

Metodika sociální práce
v sociálním bydlení



Vybrané situace
často řešené
v sociálním bydlení



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Metodika sociální práce v sociálním bydlení

Vybrané situace často řešené v sociálním bydlení

Rok vydání

2019

Hlavní editoři

Marek Mikulec, Martina Šnejdrová

Editor brožury

Michal Ďord'

Autoři podkapitol

Jakub Čihák, Michal Ďord', Renata Haráková, Jan Husák, Dana Nedělníková,
Nikol Švecová, Eliška Vrabcová

Metodika vznikla v rámci projektu „Sociální bydlení – metodická a informační podpora v oblasti sociálních agend“, registrační číslo projektu CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0003539, který je realizován v rámci Operačního programu Zaměstnanost. Realizátorem projektu je Ministerstvo práce a sociálních věcí.

OBSAH SEŠITU

Riziko diskriminace a porušení ochrany osobních údajů.....	4
Konflikt se zákonem o ochraně osobních údajů.....	10
Nespolupracující klient.....	14
Neplacení nájmu, služeb a energií.....	18
Ničení domácnosti.....	24
Práce s agresí, krizové situace při spolupráci s klientem.....	30
Krizové intervence a práce s relapsem.....	38
Udržování hranic mezi sociálním pracovníkem a klientem.....	46
Trauma a práce s klienty.....	50
Zdroje.....	56

Tento sešit přináší konkrétní náměty pro řešení vybraných problematických situací, jimž může sociální pracovník při práci s klienty v sociálním bydlení čelit či s nimi být konfrontován. Jedná se o situace, které jsou sociálním pracovníkům známé z jejich práce s různými cílovými skupinami, ale i o situace, které do značné míry ukazují na specifika sociální práce v sociálním bydlení. Výběr uvedených situací v této kapitole je výsledkem debat a zkušeností expertů, zástupců obcí, nevládního sektoru a dalších aktérů zapojených do projektu „Podpora sociálního bydlení“. Jelikož nedisponujeme údaji, které by například umožnily sestavit vybrané situace podle jejich četnosti výskytu či závažnosti, jsou řazeny s ohledem na možnou trajektorii klienta v souvislosti se sociálním bydlením, která signalizuje jeho různorodé potřeby i různou míru náročnosti práce kladenou na pomáhající profesionály. Konkrétně, první část textů se věnuje situacím, které se váží k práci s klientem před jeho zabydlením – rizikům diskriminace a konfliktu se zákonem o ochraně osobních údajů; druhá část textů se věnuje situacím, kdy klient se sociálním pracovníkem nespolupracuje, neplatí nájem, ničí domácnost, má agresivní projevy nebo kdy potřebuje pomoc prostřednictvím krizové intervence, jinými slovy situacím, kdy je klient v sociálním bydlení a cílem práce je jeho stabilizace a udržení v bydlení. Třetí část textů se věnuje situacím, kdy hrozí překročení hranice jím a klientem a dále se zaměřuje na trauma a jak s ním u klienta pracovat.

RIZIKO DISKRIMINACE A PORUŠENÍ OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Jan Husák

Klíčová sdělení

- Diskriminace je jednou ze zásadních překážek rovných příležitostí. V této oblasti nelze dosáhnout podstatného pokroku bez řešení otázek diskriminace a přetrvávající segregace v segmentu bydlení.
- Jistota (dříve kauce) nesmí být nyní vyšší než trojnásobek měsíčního nájemného a při skončení nájemního vztahu musí pronajímatel spolu s jistotou vrátit i úroky z ní.
- V případě dluhu žadatele o byt se doporučuje individuálně posuzovat situaci žadatele – brát v potaz nejen výši dluhu, ale i jeho vznik a vývoj.
- K podmínce zaměstnání žadatele o byt na území obce je vhodné přistupovat velmi obezřetně, a to s vědomím všech relevantních okolností.
- Podmínka přijetí nového člena do nájemcovy domácnosti neplatí, jedná-li se o osobu blízkou anebo další případy zvláštního zřetele hodné.
- Obce/pronajímatelé mají povinnost správně shromažďovat osobní údaje odpovídající pouze stanovenému účelu a v rozsahu nezbytném pro naplnění stanoveného účelu.

Úvod do tématu

Cíl této podkapitoly bude věnován základní analýze pravidel pro přidělení bytu poskytovaného obcí s vazbou na představení vybraných diskriminačních rizik a porušení ochrany osobních údajů.

Problémová místa, rizika a možná řešení

Jistota (kauce)

Pro potřeby dané obce je důležité vnímat změnu spočívající ve snížení výše jistoty, která dříve mohla činit až šestinásobek měsíčního nájemného. Jistotu upravuje občanský zákoník § 2254, dle novely č. 460/2016: „Jistota nesmí být vyšší než trojnásobek měsíčního nájemného a při skončení nájmu pronajímatel vrátí jistotu nájemci; započte si přitom, co mu nájemce případně z nájmu dluží. Nájemce má právo na úroky z jistoty od jejího poskytnutí alespoň ve výši zákonné sazby“.

Zvláštní pozornost v případě jistoty je vhodné věnovat komentovanému znění § 2254, v němž je mimo jiné uvedeno: „Protože nájemce dává složením jistoty pronajímateli k využití vedle své peníze, aniž za to dostává protiplnění, má právo na úrok z jistoty“. Jak je dále v komentovaném znění uvedeno, má nájemce právo na úroky z jistoty od jejího poskytnutí alespoň ve výši zákonné sazby. Pro absenci stanovené zákonné sazby úroku z jistoty podle § 1802 téhož a není-li jejich výše ujednána, platí se úroky ve výši stanovené právním předpisem. Nejsou-li úroky takto stanoveny, platí dlužník obvyklé úroky požadované za úvěry, které poskytují banky v místě bydliště nebo sídla dlužníka v době uzavření smlouvy.

Možné řešení

Z komentovaného ustanovení zákona je možné dovozovat, že autor zákona nabádá pronajímatele, aby obdrženou jistotu (kauci) uložili na *zvláštní účet pro zajištění povinnosti spojené s vrácením jistoty včetně úroku z jistoty*. Toto doporučení je zvláště vhodné v případě obcí přijímajících jistoty ve větším počtu, to v souvislosti s vyšší úroků z jistin, u nichž doktrína zůstává ustálena na tom, že úrok (není-li stanoven zvláštním právním předpisem) činí míru obvyklých úvěrových úroků.¹

Bezdlužnost

Přestože obce jako územní veřejnoprávní korporace nebyly zřízeny primárně za účelem tvorby zisku, jsou povinny pečovat o svůj majetek s péčí řádného hospodáře. Ve smyslu tohoto principu obec jakožto pronajímač má zájem na tom, aby na straně nájemníka byla splněna podmínka bezdlužnosti vůči obci. V případě pravidel pro přidělení obecního bytu není sledována některými obcemi jen výše dluhu, ale v některých případech též povaha dluhu.

¹ K tomu viz např. Hulmák a kol. (2014: 390): „Zákonná sazba úroků je sazba podle § 1802. Může být stanovena právním předpisem, jinak jde o obvyklé úroky požadované za úvěry, které poskytují banky v místě bydliště nebo sídla dlužníka v době uzavření smlouvy.“

Ve spolupráci s relevantními odbory v rámci obce a s dodavatelem služeb spojených s bydlením a dlužníkem doporučujeme vytvořit podmínky pro platformu:

- v rámci níž budou předávány informace o dlužích odpovídajících nejvýše výši dvou částek nájemného včetně služeb,
- řešena náprava (umoření dluhu) ve spolupráci s relevantními odbory a dlužníkem.

Dobrou praxí může být, že v příslušných pravidlech/podmínkách pro přidělení bytu je uvedena možnost dohody povinného/žadatele na úhradě dluhu a zároveň vyjádření příslibu pronajímatele, že v případě, kdy se žadatel o byt zaváže splatit svůj dluh v ujednaném rozsahu a době, bude na něj pohlíženo jako na osobu bez dluhů.

Možné řešení

Obec je povinna vymáhat pohledávky, ať již vznikly z jakýchkoliv právních titulů, a k tomu účelu využít veškeré právní prostředky k vymožení takové pohledávky. Zároveň se má starat o blaho svých občanů a uspokojovat jejich potřeby i v oblasti bydlení. Obcím se doporučuje, aby si stanovily podmínky.

Při řešení dluhu je také možno uzavření splátkového kalendáře před uzavřením nájemní smlouvy – v těchto případech se na žadatele s dluhem nenahlíží jako na dlužníka.

Zaměstnání na území obce

Existují obce, které mají ve svých pravidlech pro přidělování bytu uvedenou podmínku, kdy žadatel o byt musí být zaměstnán na území obce. Byť je daný předpoklad uveden v podmínkách či pravidlech pro přidělení obecního bytu ojedinele, lze jej považovat za natolik specifický, že pokládáme za důležité se jím zabývat.

Protože v posuzovaných podmínkách vztahujících se k zaměstnání v dané obci není jak blíže specifikován důvod pro zasazení dané podmínky, lze se pouze domnívat, že obec vyvozuje své závěry z rizika občasného užívání bytu.

Jak bylo v této otázce Ústavním soudem judikováno, lze mít v obecné rovině za to, že vážnými důvody, pro které nájemce neužívá (užívá jen občas) byt k účelu, k němuž je určen, může být též výkon zaměstnání mimo obec, v níž se byt nachází. Nicméně k uvedenému dále rozvádí, že je pak věcí posouzení konkrétního případu, zda zmíněné okolnosti, pro něž není byt nájemcem užíván, jsou relevantní nejen optikou zájmů nájemce, ale i pronajímatele (zejména jeho zájem na řádném užívání bytu).

Nicméně v této otázce srozumitelným a logickým odůvodněním nelze mít za to, že výkonem zaměstnání mimo obec budou dány vždy podmínky pro občasně užívání bytu.

I proto by daná podmínka měla být posuzována s dostatečnou obezřetností a se zřetelem ke všem okolnostem, zvláště pak v obcích s vyšší mírou nezaměstnanosti, kde dojíždka za práci mimo obec má jistě své opodstatnění.

Možné řešení

V případě, že žadatel o byt nemá zajištěnu trvalou možnost bydlení v místě výkonu svého zaměstnání, obec nenabízí pracovní možnosti odpovídající vzdělání, odbornosti a dalším relevantním požadavkům žadatele či s ohledem na míru nezaměstnanosti v dané obci a dalších významných okolností, je rozumné, aby k podmínce zaměstnání v obci bylo přihlíženo zvláště obezřetně.

Maximální počet osob v domácnosti

Uvedená podmínka je dovozována z příslušných ustanovení občanského zákoníku. Z nich vyplývá, že pronajímatel má právo vyhradit si ve smlouvě souhlas s přijetím nového člena do nájemcovy domácnosti, a to v mezích podmínky, aby v domácnosti žil jen takový počet osob, který je přiměřený velikosti bytu a nebrání tomu, aby všechny osoby mohly v bytě žít v obvyklých pohodlných a hygienicky vyhovujících podmínkách.

Uvedené pravidlo se hojně objevuje ve sledovaných podmínkách vztahujících se k přidělení obecního bytu, často stanoveného počtu osob připadajících na velikostní skladbu bytu či velikost bytu. Tento poměr bez upozornění, že je některými obcemi uveden v intencích modelového příkladu, může být (a často je takto vykládán) jako taxativně stanovený poměr počtu osob připadajících na příslušnou skladbu bytu či velikost bytu, od kterého se nelze vychýlit. Ve svém důsledku takové sdělení/pravidlo může vést ke vzdání se práva na poskytnutí obecního bytu například u vícečetných rodin, převyšujících svým počtem stanovený poměr osob k bytu.

V této souvislosti je třeba mít na paměti, že *podmínka přijetí nového člena do nájemcovy domácnosti neplatí, jedná-li se o osobu blízkou* anebo další případy zvláštního zřetele hodné, na což není v mnohých dokumentech obce taktéž upozorněno.

Možné řešení

Do příslušných pravidel obcí zanést dostatečně a srozumitelně práva a povinnosti žadatele/nájemce v rozsahu, kterým bude možné předejít nesprávnému výkladu podmínek, případně aby podmínky stanovené obcí nebyly nesprávně aplikovány.

Diskriminace v oblasti bydlení

Diskriminací se obecně rozumí odlišné zacházení s lidmi ve stejné nebo obdobné situaci, a to z důvodu zakázaného právem. Antidiskriminační zákon zapovídá rozlišování z dů-

vodu rasy, etnického původu, národnosti, pohlaví, sexuální orientace, zdravotního postižení, věku, náboženského vyznání, víry či světového názoru. Antidiskriminační zákon stanoví rovněž oblasti, v nichž je diskriminace zakázána. Jednou z oblastí je i poskytování služeb včetně bydlení.

Jak vyplývá z výzkumné zprávy Veřejného ochránce práv, „problémy se získáním bydlení mají především ti aktéři, kteří se potýkají s diskriminací na základě své etnicity či národnosti. Nezřídka je osoby, které bydlení nabízejí, odmítají už v rámci telefonického kontaktu, a to kvůli zřetelně odlišnému přízvuku anebo jménu, které indikuje, že zájemce patří mezi cizince či přísluší k etnické minoritě. Nedostanou tak ani šanci překonat bariéru předsudků na straně poskytovatele při osobním rozhovoru či při nabídce případných finančních záruk. V některých případech není diskriminující sám zastáncem segregáčního přístupu, ale obává se reakce okolí – majitele bytu, jehož zájmy zastupuje jako zprostředkovatel, nebo reakce ostatních nájemníků v okolí pronajímaného či prodáváného bytu.“

Navzdory pokroku v boji proti diskriminaci a segregaci bydlení, mnoho lidí stále čelí omezené možnosti bydlení projevující se omezenou a cílenou nabídkou bydlení do čtvrtí či částí obce s vysokou mírou chudoby, přestože někteří zájemci o bydlení mají schopnosti, finanční možnosti a nadání pro život a bydlení v jiné části obce. K uvedenému je důležité doplnit, že jen velmi malá část osob, které si připadaly diskriminované, svou zkušenost oznámila nějakým úřadům či organizacím, ale také to, že diskriminace a segregace v oblasti bydlení negativně ovlivňují zdraví, vzdělání a další životní výsledky osob diskriminovaných na trhu s byty.

Jak vyplývá nejen z odkazované výzkumné zprávy, přetrvávající diskriminace v oblasti bydlení (věk, etnicita, chudoba...), byť v „jemnějších formách“ než v minulosti, je jednou ze zásadních překážek rovných příležitostí. V této oblasti nelze dosáhnout podstatného pokroku bez řešení otázek diskriminace a přetrvávající segregace v segmentu bydlení.

Možné řešení

Nevytvářet v obcích nabídku a politiku bydlení zacílenou na úzce vymezené území se zaměřením na jednu cílovou skupinu osob, popřípadě s převažující cílovou skupinou.

Podmiňovat a realizovat politiku cenově dostupného bydlení.

Vytvářet a uplatňovat nediskriminující pravidla pro přidělení bytu, jejichž obsah bude srozumitelný pro většinu z případných zájemců o byt.

Investice obce určené na infrastrukturu a renovaci či obnovu bytového fondu soustředit i do strukturálně postižených míst.

Vytvořit podmínky pro účinné sdílení informací o dlužích občanů v rámci struktury obce.

V místech s vyšším podílem rizika devastace bytu, přestupků či jiného protiprávního jednání realizovat „dozorová a nápravná“ preventivní opatření (zřízení domovníků, cílené kontroly pověřených úředníků, městské policie, asistentů prevence kriminality, dohledové služby atd.).

Je-li to v možnostech obce, poskytnout část bytového fondu do správy poskytovatelům sociálních služeb či jiným neziskovým organizacím.

Výpis z trestního rejstříku

V pravidlech pro přidělování bytů se poměrně často vyžaduje požadavek na dodání výpisu z trestního rejstříku či přímo čistý trestní rejstřík jako základní podmínka pro možnost získat obecní byt. Podle rozhodnutí předsedkyně Úřadu na ochranu osobních údajů jde v případě požadavku na poskytnutí výpisu z rejstříku trestů o porušení „**povinnosti správně shromažďovat osobní údaje odpovídající pouze stanovenému účelu a v rozsahu nezbytném pro naplnění stanoveného účelu**“. Úřad pro ochranu osobních údajů konstatoval, že se při jedné z kontrol nepodařilo prokázat, že jde o požadavek odůvodněný a přiměřený a lze z něho vyvodit, že uchazeč o byt nebude platit v budoucnu nájemné. O obdobný neoprávněný případ by se jednalo i v případě, že obec žádá například o čestné prohlášení o spáchání trestného činu, protože se stále jedná o zacházení s osobními a citlivými údaji a i v takovém případě je nutné prokázat účel.

Dalším otázkám rizik při výběru klientů do nájemních bytů, nedostatkům v pravidlech obcí při přidělování bytů dle odboru veřejné správy, dozoru a kontroly Ministerstva vnitra či zhodnocení přínosů i negativních dopadů nejčastějších kritérií v pravidlech se věnuje i sešit Přílohy, resp. Příloha 1.

Otázky k zamyšlení

- Jaké mohou být neočekávané negativní dopady nastavených pravidel pro přidělování bytů na zvlášť ohrožené cílové skupiny?
- Jakými kroky lze zajistit přístupnost systému sociálního bydlení lidem s dlouhými včty obci?
- Jaká pravidla a koncepty mohou obce zavést do svých politik bydlení, aby omezily a předešly diskriminaci v bydlení?

KONFLIKT SE ZÁKONEM O OCHRANĚ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Dana Nedělníková

Klíčová sdělení

- Sdílet informace o klientovi lze pouze na základě jeho informovaného souhlasu pouze s těmi subjekty, které klient označí.

Úvod do tématu

Při výkonu sociální práce lze často narazit na omezení v přenosu informací o klientovi a s tím spojenou obavu o zajištění včasné pomoci.

Problémová místa, rizika a možná řešení

Sociální práce má vycházet z Etického kodexu sociálních pracovníků, zásad respektování svobodného rozhodování klientů, respektování důvěrnosti sdělených informací a důstojnosti klienta. Sociální pracovníci mohou v některých situacích zažívat frustraci, pokud se včas nedozvědí informace, které by napomohly řešit rizikové situace a předejít ztrátě bydlení jejich klientů. Zejména vnímají potřebu dozvědět se včas o zpožděných platbách nájemného, o rozvoji situací, v nichž klient nebude nebo není schopen plnit povinnosti spojené s užíváním bytu. Tato frustrace je potencionována nedostatkem sociálního bydlení a perspektivou, jak obtížné je takovou příležitost získat. Přestože respektují právo klienta rozhodovat o tom, kdo a jaké dostane informace o jeho nepříznivé sociální situaci, jeví se jim někdy ztráta bydlení jako vysoká cena za ochranu osobních údajů. *Pracovníci mohou vnímat jako určitý střet téma ochrany osobních a citlivých osobních údajů, a zájem klienta udržet se v bydlení, zejména jsou-li v domácnosti děti. I v této situaci je však jedinou legitimní cestou přenesení odpovědnosti na klienta, včetně důsledků, které z jeho rozhodnutí vyplývají.*

Sociální pracovníci mohou negativní dopady nedostatku informací minimalizovat pouze tím, že:

- navážou s klientem takový vztah, který je pro klienty bezpečný a povzbuzující ke sdílení informací se sociálním pracovníkem i v těch oblastech, které jim mohou být nepřijemné (například selhání při plnění povinností);
- dohodnou se s klientem na rozsahu a okolnostech sdílení informací, které jsou pro včasnou pomoc nezbytné, a to pouze s těmi subjekty, které klient označí. Tato možnost by měla, respektive musí být podložena prvním předpokladem, tedy důvěrou

klienta, podrobným informováním o důvodech, formě a obsahu sdílených informací, možností klienta kdykoli souhlas omezit, změnit nebo odvolat a mít přehled o tom, jaké informace skutečně byly předávány.

Paní K. žila s manželem a dětmi v sociálním bytě. Byt, který by sedmičlenné rodině vyhovoval z hlediska velikosti, hledali několik let. Paní K. byla od ukončení základní školy doma s dětmi, otec příležitostně pracoval a spravoval rodinné finance. Matka pečovala o děti a neměla přesnou představu, jakým způsobem je hrazeno nájemné a výdaje související s nájmem. Když otec od rodiny odešel, řešila řadu těžkostí spojených se ztrátou partnera, otce dětí, příjmů, které domácnosti poskytoval, a nevěnovala pozornost pravidelným platbám. Když byla konfrontována s dluhem na nájemném, uvěřila tvrzení bývalého partnera, že všechno vyřeší a v rámci vyživovací povinnosti k dětem náklady uhradí. Do domácnosti docházela sociální pracovnice poskytující podporu v bydlení. Po odchodu otce od rodiny se sice klientky dotazovala na to, jak zvládá platby související s užíváním bytu, paní K. však zacházela s informací poskytnutou otcem dětí a reagovala sdělením, že úhrady pokračují. Respektující pracovnice pouze zmínila rizika prodlev v platbách, nabídla pomoc v případě potřeby a věnovala se dále tématům, které preferovala klientka. Ta se snažila omezit komunikační toky mezi majitelem bytu, otcem rodiny a sociální pracovnicí, protože měla pocit, že by se tím problémy mohly spíše rozdmýchat v situaci, kdy potřebovala klid. Paní K. se následně od vlastníka bytu dozvěděla, že otec nájem neplatí, ale pokoušela se s ním samostatně vyjednávat s důvěrou, že to brzy napraví. Rodině tak narůstal dluh na nájemném, upozornění na všechny právní následky neplacení nájmu, včetně soudního řešení a úhrady nákladů s ním spojených, vyklizení bytu a podobně postoupila klientka manželovi, který se dříve o vše staral. Sociální pracovnice se tak o dluhu na nájemném dozvěděla od bezradné klientky až po třech měsících. Vnímala při tom, že v případě včasné informace o dluhu na nájemném mohla klientce lépe pomoci situaci řešit, s nižší dlužnou částkou snáze vyjednávat s majitelem.

Uvedený příklad může sociální pracovník vnímat jako jistý střet, v němž vystupují následující hodnoty a zájmy: ochrana soukromí klientů, jejich autonomie, zájmy nezletilých dětí, právní i fyzické bezpečí rodiny, relevantní mohou být v širším slova smyslu i oprávněné zájmy majitele bytu a jeho motivace a možnosti setrvat v podpoře systému sociálního bydlení tím, že do něj vkládá svůj majetek bez jištění těchto rizik. Zároveň musí sociální pracovník reflektovat, že sociální práce není nástrojem předcházení podnikatelských rizik, jakkoli má sám zájem na tom, aby pro své klienty nacházel otevřené vlastníky nemovitostí, kteří klientům v bytové nouzi budou umožňovat bydlení i do budoucna.

Sociální pracovník v situaci, která už nastala, může:

- rozvíjet preventivní postupy pro opakování podobných událostí, a to jak v konkrétní rodině, tak obecně ve své praxi viz výše,
- neopouštět klienty při minimalizaci škod a nabízet pomoc,
- případně nabízet navázání klientů na jiné podpůrné služby za situace, kdy se například vystěhováním z bytu dostane rodina mimo jeho působnost,
- reflektovat v rámci profesního rozvoje vnímání vlastní odpovědnosti a přijetí možnosti klienta podstupovat rizika a dělat chyby, zvažovat hodnoty zplnomocnění, autonomie i význam ochrany, což současně neznamena rezignaci na předcházení rizik, ale spíše vyvažování mezi těmito kvalitami.

Otázky k zamyšlení

- Ve kterých situacích je pro vás zvlášť obtížné respektovat ochranu soukromí klienta? Jak jste tyto situace řešili?
- Jaké postupy se vám osobně osvědčily při předávání informací mezi klientem a dalšími subjekty?

NESPOLUPRACUJÍCÍ KLIENT

Dana Nedělníková

Klíčová sdělení

- Absence motivace a nedostatečná spolupráce klienta při naplňování cílů a závazků může souviset s odlišnými představami o sjednaných cílech, nemožností naplnění cílů nebo přesvědčením klienta, že cíle již byly naplněny.
- Pro práci s motivací klientů sociálního bydlení je zásadní, aby si sociální pracovník s klientem ujasnil podmínky, které musí klient následovat, a jaké následky může mít jejich neplnění. S těmito podmínkami musí být klient před vstupem do sociálního bydlení podrobně a trpělivě seznámen.

Úvod do tématu

Nespolupráce klienta v podobě neplnění sjednaných cílů a finančních i nefinančních závazků může vést k negativní změně v jeho situaci v oblasti bydlení. Sociální pracovník musí vyhodnotit souvislosti nespolutpráce, zvolit vhodné prostředky a metody k jeho motivaci a jasně a srozumitelně seznámit klienta s podmínkami další spolupráce a možnými důsledky v případě nespolutpráce.

Problémová místa, rizika a možná řešení

Sociální pracovníci označují často jako nespolutpracující, nemotivované nebo nedobrovolné klienty ty, kteří si nepočínají způsobem vedoucím k naplňování dohodnutých cílů a závazků. V kontextu sociálního bydlení se „nespolutpráce“ může projevat tím, že klient nepřichází na schůzky se sociálním pracovníkem, nebo není ve sjednaných termínech doma, nerealizuje kroky, které byly vyjednány k naplňování cílů spolupráce, neplní běžné povinnosti spojené s nájmem, jako jsou pravidelné úhrady, porušuje nefinanční závazky (například se nepodílí na úklidu společných prostor, ruší noční klid, poškozují byt a jeho vybavení apod.). Pro sociálního pracovníka je nezbytné vyhodnotit souvislosti takové nespolutpráce.

Příčiny nespolutpráce mohou být následující:

- *sjednané cíle spolupráce nevystihují představu klienta, a to přesto, že na ně v rámci „domlouvání zakázky“ mohl přistoupit. Klienti často chtějí „jen bydlet“ a nepřejí si ve svém životě žádné další změny, jako například hrazení nájemného z příjmu ze zaměstnání, zlepšení školní docházky dětí, oddlužení nebo cokoli dalšího, co se do kon-*

traktování se sociálním pracovníkem vloží. Na takové „přídavné“ cíle přistoupí proto, že je mohou chápat při zahájení spolupráce jako podmínku či snazší cestu k získání bydlení nebo to vnímají jako „součást hry“, na kterou jsou v kontaktu s institucemi zvyklí;

- *sjednané cíle spolupráce vystihují jejich představy, ale jsou pro ně nedostupné* – příliš náročné, pokud se jim například nedaří splácet, abstinovat, usměrňovat své děti tak, jak by si sami představovali. Naplňování cílů také může narážet na vnější překážky, často systémové, jako je diskriminace a ztížený přístup ke zdrojům, které nelze překonat větší snahou, intenzivnější podporou klienta a často ani přímým působením sociálního pracovníka na tyto systémy, například formou osobních intervencí, využívání opravných prostředků proti rozhodnutím těchto institucí a jiné. Opakované narážení na tyto překážky může snižovat motivaci klientů ke spolupráci, protože jejich snaha není spojena s výsledkem;
- *sjednané cíle spolupráce jsou z pohledu klienta naplněny, plní své závazky spojené s bydlením, ale tlak na to, aby se dále posouval, nepolevuje.* Někteří sociální pracovníci se mohou nechat unést představou, co všechno by klient mohl dokázat (zlepšit péči o domácnost, začít řešit své zdraví atd.), a přicházejí s dalšími a dalšími nabídkami. Tyto nevyžádané návrhy mohou vést k tomu, že se klient stahuje, vyhýbá kontaktu, aby se s novými výzvami nemusel vyrovnávat.

Při práci s nemotivovanými klienty platí obecná doporučení pro vyjednávání cílů (neuspěchat uzavření dohody, zaměření na porozumění pohnutkám a zdrojům klienta, důraz na autonomii i odpovědnost) a možnosti využití metod a technik motivačních rozhovorů. Motivační rozhovory jsou postaveny na principech, jako je:

- a) vyjadřování empatie, která vytváří mezi klientem a sociálním pracovníkem určitý typ pracovní koalice, aniž by byl vyloučen nesouhlas;
- b) rozvíjení rozporů v tom, jaký je život klienta dosud a čeho by chtěl dosáhnout, tak, aby mohl klient sám dozrát k rozhodnutí pro změnu;
- c) vyhýbání se přímé konfrontaci, která by měla sloužit pouze k tomu, aby si klient jasně uvědomil své problémy i potřebu na nich pracovat. V situaci, kdy sociální pracovník chápe situaci klienta jako problematickou a klientův náhled je výrazně odlišný, by mohl být sociální pracovník stržen k přesvědčování a nálepkování;
- d) využití odporu, kdy není klientovi oponováno a argumentováno, proč je jeho perspektiva špatná, ale jeho názor je reflektován a popřípadě sociálním pracovníkem přeformulován ve prospěch změny. Je volbou klienta, zda se rozhodne pro změnu a jakým způsobem ji bude chtít uskutečnit;

- e) podpora vlastních kompetencí klienta, vyjadřování důvěry v jeho schopnosti, které může podpořit jeho sebedůvěru a napomoci úspěšnému překonání problémů. Motivační rozhovory pracují také s důrazem na vlastní odpovědnost klienta.

Pro práci s motivací klientů sociálního bydlení je zásadní, aby si sociální pracovník ujasnil požadavky, a také následky, které mohou vzniknout v důsledku jejich neplnění. Sociální pracovník musí vyhodnotit souvislosti nespolupráce, zvolit vhodné prostředky a metody k jeho motivaci a jasně a srozumitelně seznámit klienta s požadavky další spolupráce a možnými důsledky v případě nespolupráce. *Komunikace o podmínkách a možných opatřeních či sankcích musí být pro klienta zcela transparentní a otevřená a lze ji příležitostně aktualizovat a připomínat. Jakékoli další podněty ke změnám v jeho životě lze následně formulovat pouze ve smyslu nabídek, které klient využít může, a nemusí. Pokud se rozhodne nabídky využít, má v rámci místně dostupných zdrojů rovněž právo zvolit, či pomoc k tomu případně využije.*

Například je-li požadavkem pro trvání nájemního vztahu v sociálním bydlení pouze to, aby klient plnil běžné povinnosti nájemníka (tj. platil nájemné a poplatky související s nájmem, nepoškozoval vybavení, byt a dům, nezpůsoboval jinak závažné škody nebo obtíže pronajímateli a osobám, které v domě bydlí, dodržoval pravidla obvyklá pro chování v domě), vztahuje se opakované upozorňování a připomínání pouze k naplňování těchto podmínek.

Ani orientace na cíle, které mají pro klienta hodnotu a budou pro něj reálné, ani srozumitelné a nepřekračované podmínky, za nichž v sociálním bytě bydlí, a ani nabídka podpory v různých oblastech nejsou garancí stoprocentní spolupráce všech klientů, s nimiž se sociální pracovníci setkají. *Sociální pracovník je pouze jedním z aktérů spolupráce a nelze na něj přenášet odpovědnost za všechno, co klient vykoná či nevykoná. Jeho odpovědností je v rámci svých kompetencí vytvářet klientům takové podmínky a příležitosti, ve kterých si klienti udrží stávající bydlení.*

Otázky k zamyšlení

- Jakou máte zkušenost s příčinami ztráty motivace/nespolupráce u klientů v sociálním bydlení?
- Jaké principy uplatňujete při vedení motivačních rozhovorů s klienty?

NEPLACENÍ NÁJMU, SLUŽEB A ENERGIÍ

Renata Haráková

Klíčová sdělení

- Pravidelné hrazení nájmu by se mělo stát předmětem dohody mezi klientem a sociálním pracovníkem.
- Znalost, porozumění a zajištění financí na placení závazků je základním předpokladem k udržení klienta v bydlení.
- Při vzniku dluhu je důležité tuto situaci komunikovat s pronajímatelem bytu a domluvit se na řešení vyvolané situace.

Úvod do tématu

Udržení bydlení je nejdůležitější zakázkou klienta, a proto by měla být její součástí domluva na řádném placení, řádném vztahu směrem k ostatním obyvatelům domu, svěřeném majetku a společným prostorám.

Placení nájmu je základní a pro udržení bydlení zásadní povinností. Vyplývá to z legislativních a společenských norem i obsahu nájemní smlouvy a klient by měl být s touto zásadní povinností seznámen před nastěhováním do bytu. Pravidelné hrazení nájmu by se mělo stát předmětem nejen nájemní smlouvy, ale i dohody mezi klientem a sociálním pracovníkem. Klient by si měl být od počátku vědom, že nedodržení povinností je důvodem k výpovědi z nájmu a nezaplacená část jednoho nájmu může být silným argumentem pro neprodložení nájmu. Proto sociální bydlení počítá s podporou sociálního pracovníka v závislosti na potřebě klienta. Je dobré s těmito podmínkami klienty seznamovat opakovaně i písemně a také počítat s tím, že ve chvíli, kdy nemají kde bydlet, mohou někteří klienti souhlasit prakticky s čímkoliv i bez hlubší představy o tom, co přesně to bude znamenat pro jejich život. Udržení bydlení by tak mělo být nejdůležitější zakázkou, součástí by měla být domluva na řádném placení, řádném vztahu směrem k ostatním obyvatelům domu, svěřeném majetku a společným prostorám.

Klíčová je snaha předejít tomu, aby k neplacení nájmu vůbec došlo. Prvním zásadním krokem je *zajištění financí*. Ne všichni klienti jsou v otázce svých příjmů otevření, je však třeba, aby byl sociální pracovník s příjmy klienta podrobně obeznámen. Poslouží to nejen k zajištění placení nájmu od prvních měsíců, ale též k předcházení problémů v budoucnosti. Je dobré na otázce příjmů pracovat již před nastěhováním, pokud by se totiž příjmy klienta ukázaly jako nedostačující, je třeba se neprodleně domluvit na krocích,

kteří finance zajistí (vyřízení občanského průkazu, evidence na Úřadu práce ČR, žádost o dávky, hledání zaměstnání, žádost o invalidní důchod a další). *U lidí z ulice či mladých dospělých se může jednat o první stálý výdaj v životě, a tak sociální pracovník s klientem projde, kolik a z čeho klient měsíčně za bydlení platí a kolik peněz mu zbude na živobytí a na další nezbytné a potřebné výdaje. Výsledkem je přesný plán hospodaření a podrobné obeznámení, pokud je třeba nájemné složit z více zdrojů.*

Jestliže ke vzniku dluhu dojde, je důležitá komunikace s pronajímatelem a dohodnutí na vyřešení dané situace.

Problémová místa, rizika a možná řešení

Zajištění dostatečných a stabilních finančních prostředků na bydlení a živobytí je alfou a omegou po celou dobu a již od prvního měsíce po nastěhování, a to včetně zajištění finančních prostředků na další výdaje za potraviny, ošacení, léky, vybavení domácnosti, děti, vzdělávání, mimořádné výdaje, případně na dluhy a úspory. Obzvláště *první měsíc bývá z hlediska zajištění financí velmi problematický*, ale i dál může být placení nájmu vzhledem k příjmům a jejich změně složité. Proto se jeví nejvíce názorným a kdykoliv k dispozici připraveným nástrojem vyplněná *tabulka domácího rozpočtu*, v níž jsou podrobně rozepsány všechny zdroje příjmů, jejich výše a datum výplaty. Kromě toho je dobré seznámit se s historií již podaných žádostí o MOP. Je třeba podniknout kroky pro zajištění příjmů a též brát v úvahu, že dávky SSP a HN jsou proměnlivé, procesní důvody nedovolují na změny reagovat dostatečně rychle a pokryjí jen nezbytné minimum základních výdajů. Je tak velmi obtížné spořit pro případ mimořádných výdajů či pořízení věcí spotřeby a pro zábavu (oblečení, školní pomůcky, obědy ve škole, jízdné, kino, dovolená...). Je dobré otevírat možnosti jiných příjmů, které by vedly k větší stabilitě při placení nájmu a k otevření dalších možností v životě, nehledě na sebevědomí a důstojnost klienta a šanci na vymanění z chudoby.

Kromě příjmů je třeba detailně probrat též výdaje (klient si případně jeden měsíc může schovávat účtenky pro snadnější orientaci). Sociální pracovník by se měl od klienta dozvědět, co považuje za nezbytné a co za vedlejší výdaje, s tím, že nezbytné výdaje jako bydlení budou hrazeny přednostně. Roli pak hrají další faktory, které se do hospodaření s penězi mohou negativně promítnout (dluhy, poskytování peněz dalším osobám, nadužívání alkoholu či gambling) a které by se měly ideálně stát samostatnou zakázkou, jejímž sekundárním efektem bude stabilizace financí. Vytvoření tabulky příjmů a výdajů může trvat několik setkání a výstupem by mělo být, že klient přesně ví, kolik financí měsíčně potřebuje na zaplacení nájmu a energií a kolik mu zbývá na ostatní výdaje. Je také orientován, z jakých zdrojů a kdy nájem platí, a ví, že nevyužití dávek na bydlení k účelu, ke kterému mu byly poskytnuty či nedoložení dokladů o zaplacení na příslušné kontaktní pracoviště Úřadu Práce ČR, může vést k tomu, že o dávky na bydlení přijde. Zajištění dávek a doprovodů na úřady mohou být podstatnou součástí spolupráce zejména v prvních měsících před a během nastěhování.

Zvláštním a často diskutovaným opatřením je možnost zřízení přímé platby, kdy klient uvede na formulářích žádosti o dávky číslo účtu pronajímatele a dávky na bydlení pak budou poukázány přímo na tento účet. Nesmí však opomenout, pokud je třeba část nájmu doplatit z jiných příjmů. Zřízení přímé platby není jednoznačně přijímaným opatřením a existují argumenty pro oba přístupy. Pro zřízení přímé platby hovoří například menší riziko neplacení a může být zajímavé pro pronajímatele. Proti přímé platbě se nejčastěji objevuje argument poukazující na snížení kompetencí klienta při nakládání s financemi. Tím, že většina lidí má u svého účtu nastavený trvalý příkaz či využívá SIPO, lze říci, že přímá platba plní obdobnou funkci u lidí, kteří například z důvodu exekucí nemohou běžný účet využívat. Exekuce a dluhy je třeba též zohlednit při sestavování rozpočtu domácnosti a s jejich splácením počítat ve výdajích.

Hlavním bodem spolupráce s klientem by měla zůstat zakázka udržení bydlení. Sociální pracovník by měl mít na zřeteli to, zda je klient nadále motivován, aby si bydlení udržel, že dodržuje kroky k tomu nezbytné a bydlení je pro něj prioritou, které podřizuje ostatní. Přes všechna možná opatření a kroky konané směrem k zajištění financí a prevenci neplacení nájmu a energií může k výpadkům v placení dojít. Na vině mohou být špatně zajištěné příjmy, změna v příjmech, nedostatečná finanční gramotnost klienta či jiné priority ve výdajích. Může se též objevit dlouhodobě neudržitelný postoj klienta k plnění nájemní smlouvy či mimořádné změny v jeho životě (ztráta zaměstnání, změna členů domácnosti, zdravotní problémy, závislosti). Pokud klient platí nájem z dávek, je třeba začít jednat o zřízení Institutu zvláštního příjemce.

Důležitou roli hraje, jestli je důvěra mezi klientem a sociálním pracovníkem natolik velká, že klient sociálnímu pracovníkovi o problémech v placení včas řekne. Mohou pak společně začít podnikat kroky pro vyřešení situace. Stejně tak se klient může na sociálního pracovníka obrátit s tím, že finance využil jiným způsobem a nebude v daném měsíci mít na zaplacení nájmu. Klient může mít různé důvody k nezaplacení nájmu a sociální pracovník jinak přijme, pokud se mu klient svěří, že musel zaplatit pohřeb, a jinak, pokud si pořídil věc, již lze v kontextu vzniklých problémů považovat za zcela zbytečnou. Ale pozor, už sám fakt, že se s tím klient na sociálního pracovníka obrací, naznačuje, že si je nedodržení svých povinností vědom. Není proto nezbytné s klientem znovu probírat jeho závazky a poukazovat na jeho selhání, ale ocenit upřímnost a spíše se zaměřit na důsledky z toho plynoucí. Je také možné včasnou informovanost využít jako potenciální výhodu a společně se domluvit na informování pronajímatele. Proaktivní přístup dává pronajímateli najevo, že si je klient vědom svých povinností a že k nesplnění svých závazků přistupuje odpovědně. Nic ale nezmění fakt, že je potřeba nezaplacený nájem co nejdříve uhradit. Lze si rovnou domluvit lhůtu pro pozdní uhrazení nebo splátkový kalendář. Důležitá je přitom oddělenost sociální práce a bydlení, to znamená, že sociální pracovník se nemůže ocitnout v roli pronajímatele, zůstává na straně klienta a při problémech s nájmem hraje přinejlepším roli mediátora, jehož cílem je klient schopný udržet si bydlení a pronajímatel, který je spokojený se svým nájemcem.

Větší problém je *opakující se nezaplacení nájmu*, které snižuje spolehlivost a důvěryhodnost klienta. Sociální pracovník by to měl reflektovat a přistoupit k domluvě na tom, že mu bude klient ukazovat doklady o zaplacení nájmu a energií (pokud to není nastaveno od počátku), nebo bude doprovázet klienta na pokladnu. Pokud klient odmítá a potíže s placením nájmu přetrvávají, je namístě asertivní přístup sociálního pracovníka. Pokud sociální pracovník pocítí frustraci či bezradnost, lze to klientovi říci: „Mrzí mě, že se vám nedaří platit, a mrzí mě, že se dívám, jak se pomalu připravujete o bydlení, a nevím, co s tím dělat. Co by vám pomohlo? Co pro vás můžu udělat?“ nebo „Na počátku spolupráce jsme se domluvili, že cílem bude, když si bydlení udržíte. Co se změnilo od té doby?“ „Poslední tři měsíce nemáte zaplacené bydlení, chci se zeptat, co by vám pomohlo v tom, abyste opět platila?“ I když se říká, že opakování je matkou moudrosti, v tomto případě může být kontraproduktivní. Klienta unaví neustále poslouchat, že neplatí, když sám neví, jak a z čeho. Opakované upomínání ze strany sociálního pracovníka může vést k hněvu, frustraci, studu či odtazitosti a negativně se promítnout do jejich vztahu. Neplacení nájmu se tak stane problémem, který roste nejen v závislosti na dlužné částce, ale též vlivem slov, nátlaku a emocí, které je provází. Sociální pracovník by se měl snažit být trpělivý, chápavý a neupozorňovat opakovaně, že nezaplacený nájem je problém, protože klient to s největší pravděpodobností sám ví. Problematické je také se klienta opakovaně ptát, do kdy dlužnou částku doplatí, protože ho tím nutí k tomu, že klient řekne datum bez rozmyslu a jen proto, aby se osvobodil z nepříjemné konverzace. Vynucené přísliby mohou vést jen k dalším komplikacím, mohou se opakovat a stát se účelovým jednáním, aniž by byl brán zřetel na jejich dodržení. Protože nedodržuje dohody, je snížena jeho spolehlivost a poškozen je tím i vztah se sociálním pracovníkem. Při potížích s hrazením nájmu se i sociální pracovník lehce ocitá pod tlakem, zvláště pokud komunikuje s pronajímatelem. Měl by se snažit odhalit příčinu neplacení a společně s klientem hledat cestu z bydlení ohrožující situace. Je třeba být si vědom, že nejhůře je na tom zase klient, který bude znovu čelit bezdomovectví, umocněnému pocitem vlastního selhání. Je proto dobré, když sociální pracovník projeví chápavost. „Chápu, že jste si chtěl udělat radost...“ „Chápu, že vás vyděsil exekutor, tak jste mu raději všechno dal...“ „Tím, že jste peníze použil jinak, vám však nevystačily peníze na nájem. Vzniká vám tak dluh na nájmu a je otázka, jak ho teď můžete zaplatit?“ „Může vám pomoci rodina? Brigáda? Chcete domluvit splátkový kalendář s pronajímatelem? Projdeme váš rodinný rozpočet, ať vidíme, jak vysoké měsíční splátky si můžete měsíčně dovolit?“

Jsou případy, kdy *klient sociálnímu pracovníkovi nepřizná, že nájem nezaplatil*. Nemusí to nutně znamenat, že to zamlčuje schválně, ale třeba tím, že to vyřešňuje, protože momentálně s tím není schopen něco dělat. Nezaplacený nájem může být taková hrozba, že si klient problém odmítá přiznat. Stres spojený s neplacením nájmu by proto neměl být sociálním pracovníkem zvěšován, i když jsou lidé, kteří začnou jednat pod tlakem. Do komunikace může vstoupit též pronajímatel. Je možná návštěva jeho zástupce s cílem klienta upozornit na povinnost platit a na rizika z neplacení plynoucí. Sociální pracovník s klientem se mohou snažit navrhnout datum, které odpovídá reálným možnos-

tem, a společně se domluvit na nápravě. Domluva však výrazně ohrožuje budoucí vztahy, pokud není dodržena. Pokud klient ví, že nestihne zaplatit ve stanovený termín, měl by se s omluvou obrátit na pronajímatele, snažit se s ním domluvit nový termín, na který pronajímatel nemusí přistoupit, snažit se zaplatit aspoň část a přinejmenším pronajímatele informovat, že dohoda nebude dodržena. Je to známka toho, že se klient staví čelem ke svým závazkům, což nebývá jednoduché, ale i proto má podporu ze strany sociálního pracovníka, který jej může doprovodit, se souhlasem klienta se samostatně obrátit na pronajímatele či společně mohou sepsat dopis, v němž pronajímatele informují o dalším postupu.

Záleží na schopnostech sociálního pracovníka poznat příčiny na straně klienta a na volbě optimálního způsobu komunikace v krizové situaci, záleží na přístupnosti klienta a jeho snaze a vytrvalosti při dodržení domluvených plateb a závisí na velkorysosti pronajímatele, neboť i nezaplacení jednoho nájmu se může stát důvodem k neprodoužení nájmní smlouvy. Proto je dobré se na dobu blížícího se uplynutí doby, na niž byla nájmní smlouva sjednána, zvláště zaměřit. Je jasné, že by klient měl být celou dobu veden k řádnému hrazení nájmu, zvláště před uplynutím platnosti nájmní smlouvy by však měly být všechny případné nedoplatky nájmu uhrazeny, protože opak se může stát důvodem pro neprodoužení smlouvy. *Nejpozději tři měsíce před prodloužením smlouvy by měla vrcholit příprava na prodloužení smlouvy spojená s uhrazením všech závazků.* Klient musí být obeznámen s tím, že následující měsíce jsou dobou, která zvláště rozhoduje o tom, zda bude smlouva prodloužena, a jakýkoliv starý dluh či dluh vzniklý v této době může mít zásadní dopad na jeho bydlení. Pokud není možné staré dluhy uhradit, je minimálně tři měsíce předem třeba *sjednat domluvu splátkového kalendáře*, a ještě v tomtéž měsíci uhradit první splátku minimálně ve stanovené výši, či asertivně doručit pronajímateli návrh na splátky spolu s prvním splátkou, pokud není k dohodě svolný. Splátkový kalendář je pak třeba dodržovat a je dobré mít příslib pronajímatele, že bude smlouva prodloužena, protože ani splátkový kalendář neposkytuje záruku, když bude klient vyhodnocen jako nespolehlivý nájemce, a je rozhodně jistější mít nejpozději do rozhodování o prodloužení nájmní smlouvy uhrazeny všechny závazky. Pokud však pronajímatel uvidí snahu, schopnost dodržet domluvu a pravidelné splácení, je pravděpodobné, že smlouvu prodlouží (i pro něj je lepší mít stálé nájemce než stávající vystěhovávat či podávat žaloby na vyklizení bez jistoty, že ho nečekají větší problémy s nájemci novými).

Otázky k zamyšlení

- Jaké metody a techniky lze využít při komunikaci s klientem o výdajích, které výrazně snižují jeho schopnost plnit finanční závazky?
- Speciálním případem jsou dluhy na nájmu, které vzniknou dlouhodobou hospitalizací, nástupem výkonu trestu odnětí svobody, zahájením odvykací léčby a podobně, kdy klientovi s mnohočetnými problémy hrozí, že o bydlení přijde a po opuštění zařízení se nebude mít kam vrátit. Jak k této otázce systémově přistoupit s ohledem na sociální bydlení?

NIČENÍ DOMÁCNOSTI

Dana Nedělníková

Klíčová sdělení

- Ničení domácnosti a vybavení je často výsledkem nevědomého či neúmyslného konání klienta.
- Sociální pracovník předchází takovému chování včasným a srozumitelným informováním klienta o možných dopadech porušování povinností nájemníka a podporou rozvoje jeho dovedností pro bezpečné užívání bytu a vybavení.

Úvod do tématu

Ničení domácnosti a vybavení je často výsledkem nevědomého či neúmyslného konání klienta, které pro něj může mít závažné negativní důsledky materiálního, finančního i právního charakteru.

Problémová místa, rizika a možná řešení

Škody na majetku, které klient způsobil majiteli bytu, jsou vždy podnětem k individuální sociální práci. Každou takovou událost je potřeba zvažovat v několika souvislostech:

- okolnosti, za kterých ke škodě došlo,
- dopady na vztah s majitelem či správcem nemovitosti,
- dopady na majetkové poměry klienta.

Okolnosti, za kterých ke škodě došlo

K ničení domácnosti může docházet z různých důvodů. Velmi pravděpodobně *jen malá část klientů ničí byt a jeho vybavení zcela záměrně a prvoplánově*. Častěji mohou klienti poškozovat byt a jeho vybavení:

- nesprávným způsobem užívání, který vychází z nedostatku znalostí a dovedností (např. neznalost obsluhy konkrétního spotřebiče) nebo nedbalosti (neřešení zjevné závady způsobí škodu např. zatékáním), případně je nesprávné užívání bytu a jeho vybavení vedeno snahou řešit nějaký jiný problém (například škody, které na bytě vzniknou tím, že klient ve snaze ušetřit byt v zimě nevytápí);
- v důsledku snížené sebekontroly v afektu, pod vlivem návykové látky apod.;

- škody jsou způsobeny dětmi, které v daném čase neměly z různých důvodů dostatek pozornosti rodičů nebo jiných dospělých osob;
- nevybudováním vztahu klienta k bytu, respektive i vztahu k sousedství, lokalitě.

Některé škody mohou také přirozeně vzniknout bez zavinění klienta, například v důsledku technické závady, živelné události, trestnou činností jiné osoby atd.

Jestliže se poškozování bytu a jeho vybavení stane tématem spolupráce klienta a sociálního pracovníka, je nezbytné, aby základním východiskem této spolupráce byla ochrana klienta, nikoli majetku. Klient by neměl být spojován s přebíráním odpovědnosti za škody, kterých se nedopustil. Sociální pracovník rovněž nemá být „vyšetřovatelem“ vzniku a míry zavinění škodných událostí. Jeho pozornost se soustředí na okolnosti, jak ke škodě došlo, zaměřuje se s ohledem na základní východisko: cílem spolupráce je minimalizovat rizika, která by mohla ohrozit udržení klienta v bytě. Okolnosti vzniku škody jsou společně mapovány zejména proto, aby klient a sociální pracovník porozuměli situacím, ve kterých k ničení domácnosti došlo/dochází, a mohli pracovat na tom, aby jim do budoucna předešli. Poškozování bytu a jeho vybavení je tedy primárně chápáno jako situace ohrožující setrvání klienta v bytě, ale může být také signálem, jak se klientovi daří zvládat nároky samostatného bydlení a každodenního života, a stát se podnětem pro nabízení adekvátní podpory, například v oblasti zvládnutí péče o děti, řešení psychických potíží klienta apod. Různé okolnosti vzniku škody zakládají odlišné možnosti spolupráce na zmírnění dopadu škody a na předcházení jejich opakování. Sociální pracovník by však měl mít vždy v nabídce:

- podporu rozvoje dovedností pro bezpečné užívání bytu a jeho vybavení. Ve svých nabídkách se sociální pracovník soustředí na to, aby klient využíval byt a jeho vybavení bez rizika způsobení škody, a aby jej využíval v takovém rozsahu, který považuje za vhodný a užitečný pro svou domácnost. Podpora rozvoje dovedností potřebných pro využívání bytu a jeho vybavení by měla vycházet z individuálních podmínek a možností klientů. Mnoho klientů má zkušenosti se samostatným bydlením, umí byt zabezpečit proti škodám, v minulosti obsluhovali různé spotřebiče a zařízení a mohou potřebovat jen základní informace o tom, jak to v tomto konkrétním bytě funguje. Někteří klienti však samostatně nikdy nebydleli, neměli možnost sledovat v rodině, jak se podobné situace řeší, a potřebují více podpory. Je poměrně složitým úkolem pro sociálního pracovníka nabízet tuto podporu tak, aby klienta nezahanboval, nepodceňoval a zároveň mu poskytl právě ty informace, které pro bezpečné užívání bytu potřebuje.

Podpora dovedností pro bezpečné užívání bytu nezahrnuje jen obsluhu a údržbu, ale také rozpoznání základních závad a sjednávání oprav, které jsou v kompetenci nájemníka, případně hlášení závad, které má vyřešit majitel bytu. Sociální pracovník při tom v rámci možností klienta upřednostňuje postup, kterým podporuje jeho samostatnost,

tedy jej například citlivě navede na způsob, jak si informace může sám dohledat, namísto automatického přebírání aktivity. Mezi základní úkoly v této oblasti náleží:

- rozpoznání, kam škoda či závada patří, tj. co selhalo, kdo nese odpovědnost za opravu,
- vyjednávání opravy s majitelem bytu, příp. vyjasňování odpovědnosti za úhradu opravy,
- vyhledání, kontraktování a úhrada firmám, které opravy provádějí,
- bezpečné užívání nového/opraveného vybavení.

Tato podpora je diferencovaná nejen podle schopností samotného klienta, ale i podle zdrojů, které má k dispozici (rodina, dobré sousedské vztahy, spolupracovníci..., kteří dokážou drobné opravy provést sami, zapůjčí náhradní zařízení atd.). Pro mnoho klientů neexistují běžné dostupné zdroje, které je těmto věcem naučí, sociální pracovník spoluprací na těchto tématech proto začíná „tam, kde jsou“, s některými klienty je třeba provádět návky i základních obslužných dovedností, jiní se jen potřebují dozvědět, jak opravu vyjednat, jak najít spolehlivou firmu na internetu apod.

Nesprávným užíváním pračky způsobil klient škodu na bytě, který užívá, a na bytě pod ním. Oba byty vyžadují menší opravy (podlahy, výmalba apod.). Předmětem spolupráce může být seznámení se základními funkcemi a správným zacházením s pračkou tak, aby nedocházelo ke škodám. V případě závady na pračce, podobně jako při odstraňování následků na omítkách, výmalbě místnosti atd. může být tématem způsob spolupráce k zajištění oprav (vyhledání firmy, sjednání zakázky, komunikace s příslušným pracovníkem atd.) a komunikace se sousedy. Pokud by však klient využívání pračky nepovažoval za potřebné, nedocházelo by ke škodám, preferovaný způsob praní prádla (například v ruce) nevyvolával žádná významná rizika, není úkolem sociálního pracovníka nabízet edukaci v zacházení s pračkou jen proto, že „by bylo dobré“, aby ji klient využíval.

- podporu v oblastech, které souvisejí se vznikem škody například pod vlivem návykové látky, v patickém afektu při neřešených zdravotních potížích,
- podporu klienta v budování vztahu k bytu, vytváření domova.²

² Důležitý faktor představuje pocit jistoty bydlení, ontologického bezpečí, a tím možnosti budování si stabilního zázemí, domova (srovnej Pleace, 2017). Budování osobního vztahu k bytu napomáhá např. umožnění úprav bytu či výběru vybavení, přidělení bytu pojmát jako slavnostní akt apod. Pro pocit jistoty jsou důležité i parametry nájemní smlouvy, resp. její délka.

Dopady na vztah s majitelem či správcem nemovitosti

Klient je již na počátku spolupráce seznámen s povinnostmi nájemníka, které zakládá nájemní smlouva, občanský zákoník a další relevantní předpisy. Poškození bytu a jeho vybavení se týká zejména *povinnosti oznámit případné závady*, které je pronajímatel povinen opravit; vyvarovat se *poškození bytu nebo domu* závažným nebo nenapravitelným způsobem, vyvarovat se způsobení jinak závažné škody nebo obtíže pronajímateli nebo osobám, které v domě bydlí.

Je nezbytné, aby byl klient již od počátku srozumitelně informován o tom, jaké důsledky může porušování těchto povinností mít. V situaci, kdy už ke škodě došlo, může být úkolem sociálního pracovníka *zprostředkovat komunikaci mezi majitelem či správcem bytu a klientem*, a to v rozsahu podle potřeb a možností klienta. Někteří klienti mohou potřebovat pouze podporu ve formulaci popisu události, v případě náhrady škody při vyjednávání postupu či splátkového kalendáře, v jiných situacích je nezbytné, aby sociální pracovník využil mediačního rozhovoru nebo byl aktivnější při navrhování způsobů, jak škody sanovat. Komunikace sociálního pracovníka s majitelem nebo správcem bytu by měla být pod kontrolou klienta, tedy buď v jeho přítomnosti, není-li to možné, pak v předem vyjednaném obsahovém rámci.

Klient v afektu poškodil ve své domácnosti dveře prokopnutím. Sociální pracovník tuto škodu zpozoruje při návštěvě a v rozhovoru klienta upozorní na to, že taková škoda nepatří do vad, které by byl povinen odstranit pronajímatel, a navrhně řešit ji dříve, než bude požadována majitelem její náhrada. Klient se rozhodne návrhu nevyhovět. Úkolem sociálního pracovníka není hlásit způsobenou škodu majiteli či správci nemovitosti. Majitel zničení dveří zjistí až před ukončením nájmu a požaduje náhradu způsobené škody, tedy nákladů nutných k odstranění vady. Klient se obrací na sociálního pracovníka se žádostí o podporu v této komunikaci. Pronajímatel náhradu škody započítal proti zaplacené kauci, přestože klient s její výší nesouhlasil. Sociální pracovník pracuje s klientem i správcem nemovitosti na nalezení smírného řešení, věnuje pozornost jak odpovědnosti klienta, tak tomu, že případná požadovaná peněžitá náhrada musí odpovídat nákladům, kterých by bylo zapotřebí na uvedení dveří do původního stavu, tedy stavu k okamžiku předání bytu se snížením o běžné opotřebení. Sociální pracovník vysvětluje klientovi, že krajní cestou je obrátit se na soud a žádat vydání jistoty cestou soudního řízení, nabízí zprostředkování právní pomoci, ale také vysvětlí možný průběh a nároky soudního řízení a rozhodnutí ponechává na klientovi.

Dopady na majetkové poměry klienta

Ničení bytu a jeho vybavení může mít za důsledek také finanční ztráty na straně klienta nebo jeho zadlužování, pokud majitel uplatní nárok na náhradu způsobené škody. I v tomto kontextu je zásadní dobrá informovanost klienta o tom, jaké počínání může vést v bytě ke škodám, za co odpovídá sám, a za co nikoli, co se může stát, pokud škodu na majetku způsobí a veškeré další kroky, které mohou vzniku škody zabránit. V případě, že již náklady nutné k odstranění škod vznikly a je zřejmé, že jsou na straně klienta, může sociální pracovník pomáhat vyjednávat způsob nápravy škody (uvedení do původního stavu svépomocí, zajištění opravy na vlastní náklady, provedení platby ve výši nutné pro odstranění vady apod.). Nepředvídaný výdaj je v případě klientů sociálního bydlení téměř vždy náročným zásahem do rozpočtu domácnosti, která může potřebovat „přeskupit priority“ v rodinných výdajích. Někteří klienti také mohou potřebovat podporu při naplňování splátkového kalendáře. Všechny tyto činnosti by sociální pracovník měl v případě potřeby nabídnout, ale poskytovat jen na vyžádání. Jeho cílem je podpořit klienta v zajištění potřeb domácnosti i přes neočekávaný výdaj a současně v naplňování jeho závazku. Opakované připomínání a dotazování, zda klient už škodu uhradil, splácí, může vést k nejistotě, pro koho sociální pracovník vlastně pracuje a zda mu klient může důvěřovat. Pravděpodobně pak taková interakce povede spíše k ostražitosti klienta, která někdy dospěje až k tomu, že před sociálním pracovníkem tají problémy, které by v daném čase ještě bylo možné řešit.

Otázky k zamyšlení

- K jakým poškozením bytu dochází podle vašich zkušeností nejčastěji? Jak jim lze předcházet?
- Kdy je vhodné zapojit se do vyjednávání mezi klientem a majitelem/správcem bytu?

PRÁCE S AGRESÍ, KRIZOVÉ SITUACE PŘI SPOLUPRÁCI S KLIENTEM

Nikol Švecová

Klíčová sdělení

- Prevencí agresivního chování mohou být jasná a srozumitelná pravidla sociálního bydlení.
- Je dobré rozlišovat afektivní agresi (klient ve stresu reaguje spontánně agresivně) od instrumentální agrese (klient má zkušenost, že agresí získá, co v danou chvíli chce).
- Je důležité agresivní chování nepřehlížet a začít ho řešit, než dojde k závažnějším incidentům. Je třeba nabídnout klientovi pomoc a v případě potřeby ho kontaktovat s dalšími odborníky.
- S ohledem na bezpečnost vlastní i dalších kolegů je nutné agresivní chování vždy zaznamenat do dokumentace.

Úvod do tématu

Agresivita bývá charakterizována jako tendence k útočnému jednání a jedná se o velmi komplexní fenomén. Určitou mírou agresivity je vybaven každý člověk. Z hlediska spolupráce s klientem je problematická zejména nadměrná agresivita projevující se agresivním chováním v nedostatečně socializované nebo destruktivní formě. Otázkou je, do jaké míry se takovému chování dá předcházet a jak zahrnout vhodnou prevenci již v případě podezření na možné nežádoucí agresivní chování a co dělat v případě agresivního jednání. Pod tímto pojmem je zařazeno také suicidální chování, kterému se dá předcházet podobným způsobem jako v případě nežádoucího agresivního chování. Tato další krizová situace je rozebrána níže, v hlavním textu je zahrnuta pod pojmem agresivity.

Problémová místa, rizika a možná řešení

Agresivní chování

Agresivita je označení pro tendenci k útočnému a násilnému jednání vůči druhé osobě či okolí. Agrese pak vyjadřuje i reálný projev takového jednání. Souvisí pochopitelně

s motivací a aktuálními podněty a potřebami. Z pohledu sociální patologie můžeme rozlišovat *agresivitu zlostnou* (impulzivní), *instrumentální* (prostředek k dosažení cíle), *spontánní* (patologií je agresivní chování, kdy způsobení bolesti přináší emocionální uspokojení). Určité osobnostní dispozice k agresivním projevům *mohou být vrozené* (např. vlastnosti centrální nervové soustavy, specifický metabolismus testosteronu nebo serotoninu). Ovšem především je agresivní chování *získaným způsobem reakce* na řešení obtížných situací. Chování jedince je také utvářeno jeho minulými životními zkušenostmi a agrese je součástí adaptačního mechanismu na vnější podmínky, které jedince obklopují. Také mají veliký vliv sociální skupiny, hodnoty a normy, které se v různých skupinách liší, zde vyplývá i různý postoj k agresivnímu chování. Může se tedy stát, že různé chování, které bude pro sociálního pracovníka již za hranicí, klient může hodnotit jako standardní.

V případě neadekvátnosti jednání, nízkého sebeovládání je třeba tuto situaci řešit již při prvních náznacích takového jednání. V tomto směru je vhodné zapracovat pravidelnou návštěvu psychoterapie do individuálního plánu a v rámci vhodně zvolené formy psychoterapie například KBT s těmito unáhlenými reakcemi pracovat.

Určité prostředí může taktéž působit jako spouštěč agresivního jednání. Rizikovými jsou zejména nejasnost a nepřehlednost situace, absence pravidel nebo příliš striktní řád. Agresivité ze stran klientů sociálního bydlení je třeba předcházet výše zmíněným nastavením jasných pravidel v rámci sociálního bydlení a případných sankcí za jejich nedodržování. Pravidla by měla být vyžadována *stejným způsobem ze strany všech pracovníků*. Zároveň však by pravidla neměla bránit osobní svobodě, možnosti žít zvolený styl života a ke změnám jednání využít pozitivní motivace. Pro klienty tato pravidla musí být ve srozumitelnější podobě (nestačí pouze např. vyvěšený domovní řád).

Příklad srozumitelně formulovaných pravidel sociálního bydlení pro klienty:

1. Pravidlo „Běžný život, běžné činnosti“

- Klient se ve spolupráci se sociálním pracovníkem snaží řešit svou nepříznivou sociální situaci. Volba aktivit a jejich rozsah jsou dány možnostmi a schopnostmi klienta.

2. Pravidlo „Aktivní spolupráce“

- Klient se účastní pravidelných schůzek se sociálním pracovníkem ve sjednaných termínech.
- V případě, že klient ze závažných důvodů nemůže na domluvenou schůzku dorazit, informuje o tom sociálního pracovníka prostřednictvím telefonu nebo mailu.

- V případě, že klient v rámci měsíce nedorazí na více než polovinu sjednaných schůzek nebo neotevívá byt ve sjednanou dobu návštěvy, je upozorněn sociálním pracovníkem na nedodržování tohoto pravidla.
- Sociální pracovník vypracovává s klientem individuální plán pro dosažení sjednaného cíle spolupráce a dodržuje dohody.
- V případě, že se promění zájmy a přání klienta, vypracuje sociální pracovník s klientem nový individuální plán.

3. Pravidlo „Společné soužití s ostatními“

- Klient respektuje pravidla slušného chování a chová se vůči ostatním lidem ve společném domě ohleduplně.
- Jakákoliv forma agrese (fyzická, verbální, ničení majetku) vůči ostatním či sobě je nepřipustná.

4. Pravidlo „Užívání prostorů bytu“

- Klient užívá svěřené prostory a předměty způsobem obvyklým a udržuje je v pořádku a čistotě tak, aby jeho užíváním nedocházelo k poškozování těchto prostor či předmětů.
- Klient má povinnost podílet se na úklidu společných prostor domu, v případě, že je tento systém v domě zaveden. Se systémem služeb je klient seznámen při nástupu do bydlení.
- V případě, že se klientovi nedaří naplňovat úklidy v dobré kvalitě, spolupracuje společně se sociálním pracovníkem na zlepšení.
- Klient v bytě či pokoji neprovádí žádné stavební úpravy či takové úpravy, které podstatněji mění vzhled bytu.
- Klient může přinášet návrhy na úpravy bytu i pokoje na MČ a požádat o povolení, sociální pracovník mu může být v tomto směru nápomocný.
- Klient si může vyzdobovat byt dle svého uvážení. Výzdoba nesmí být vulgární (erotická, pornografická atd.) a propagující extrémní názory (rasismus, nacismus atd.).
- Klient v bytě neskladuje majetek dalších osob.
- Klient nesmí využívat byt k jiným účelům (např. pronájem, schůzky zájmových skupin apod.).

Postup při porušování pravidel:

Domluva

Jestliže klient porušuje stanovená pravidla, je na to pracovníkem upozorněn v průběhu konzultace a jsou mu vysvětleny možné následky při jejich nerespektování.

○ upozornění je učiněn zápis do osobního spisu klienta.

Písemné upozornění se stanovením podmínky pro sjednání nápravy.

K písemnému upozornění se přistupuje v případě, že klient i po opakovaném projednávání porušuje ujednání o dodržování pravidel. Opakovaným projednáváním se rozumí skutečnost, kdy byl klient na porušování pravidel upozorněn několikrát ústně, a to v průběhu jednoho měsíce.

Písemné upozornění se dává vždy i bez předchozího slovního upozornění v případě, kdy klient poruší pravidlo o agresivním chování.

V písemném upozornění jsou stanoveny jasné kroky, které povedou k nápravě, popř. další domluvy, které se týkají respektování pravidel služby.

Klient podepíše převzetí písemného upozornění. Písemné upozornění je založeno v osobním spise klienta.

Ukončení poskytování služby

K vypovězení smlouvy o bydlení je přikročeno ve chvíli, kdy klient i po opakovaném projednávání porušuje ujednání o dodržování pravidel. Opakovaným projednáváním se rozumí skutečnost, kdy byl klient na porušování pravidel ústně i písemně upozorněn (vč. možnosti ukončení smluvního vztahu), a to v průběhu dvou měsíců.

K vypovězení smlouvy se přistupuje i bez předchozího ústního či písemného upozornění, pokud klient zvláště hrubým způsobem poruší pravidla služby. Zvláště hrubým porušením pravidel je fyzické napadení pracovníka, jiného klienta nebo obyvatele domu.

Vypovězení smlouvy je v písemné formě předáno klientovi a klient podepíše jeho převzetí. Kopie výpovědi je založena v osobním spise klienta.

Klient může v případě vypovězení smlouvy z důvodů porušování pravidel požádat opětovně o sociální bydlení za 6 měsíců od jejího ukončení.

Prohlašuji, že jsem byl/a podrobně a srozumitelně seznámen/a s pravidly služby a s možnými následky při jejich porušování.

.....
Datum

.....
Podpis klienta

Na nedodržování pravidel by měl být klient upozorněn v první řadě ústně a měl by pochopit, proč je respektování tohoto pravidla důležité pro samostatné bydlení a respektování vzájemných vztahů. V případě opětovného porušení (v této fázi je nutné vyloučit psychiatrické onemocnění) je možné přinést upozornění písemně a společně s klientem vypracovat plán podpory zvládnání konkrétních situací. Opakované nedodržování pravidel může vést k ukončení nájemní smlouvy.

Zároveň by bydlení mělo být pro klienty bezpečným místem, které jim umožní postupné naplňování potřeb³ a poskytne jim dostatek soukromí. V rámci prevence agresivního jednání ze strany klienta, je dobré umět rozlišit, zda klient nemá k agresivnímu jednání důvod nebo agresivita není způsobena například frustrací. Jak si uvedeme dále, určité jednání je nepřístupné, ale u většiny jednání lze vyvodit závěr, který lze zpracovat do Individuálního plánu, do rizik a hrozeb.

Základem je kvalitní mapování při procesu přípravy na bydlení nebo v počátku samotného nastěhování v případě bydlení založeného na principech housing first. Při navazování kontaktu sociálního pracovníka s klientem a mapování se sociální pracovník zaměřuje nejen na klientovy silné a slabé stránky, ale také na to, jak dotyčný reaguje na (nenadálé) situace a aktivně přitom klientovi naslouchá. V rámci anamnézy bychom měli získat informace o předešlých kauzách a věnovat pozornost určité sebereflexi klienta.

V počátečních fázích je nutné zmapovat, zda nemá klient psychiatrické onemocnění a zda nemá užívat medikaci, docházet pravidelně k lékaři nebo na terapeutickou skupinu například z důvodu závislosti. Náhlé agresivní chování také může být způsobeno vysazením medikace, nebo relapsem (více viz téma krizové intervence), ale může být způsobeno i jiným onemocněním. Proto je třeba řešit zdravotní stav klienta komplexně. Dodržování léčebného procesu může být jedním z pravidel, které by se mělo v rámci bydlení dodržovat.

Sebevražedné tendence/jednání

Sebevražda je akt úmyslného zapříčinění vlastní smrti. Příčiny takového jednání mohou být velice komplexní. Riziko sebevražedného chování může zvyšovat deprese, porucha osobnosti nebo abúzus psychoaktivních látek. Sociální vazby působí jako prevence sebevražedného jednání, obráceně je riziko zvýšené. Suicidialitu je nutné vnímat jako krajní reakci, selhávají zde běžné adaptační mechanismy a je třeba reflektovat, zda přijímáme do bydlení osobnost se sklonem k sebevražednému jednání.

³ Maslow (2014).

Možná řešení

V rámci prevence předcházení agresivity a dalších krizových situací bylo již zmíněno *kvalitní mapování aktuálních i minulých životních situací klienta*. V rámci očekávání a cílů je také třeba mapovat rizika a hrozby, které mohou bránit naplnění osobních cílů v rámci kritérií doporučených kompetencí a které mohou v průběhu spolupráce nastat, včetně zpracování plánu, jak budeme v takové situaci postupovat.

V praxi se osvědčily *protikrizové plány u duševně nemocných klientů* (viz téma krizové intervence), *kontrakty o životě u klientů ohrožených sebepoškozováním, sebevraždou* (klient uzavírá dohodu, že po dobu pobytu se nebude poškozovat, v případě zhoršení situace bude se sociálním pracovníkem hledat možnosti odborné pomoci). Tyto postupy lze využít i v prevenci agresivního chování.

Další vhodnou reakcí je *zpracování dokumentu nouzových a mimořádných situací* uvedenou na konci podkapitoly. V rámci risk managementu nebo při analýze rizik a postupu pro zvládnutí agrese je možné definovat související mimořádné situace ve spolupráci s klienty sociálního bydlení.

Příkladem mohou být situace, jak budu reagovat na agresivní chování, jak vyhlásím poplach, kdo mi poskytne okamžitou podporu, jak být blízko únikové cesty při práci s agresivním klientem, techniky neverbální komunikace, mít seznam kontaktů a mezi nimi i místní policii.

Sociální pracovníci by v rámci svého vzdělávání měli podstoupit vzdělávání v technice de-eskalace, komunikačních dovednostech, práce s hranicemi, sebeobraně, první pomoci.

Při projevech agresivity dochází k jejímu vyhocování a stupňování (Stanfordský experiment). Proto je nutné, aby *sociální pracovník zachoval klid a přiměřený odstup*, který je prvním krokem ke zvládnutí situace. Vždy je nutné mít u sebe mobilní telefon, informovat kolegy, kde se nacházíme, v případě, že vím, že mohou nastat komplikace, jít na návštěvu bytu ve dvou osobách. V těchto situacích je vhodné vyhodnotit, zda je třeba udržovat kontakt a klienta vyslechnout, aktivně komunikovat a snažit se chovat čitelně, nebo nechat klienta sociálního bydlení o samotě, nestát mu v cestě a myslet na vlastní bezpečnost.

K fyzické intervenci se přistupuje vždy v případě ohrožení, odvracení nebezpečí, útoku na svou osobu, klienta nebo další osoby. V této fázi se také vždy volá policie. Zákrok, který by omezoval svobodu klienta a byl by v rozporu s výše uvedenými ustanoveními, by byl považován za trestný čin podle § 231 zákona č. 40/2009 Sb., trestního zákoníku. Výjimkou jsou stavy takzvané krajní nouze, kdy se činem odvrací nebezpečí přímo hrozící zájmu chráněnému trestním zákonem (např. lidský život či zdraví) nebo nebezpečí nelze za daných okolností odvrátit jiným, dovoleným způsobem. Způsobený následek nesmí být stejně závažný nebo ještě závažnější než ten, který hrozil.

Pro zvládnutí krizových situací je možné využít i následující nástroje:

1. Zpracovaný seznam kontaktů na organizace poskytující odbornou pomoc v místě poskytování bydlení (zejména centra krizové intervence, místní policie, dluhové poradenství...).
2. Kvalitní supervize.
3. Předávání informací o spolupráci s klienty mezi kolegy v týmu, v případě „zhoršení“ situace klienta (podráždění, únava, změna v chování) tuto situaci řešit a zvýšit podporu péče, zaměřit se na řešení problémů, využít metod sociální práce, nalézt potřebné informace.
4. Zapojení všech možných aktérů ke spolupráci, komplexní zmapování odborných pracovišť v místě poskytování bydlení, navázání kontaktů s odborníky a jejich přivlání ke společnému setkání sociálních pracovníků, domluvení případné externí spolupráce.

Příklad zápisu mimořádné události

Druh události (např. požár, únik chemických látek do ovzduší, výpadek elektrické energie, výpadek dodávky vody, výpadek dodávky tepla v zimním období, havárie vody, násilné vniknutí cizí osoby do objektu bytu, krádež majetku klienta v bytě/budově úřadu, vážný úraz klienta/pokus klienta o sebevraždu, náhlé zhoršení psychického stavu klienta, např. dekompenzace nebo relaps, úmrtí klienta během poskytování služby, úmrtí pracovníka při výkonu práce, verbální napadení pracovníka nebo klienta klientem, fyzické napadení pracovníka nebo klienta klientem, klient pod vlivem alkoholu či drog, epidemie):

Jiné:

Datum a čas vzniku, popř. zjištění události:

Místo události:

Osoby přítomné události (popř. s kontakty):

Popis události, jejího průběhu a způsob řešení:

Vzniklé škody na zdraví či majetku:

Informace o události nahlášený v čase:

Další podstatné informace:

Dne:

Zapsal/a:

Otázky k zamyšlení

- Jaká můžete definovat pravidla v rámci bydlení a která z nich považujete za důležitá dodržovat v rámci prevence agresivního jednání?
- Jak může vypadat mapování s klientem na počátku bydlení, obohacené o dotazy zaměřené na prevenci agresivity a dalších krizových situací při spolupráci s klientem?
- Definujte mimořádné situace na vašem pracovišti a následné kroky ke zvládnutí těchto situací.

KRIZOVÉ INTERVENCE A PRÁCE S RELAPSEM

Nikol Švecová

Klíčová sdělení

- Krizová intervence je specifická odborná služba podporující klienta ve zvládnutí složitých životních situací představujících pro klienta nepřiměřenou zátěž.
- Poskytování krizové intervence vyžaduje specifické znalosti a dovednosti, které lze získat ve výcviku.

Úvod do tématu

„Krizová intervence je odborná metoda práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující. Krizová intervence pomáhá zpřehlednit a strukturovat klientovo prožívání a zastavit ohrožující či jiné kontraproduktivní tendence v jeho chování. Krizová intervence se zaměřuje jen na ty prvky klientovy minulosti či budoucnosti, které bezprostředně souvisejí s jeho krizovou situací. Krizový pracovník klienta podporuje v jeho kompetenci řešit problém tak, aby dokázal aktivně a konstruktivně zapojit své vlastní síly a schopnosti a využít potenciálu přirozených vztahů. Krizová intervence se odehrává v rovině řešení klientova problému a překonávání konkrétních překážek.“⁴

Problémová místa, rizika a možná řešení

Jelikož se jedná o odbornou metodu, je vhodné absolvování speciálního výcviku určeného krizovým interventům (KKI), který je zaměřen na teoretické poznatky a praktické nácviky, jež nelze v plné šíři v tomto textu popsat. Přesto tato situace může v rámci výkonu sociální práce v sociálním bydlení nastat a může ji řešit sociální pracovník při běžné návštěvě nebo konzultaci s klientem. Proto je tato část metodiky zaměřena na popis situací vztahujících se ke spolupráci s klientem v rámci poskytování sociálního bydlení, poskytnutí první pomoci, včetně praktického postupu při tvorbě protikrizového plánu, který je uveden na konci této podkapitoly.

Tabulka popisující bodové hodnocení způsobující stresovou zátěž u dospělého člověka⁵ nám může objasnit situace, které negativně ovlivňují dospělého jedince. Situací může být mnohem více a samozřejmě každý reaguje velice individuálně na krizové situace v životě,

⁴ Vodáčková (2012: 60).

⁵ Holmes-Raheho škála stresorů (Nadace Sirius, 2018, online).

ve chvíli, kdy se však sejde více podnětů, ocitá se organismus každého jedince za hranici vlastních rezerv a může nastat těžká krizová situace, kdy je nutná odborná péče.

Speciální skupinou mohou být tzv. *extrémně zranitelní jedinci*, kteří mohou být v určitém smyslu hůře vybaveni zvládat vývojové nároky a zátěže běžného života. Může se jednat o psychicky nemocné jedince a klienty se závislostí. U těchto lidí je nutné již na začátku spolupráce pracovat i s tzv. protikrizovým plánem nebo s plánem prevence relapsu.

Krise má své spouštěče a příčiny. Může se jednat například o tragické životní situace nebo dekompenzaci psychického onemocnění a podobně. Neodkladnými stavy rozumíme situace, které v sobě nesou velkou naléhavost: akutní psychotické stavy, alkoholové či drogové intoxikace, sebevražedné chování, nekontrolovatelná agrese. Zde můžeme zařadit i panickou úzkost, některé asociativní stavy a stavy spojené s extrémním psychickým vypětím.⁶

Na krizi, na její vznik, vývoj a řešení krize pohlížíme jako na proces. Tyto stavy mohou trvat hodiny, dny, týdny. Představy a hypotézy o tom, jak krize probíhá, můžeme nalézt v dílech Ericha Lindemanna, Geralda Caplana, Lydie Rapoportové a dalších.⁷

Pro zvládnutí krizové situace lidé využívají *vyrovnávací strategie*, kterými mohou být:

- adaptivní a vědomé strategie – klient o nich ví a při stresových situacích si jimi pomáhá,
- kontakt s pocity, schopnost ulevit si pláčem, hněvem, zorientovat se v ambivalentních pocitech, respektovat emoce druhých lidí,
- důležitá je schopnost sdílet a sdělovat, dobrý kontakt s tělem, kontakt s vlastními potřebami, vědomí vlastních hranic,
- orientace v situaci s využitím dostupných prostředků s využitím vlastních dostupných prostředků a informací.

Dále pomáhá schopnost využít vlastní starší zkušenosti, zkušenosti blízkých lidí, potenciálu přirozené komunity nebo vzorců kolektivního chování.

Osoby v krizi mají při zvládnutí krizových situací specifické potřeby. Potřebují okamžitě řešení své situace a stabilizaci stavu v bezpečném prostředí. Potřebují podporu v náročné (zátěžové) situaci, následné terapeutické služby, vedení a poradenství, orientaci a nasměrování v sociální síti, případně zprostředkování odborné zdravotní péče.⁸

⁶ Vodáčková (2012).

⁷ Špatenková (2004).

⁸ Tichý (2013).

Krizová intervence s klientem v sociálním bydlení

„Krizový pracovník se v rámci krizové intervence snaží klienta podporovat v jeho kompetencích při řešení problému. A to tak, aby klient dokázal konstruktivně a aktivně zapojovat své síly, schopnosti a využívat potenciál přirozených vztahů.“⁹

Pokud se setkáme s člověkem v neodkladném krizovém stavu, nemusíme být krizoví interventy, ale musíme jednat. Nejlepší je zvolit *techniku sociálního doprovázení*, která by měla být součástí pregraduálního vzdělávání pracovníků pomáhajících profesí. V první řadě jde o navázání kontaktu, akceptování klientových momentálních projevů chování, zajištění bezpečí. Poté se jedná o zjišťování informací o příčinách krize,¹⁰ identifikování podstaty neštěstí a následné hledání nejvhodnějších způsobů podpory a pomoci, a to především za využití přirozených sociálních vztahů a vazeb nebo odborných služeb.¹¹ Podpora a opora sociálního pracovníka jsou v této fázi velice důležité. Sociální doprovázení by v sobě mělo zahrnovat i všechny prvky profesionality,¹² ale pracovník by měl skutečně porozumět ohrožení, které klient pocituje. Je třeba mít na paměti, že člověka v krizi přijímáme takového, jaký je. Bereme na vědomí jeho regresivní tendence a míru agrese, poskytujeme útěchu a podporu.¹³ Pomůckou při této situaci nám může být již vytvořený *protikrizový plán*, který lze mít k dispozici a který se vyplňuje společně s individuálním plánem při začátku spolupráce s klientem. Zde mohou být již stanoveny kroky, které pracovník s klientem v takovýchto situacích podniknou. Taktéž zmapování služeb poskytujících krizovou intervenci v okolí poskytování sociálního bydlení, vytvoření sítě podpory, kterou v případě potřeby budeme klientům nabízet (asertivní tým, psychiatrie, policie...). Osvědčily se tabulky s kontakty na krizové služby, záchrannou pomoc, místní policii, non-stop krizové linky, internetové poradny vytištěné a umístěné na vchodové dveře od bytu. V případě nutnosti je vhodný doprovod klienta do krizového centra, kontaktování příbuzných a přátel nebo zajištění časté podpory v následující dny.

Klient s duševním onemocněním

Pokud se setkáme při poskytování sociálního bydlení s klientem s duševním onemocněním,¹⁴ je vhodné již na počátku sestavit protikrizový plán, ve kterém se jasně stanoví, jak se má sociální pracovník chovat v případě, že se klientovi závažně zhorší psychický nebo zdravotní stav. Také je vhodné vyhledat organizaci pracující s lidmi s duševním onemocněním a pomoci klientovi navázat s touto organizací kontakt, případně sjednat

⁹ Tichý (2013: 8).

¹⁰ Špatenková (2004).

¹¹ Vávrová (2012).

¹² Vávrová (2012).

¹³ Kastová (2010).

¹⁴ Více o klientech s duševním onemocněním viz sešit *Specifika práce s cílovými skupinami sociálního bydlení*.

společnou schůzku s ošetřujícím psychiatrem, kde si sociální pracovník s klientem ujasní a vymezí možnosti chování a míru podpory.

Klient se závislostí nebo s předchozí zkušeností se závislostí

Pokud má ubytovaný klient potíže se závislostí, kterou chce řešit, doporučujeme zpracovat prevenci relapsu. V ní se identifikují důležité postupy, které je možné si zafixovat a využít je i ve chvíli oslabení kognitivních funkcí. Klient se zde učí rozpoznávat bezprostředně ohrožující rizikové situace (zevní a vnitřní spouštěče) i faktory, které působí dlouhodobě (např. nevyvážený životní styl a tzv. zdánlivě negativní rozhodnutí).¹⁵ V této souvislosti je vhodné společně s klientem vyhledat organizaci, která pracuje s klienty se závislostí a má pravidelná setkávání. Může se jednat o pravidelné docházení na skupiny, nebo individuální podporu, ale je důležité, aby na toto téma nezůstal klient sám.

Protikrizový plán

Proč vypracováváme protikrizový plán? Co má být obsahem krizového plánu? Co má přinášet?

- Domluvu s klientem.
- Jistotu pro spolupráci ve chvílích zhoršeného stavu.
- Přemýšlení a diskusi o tom, co to je zhoršený stav nebo krize u konkrétního klienta.
- Uspořádání si zážitků, prožitků z minulých situací zhoršení zdravotního stavu a krizi.
- Jak jednat, když klient nebude moci/chtít jednat společně se sociálním pracovníkem pro zhoršený stav, krizi.

Kromě vytvoření samotného plánu je podstatná diskuse spolu s klientem o jeho zdravotním stavu, projevech nemoci, konkrétní podobě nemoci u klienta, o prevenci relapsu a hospitalizace apod.

Protikrizový plán by měl být vytvořen *na začátku spolupráce*. Plán je součástí osobního spisu klienta. Kopii necháváme klientovi pro jeho potřebu. Sociální pracovník klientovi vysvětlí, k čemu bude plán sloužit, kde bude uložen, kdy bude použit a jak bude vypracován.¹⁶

¹⁵ Nešpor, Scheansová (2010).

¹⁶ Baobab z. s., (2018a), online.

Základní zásady práce s protikrizovým plánem

- Plán vždy vypracováváme s klientem (je možné dát klientovi k vypracování domů a poté společně vypracovat konečný plán).
- Na vypracovávání netlačíme, dáváme si jasný čas a prostor na probrání témat spojených s plánem.
- Respektujeme, že pro některé klienty je přemýšlení o zhoršeném stavu ohrožující, nepřijemné a dle toho k tématu také přistupujeme.
- Respektujeme, že klient nemusí znát odpovědi na otázky, které jsou v plánu. Pomáháme mu dojít k pravdivým, reálným odpovědím, plánům. S tímto ohledem i s plánem pracujeme – postupně jej doplňujeme a obměňujeme o nové skutečnosti a podobně. Pokud klient neví nebo není schopen sestavit v danou chvíli společně s námi konkrétní plán, sociální pracovník netlačí – pomáhá formulovat, objeovat atd.
- Sociální pracovník jedná ve chvílích zhoršeného stavu dle vypracovaného plánu.

Individuální plán pro zvládnutí krize

Jméno a příjmení klienta:

Jak to vypadá, když...

1. Jak to vypadá, když se cítíte dobře?

Chování – Co děláte? Jak se chováte?

Emoce – Jak se cítíte?

Myšlení – Na co myslíte? Co se vám honí hlavou?

Co vám pomáhá cítit se dobře?

2. Jak to vypadá, když se necítíte dobře, máte zhoršený psychický stav?

Chování – Co děláte? Jak se chováte?

Emoce – Jak se cítíte?

Myšlení – Na co myslíte? Co se vám honí hlavou?

3. Jak to vypadá, když se váš psychický stav zhorší do stavu, který lze označit za krizi?

Chování – Co děláte? Jak se chováte?

Emoce – Jak se cítíte?

Myšlení – Na co myslíte? Co se vám honí hlavou?

Spouštěče

4. Co může u vás způsobovat zhoršený psychický stav/krizi?

Zhoršení zdravotního stavu:

Krizi:

Co může pomoci?

5. Co vám obvykle pomohlo/pomáhá při zhoršeném psychickém stavu/krizi (venku x doma)?

6. Jak a čím si zvládnete ve zhoršeném psychickém stavu/krizi pomoci sám/sama?

7. Kdo jiný vám může pomoci a jak? Máte vytvořené již nějaké konkrétní dohody s jinými lidmi (rodiči, lékařem apod.)?

Konkrétní kroky pracovníka

8. Jaké kroky bude dělat pracovník, pokud si všimne, že váš psychický stav je zhoršený?

9. Kontakt pro případ zhoršeného psychického stavu (s kým se spojit, koho vyrozumět):

10. Jaké kroky si zásadně nepřejete, aby pracovník učinil?

Pracovník nemůže respektovat tuto dohodu jen v případě, že klient bude svým chováním ohrožovat majetek, zdraví nebo život svůj nebo svého okolí. V takovém případě bude pracovník postupovat tak, že zavolá rychlou záchrannou pomoc, případně policii ČR.

Dne:

Podpis uživatele:

Podpis pracovníka:¹⁷

¹⁷ Baobab z. s. (2018b), online.

Otázky k zamyšlení

- Které dovednosti potřebujete posílit, abyste se při práci s klientem v krizi cítili jistější?
- Na jaké služby ve svém okolí byste klienta v krizi napojili?
- Jaké jsou vaše zkušenosti s protikrizovým plánem?

UDRŽOVÁNÍ HRANIC MEZI SOCIÁLNÍM PRACOVNÍKEM A KLIENTEM

Eliška Vrabcová, Jakub Čihák

Klíčová sdělení

- Situacemi, které mohou narušit hranice mezi sociálním pracovníkem a klientem, mohou být především přebírání zodpovědnosti za klientovu situaci, neprofesionální přístup ke vztahu s klientem, nerefluktování individuality klienta, změny zájmu klienta nebo chybná reakce na situaci, kdy je zájem klienta v rozporu s jinými zájmy, požadavek nadměrné angažovanosti klienta od sociálního pracovníka a citový vztah klienta vůči sociálnímu pracovníkovi, nebo naopak vytváření osobního pouta ze strany pomáhajícího profesionála, uzavírání „koalice“ s klientem proti vnějšímu světu – institucím.
- Předpokladem profesionálního výkonu sociálního pracovníka a udržení hranic mezi sociálním pracovníkem a klientem jsou především profesionální přístup a odborné kompetence sociálního pracovníka ve smyslu znalostí a dovedností. Nezbytnými nástroji k reflexi kvality a profesionality výkonu sociální práce jsou standardy konkrétní sociální práce, akreditované sebezkušenostní a terapeutické výcviky, supervize a intervize.

Úvod do tématu

Tato subkapitola je úzce svázaná s etickým aspektem výkonu sociální práce sociálního pracovníka. Sociální práce je ukotvená na hodnotách zahrnujících: individualitu, empatii, partnerství, etické hodnoty a principy, akceptaci, autonomii, respekt, zodpovědnost, diskrétnost, důvěru, bezpečné prostředí v rámci spolupracujícího a důvěryhodného vztahu, autentičnost, dobrovolnost. Tyto i jiné etické a morální hodnoty v sociální práci jsou sepsané v základních pramenech, jako jsou Mezinárodní etický kodex sociálních pracovníků¹⁸ a Etický kodex společnosti sociálních pracovníků České republiky¹⁹, které klientům i sociálním pracovníkům osvětlují a doporučují základní principy a hodnoty založené na lidských právech a humanistické etice.

¹⁸ IFSW (2018), online.

¹⁹ Etický kodex vydaný Společností sociálních pracovníků ČR (2006). Etické kodexy vydávají i další profesní organizace a zaměstnavatelé.

Problémová místa, rizika a možná řešení

Realizaci činností sociální práce sociálním pracovníkem lze rozdělit z hlediska vztahu do tří rovin, a to *vztah k sobě samému, vzájemné vztahy s ostatními pracovníky na pracovišti a vztah ke klientovi*.²⁰ Při výkonu profese sociální pracovník přijímá v kontextu své osobní výbavy svou roli a vzorce chování, které jsou ovlivněny pojetím, principy a zásadami sociální práce.

Situace, které mohou narušit hranice mezi sociálním pracovníkem a klientem:

Přebírání zodpovědnosti za klientovu situaci – Klient se svěří sociálnímu pracovníkovi s komplikacemi při placení nájemného, záloh poskytovatelům služeb a energií či splácení dluhů. Sociální pracovník je klientem požádán o pomoc při řešení situace. Důležité je nepřebírat za klientovu situaci zodpovědnost, ale být klientovi partnerem, s nímž může sdílet těžkosti, které přináší odpovědné chování, podat informaci a zároveň aktivně naslouchat.

Neprofesionální přístup ke vztahu s klientem – Sdílení nadměrného množství osobních informací, prohlubování neprofesionálního vztahu s klientem, opěťování sympatií či antipatií, stereotypizace některých typů klientů podle zdraví, sociálních rolí, věku nebo etnicity (např. že Romové vřdycky dají přednost příjmu z dávek místo slušné práce, staří lidé potřebují větší porci dohledu a podpory než sociálně aktivizačních činností, duševně nemocní lidé si vymýšlejí nesmysly a bývají paranoidní apod.). Na opačné straně je nenavázání společné spolupráce či neporozumění si s klientem; to jsou příklady situací, které mohou narušit profesionální vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem, a proto je důležité i získávat zpětnou vazbu od klientů, svých kolegů a vedoucích pracovníků.

Další podobou vztahu, který postrádá profesionální přístup, může být *nedostatečné vědomí/empatie klientova stavu a potřeb*, bagatelizace situací, které klient pokládá za problematické. Dále i *rodičovský přístup* obsahující kárání či chválení klienta, *vyňášení citlivých informací* ze sociální práce mimo bezpečné supervizní nebo hierarchické prostředí (mimo řešení s nadřízeným). V případě ohrožení vztahu s klientem, kdy sociální pracovník cítí, že přes vědomí rizik hranice byly a jsou překročeny a on není schopen tento stav změnit, je vhodné situaci řešit předáním agendy klienta na jiného kompetentního pracovníka.

Nereflektování změny zájmu klienta – V průběhu spolupráce s klientem se může proměnit vztah, zakázka i zájmy klienta. Příkladem takovéto situace může být typizovaně například příchod nového partnera/partnerky, návrat partnera (včetně návratu z VTOS),

²⁰ Širšímu kontextu zahrnujícímu vztahy k majiteli bydlení, zaměstnavateli a další subjekty je věnován větší prostor v sešitu 1.

změna zakázky ze strany klienta, snížení nebo zvýšení potřeby intenzity podpory nebo i přerušeni spolupráce se sociálním pracovníkem. Důležité je zachování respektu k samotnému rozhodnutí klienta, a to i v případě, kdy je sociální pracovník přesvědčen o tom, že se tím zhorší klientova šance na udržení bydlení. Častým jevem může být přesvědčení sociálního pracovníka, že klient volí způsoby jednání či priorit, které nejsou nejlepší. Snaží se klienta od nich zrazovat a vnucuje mu subjektivně vhodnější cesty. I v případě, že objektivně může mít sociální pracovník pravdu, platí, že *dlouhodobě funkční jsou ta rozhodnutí, která si člověk zvolí sám.*

Rozdílný veřejný zájem versus zájmy klienta – Sociální pracovník může být vystaven situaci, kdy zájmy klienta jsou v rozporu se zájmy veřejnosti (typicky nejbližších sousedů, rodičů dětí ze stejné školy apod.) nebo instituce, v níž je zaměstnán sociální pracovník a která v případě obcí bude i vlastníkem najatého bytu. Tento střet zájmů je obzvlášť náročný pro sociálního pracovníka. V případě práce v bytech se může tento rozpor projevit třeba i uzavřenou „koalicí“ s ostatními nájemníky/majiteli bytů, kterým klient z principu vadí v jejich domě/ulici nebo kteří se dostanou s klientem do konfliktu. Sociální pracovník by neměl hrát roli arbitra, naopak by se měl držet své pomáhající role – tedy být pro klienta čitelný a nesuplovat represivní nástroj. Opačný postoj může vést ke ztrátě klientovy důvěry, která je podstatná pro fungující profesionální vztah. V takovém vztahu může totiž dilem či zcela vymizet základní princip dobré spolupráce.

Požadavek nadměrné angažovanosti klienta – Sociální pracovník klade na klienta vyšší nároky nad rámec jeho kompetence, schopnosti a aktuální možnosti vedoucí k vyřešení bytové nouze, resp. udržení si bydlení či (re)socializace obecně. I zde platí, že jediným skutečným expertem na vyřešení problému je klient sám, přičemž si volí způsob a intenzitu spolupráce. Pomáhající profesionál je ten, kdo sdílí, naslouchá, reflektuje, diskutuje, podává informace a otevírá možné způsoby. V žádném případě klienta neřídí a nerozhoduje za něj. Sociální pracovník by měl tedy umět i citlivě pracovat s ambivalencí klienta a jeho právě prožívaným cyklem změny.²¹

Předpokladem profesionálního výkonu sociálního pracovníka a udržení hranic mezi sociálním pracovníkem a klientem jsou především *profesionální přístup a odborné kompetence* sociálního pracovníka ve smyslu znalostí a dovedností.

Výkon činností sociálního pracovníka obnáší vysokou zátěž na osobnost každého pomáhajícího člověka, a proto by sociální pracovník měl dbát na vlastní *psychohygienu a vyvážený životní styl*. Těmito preventivními kroky lze předcházet jak chybovosti v profesi, tak oboustranně destruktivnímu syndromu vyhoření. Nezbytnými nástroji psychohygieny, reflexe kvality a profesionality výkonu sociální práce mohou být:

²¹ Více viz např. Miller, Rollnick (2004).

- *standards* konkrétní sociální práce definované jejím zadavatelem (institucí), tedy vypracování metodických pokynů pro sociální pracovníky, které budou mj. zahrnovat hraniční a dilematické situace i otázky, se kterými přichází do kontaktu sociální pracovníci během své běžné praxe,
- akreditované sebezkušenostní a terapeutické *výcviky*,
- odborně vedené *supervize*,
- *týmové intervize*.

Pro skutečně profesionálně odvedenou sociální práci (zvláště v domácnosti klienta) lze doporučit alespoň jeden ze základních výcviků zaměřených na vlastní zkušenosti a řízenou komunikaci s klienty v sociálních či terapeutických službách (např. motivační rozhovory, transakční analýza), základy krizové intervence a v neposlední řadě základy psychohygieny v pomáhajících profesích. Pokud z provozních důvodů není možné, aby sociální pracovník absolvoval kompletní výcvik, je možné zvolit na trhu dostupné krátké verze některých cyklů čítající řádově desítky, nikoliv stovky hodin. Pregraduální vzdělávání sociálních pracovníků tento druh přípravy zatím neposkytuje, a proto je klíčová role celoživotního vzdělávání sociálních pracovníků. I v jiných pomáhajících profesích je běžné, že tyto metodické, ale zároveň sebezkušenostní a psychohygienické výcviky absolvují zkušení pracovníci po celý svůj profesní život.

Týmová supervize by měla být zavedena minimálně ve dvojměsíční frekvenci, zpočátku se doporučuje frekvence kratší. Sociální pracovník by rovněž měl mít možnost čerpat supervizi individuální, a to ideálně v předem povoleném rozsahu již separátně se supervizorem.

Otázky k zamyšlení

- Na koho se mohu bezpečně obrátit v případě vlastní nejistoty při řešení situace klienta? Co mám dělat, když zkrátka nevím, jak klientovi pomoci?
- Proč je důležité znát vlastní dilemata, než mě potkají během výkonu profese?
- Jaké kroky mohu podniknout, když nesouhlasím s postupem majitele bytu, který je zároveň mým zaměstnavatelem?

TRAUMA A PRÁCE S KLIENTY

Michal Ďord'

Klíčová sdělení

- Organizace poskytující podporu, služby nebo bydlení lidem bez domova mohou zvýšit spokojenost svých klientů a personálu zavedením přístupů zohledňujících trauma, jimiž jsou Trauma-Informed Care a Psychologically Informed Environments.

Úvod do tématu

Cílem tohoto textu je představit základní východiska, myšlenky, principy a nástroje dvou přístupů v práci s klienty, které staví na potřebách obětí traumatických zážitků a jsou v českém prostředí relativně neznámé.²²

Problémová místa, rizika a možná řešení

Trauma a bezdomovectví

Trauma je běžnou zkušeností, která v životech lidí bez domova často hraje významnou, ne-li centrální roli.²³ Traumatický stres prožívaný jednou i opakovaně může člověku nezvratně narušit pocit bezpečí a kontroly nad vlastním životem, vnímání sebe sama, schopnost sebe-regulace, schopnost navazovat a udržovat vztahy, kognitivní schopnosti, jako jsou paměť, pozornost a uvažování, ale také spánek nebo imunita.²⁴ Traumatické zážitky mohou rovněž vést k depresím, zneužívání návykových látek, sebepoškozování a předčasné smrti.²⁵

²² Příspěvky na téma Trauma-informed Care přístupu se sporadicky objevují v programech konferencí pořádaných adiktology, psychology, pedagogy, výjimečně organizacemi poskytujícími podporu lidem bez domova, viz např.: In IUSTITIA, Jako doma, ROZKOŠ bez RIZIKA (2015), online.

²³ Benjet, Bromet, Karam et al. (2015), online.

²⁴ Van der Kolk, B. A., McFarlane, A. C., Weisæth, L. (eds.) (2007). Výsledky výzkumů o důsledcích traumatického stresu z negativních zážitků z dětství (Adverse Childhood Experiences) jsou přehledně shrnuty na stránkách americké vládní organizace SAMHSA (2018, online).

²⁵ Van der Kolk, B. A., McFarlane, A. C., Weisæth, L. (eds.) (2007).

Výzkumy ukazují, že lidé, kteří mají *negativní zkušenosti z dětství*²⁶, prožívají opakované epizody bezdomovectví častěji než lidé, kteří je nemají.²⁷ Rané trauma z dětství způsobené týráním, zneužíváním či zanedbáváním a narušenou vazbou s pečující osobou (zpravidla rodičem), se objevuje v narativě řady lidí, kteří přišli o domov.²⁸ Bez domova se také často ocitají dospělí lidé, kteří byli vystaveni domácímu násilí, sexuálnímu násilí, násilí v komunitě, nebo se stali oběťmi nehod, živelných pohrom či jiných událostí a okolností. Ztráta bydlení přitom sama o sobě představuje pro dítě i dospělého traumatickou událost, která zvyšuje riziko dalšího traumatu a viktimizace (člověk bez domova je vystaven vyššímu riziku zneužití, násilí atp.).²⁹ Není proto výjimkou, že osobou bez domova se stane člověk, který má traumatické zážitky nejen z dětství, ale i dospělosti.³⁰

Zatímco někteří se po traumatických událostech rychle zotavují, u jiných takové zkušenosti mohou vést k závažnějším a dlouhodobějším problémům, jako jsou posttraumatická stresová porucha (PTSD) a komplexní posttraumatická stresová porucha (C-PTSD).³¹ Je proto nezbytné, aby dopady traumatického stresu byly zohledňovány ve všech fázích a aspektech podpory lidem v bytové nouzi, a zabraňovalo se tak jejich další traumatizaci a viktimizaci.

Trauma-Informed Care (TIC)

Počátky přístupu známého jako Trauma-Informed Care se objevují v 70. letech 20. století, kdy byly u veteránů z vietnamské války pozorovány a hlouběji zkoumány symptomy toho, čemu se později začalo říkat PTSD.³² S rostoucími znalostmi v této oblasti si odborníci začali všimnout, že podobnými reakcemi na traumatický stres trpí další zranitelné skupiny, jako jsou oběti týráním, sexuálního zneužívání a domácího násilí. Jejich pozornosti nešlo ani to, že tyto skupiny často znovuprožívají traumata (mají problémy se spánkem, nočními můrami, ztrátou důvěry vůči personálu, odmítáním léčby atp.) důsledkem neinformovaných a nevhodných postupů zaměstnanců krizových center, nemocnic a dalších organizací.³³ Sandra L. Bloom, která na základě vlastních poznatků z prostředí několika nemocnic vytvořila jeden z neznámějších modelů TIC (Sanctuary), vysvětluje, že nedostatečné znalosti vlivu traumatu a traumatického stresu mnohdy vedly k nejistotě (o správnosti postupů), demoralizaci, pocitům neustálé krize, vyhoření, odchodům,

²⁶ Autor označuje negativními zážitky z dětství traumatické události z dětství, které jsou v zahraničí známé pod termínem Adverse Childhood Experiences (více o jejich dopadech v SAMHSA, 2018 a ACE survey, 2018).

²⁷ Bassuk, Perloff, Dawson (2001), online.

²⁸ Vágnerová, Csémy, Marek (2013).

²⁹ FEANTSA (2017), online.

³⁰ FEANTSA (2017), online.

³¹ FEANTSA (2017), online; International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems (2018), online.

³² Wilson, Pence, Conradi (2013), online.

³³ Bloom, Farragher (2013).

ztrátě hodnot, a dokonce ubližování klientům.³⁴ Uvedené problémy můžeme společně se sekundární traumatizací, nepřímou emoční traumatizací a emoční nákazou pochopitelně vnímat jako součást rizik v pomáhajících a jim příbuzných profesích.³⁵

Protože poznatky o vlivu chronického stresu na organizace (potažmo klienty) byly a jsou relevantní pro řadu oblastí, jako jsou péče o duševní zdraví, vzdělávání nebo sociální práce, dočkal se TIC přístup řady podob (modelů) v různých odvětvích.³⁶ Od konce 90. let 20. století se však můžeme setkat i s evidence-based modely TIC (a jejich modifikacemi) určenými pro poskytovatele podpory, služeb a bydlení lidem bez domova.³⁷

Společnými principy fungování těchto modelů jsou: 1. bezpečí, 2. spolupráce a vzájemný respekt, 3. důvěryhodnost a transparentnost, 4. peer podpora, 5. zmocnění, hlas a volba, 6. kulturní, historické a genderové otázky (detailněji viz SAMSHA 2014).³⁸ Jednotlivci, organizace a systémy, které tyto principy respektují, lze identifikovat podle těchto znaků:³⁹

- a) *uvědomují* si možné dopady traumatických zážitků a rozumí možným cestám k zotavení,
- b) *rozeznávají* znaky a symptomy traumatického stresu prožívaného jednotlivci, rodinami, pracovníky nebo jinými osobami, které jsou v kontaktu s klienty,
- c) *reagují* na ně způsobem, který zohledňuje principy TIC a vědecké poznatky o vlivu traumatu a traumatického stresu,
- d) *zabraňují* nebo se snaží minimalizovat rizika re-traumatizace klientů a pracovníků.⁴⁰

Standardní model zavádění TIC má cíl trojího charakteru: a) stanovení prevalence traumatických zážitků u klientů a pracovníků, b) vyhodnocení současných kapacit organizace naplňovat principy TIC, c) zjištění, jaké změny bude potřeba vzhledem k výsledkům výzkumů vyvodit (např. bude třeba zajistit specializované služby pro klienty s traumatic-

³⁴ Bloom, Farragher (2013).

³⁵ Bloom, Farragher (2013); Dosud nejrozsáhlejší česká studie zabývající se syndromem vyhoření uvádí, že pro 53,2% učitelů je jejich práce zdrojem dlouhodobého stresu vedoucího k vyhoření (Ptáček, Vňuková a kol., 2018).

³⁶ První modely TIC vznikly v prostředí nemocnic (Sanctuary; Using Trauma Theory to Design Service Systems), další v oblastí služeb pro ženy (CARE, ARC), děti a mládež (Phoenix Rising). Přístup našel své uplatnění ale i v oblastech, jako jsou nápravná zařízení pro mladé (TICC) nebo školy (Trauma-Sensitive Schools).

³⁷ Jedná se např. o ARC, CARE, Sanctuary, Phoenix Rising, Using trauma Theory to Design Service Systems nebo Long Journey Home.

³⁸ Detailnější popis jednotlivých principů viz: SAMHSA (2014: 10-11), online.

³⁹ Hopper, Bassuk, Olivet (2009), online.

⁴⁰ Blíže informace viz: SAMHSA (2014), online.

kými zážitky, změnit způsob, jakým jsou klienti přijímáni?).⁴¹ Tohoto cíle organizace mohou dosáhnout prostřednictvím třech výzkumů zaměřených na:

1. Počet a typ traumat, které klienti zažili – šetření prostřednictvím dotazníku ACE (Adverse Childhood Experiences); 10 otázek typu ano/ne.⁴²
2. Životní spokojenost (míru vyhoření) personálu – šetření prostřednictvím dotazníku Pro-QOL-CZ; 30 otázek, odpovědi typu nikdy až velmi často, pěti stupňová škála.⁴³
3. Současné kapacity organizace v zajišťování podpory, která zohledňuje trauma a traumatický stres – lze provést interním auditem nebo prostřednictvím specializovaného nástroje.⁴⁴

Po zjištění výsledků výzkumů a identifikaci potřebných změn organizace jako celek absolvuje odborné školení, které se týká traumatu a negativních dopadů traumatického stresu. Vzdělávání není jednorázové a účastní se ho všichni zaměstnanci a dobrovolníci (od managementu po úklidový personál – do kontaktu s klientem se totiž může dostat kdokoliv, navíc je nezbytné, aby všichni byli „na jedné lodi“). Posléze personál i klienti provádí reflexi organizace jako celku, zavádí potřebné změny a vyhodnocují jejich dopady (detailněji viz: SAMSHA).⁴⁵

Psychologically Informed Environments (PIE)

Odborníci se shodují, že z hlediska východisek, principů, záměrů, cílů i nástrojů jsou PIE a TIC prakticky identické.⁴⁶ Oba přístupy se ve své podstatě snaží reagovat na psychické a emocionální potřeby klientů, jejichž životy významně ovlivnily traumatické události.⁴⁷ Rozdíly mezi nimi ale najdeme. Zatímco TIC se opírá o teorie a vědecké poznatky v oblasti traumatu, PIE organizacím umožňuje kreativně využívat různých teorií, poznatků a hlavně zkušeností. Jedním z nástrojů přístupu PIE je totiž metoda *action learning* (učení řešením problémů), kterou organizace fungující podle PIE využívají k přizpůsobování praxe neustále měnícím se potřebám.⁴⁸

⁴¹ Lambert, Gill-Emerson (2017), online.

⁴² Adverse Childhood Experience (ACE) Questionnaire (rok neuveden), online.

⁴³ Česká verze dotazníku Ostravská univerzita (2018), online. Manuál pro vyhodnocení výsledků viz Stamm (2010), online.

⁴⁴ Fallot, Harris (2009), online.

⁴⁵ Fallot, Harris (2009), online; SAMHSA (2014), online.

⁴⁶ Levy, Johnson (2018); Homeless Link. (2017), online.

⁴⁷ Doporučená literatura k tématu např.: Keats, Maguire, Johnson, Cockersell (2012), online; No One Left Out (2018), online.

⁴⁸ Levy, Johnson (2018); Homeless Link. (2017), online.

Druhý významný rozdíl představují možnosti vyhodnocování efektivity, výsledků a dopadů, které jsou u TIC vyšší z důvodu jasně nastavených parametrů změny a vývoje organizace.

Otázky k zamyšlení

- Dostali jste se někdy do vysoce stresující situace, ve které jste si nebyli jisti postupem? Jak často u vás k takovým situacím dochází?
- Jakými způsoby a na základě jakých teorií a poznatků poskytujete podporu klientům sociálního bydlení?

ZDROJE

- Adverse Childhood Experiences Questionnaire [online]. Dostupné z: <https://www.ncjfcj.org/sites/default/files/Finding%20Your%20ACE%20Score.pdf>.
- Baobab z. s. *Individuální plán pro zvládnání krize*. [online]. 2018b. Dostupné z: <http://socialnibydeni.mpsv.cz/images/soubory/Ostatni/ST--5.-Ploha-Formul-IPZK.pdf>.
- Baobab z. s. Metodika Baobab z. s. *Pracovní postup pro práci s individuálním plánem pro zvládnání krize* [online]. 2018a. Dostupné z: <http://socialnibydeni.mpsv.cz/images/soubory/Ostatni/Pracovni-postup-IPZK.pdf>.
- Bassuk, E. L., Perloff, J. N., Dawson, R. Multiply Homeless Families: The Insidious Impact of Violence. *Housing Policy Debate* [online]. 2001, vol. 12, no. 2, s. 299–320. Dostupné z: https://www.innovations.harvard.edu/sites/default/files/hpd_1202_bassuk.pdf.
- Benjet, C., Bromet, E., Karam, E. G. et al. *The epidemiology of traumatic event exposure worldwide: results from the World Mental Health Survey Consortium* [online]. *Psychol Med*. 2015, vol. 46, no. 2, s. 327–343. Dostupné z: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4869975/>.
- Bloom, S. L., Farragher, B. *Restoring Sanctuary: A New Operating System for Trauma-Informed Systems of Care*. New York: Oxford University Press, 2013.
- Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR [online]. 2006. Dostupné z: http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspcr.pdf.
- Fallot, R. D., Harris, M. *Creating Culture of Trauma-Informed Care (CCTIC): A Self-Assessment and Planning Protocol* [online]. *Community Connections*, 2009. Dostupné z: <https://www.homelesshub.ca/sites/default/files/attachments/Creating%20Cultures%20of%20Trauma-Informed%20Care.pdf>.
- FEANTSA. FEANTSA Position: *Recognising the Link between Trauma and Homelessness* [online]. Brussels, 2017. Dostupné z: https://www.feantsa.org/download/feantsa_traumaandhomelessness03073471219052946810738.pdf.
- Homeless Link. *An introduction to Psychologically Informed Environments and Trauma Informed Care. Briefing for homelessness services* [online]. 2017. Dostupné z: https://www.homeless.org.uk/sites/default/files/site-attachments/TIC%20PIE%20briefing%20March%202017_0.pdf.

Hopper, E. K., Bassuk, E. L., Olivet, J. Shelter from the Storm: Trauma-Informed Care in Homelessness Services Settings. In: *The Open Health Services and Policy Journal* [online]. 2009, no. 2, s. 131 – 151. Dostupné z: http://www.traumacenter.org/products/pdf_files/shelter_from_storm.pdf.

Hulmák, M. a kol. *Občanský zákoník VI. Závazkové právo, Zvláštní část (§ 2055–3014)*. Praha: C. H. Beck, 2014.

In IUSTITIA, Jako doma, ROZKOŠ bez RIZIKA. Sborník z konference. Ženy sobě. Principy spolupráce s ženami v sociálně tíživé situaci [online]. Praha, 2015. Dostupné z: http://jakodoma.org/wp-content/uploads/2015/10/JD_sbornik_final.pdf.

International Federation of Social Workers (IFSW). *Global Social Work Statement of Ethical Principles* [online]. 2018. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>.

International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems (ICD-11). 6B41 *Complex post traumatic stress disorder* [online]. 11th Edition. 2018. Dostupné z: <https://icd.who.int/browse11/l-m/en#/?http://id.who.int/icd/entity/585833559>.

Kastová, V. *Krize a tvořivý přístup k ní*. 2. vyd. Praha: Portál, 2010.

Keats, H., Maguire, N., Johnson, R., Cockersell, P. *Psychologically informed services for homeless people. Good Practice Guide* [online]. 2012. Dostupné z: <http://www.rjaconsultancy.org.uk/6454%20CLG%20PIE%20Operational%20document%20AW-1.pdf>.

Lambert, S., Gill-Emerson, G. Cork Simon Community. *Moving Towards Trauma Informed Care. A model of Research and Practice* [online]. 2017. Dostupné z: <https://www.corksion.com/wp-content/uploads/2017/10/Moving-Towards-Trauma-Informed-Care-Report.pdf>.

Levy, J. S., Johnson, R. (eds.) *Cross-Cultural Dialogues on Homelessness: From Pretreatment Strategies to Psychologically Informed Environments*. Ann Arbor: Loving Healing Press, 2018.

Maslow, A. H. *O psychologii bytí*. Praha: Portál, 2014.

Miller, W., Rollnick, S. *Motivační rozhovory: příprava lidí ke změně závislého chování*. 1. vyd. Tišnov: SCAN, 2003.

Nadace Sirius. Životní události způsobující stresovou zátěž u dospělých [online]. 2018. Dostupné z: <http://nadacesirius.cz/kviz/tabulka1/>.

Nešpor, K., Scheansová, A. *Prevence relapsu při léčbě návykových nemocí* [online]. Praha: 2010. Dostupné z: http://www.drnespor.eu/_RelPre12.doc.

No One Left Out: Solutions Ltd for Westminster City Council. *Creating a Psychologically Informed Environment. Implementation and Assessment* [online]. 2015. Dostupné z: <https://www.homeless.org.uk/sites/default/files/site-attachments/Creating%20a%20Psychologically%20Informed%20Environment%20-%202015.pdf>.

Lékařská fakulta Ostravské univerzity. *Měřicí nástroje, dotazníky a manuály* [online]. 2018. Dostupné z: <https://lf.osu.cz/uom/13998/merici-nastroje-dotazniky-a-manualy/>.

Pleace, N. *Evropská příručka Bydlení především* [online]. Praha: ÚV ČR, ASZ, 2017. Dostupné z: <https://housingfirsteurope.eu/assets/files/2017/05/housing-first-guide-czech.pdf>.

Ptáček, R., Vňuková, M., Raboch, J., Smetáčková, I., Harsa, P., Švandová, L. Syndrom vyhoření a životní styl učitelů českých základních škol. In: Česká a slovenská psychiatrie [online]. 2018, vol. 114, no. 5, s. 199–204. Dostupné z: http://www.csppsychiatr.cz/dwnld/CSP_2018_5_199_204.pdf.

SAMHSA (Substance Abuse and Mental Health Services Administration). *Adverse Childhood Experiences* [online]. 2018. Dostupné z: <https://www.samhsa.gov/capt/practicing-effective-prevention/prevention-behavioral-health/adverse-childhood-experiences>.

SAMHSA (Substance Abuse and Mental Health Services Administration). *SAMHSA's Concept of Trauma and Guidance for a Trauma-Informed Approach* [online]. 2014. Dostupné z: <https://store.samhsa.gov/system/files/sma14-4884.pdf>.

Sdružení azylových domů v ČR, z. s., kolektiv autorů. *Sociální bydlení a role sociální práce*. 1. vyd. Ostrava: Sdružení azylových domů v ČR, z. s. V tisku.

Stamm, B. H. *The Concise ProQOL (Professional Quality of Life Scale) Manual* [online]. 2010. Dostupné z: https://www.proqol.org/uploads/ProQOL_Concise_2ndEd_12-2010.pdf.

Špatenková, N. a kol. *Krize: psychologický a sociologický fenomén*. Praha: Grada, 2004.

Tichý, D. *Krizová intervence v pedagogické praxi* [online]. Moravskoslezský kraj (odbor školství, mládeže a sportu), 2013. Dostupné z: https://www.msk.cz/assets/mas/krizova_intervence_v_pp.pdf.

Van der Kolk, B. A., McFarlane, A. C., Weisæth, L. (eds.) *Traumatic Stress: The Effects of Overwhelming Experience on Mind, Body, and Society*. New York: The Guilford Press, 2007.

Vágnerová, M., Csémy, L., Marek, J. *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*. Praha: Karolinum, 2013.

Vávrová, S. *Doprovázení v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2012.

Vodáčková, D. Úvod do problematiky krizové intervence. In: Vodáčková, D. a kol. *Krizová intervence*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012, s. 17–214.

Wilson, Ch., Pence, D. M., Conradi, L. Trauma-Informed Care. *Encyclopedia of Social Work* [online]. 2013. Dostupné z: <http://oxfordre.com/socialwork/view/10.1093/acrefore/9780199975839.001.0001/acrefore-9780199975839-e-1063>.

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.