# Konflikty v domě – soužití se sousedy

Situace 1 – klient nedodržuje noční klid, má kvůli tomu problémy se sousedy. Např. V nočních hodinách pod vlivem alkoholu hlasitě vykřikuje na chodbě/před domem.

**Předcházení** – Pracovník se s klientem po nastěhování do bytu baví o tom, jaká jsou pravidla sousedského soužití – dodržování nočního klidu, udržování čistoty ve společných prostorách, styl komunikace v případě nějakého problému, pohyb cizích osob po domě atd. Vysvětluje mu také následky, jaké může jejich porušování mít – špatné vztahy se sousedy, díky kterým se může klient cítit v domě nepříjemně, sousedi by si mohli stěžovat na domovní správě a že stížnosti mohou vést k ukončení nájemní smlouvy.

**Řešení:** Pracovník s klientem probírá konkrétní situaci, snaží se klientovi ukázat problém druhé strany a snaží se s ním hledat možnosti, jak se podobným situacím dá vyhnout, aniž by to klientův životní styl omezovalo. S klientem probere možnost promluvit si se stěžovateli s tím, že si s klientem nacvičí možný scénář rozhovoru. Při samotném setkání se stěžovatelem působí sociální pracovník jako mediátor. Je však možné, že nestrannost sociálního pracovníka nebude zřejmá, přece jen zastupuje klienta. (Přítomni dva pracovníci pro předejití rizika fyzického konfliktu – ideálně alespoň jeden muž). To samé se stane ve chvíli, kdy je stěžovatelů více. Pokud nelze situaci řešit společnou domluvou a stížnosti se opakují, je možné využít profesionálního mediátora či svolat mediované setkání v domě.

Odmítne-li klient konflikt řešit a situace se opakují, po domluvě s klientem obejde pracovník nebo jiná nezávislá osoba (vedoucí programu, externí mediátor aj.) stěžovatele a zjišťuje potřeby sousedů a možná řešení konfliktu. Při této možnosti je nutné, aby byl klient alespoň trochu ochoten tento problém sám u sebe řešit, nebo si jej alespoň uvědomoval.

Pokud klient nechce problém řešit sám, ani nechce, aby za něj pracovník vystupoval před sousedy, pracuje pracovník na motivaci klienta ke změně - nenásilně a otevřeně s ním mluví o rizicích. Někdy sám klient projeví zájem se se sousedy setkat a osobně se jim omluvit.

Pracovník vypracovává zprávu ze šetření s návrhy k opatření, kterou dává na vědomí příslušným odborům, stěžovatelům i sociálnímu pracovníkovi, potažmo klientovi.

Situace 2 – Klient nechce žít v domě se sousedy jiného etnika. Není schopen tolerovat odlišnou kulturu, vyvolává konflikty. Např. Klientovi vadí rodiny, které v domě žijí, bez nějaké příčiny s nimi vstupuje do konfliktu, je nepříjemný. Nájemci si začnou dělat naschvály, slovně se napadat.

**Předcházení** – pracovník se v rámci otevřeného rozhovoru před nastěhováním do bytu snaží zjistit klientovy názory na lidi jiného etnika. Vzhledem k tomu, že jsou všechny byty ve vyloučené lokalitě, vyplyne toto téma dost možná přirozeně po zjištění adresy. Pracovník může případně téma otevřít právě s odkazem na fakt, že se byt nachází ve vyloučené lokalitě. V případě negativních reakcí se snaží pracovník s klientem o tomto tématu otevřeně mluvit a nenásilně argumentovat, pomoci klientovi pochopit, že odlišnosti mezi etniky jsou zbytečnou záminkou ke konfliktu.

Předcházení situace 2 není tolerování rasismu, ale prevence před možnými velmi nepříjemnými problémy v budoucnu.

**Řešení:** Pracovník se snaží být co nejvíce nezaujatý, s klientem hovoří naprosto klidně. Jeho cílem je namotivovat klienta, aby se choval k ostatním nájemníkům neutrálně, v nejlepším případě – aby se jim omluvil (pokud je to na místě). Pracovník s klientem otevírá témata tolerance a kulturních odlišností. Je dost možné, že se sám klient mohl za svých etap bezdomovectví setkat s diskriminací, odporem, negativní rétorikou jiných lidí. Pracovník s klientem probere tyto situace, snaží se v klientovi vyvolat pochopení a zajistit alespoň to, aby na rodiny nijak nereagoval. Pracovník v této situaci může přizvat Peer pracovníka, pokud s tím bude on a klient souhlasit.

Situace 3 – Sousedovi bude vadit klient a hledá různé záminky. Bude jim vadit velký počet dětí, hluk. Případně se objeví domácí násilí nebo bude sousedům vadit etnikum klienta a jeho rodiny. Začíná sousedy obcházet s peticí.

**Předcházení** – Pracovník po nastěhování klienta může obejít sousedy, pokud má on sám nebo klient pocit, že někomu přítomnost klienta v domě vadí. Sousedům vysvětlí, že je klient v těžké situaci, nijak nechce sousedy svou přítomností ohrozit a taky je informuje o tom, že klient má na užívání svého bytu stejná práva, jako oni díky nájemní smlouvě.

**Řešení** – podobný postup, jako u předcházení – pracovník působí jako mediátor, pokud si klient nepřeje mluvit se sousedy, zastupuje jej pracovník po dobu nezbytně nutnou (a zároveň se snaží klienta namotivovat k osobnímu kontaktu, aby se naučit tyto situace zvládat a řešit sám – to ale zřejmě bude velmi dlouhý proces). Pokud je situace se sousedy hodně vyhrocená – nechtějí přistoupit na domluvu, podávají petici – vstoupí do sporu někdo na vyšší pozici úřadu nebo je přizván externí mediátor pro větší nezávislost.