduction úspěšnější.

Členové rodiny však nemusí být nutně jediným zdrojem podpory. Každý, kdo je v pravidelném kontaktu s hromadící osobou, může pomoci jako další pár očí k monitorování klientovi bezpečnosti a pohodlí.

„Efekt návštěv“ může být navíc využit jako pozitivní motivace k úklidu z důvodu plánované návštěvy.

Na závěr zle konstatovat, že čím nižší je úroveň sociální podpory, tím více se zvyšuje riziko újmy.“

**Michael A. Tompkins a Tamara L. Hartl,**

*Digging Out: Helping Your Loved One Manage Clutter, Hoarding, and Compulsive Acquiring. s. 79*

\* Michael A. Tompkins a Tamara L. Hartl, *Digging Out: Helping Your Loved One Manage Clutter, Hoarding, and Compulsive Acquiring. S. 79-82, ale doporučujeme přečíst celou kapitolu s. 71-94*



Pokud znáte odpovědi na následující otázky, můžete tuto část doplnit sami. V případě, že vám nejsou odpovědi známé, je nutné se doptat klienta či jeho rodinných příslušníků. U každé z následujících otázek označte odpověď, která nejlépe vystihuje, co víte, nebo co vám sdělil sám klient. Pokud není otázka pro klientovu situaci relevantní (například klient není zaměstnaný), označte „NA“.

1. Jak často klient vídá své spolupracovníky?
2. Jak často klient vídá svého manžela/manželku, partnera/partnerku či jiné osoby jemu blízké?
3. Jak často klient mluví se svými sourozenci, rodiči, dětmi nebo vnoučaty?
4. Jak často klient hovoří nebo se stýká s přáteli?
5. Jak často klient navštěvuje kostel, synagogu nebo mešitu?
6. Jak často klient navštěvuje odbornou pomoc terapeuta, psychologa či psychiatra?
7. Jak často klienta navštěvují osoby, jež poskytující pečovatelské služby (zdravotní sestry, rozvoz jídla)?
8. Jak často klient navštěvuje setkání spolků, organizovaných skupin aj (knižní klub, turistická skupina)?
9. Jak často mluví klient se sousedy?
10. Jak často klient zve ostatní k účasti na aktivitách (mimo domov)?
11. Jak často klient přijímá pozvání k účasti na společném trávení času s ostatními členy rodiny. (návštěva kina, koncertu aj..)
12. Jak často klient přijímá pozvání k účasti na společném trávení času s přáteli (návštěva kina, koncertu aj..).
13. Jak často žádá klient o pomoc své přátelé?
14. Jak často žádá klient o pomoc své rodinné příslušníky?
15. Jak často navazuje klient kontakt se svými starými přáteli?
16. Zná klient jména svých sousedů a podrobnější informace o nich (například co dělají, nebo jména a věk jejich dětí)?
17. Navštěvuje klient lékaře?
18. Je pro klienta obtížné navázat nové přátelské vazby?
19. Navštěvuje klienta někdo, kdo mu pomáhá s organizováním, skladováním nebo zbavováním se věcí?



# Souhlas se zpracováním osobních údajů

v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a s čl. 6 odst. 1 písm. a) Nařízení Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen „nařízení GDPR“)

## 1) Znění souhlasu

Já, níže podepsaný/á

**Jméno a příjmení:**

**Narozen/á:**

**Kontaktní adresa:**

(včetně patra a čísla bytové jednotky)

dávám /  nedávám\*

(\*zaškrtněte Vámi zvolenou variantu; pokud nezaškrtnete žádné z políček, platí, že souhlas neudělujete)

**svým podpisem správci osobních údajů ....., se sídlem ....., IČO: .....** (dále jen „správce“),

**svobodný a výslovný souhlas ke shromažďování, uchovávání a zpracovávání mých osobních údajů vymezených níže**, které správce, konkrétně ....., se sídlem ..... (dále jen „.....“), shromažďuje v rámci své činnosti správce na základě jiných právních důvodů uvedených v čl. 6 nařízení GDPR, **a které může na základě tohoto souhlasu předávat .....název NNO.....**, se sídlem ....., IČ ..... (dále jen „poskytovatel soc. služeb“).

Jsem si vědom toho, že udělení tohoto souhlasu **není povinné a rovněž nemá vliv** na to, zda se mnou bude (či byla) uzavřena nájemní smlouva s ....., ani zda bude prodloužena, a nemá vliv ani na poskytnutí pomoci při zajišťování mého stabilního bydlení ze strany poskytovatele sociálních služeb.

### Zpracovávané osobní údaje

..... **bude poskytovateli soc. služeb za účelem upřesněným v bodě 2 předávat tyto osobní údaje:**

Jméno, příjmení, datum narození, adresa

Informace o stížnostech podaných na klienta (o tom, čeho se stížnost týká, a jak je řešena).

## 2) Účel zpracování osobních údajů

Souhlas uděluji pro **účel realizace činností potřebných pro naplnění dlouhodobého cíle předejít ztrátě stabilního bydlení** a činností souvisejících s udržení bydlení v pronajatém bytě a s včasným zachycením rizikových situací, které mohou vést ke ztrátě bydlení.

## 3) Práva subjektu údajů, doba a způsob zpracování

Přístup k mým osobním údajům budou mít **pouze pověřeni pracovníci subjektů uvedených výše** (..... a poskytovatele sociálních služeb). Na základě tohoto souhlasu nebudou osobní údaje poskytovány dalším subjektům. Žádný ze subjektů, kteří budou nakládat s osobními údaji dle tohoto souhlasu, nepoužije obdržené informace k jiným účelům, než jak jsou vymezeny v tomto souhlasu.

**Udělení souhlasu je dobrovolné** a jsem srozuměn/a s tím, že tento souhlas může být z mé strany **kdykoliv odvolán** (například při ukončení mé spolupráce s poskytovatelem soc. služeb); jinak je poskytován po dobu platnosti nájemní smlouvy k bytu na adrese ..... Uvědomuji si, že odvoláním souhlasu není dotčeno zpracování mých osobních údajů před jeho odvoláním. Byl jsem poučen, že odvolat svůj souhlas se zpracováním osobních údajů mohu podepsaným písemným oznámením o odvolání souhlasu doručeným osobně nebo zaslaným písemně na adresu správce: .....

Jsem také srozuměn/a s tím, že udělení souhlasu **není** podmínkou uzavření nájemní smlouvy ani prodloužení nájemní smlouvy a pokud se rozhodnu souhlas neudělit, nepřijdu tím o možnost využívat služby poskytované sociálním pracovníkem poskytovatele soc. služeb.

### Dále mám následující práva:

- požadovat od správce údajů **přístup k osobním údajům týkajícím se mé osoby** za podmínek stanovených článkem 15 GDPR,
- požadovat **opravu osobních údajů** za podmínek stanovených článkem 16 GDPR, **omezení zpracování osobních údajů** za podmínek stanovených článkem 18 GDPR nebo **výmaz údajů** za podmínek stanovených článkem 17 GDPR,
- **vznést námitku proti zpracování osobních údajů**, které se mě týkají, na základě článku 21 GDPR,
- právo na **přenositelnost údajů jinému správci** za podmínek stanovených článkem 20 GDPR,
- **nebýt předmětem žádného rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování, včetně profilování** za podmínek stanovených článkem 22 GDPR,
- **získat informace o porušení zabezpečení mých osobních údajů** za podmínek stanovených článkem 34 GDPR.





Pokud se budu domnívat, že zpracováním mých osobních údajů dochází k porušení povinností stanovených v GDPR, mám právo **podat stížnost u dozorového úřadu** za podmínek stanovených článkem 77 GDPR. Dozorovým orgánem v ČR je Úřad pro ochranu osobních údajů.

Správci prohlašují, že při **zpracování nedochází k automatizovanému rozhodování**, včetně profilování, uvedenému v čl. 22 odst. 1 a 4 nařízení GDPR. Správci prohlašují, že budou osobní údaje zpracovávat strojově (automatizovaně) prostřednictvím počítačů a počítačových programů a také v písemné podobě.

Souhlas je vypracován ve třech kopiích, přičemž já jako klient obdržím jeden výtisk a ..... a poskytovatel soc. služeb obdrží každý jeden výtisk.

V ..... dne .....

.....  
Jméno a příjmení, podpis klienta

# PŘÍKLAD INFORMAČNÍHO LETÁKU PRO NÁJEMCE DOSTUPNÝCH BYTŮ Z PLZNĚ

## Jak být dobrým sousedem



### Komunikace je základ

Pozdravte svého souseda  
Snažte se řešit problémy osobně bez  
agrese a s respektem



### Mazlíčci

Nepouštějte svého mazlíčka samotného  
ve společných prostorách  
Uklízejte po svých mazlíčcích



### Možná je to moc hlasité

Nebudte hluční, respektujte klid svých  
sousedů během dne i noci



### Společné prostory

Udržujete dům v čistotě  
Dodržujte pravidelný úklid ve společných  
prostorách domu  
Nedělejte si z chodby sklad



### Pomoc

Pokud můžete někomu ze svých sousedů  
pomoc, pomozte mu  
Budujte hezké sousedské vztahy



Odbor dostupného bydlení a sociálního začleňování  
Jagellonská 8, 301 00 Plzeň  
Tel.: 378 034 256

Dostupné bydlení  Plzeň

## ZDROJE

A Guide to Anti-Social Behaviour Orders and Acceptable Behaviour Contracts [online], 2003 [cit. 16.3.2023]. Dostupné z: [https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/219663/asbos9.pdf](https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/219663/asbos9.pdf)

*A Home of Your Own. Housing First and ending homelessness in Finland [online]*. Y-Foundation, 2017 [cit. 07.1.2022]. Dostupné z: [https://www.feantsa.org/download/a\\_home\\_of\\_your\\_own\\_lowres\\_spreads6069661816957790483.pdf](https://www.feantsa.org/download/a_home_of_your_own_lowres_spreads6069661816957790483.pdf)

Clutter Image Rating, Hoarding Center [online], 2015 [cit. 10.1.2022]. Dostupné z: [https://www.hoardingconnectioncc.org/Hoarding\\_cir.pdf](https://www.hoardingconnectioncc.org/Hoarding_cir.pdf)

FLAKSOVÁ, Magdalena a MARTÍNKOVÁ, Žaneta. *Protikrizové plánování*. In: Youtube [online]. 11.02.2021 [cit. 07.1.2022]. Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?v=50odTsP3ti4>

FROST, Randy & STEKETEE, Gail & GREENE, Kamala. *Cognitive and Behavioral Treatment of Compulsive Hoarding. Brief Treatment and Crisis Intervention*. In: researchgate.net [online]. 2003 [cit. 07.1.2022]. Dostupné z: [https://www.researchgate.net/publication/237939702\\_Cognitive\\_and\\_Behavioral\\_Treatment\\_of\\_Compulsive\\_Hoarding](https://www.researchgate.net/publication/237939702_Cognitive_and_Behavioral_Treatment_of_Compulsive_Hoarding)

GALSTER, George. *Neighborhood social mix: Theory, evidence, and implications for policy and planning*. Policy, planning and people: Promoting justice in urban development, 2013.

Guest Policy Worksheet, In: orgcode.com [online]. Dostupné z: <https://www.orgcode.com/free-resources/p/guest-policy>

Help with anti-social behaviour for social housing tenants [online], [cit. 16.3.2023]. Dostupné z: <https://www.gov.uk/government/publications/help-with-anti-social-behaviour-for-social-housing-tenants/help-with-anti-social-behaviour-for-social-housing-tenants>

Hoarding: Best Practices Guide [online], 2012 [cit. 10.1.2022]. Dostupné z: <https://umassmed.typepad.com/files/best-practice-hoarding-guide-final-.pdf>

HORÁKOVÁ, Renata. *Nejčastější oblasti podpory klientů v sociálním bydlení* in Metodika sociální práce v sociálním bydlení [online]. MPSV, 2019 [cit. 07.1.2022]. Dostupné z socialnibydeni.mpsv.cz: [http://www.socialnibydeni.mpsv.cz/images/soubory/metodiky/Metodika\\_soci%C3%A1ln%C3%AD\\_pr%C3%A1ce\\_v\\_soci%C3%A1ln%C3%ADm\\_bydlen%C3%AD.pdf](http://www.socialnibydeni.mpsv.cz/images/soubory/metodiky/Metodika_soci%C3%A1ln%C3%AD_pr%C3%A1ce_v_soci%C3%A1ln%C3%ADm_bydlen%C3%AD.pdf)

Housing Association Guide, Housing Management Guide, Community Safety [online], [cit. 16.3.2023]. Dostupné z: <https://www.communities-ni.gov.uk/collections/housing-association-guide>

*Když je soused sousedovi „vlkem“.* In: Ochrance.cz [online]. 29.6.2017 [cit. 07.1.2022].  
Dostupné z: <https://www.ochrance.cz/aktualne/kdyz-je-soused-sousedovi-vlakem/>

KHOLLOVÁ, Miroslava. *Patologické shromažďování*, In: psychiatriepropraxi.cz [online]. 2009 [cit. 07.1.2022]. Dostupné z: [https://www.psychiatriepropraxi.cz/artkey/psy-200906-0005\\_Patologicke\\_shromazdovani.php](https://www.psychiatriepropraxi.cz/artkey/psy-200906-0005_Patologicke_shromazdovani.php)

KOLBABOVÁ, Klára; KOPŠO, Lucie; KROKOVÁ, Dana a PECL, Václav. *Manuál řešení stížností. Určeno pro sociální pracovníky*. Magistrát města Brna, 2020.

KOLBABOVÁ, Klára; KOPŠO, Lucie; KROKOVÁ, Dana a PECL, Václav. *Manuál řešení stížností. Určeno pro pracovníky bytových odborů a techniky bytových domů*. Magistrát města Brna, 2020.

LAMBERTOVÁ, Alena a kolektiv. *PATOLOGICKÉ SHROMAŽĎOVÁNÍ – dvě kazuistiky a přehled literatury*, In: cspsychiatr.cz [online]. 2016 [cit. 07.1.2022]. Dostupné z: [http://www.cspsychiatr.cz/dwnld/CSP\\_2016\\_3\\_133\\_138.pdf](http://www.cspsychiatr.cz/dwnld/CSP_2016_3_133_138.pdf)

Nejčastěji lidé z mediace odchází kvůli emocím, duševní porucha nemusí být na překážku, říká mediátorka. In Diagnóza F (wave.rozhlas.cz) [online], 12. 2. 2021 [cit. 10.1.2022].  
Dostupné z: <https://wave.rozhlas.cz/nejcasteji-lide-z-mediace-odchazi-kvuli-emocim-dusevni-porucha-nemusi-byt-na-8425124>

NETOLICKÝ, K. *Když se sousedské spory nedaří vyřešit domluvou, existují další způsoby řešení*. In: prazskypatriot.cz [online]. 25.2.2020 [cit. 07.1.2022]. Dostupné z: <https://www.prazskypatriot.cz/co-delat-kdyz-se-nepodari-vyresit-sousedsky-spor-domluvou-zpusobu-reseni-existuje-vice/>

PALI Brunilda; Conflict narratives and conflict handling strategies in intercultural contexts: Reflections from an action research project based on restorative praxis in Tijdschrift over Cultuur & Criminaliteit [online], 2019 [cit. 10.1.2022]. Dostupné z: [https://www.researchgate.net/publication/341319937\\_Conflict\\_narratives\\_and\\_conflict\\_handling\\_strategies\\_in\\_intercultural\\_contexts\\_Reflections\\_from\\_an\\_action\\_research\\_project\\_based\\_on\\_restorative\\_praxis](https://www.researchgate.net/publication/341319937_Conflict_narratives_and_conflict_handling_strategies_in_intercultural_contexts_Reflections_from_an_action_research_project_based_on_restorative_praxis)

*Peer konzultanti\*ky v sociálních službách*. In: Youtube [online]. 15.05.2021 [cit. 07.1.2022].  
Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?v=egl9t6dDE54>

Perspektiven, Facilitating healthy communities, Wohnpartner [online], 2015 [cit. 10.1.2022]. Dostupné z: [https://wohnpartner-wien.at/fileadmin/Downloads/Jahresberichte/Perspektiven\\_ENG.pdf](https://wohnpartner-wien.at/fileadmin/Downloads/Jahresberichte/Perspektiven_ENG.pdf)

*Příručka: Úvod do Housing First* [online]. MPSV [cit. 07.1.2022]. Dostupné z socialnibydleni.mpsv.cz: [http://socialnibydleni.mpsv.cz/images/soubory/HF/vod\\_do\\_Housing\\_First\\_MPSV\\_2019.pdf](http://socialnibydleni.mpsv.cz/images/soubory/HF/vod_do_Housing_First_MPSV_2019.pdf)

Rent Smart. In: rentsmaeducation.org [online]. Dostupné z: <https://rentsmaeducation.org/>

Rethinking hoarding intervention, MBHP's analysis of the Hoarding Intervention and Tenancy Preservation Project [online], 2015 [cit. 10.1.2022]. Dostupné z: [http://www.metrohousingboston.org/wp-content/uploads/2017/10/Hoarding-Report-2015\\_FINAL.pdf](http://www.metrohousingboston.org/wp-content/uploads/2017/10/Hoarding-Report-2015_FINAL.pdf)

SLÁDEK, Jan. *Možnosti obcí při řešení podpory bydlení* in Metodika sociální práce v sociálním bydlení [online]. MPSV, 2019 [cit. 07.1.2022]. Dostupné z socialnibydeni.mpsv.cz: [http://www.socialnibydeni.mpsv.cz/images/soubory/metodiky/Metodika\\_soci%C3%A1ln%C3%AD\\_pr%C3%A1ce\\_v\\_soci%C3%A1ln%C3%ADm\\_bydlen%C3%AD.pdf](http://www.socialnibydeni.mpsv.cz/images/soubory/metodiky/Metodika_soci%C3%A1ln%C3%AD_pr%C3%A1ce_v_soci%C3%A1ln%C3%ADm_bydlen%C3%AD.pdf)

SÝKORA, Luděk. *Metodika identifikace lokalit rezidenční segregace*. In: Youtube [online]. 16.09.2021 [cit. 07.1.2022]. Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?v=9zUmRRNj4-s>

*Tenant Guide, Living in your Toronto Community Housing home* [online]. Toronto Community Housing, 2014 [cit. 07.1.2022]. Dostupné z: [https://www.torontohousing.ca/residents/tenant-guide/Documents/TCH\\_TenantGuide\\_2014\\_WEB.pdf](https://www.torontohousing.ca/residents/tenant-guide/Documents/TCH_TenantGuide_2014_WEB.pdf)

Tenant Guide. Living in your Toronto Community Housing home. [online]. Toronto Community Housing, 2014 [cit. 07.1.2022]. Dostupné z: [https://www.torontohousing.ca/residents/tenant-guide/Documents/TCH\\_TenantGuide\\_2014\\_WEB.pdf](https://www.torontohousing.ca/residents/tenant-guide/Documents/TCH_TenantGuide_2014_WEB.pdf)

*Tools and powers – toolkit for social landlords* [online], 2010 [cit. 16.3.2023]. Dostupné z: [https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/8278/1530807.pdf](https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/8278/1530807.pdf)

TOMPKINS, Michael. (2015). *Assessing Harm Potential*. In: researchgate.net [online]. 2015 [cit. 07.1.2022]. Dostupné z: [https://www.researchgate.net/publication/301210561\\_Assessing\\_Harm\\_Potential](https://www.researchgate.net/publication/301210561_Assessing_Harm_Potential)

Videos on managing unacceptable behaviour, In: housing-ombudsman.org.uk [online]. Dostupné z: <https://www.housing-ombudsman.org.uk/useful-tools/videos-on-managing-unacceptable-behaviour/>

*Výzkum sousedských vztahů a postojů k sociálnímu bydlení* [online]. INESAN, 2019 [cit. 07.1.2022]. Dostupné z socialnibydeni.mpsv.cz: [http://www.socialnibydeni.mpsv.cz/images/soubory/MPSV\\_2019\\_Vzkum\\_sousedskch\\_vztah\\_a\\_postoj\\_k\\_SB\\_veejnost\\_final.pdf](http://www.socialnibydeni.mpsv.cz/images/soubory/MPSV_2019_Vzkum_sousedskch_vztah_a_postoj_k_SB_veejnost_final.pdf)

*Výzkumná zpráva A: Vyhodnocení výsledků dosažených obcemi spolupracujícími s MPSV u podpořených klientů v rámci projektu* [online]. Ostravská Univerzita, 2021 [cit. 07.1.2022]. Dostupné z: [http://socialnibydeni.mpsv.cz/images/soubory/Analyzy/2021\\_Evaluace2\\_Vzkumn\\_zprva\\_A\\_Dopady\\_SB\\_na\\_klienty\\_final.pdf](http://socialnibydeni.mpsv.cz/images/soubory/Analyzy/2021_Evaluace2_Vzkumn_zprva_A_Dopady_SB_na_klienty_final.pdf)

*Vztahy mezi sousedy nenapraví ani ombudsman, ani soudy*. In: Ochrance.cz [online]. 29.5.2020 [cit. 07.1.2022]. Dostupné z: <https://www.ochrance.cz/aktualne/vztahy-mezisousedy-nenapravi-ani-ombudsman-ani-soudy/>



Základní informace o sociálním bydlení. In: socialnibydeni.mpsv.cz [online].  
[cit. 07.1.2022]. Dostupné z: <http://www.socialnibydeni.mpsv.cz/cs/co-je-socialni-bydleni/zakladni-informace-o-sb>



Dokument vznikl v rámci projektu „Sociální bydlení – metodická a informační podpora v oblasti sociálních agend“ CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_017/0003539, který byl realizován v rámci Operačního programu Zaměstnanost.



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

