



Spolufinancováno
Evropskou unií



METODIKA BYDLENÍ: adaptace na cílovou skupinu ukrajinských uprchlíků

Toto dílo, Metodika bydlení: adaptace na cílovou skupinu ukrajinských uprchlíků - registrační číslo projektu:, CZ.03.02.01/00/22_101/0001950 je licencováno pod licencí Creative Commons CC BY 4.0. Licenční podmínky navštivte na adrese [CC BY 4.0 Právní ujednání](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) | Uveďte původ 4.0 Mezinárodní | Creative Commons.



Obsah

Úvod	4
Realitní část	5
Typologie vlastníků a doporučený způsob komunikace	5
Komunikace s vlastníkem o provizi, kauci, vstupních nákladech a garancích	6
Byt – standardní a nestandardní byt	7
Co by nemělo chybět v nájemní smlouvě	9
Vybraná ustanovení nájemní smlouvy	10
Sociální podpora	13
Partnerský přístup jako základ spolupráce	13
První kontakt s klientem	13
Vstupní rozhovor s klientem	14
Na co je dobré se zaměřit?	15
Výběr klienta do programu bydlení	15
Příprava klienta na změnu bydlení	16
Zabydlování klienta	16
Stěhování klienta	17
Zpracování individuálního plánu	18
Podpora klienta v průběhu bydlení	20
Základní principy Housing First v procesu bydlení	21
Zmocňování klienta	24
Zmocnění klienta	25
Seznámení klienta s vlastníkem	25
Sousedské soužití	26
Párování klienta a bytu	26
Proces zabydlování a práce s prvním dojmem v bydlení	27
Postup práce se stížnostmi	31
Řešení stížnosti v bydlení	32
Prevence předčasných odchodů	35
Klíčové faktory ovlivňující udržení bydlení	35
Klíčové faktory ovlivňující ztrátu bydlení	36
Specificky ohrožené skupiny nájemců	40



Druhá šance	42
Kazuistiky	44
Kazuistika mladé rodiny s malými dětmi	44
Kazuistika rodiny s dítětem v paliativní péči	45
Kazuistika rodiny s matkou závislou na alkoholu	47
Kazuistika klientky žijící samostatně v nájemním bydlení	49



Úvod

Tato metodika představuje principy a praktické postupy při zajišťování a udržování standardního nájemního bydlení pro uprchlíky z Ukrajiny. Vychází ze zkušeností s realizací programů Housing First a zohledňuje specifickou situaci cílové skupiny, zejména nucený odchod ze země, jazykovou bariéru, omezenou orientaci v českém prostředí, odlišné zkušenosti s nájemním bydlením, nejistotu pracovních příjmů a možné dopady válečných událostí. Je určena pracovníkům, kteří se podílejí na vyhledávání bytů, zabydlování domácností a následné podpoře zaměřené na dlouhodobé udržení bydlení.

Metodika provází pracovníky celým procesem od prvního kontaktu s klientem a zmapování jeho potřeb přes vyhledání a posouzení vhodného bytu, jednání s vlastníkem, uzavření nájemní smlouvy a přestěhování až po stabilizaci domácnosti v novém prostředí. Věnuje se partnerské práci s klientem, individuálnímu plánování, finančnímu a administrativnímu zajištění bydlení, sousedským vztahům, prevenci stížností i včasnému řešení situací, které mohou vést ke ztrátě nájmu. Součástí je rovněž práce se specificky ohroženými domácnostmi a princip druhé šance, podle něhož ztráta bydlení sama o sobě neznamená automatické ukončení podpory. Na závěr přináší 4 kazuistiky práce s klienty, kteří projektem prošli a získali bydlení.

Metodika vznikla jako adaptace již stávajících metodik, které organizace využívá, a podíleli se na ní všichni členové realizačního týmu.



Realitní část

Tato kapitola představuje základní principy a praktické postupy při vyhledávání, posuzování a zajišťování nájemního bydlení pro uprchlíky z Ukrajiny. Zaměřuje se na celý proces od prvního jednání s vlastníkem nebo realitní kanceláří až po uzavření nájemní smlouvy a nastavení následné spolupráce. V úvodu kapitoly je představena typologie vlastníků s jejich možnými motivacemi a vhodnými způsoby komunikace. Kapitola zároveň vysvětluje, jak s vlastníkem předem vyjasnit rozsah správy bytu, garance plateb, kaucí, provizi, technickou údržbu, řešení škod, stížností a případného ukončení nájemního vztahu.

Pozornost je věnována také posouzení vhodnosti nabízeného bytu. Popsána jsou kritéria týkající se lokality, technického stavu, vybavení a přiměřené výše nájemného. Při výběru bydlení je nutné zohlednit nejen stav nemovitosti, ale také rodinné vazby klientů, dostupnost zaměstnání, školy, zájmových aktivit a dalších důležitých služeb. Kapitola upozorňuje rovněž na specifické potřeby a očekávání ukrajinských uprchlíků, které mohou ovlivňovat přijetí nabízeného bydlení. Závěrečná část se zabývá náležitostmi nájemní smlouvy a ustanoveními, která je vhodné předem srozumitelně projednat, aby se snížilo riziko budoucích nedorozumění a sporů mezi nájemcem, vlastníkem a správcem.

Typologie vlastníků a doporučený způsob komunikace

Prvním krokem k zajištění bydlení pro klienty programu je sehnat vhodné byty. Byty sháníme na volném realitním trhu, buď přes realitní zprostředkovatele, nebo přímo od vlastníků. Během několikaleté praxe při jednání s vlastníky bytů jsme se setkali s různými typy vlastníků. Liší se osobnostním nastavením, hodnotami, způsobem nabytí nemovitosti i představami o jejím využití. Na základě těchto zkušeností lze vlastníky orientačně rozdělit do několika základních kategorií, v kategorii popisujeme možné motivace a co při jednání s nimi vyzdvihnout:

Humanista – motivuje jej především pomoc lidem. Zdůrazňujte společenský přínos programu, konkrétní výsledky a podporu nájemníků. Současně jasně vymezte pravidla spolupráce, aby vlastník svými ústupky nenarušoval sociální práci. Majitelé humanisté se objevovali zejména při první vlně migrace uprchlíků z Ukrajiny.

Light investor – hledá bezpečný a nenáročný způsob zhodnocení majetku. Zaměřte se na garance, omezení rizik, profesionální správu bytu a úsporu času. Dohodněte přiměřenou četnost informování.

Dědic – chce byt zachovat, ale nechce se zatěžovat jeho správou. Zjistěte, zda má k bytu osobní vztah. Podle toho zdůrazněte péči o byt, dobré sousedské vztahy, pravidelné platby nebo přiměřený ekonomický výnos.



Byznysmen – očekává profesionální, spolehlivou a ekonomicky výhodnou službu. Komunikujte stručně, věcně a přesně. Představte výsledky, standardní nájemné, garance a úplné převzetí správy. První jednání musí být důkladně připravené.

Investor – hledá dlouhodobé zhodnocení prostředků a může spojovat investici se společenským přínosem. Nabídněte rovnocenné partnerství a konzultujte již výběr lokality a bytu. Zdůrazněte správu nemovitosti, garanci plateb a možnost rozšiřování spolupráce.

Uvedenou typologii je třeba používat pouze orientačně, protože motivace vlastníků se mohou vzájemně překrývat a v průběhu spolupráce měnit. Při prvním jednání je proto důležité zjistit potřeby a očekávání vlastníka, jeho případné obavy i vztah k nabízené nemovitosti. Způsob komunikace a volbu argumentů následně přizpůsobujeme jeho hlavní motivaci. Současně vždy otevřeně představujeme pravidla spolupráce, její možnosti i případná rizika. Téma národnosti budoucích nájemníků otevíráme citlivě, nejlépe až poté, co vlastník porozumí fungování programu, poskytovaným garancím a přínosům vzájemné spolupráce.

Komunikace s vlastníkem o provizi, kauci, vstupních nákladech a garancích

Při zajišťování bydlení pro uprchlíky z Ukrajiny jsme se u některých vlastníků a realitních kanceláří setkali s vysokou mírou důvěry. K navázání spolupráce v těchto případech stačilo srozumitelně představit systém poskytovaných garancí a program sociální podpory nájemníků. Vlastníci následně nepožadovali uzavření správcovské smlouvy k nemovitosti. Nájemní smlouva tak mohla být uzavřena přímo mezi vlastníkem a klientem, přičemž organizace nadále zajišťovala dohodnutý rozsah správy bytu, garance a sociální podpory nájemníka.

Před podpisem nájemní/ garanční smlouvy s vlastníkem komunikujeme zejména tyto informace týkající se nabídky naší správy jeho nemovitosti:

- garance plateb nájemného (vždy celkové nájemné v daném dni v měsíci, způsob úhrad, hrazení služeb, energií apod.)
- převzetí veškerých činností spojených s pronajímáním bytových jednotek
- zajištění veškeré agendy a administrativy v souvislosti s provozováním nájemních vztahů (tvorba nájemních smluv, správcovských smluv, plných mocí, souhlasů, dohod, dodatků, výzev, potvrzení, prepisů energií apod.)

U všech nájemních smluv pak nabízíme podporu s následujícími činnostmi:

- důsledná a komplexní komunikace s veškerými aktéry v souvislosti s provozováním nájemních vztahů (sousedské vztahy, domovní samosprávy, bytová družstva, SVJ, poskytovatelé energií, revizní technici, úřady apod.)
- zajištění tlumočení při podpisu smlouvy, prohlídce bytu, komunikaci s majitelem



- technická údržba a péče o bytovou jednotku (prostřednictvím domovníka/údržbáře, servisních techniků, deratizátora, dohledu na úpravy v bytě samotnými nájemci, výmalby, výměny podlahových krytin, kuchyňských linek, spotřebičů apod.)
- kauce (výše kauce, držení kauce, úročení kauce, způsoby využití kauce v případě potřeby, termíny úhrad kauce, termíny doplacení kauce v případě předchozího použití apod.)
- provize v případě zprostředkování bytových jednotek realitními kanceláři (viz. odstavce níže v metodice)
- způsoby a frekvence komunikace správce/vlastník
- způsoby řešení vzniklých problémů
- způsoby řešení stížností
- pojištění bytových jednotek a způsoby řešení vzniklých pojistných událostí
- postup v případě vzniku neobyvatelnosti bytové jednotky (např. poničení povodní, štěnicemi, zahořením apod.)
- postup v případě zásahu orgánu činných v trestním řízení
- postup v případě nutnosti součinnosti s úřady či státními subjekty
- postup v případě nutnosti rekonstrukce bytové jednotky
- postup v případě prodeje bytové jednotky
- postup v případě ukončení nájemního vztahu ze strany nájemce
- postup v případě ukončení nájemního vztahu ze strany vlastníka
- postup v případě řešení sporu nájemce/vlastník
- postup v případě řešení sporu správce/vlastník
- vyjasnění problematiky zvyšování nájemného či plateb za služby
- vysvětlení problematiky přihlašování energií, vzniklých nedoplatků či přeplatků na energiích
- vysvětlení problematiky případných exekucí či vzniklých dluhů u nájemců či u vlastníka
- vyjasnění některých ustanovení nájemní smlouvy – návštěvy, kouření, zvířata apod., jež bývají častou příčinou sporů nájemce/správce/vlastníka

Je velmi důležité a žádoucí výše uvedené oblasti nájemních vztahů důsledně vykomunikovat s vlastníkem poté, co se rozhodne ke spolupráci s námi a poskytne své bytové jednotky, avšak dříve než dojde k uzavření smluvních vztahů a vzájemné spolupráci.

Byt – standardní a nestandardní byt

Je potřeba mít na paměti, že ne každý nalezený byt je vhodný pro naše potřeby – zajištění bydlení našim klientům. Co je nutné zejména hlídat, je umístění mimo sociálně vyloučenou lokalitu, technický stav bytu a výši nájmu.

Lokalizace bytu



Preferovány jsou z naší strany byty mimo sociálně vyloučené a segregované lokality. Stanovení lokality bytu musí předcházet anamnéza života klientů, zejména jejich vazeb na rodinné příslušníky (je vhodné umísťovat v blízkosti již v ČR žijící rodině, pokud nejsou vysloveně proti), s ohledem na umístění dětí ve školách a vzdělávacích institucích (pro děti je již tak složité přizpůsobit se novému prostředí a přivyknutí na nové interakce v rámci školních kolektivů v nové zemi, bez kvalitní znalosti cizího jazyka, atd.). Rovněž je nutno brát v potaz pracovní příležitosti či stávající pracovní zařazení (dojíždění do vzdáleného zaměstnání zvyšuje jak finanční náklady, tak časovou náročnost) a kroužky či zájmovou činnost dětí a mladých dospělých (mnoho ukrajinských uprchlíků pomáháme zařadit do sportovních, kulturních, vzdělávacích aktivit a odtržení přestěhováním může zpomalit proces psychické stabilizace).

Zatímco u českých klientů je kladen důraz na to, žít mimo sociálně vyloučené lokality prakticky v jakémkoliv bytě s běžnými standardy, ukrajinští klienti se nepřestěhují z lokality či ubytovny do bytu stejné či nižší kvality, volí raději vyčkávací postoj a očekávají byty ve vysoké kvalitě a v konkrétní preferované lokalitě v rámci města (změnit jejich přesvědčení o tom, žít v jiné, než jimi vybrané ulici, je často dlouhodobá a náročná práce). Naopak, pokud se ukrajinským klientům byt a lokalita líbí a mají možnost zde dlouhodobě bydlet, jsou ochotni si drobné úpravy nebo menší opravy v bytě řešit samostatně, bez očekávání finanční kompenzace, slevy na nájmu nebo podpory ze strany vlastníka.

Technický stav bytu

Každý nalezený byt musí splňovat námi definovaný minimální standard. Byt musí být zkolaudován k bydlení. V okamžiku pronájmu musí být obyvatelný, tzn., musí být uzamykatelný, mít hotové podlahové krytiny, kuchyňskou linku; funkční WC, sprchu/vanu a umývadlo/umývadla (včetně funkčních odpadů), funkční musí být tekoucí teplá i studená voda (s jasným způsobem jejího ohřevu); mít vytápění (nejlépe ústřední topení), funkční okna a musí být větratelný. Nesmí se v něm vyskytovat škodlivý hmyz (či jiní škůdci) a plísň. Musí mít zaplombovaný plynoměr, elektroměr a vodoměr, popř. musí být jasné, jakým způsobem se vyčíslují náklady na vodu a energie. V případě, že byt nesplňuje dané podmínky, musí být všechny závady odstraněny dříve, než dojde k pronájmu našim klientům.

Ukrajínští klienti mají vyšší požadavky na kvalitu bydlení. Preferují spíše byty v dobrém stavu a vybavené nejen nábytkem, ale někdy i základním vybavením domácnosti. Důvodem bývá nejen absence vlastního vybavení v ČR a finanční náročnost jeho pořízení, ale také odlišná zkušenost z Ukrajiny, kde je běžné pronajímat byty jako plně vybavené. Ideální stav bytu pro ukrajinské klienty jsou byty po rekonstrukci či byty ve velmi dobrém původním stavu. Při vybavování bytů postupujeme krok za krokem a snažíme se potřebné vybavení zajistit (i skrze garanční fond, nebo nábytkové banky, vyřízení mimořádné okamžité pomoci na úřadu práce). Ukrajinští klienti byty udržují v přebírané kvalitě, výrazně méně dochází k poškozením či opotřebováváním bytů ve srovnání s českými klienty. Rovněž čistota a úklid bytů je výrazně ve vyšším standardu, než většina českých klientů, které to v rámci bydlících programů učíme. V praxi jsme zaznamenali vyšší míru odmítnutí bytových jednotek po prohlídce z důvodu



technického stavu a nedostatku vyššího standardu, než u českých klientů, kteří čistý byt v normálním standardu odmítnou pouze zřídka.

Nároky na užitkovou plochu a dispozici bytu u ukrajinských klientů jsou naopak malé a výrazně preferují bydlet v menším bytě za nižší nájem. Této preferenci ale nelze v českých podmínkách vyhovět, protože majitelé odmítají ubytovávat počet osob nad kapacitu daného bytu. Klienti se tedy musí postupně smířit buď s navýšením rozpočtu na nájem, nebo rozšířením preferované lokality a zvýšením dojezdové vzdálenosti.

Výše nájmu

Výše nájemného by měla odpovídat standardní výši tržního nájemného v lokalitě. Od majitele nelze očekávat/požadovat výraznou slevu na nájem, ale stejně tak není akceptovatelná přehnaná výše nájmu, která neodpovídá běžnému tržnímu nájemu. Pokud má majitel ohledně výše nájmu nereálná očekávání, a není ochoten o výši nájmu diskutovat, byt raději odmítneme. Proto je nanejvýše důležité, aby se pracovník orientoval na realitním trhu, znal obvyklou cenu nájemného v lokalitě, kde působí (cena se může lišit i v rámci lokality - např. v Ostravě se v rámci jednotlivých městských částí ceny liší v řádech desítek korun za m²). U ukrajinských klientů se cena může někdy zdát o něco vyšší, protože tato klientela vyžaduje již plně zařízené byty ve velmi dobrém technickém stavu, na rozdíl od českých klientů.

Co by nemělo chybět v nájemní smlouvě

Identifikace stran – jméno a příjmení (název), datum narození (IČO), trvalý pobyt (sídlo), kontaktní údaje (telefon, email) – v případě správcovské smlouvy uvádět kontakt správce, nikdy ne vlastníků!

Předmět nájmu – detailní popis nemovitosti nebo její části – z KN číslo pozemku, adresu, číslo bytové jednotky, podlaží, dispozice a výměru nemovitosti

Platbu nájemného a způsob úhrady – výše nájemného a popis co je součástí (služby, energie, nájemné, termíny splatnosti (k určitému dni v měsíci) a způsob úhrady (bankovní převod, hotovost) – v případě správcovské smlouvy uvádět kontakt správce, nikdy ne vlastníků!

Doba nájmu – doba neurčitá (s výpovědi dle zákonem daných podmínek) /doba určitá (přesné datum začátku a konce), není-li uvedeno, pak se automaticky jedná o dobu neurčitou

Ostatní práva a povinnosti nájemce a pronajímatele – povinnost udržovat nemovitost v dobrém stavu a provádět běžnou údržbu, pronajímatel musí udržovat ve stavu způsobilém k obývání. Je vhodné uvést podmínky pro úpravy nemovitosti nájemcem a povinnosti obou stran při ukončení nájmu (úklid, opravy, vymalování)

Zánik nájmu – specifikovat jakým způsobem a za jakých okolností může dojít u ukončení nájemní smlouvy



Závěrečná ustanovení – obsahuje pravidla ohledně změn a dodatků, počty vyhotovení, rozdělení mezi strany, datum a místo podpisu

Setkali jsme se s tím, že při prodlužování pobytu byla klientům odmítnuta smlouva, ve které byly informace dopisovány ručně, proto doporučujeme zpracovávat nájemní smlouvy celé elektronicky a posléze vytisknout a podepsat.

Přílohou by měl být **předávací protokol** – zvlášť dokument či součást nájemní smlouvy – strany, datum a místo předání nemovitosti, stav nemovitosti při předání a seznam předaného vybavení a jeho stav (fotografie a detailní popis), stav měřičů (neopomenout měřiče tepla), plyn, voda, elektřina

Vybraná ustanovení nájemní smlouvy

Kauce (jistota) – nepovinná, max. trojnásobek měsíční platby nájemce (lze i ve splátkách) – nejčastěji se používá na dluh na nájemném, nedoplatky na službách nebo náhradu způsobené škody. Pronajímatel vždy musí řádně specifikovat a uvést, o jaké dluhy se jedná a v jaké výši je bude započítávat. Pokud pronajímatel dluhy nespecifikuje, nemá na započtení právo. Pokud si tedy pronajímatelé chtějí započíst např. nájemcovy nedoplatky za služby spojené s poskytováním energií, musí je doložit konkrétním vyúčtováním. To stejné platí, pokud si chce pronajímatel započíst dluhy na nájemném – v takovém případě musí přesně určit, za jaké měsíce mu nájemce dluží nájemné a jak vysoký je jeho dluh.

Nejčastější jsou dva typy scénářů nenavrácení kauce – pronajímatelé buď jistotu neoprávněně zadržují, anebo jistota zdaleka nestačí k tomu, aby pokryla, co nájemce pronajímateli dluží.

Nájemce má nárok na navrácení i s úroky – méně běžná praxe, ve smlouvách se uvádí, že kauce nebude úročena či se dohodne výše úroku předem.

Smluvní pokuta – nesmí převyšovat výši tříměsíční kauce včetně kauce.

Kauce, není-li uvedeno jinak, se musí vracet ke dni ukončení smluvního stavu. Avšak! K vyúčtování energií dochází vždy až zpětně. Proto je velmi užitečné, pokud se v nájemní smlouvě obě strany předem domluví, že kauce bude nájemníkovi vrácena až po vyúčtování všech služeb.

Pokud se obě strany smluvně nedohodnou jinak, jistotu lze čerpat až ke dni skončení nájmu. Takto se na to dívá zákon. Praxe ale ukazuje, že je lepší v nájemní smlouvě uvést, že pronajímatel má právo peníze z jistoty čerpat i dříve, například tehdy, když je nájemník v prodlení s platbou nájmu.

Poté může pronajímatel po nájemníkovi požadovat, aby výši kauce doplnil do původního sjednaného stavu. Pokud tak neučiní, po skončení nájemního vztahu může pronajímatel vrátit jen zbytek jistoty, která po odečtení dluhu za nájemné zbývá. Vždy o tom musí nájemníka písemně vyrozumět a škody vyčíslit.



Poškození bytu - může být sporné, jak takové běžné opotřebení vypadá, většinou se jedná o oděrky na omítce, důsledky stárnutí materiálu a podobně. V tomto případě by pronajímatel neměl po nájemníkovi chtít škody zaplatit - již v nájemní smlouvě uvést, aby nájemník byt vrátil nově vymalovaný. Tím se minimalizuje tzv. vybydlení bytu. Pokud došlo ke škodám na vybavení bytu, bývá často sporné, kolik by si za něj měl pronajímatel účtovat. Přiměřenost částky by měla vycházet z hodnoty věci, kterou nájemník poškodil, případně lze doložit náklady spojené s opravou dané věci.

Kouření – majitel bytu nemá právo kouření v bytě zakázat – musí být přiměřené (např. neobtěžovat sousedy či poškozovat byt). Pokud je uveden ve smlouvě zákaz kouření, ustanovení je neplatné, smlouva v platnosti zůstává. Nejedná se o diskriminaci, pokud si majitel bytu vybere nekuřáka. Majitel při zatajení nemůže ukončit nájemní vztah, může žádat náhradu škody – výmalba, záclony apod. Lze zakázat kouření na balkóně – jedná se o společný prostor a tento podléhá pravidlům stanoveným družstvem či SVJ, nejedná se o soukromý prostor.

Zvíře – nelze zakázat, opět neplatné pouze ustanovení v nájemní smlouvě. Není žádná povinnost zvíře vlastníkovvi hlásit. Důvodem k vystěhování je to, pokud majiteli nebo ostatním obyvatelům domu působí zvíře nepříjemnosti - je agresivní, hlučné nebo dělá nepořádek.

Do NS lze uvést ustanovení o zvýšení jistiny v případě, že si nájemce přivede zvíře – může být důvodem k ukončení NS, pokud nájemce nenahlásí zvíře a tím pádem neuhradí doplatek kaucí. Lze navýšit platbu společných prostor za údržbu.

Návštěvy – nelze zakázat, ustanovení neplatné, nájemce nemá povinnost vlastníkovvi návštěvy hlásit. Občanský zákoník ukládá nájemci povinnost hlásit zvýšení počtu osob žijících v bytě neprodleně, maximálně do dvou měsíců. Z návštěvy se stává člen domácnosti tehdy, překročí-li doba jeho pobytu v této domácnosti dva měsíce.

Ve smlouvě o pronájmu může pronajímatel definovat nového člena domácnosti a vyhradit si právo nového člena včetně nového podnájemníka písemně odsouhlasit, čímž se chrání, lze také smluvně nájemce zavázat k nahlášení kontaktních údajů nového člena domácnosti.

Při sporech se zohledňuje například to, zda má daný člověk v bytě osobní věci, nebo zda má ve svém vlastnictví jiný byt, výjimkou, kdy nájemce nové členy domácnosti hlásit nemusí, jsou osoby blízké, zejména rodinní příslušníci.

Náhradní bydlení/rekonstrukce - OZ neupravuje nutnost poskytnutí náhradního bydlení, tedy vlastník nemá povinnost NB poskytnout.

Rekonstrukce, které budou vyžadovat vystěhování nájemce maximálně na 1 týden vyznamene 10 dní předem. Větší rekonstrukci je třeba nájemníkům oznámit 3 měsíce před plánovaným započatím prací. Nájemce musí udělit s rekonstrukcí souhlas, a to do 10, resp. v případě drobnější rekonstrukce do 5 dnů. Podle občanského zákoníku je nutný souhlas nájemníků pro většinu rekonstrukčních prací. Výjimkou jsou případy, kdy změny nesníží hodnotu bydlení a



nebudou způsobovat větší nepohodlí nájemníkům, nebo kdy je změna přikázána orgánem veřejné moci či je nezbytná kvůli závažné újmě, jako je havárie.

Rekonstrukce bytu není důvodem k ukončení nájemní smlouvy na dobu neurčitou. Pronajímatel však může po rekonstrukci zvýšit nájemné, a to buď dohodou s nájemníkem o maximálně 10 % z účelně vynaložených nákladů ročně, nebo bez dohody o 3,5 % z těchto nákladů.

Pokud rekonstrukce vyžaduje vystěhování nájemníků, mají nájemníci nárok na úhradu přiměřených nákladů spojených s vyklizením bytu, stěhováním a zajištěním jiného bydlení. Tyto náklady musí být pronajímatelem kompenzovány, což může zahrnovat nejen samotné stěhování, ale i náklady na dočasné ubytování.

Opravy – nájemce je povinen uhradit drobné opravy v bytě – 150 Kč/1m², balkon nebo sklep pak polovinou. Nájemce je povinen uhradit následující opravy: u jednotlivých vrchních částí podlah a podlahových krytin, v případě výměny prahů a lišt, u částí dveří a oken, jejich součástí, kování a klik, u výměny zámků (i u elektronického otevírání vstupních dveří bytu), u rolet, žaluzií, klik a kování, jestliže zasahují do vnitřního prostoru bytu, u výměny uzavíracích ventilů u rozvodu plynu (neplatí pro hlavní uzávěr), u kamen napevná paliva, plyn a elektřinu, kouřovodů (vyjma opravy radiátorů a rozvodů ústředního topení), vodovodních výtoků a zápachových uzávěrek, u digestoří, ohříváčů vody, sprch, bidetů, umyvadel, van, kuchyňských sporáků, dřezů, splachovačů, vařičů, kuchyňských linek a vestavěných i přistavěných skříní, u zvonků, domácích telefonů, přijímačů satelitního vysílání, řídicích jednotek ventilace a klimatizace, a u mnoho dalšího.

Za opravu lze považovat i výměnu do 1500 Kč.

Vznikne-li závada nespádající do kategorie drobných oprav, musí nájemce vlastníkově neprodleně oznámit, aby nevznikla tímto škoda ještě větší.

Pronajímatel má povinnost nahradit rozbité zařízení bytu, které je uvedeno jako součást vybavení bytu. Nejčastěji se může jednat o sporák, pračku nebo ledničku.

Veškeré úpravy v bytě musí nájemce mít schváleny vlastníkem, byt však musí po skončení nájemního vztahu vrátit ve stavu, v jakém jej přebíral – pokud investuje, je to jeho riziko, vlastník může požadovat původní stav bytu. Doporučujeme písemnou smlouvu!

Družstevní byty – vždy souhlas družstva – úpravy i rekonstrukce (družstvo žádá stavební úřad). Drobné opravy lze bez souhlasu družstva, toto si však samo ve stanovách určuje rozsah a charakter (odlišné od osobního vl. – zde stanovuje OZ)

Prodej bytu – nájemní vztah po změně vlastníka trvá beze změn, lze vypovědět standardním postupem dle OZ.



Sociální podpora

Předchozí kapitola se věnovala realitní části programu, tedy vyhledávání vhodných bytů, jednání s vlastníky a nastavení podmínek spolupráce. Zajištěním nemovitosti však proces podpory nekončí. Stejně důležité je vybrat domácnost, pro kterou je nabízené bydlení vhodné, připravit klienta na změnu a poskytnout mu podporu při zabydlení a udržení bydlení.

Tato kapitola proto popisuje práci s klientem od prvního kontaktu a posouzení jeho bytové a životní situace až po výběr vhodného bytu, uzavření nájemní smlouvy, stěhování a vytvoření individuálního plánu podpory. Důraz je kladen na partnerský přístup, dobrovolnost, srozumitelnou komunikaci a respektování potřeb i rozhodnutí klienta. Současně kapitola upozorňuje na specifika práce s uprchlíky z Ukrajiny, zejména na možné důsledky válečných zkušeností, jazykové a kulturní odlišnosti, počáteční nedůvěru k bezplatné podpoře a potřebu zachovat co největší stabilitu jejich životního prostředí. Cílem je propojit potřeby domácnosti s možnostmi dostupného bydlení a vytvořit podmínky pro to, aby se byt mohl postupně stát bezpečným a stabilním domovem.

Partnerský přístup jako základ spolupráce

Základním principem naší práce s klientem (nájemcem) je partnerský přístup – dobrovolnost se vzájemným respektem obou stran – klient/pracovník. Partnerský přístup spočívá v tom, že pracovník respektuje osobu klienta, jeho životní zkušenosti, charakterové vlastnosti (pozitivní i negativní) a rovněž klient respektuje podporu pracovníka. Mnoho uprchlíků prošlo válkou, okupací, bombardováním nebo dlouhodobým stresem, což může ovlivňovat jejich reakce, komunikaci i běžné fungování, jde především o respektování prožitých traumat a citlivý přístup k nim. Zároveň je důležité vnímat a respektovat kulturní a společenské odlišnosti. Některé věci, které jsou v českém prostředí běžné, mohou být pro ukrajinské klienty nepříjemné nebo nevhodné. Práce je zaměřena na podporu klienta s respektováním jeho osobnosti, ale rovněž povinností plynoucích z nájemní smlouvy.

První kontakt s klientem

Zahájení spolupráce s klientem začínáme společným prvním kontaktem. Jaké jsou možnosti setkání s klientem?

Setkání při aktivní depistáži v terénu – setkání v přirozeném prostředí, ve kterém klient žije (na ubytovně).

Setkání s dalším pracovníkem na základě doporučení z jiné organizace (KACPU, CPIC, CIC) – trojstranné setkání za účasti klienta



Setkání v domácnosti jiného klienta – situace, kdy klient přebývá v domácnosti jiného klienta bez právního nároku, protože nemá kam jít a žádá nás zde o službu bydlení

Další situace – doporučení jiné organizace a příchod do kanceláře, doporučení od jiného klienta, apod.

Před zahájením spolupráce a zařazením klienta do programu s ním vyplníme vstupní dotazník a realizujeme vstupní motivační rozhovor.

Vstupní rozhovor s klientem

Prvotní setkání s klientem vedeme v přátelském duchu na neutrálním místě, necháme mluvit klienta, aby nám sdělil, jaký má problém, očekávání a představy. Případné dotazy směřujeme k účelu maximálního zjištění potřebnosti pro další vyhodnocování a výběr klienta do bydlení a charakteru bytové jednotky.

K prvnímu setkání přibíráme tlumočníka či ukrajinsky mluvícího člena týmu, kvůli odstranění jazykové a zmírnění kulturní bariéry. Mnoho Ukrajinců nemá důvěru v české instituce a představa bezplatné pomoci je pro ně těžko akceptovatelná. Komunikace v rodném jazyce, nebo s krajanem může první kontakt velmi usnadnit.

Klientovi nenabízíme ihned možnosti řešení problému - při prvotním kontaktu hned neslibujeme zařazení do programu (nutno nejdříve vyhodnotit potřebnost klienta), jen zjišťujeme informace, životní situaci a pohled klienta, nasloucháme, vyjadřujeme pochopení a poskytujeme podporu. Neotvíráme kontroverzní, či zraňující témata.

Klientovi postupně vysvětlujeme možnosti naší pomoci s ohledem na jeho životní situaci - necháváme mu prostor pro jeho vlastní rozhodnutí, zda je naše možnost pomoci pro něj vyhovující, nesnažíme se dostat klienta pod tlak, aby bez svého vnitřního přesvědčení program přijal.

Respektujeme klientovo rozhodnutí – klienta vždy respektujeme takového jaký je, avšak upozorníme ho i na jeho povinnosti v případě zařazení do programu.

Klientovi nabízíme základní poradenství a podporu - poskytujeme potřebné základní informace k řešení nepříznivé bytové situace i v případě, že nebude do programu zařazen, nasíťování na další služby a možnosti pomoci v okolí.

Velmi důležité je poskytnout klientovi v prvním rozhovoru plnou podporu při řešení různých problémů při hledání bydlení, naslouchat mu a vnímat jeho potřeby, tím budujeme vzájemný vztah, důvěru a porozumění. Ukrajínští uprchlíci potřebují jiný druh podpory ve srovnání s českými klienty. Může se jednat o klienty, jež byli na Ukrajině ve svých životech úspěšní, situace je pro ně o to těžší, nejsou zvyklí na pomoc jiných, natož instituce.



Na co je dobré se zaměřit?

Zjišťujeme:

- aktuální podmínky bydlení, zejména to, kde se klient nyní nachází, zda tím, pokud například bydlí u rodiny nebo známých, neohrožuje jejich vlastní bydlení, zda má či nemá k bydlení smluvní vztah, případně, kdy mu končí
- platnost a typ pobytového statusu v České republice
- finanční zajištění - zjistit, zda pobírají humanitární dávku, jsou již v pracovním poměru a výši příjmů, zda mají vyživovací výdaje směrem k příbuzným v Ukrajině
- rodinnou situaci – zejména je důležité vědět, kolik osob by se případně do nového bytu stěhovalo, zda má zájemce o byt děti, kolik a jak velké. V souvislosti s dětmi se ptáme na požadavky a představy o školách a vzdělávání. U některých klientů může být relevantní ptát se i na to, zda si plánují pořídit domácí zvířata, případně, zda již nějaká mají.
- klientovy představy o bydlení – nikdy neslibujeme, že přesně takový byt nalezneme, ale pokud víme, jaké má klient představy, je i pro nás párování bytu a klienta jednodušší. Navíc, ptaní se na představy klienta o bytě pomáhá při navazování důvěry, uvolnění klienta a celkově toto může pomoci zvýšit jeho motivaci.

Výběr klienta do programu bydlení

Klíčovým kritériem rozhodnutí při výběru klienta do bydlení je hledisko potřeby, jež se odvíjí od klientovy tíživé bytové situace a jeho vlastní motivace svou situaci řešit. Do programu nezařazujeme klienta, jenž již bydlí a bydlení si chce pouze vylepšit. Při posuzování výběru se řídíme předem stanovenými kritérii – u ukrajinských klientů prioritně vybíráme zvláště zranitelné osoby, s absencí důstojného bydlení (ubytovny, sdílené bydlení), hluboce traumatizované, s nedostatkem zasiťování v rámci systému ČR.

S klientem, kterého jsme vybrali do programu bydlení, realizujeme prvotní rozhovor ke zjištění jeho bydlící situace, ve kterém necháváme hodně mluvit klienta a postupně navazujeme důvěryhodný vztah. Následně vyplníme s klientem vstupní dotazník, v němž již podrobněji získáváme informace, na jejichž základě posuzujeme, zda se klient opravdu nachází v zásadní tíživé životní situaci a lze jej zařadit do některého z našich programů bydlení.

Dalším krokem výběru vhodného klienta je týmové vyhodnocení dotazníku a určení pořadí vhodnosti jednotlivých klientů a stanovení charakteru pomoci. Analýzou informací z dotazníku, neformálního rozhovoru a týmovou diskusí, tvoříme závěrečné hodnocení o vhodnosti konkrétních bytových jednotek pro každého daného klienta. Zájemce o bydlení v žádném případě do dané bytové jednotky nenutíme, zapojení do programu bydlení je



postaveno na dobrovolnosti a klient sám potřebuje udělat rozhodnutí, zda má o nabízený byt zájem či nikoliv. Není neobvyklé, že klient odmítne byt z důvodu např. pro něj nevhodné lokality (např. daleko od centra, MHD), nebo pro nás nějakého zdánlivého detailu (př. přeje si byt s balkonem).

Při práci s klienty z Ukrajiny je vhodné mít na paměti, že zkušenost s dlouhodobou a bezplatně poskytovanou podporou pro ně nemusí být samozřejmá. Nabídka pomoci proto může být zejména v počáteční fázi provázena nedůvěrou nebo obavami ohledně jejich podmínek a dalšího průběhu. Tento aspekt je třeba reflektovat při navazování spolupráce, volbě způsobu komunikace i při vysvětlování rozsahu, účelu a podmínek poskytované podpory. Důležitá je srozumitelnost, transparentnost a postupné budování důvěry.

Při zajišťování bydlení je nezbytné věnovat pozornost také představám a požadavkům klientů na jeho kvalitu a standard. Tyto požadavky je vhodné individuálně vyhodnocovat a v rámci dostupných možností usilovat o nalezení bytové jednotky, která odpovídá potřebám domácnosti a současně splňuje odpovídající kvalitativní podmínky. Ze zkušenosti víme, že ukrajinské domácnosti preferují již plně vybavené byty.

Při volbě lokality bydlení je třeba zohledňovat zejména docházku dětí do školských zařízení, místo zaměstnání jednotlivých členů domácnosti, dostupnost služeb a existující sociální vazby. S ohledem na předchozí zkušenosti spojené s nuceným odchodem ze země, ztrátou zázemí a dalšími zásadními životními změnami je žádoucí omezovat další zbytečné změny prostředí. Každá změna bydliště, školy, zaměstnání nebo sociálního prostředí může představovat další zdroj nejistoty a psychické zátěže. Podpora by proto měla směřovat k co největší stabilizaci životní situace klienta a jeho domácnosti.

Příprava klienta na změnu bydlení

Naší snahou je nabízet klientovi možnost výběru z několika bytových jednotek, ale ne vždy je to s ohledem na nabídku možné. Stále však platí zásada dobrovolnosti, necítí-li se klient k rozhodnutí nastěhovat se do nabízené bytové jednotky, v žádném případě není do rozhodnutí nucen a odmítne-li, neztrácí možnost pomoci z naší strany, naopak, pokračujeme, zjišťujeme, proč se tak klient rozhodl, co je pro něj při výběru bytu důležité a pracujeme s klientem i nadále.

Zabydlování klienta

Máme-li prohlídky bytových jednotek s klientem za sebou a on se rozhodl pro některý z bytů, nastává druhá část a to předání bytu klientovi.

Činnosti spojené s předáním bytu klientovi:



Seznámení se s nájemní smlouvou – tlumočník nebo ukrajinský pracovník s klientem nájemní smlouvu přečte, projde s ním všechna ustanovení a vysvětlí případné otázky. Po porozumění nájemní smlouvě ji s klientem podepíšeme a předáme jedno vyhotovení klientovi a jedno vlastníkovu (příp. správci bytu)

Vypsání předávacího protokolu a vysvětlení převodu energií a plynu – s klientem opíšeme stavy všech měřičů, vysvětlíme mu, kde si může měřiče kontrolovat. Protože systém placení energií funguje na Ukrajině jinak, je tomuto tématu důležité věnovat náležitou pozornost, včetně vysvětlení systému záloh, ročního zúčtování a případných přeplatků či nedoplatků.

Vstupní kontrola bytu – s klientem projdeme celý byt, zkontrolujeme jeho technický stav, zapneme s ním sporák, pustíme vodu, aby se cítil bezpečně a uměl ho užívat

Seznámení se sousedy – nabídneme klientovi pomoc v seznámení s nejbližšími sousedy, v případě, že se s nimi chce seznámit sám, mu jsme podporou

Vybudování pozitivního vztahu k bytu – klienta motivujeme, aby si v bytě udělal nějakou vlastní úpravu, zařízení, které mu vyhovuje, aby se zde cítil dobře

Po předání bytu klientovi necháme prostor, aby se mohl s bytem a sousedstvím seznámit on sám podle svého vlastního tempa a potřeb, ale ujistíme ho, že jsme mu po celou dobu k dispozici a domluvíme se na dalším setkání k podpoře ve stěhování.

Stěhování klienta

Samotný proces stěhování je pro klienta bez prostředků logisticky náročný, poskytujeme mu při stěhování potřebnou součinnost. Klientovi mimo technické podpory rovněž vysvětlujeme, ať samotné stěhování proběhne pokud možno s co nejmenším vlivem na okolí, tzn. omezit míru hluku, uklidit si veškerý nepořádek způsobený stěhováním, pozdravit se sousedy a informovat je o zvýšeném hluku kvůli stěhování.

Klientovi po přestěhování zajistíme pomoc se zařízením bytu nábytkem, příp. vyřídíme mimořádnou okamžitou pomoc přes úřad práce či zajistíme projektovou zápůjčku na úhradu nákladů. Klient zápůjčku postupně hradí pravidelným splátkovým kalendářem.

Při stěhování jsme klientovi denně k dispozici a pomáháme mu ve všech činnostech spojených se stěhováním. Po fyzickém přestěhování klienta a zařízení bytu ho oceníme za jeho dovednosti, příp. mu pomůžeme s rozmístěním nábytku, napojením spotřebičů a jejich kontrolou podle potřeb klienta.

Klientům nabízíme pomoc s přihlášením pobytu na cizinecké policii. Jsou-li již řádně dle platné legislativy registrováni, přesto je jejich povinností přihlásit nové bydliště, nabízíme doprovod na cizineckou policii a pomoc s administrativními úkony (ačkoli jde o administrativní a praktické úkony, právě díky takovéto pomoci můžeme začít budovat vztah a prohlubovat důvěru).



Zpracování individuálního plánu

Posledním, ale **nejdůležitějším krokem** po přestěhování klienta, je domluva na jeho individuální podpoře, **aby si mohl vybudovat svůj vlastní domov**. Na jedné z prvních schůzek v domácnosti klienta s ním zpracujeme jeho osobní individuální plán (plán bydlení).

Individuální plán může mít různou podobu (písemnou, grafickou apod.) podle potřeb konkrétního klienta, ale měl by obsahovat tři základní části:

Zmapování potřeb a hledání zdrojů klienta – v první části se vždy soustředíme na klienta, na to co pro sebe potřebuje, považuje za důležité, na čem může bydlení a důvěru v sebe stavět (jeho zdroje)

Plánování podpory – ve druhé části plánu zpracujeme potřeby klienta do konkrétních cílů, které jsou hodnotitelné

Realizace a vyhodnocování podpory – v poslední části vyhodnocujeme s klientem průběžně jeho dosahování svých cílů a aktuální vnímání jeho potřeb

Část zabydlování, která je dlouhá cca první 2-3 měsíce po převzetí bytu je možné z pohledu sociální práce rozdělit do dvou oblastí:

1. Věcná pomoc v oblasti zabydlování – v této oblasti je vhodné v procesu zabydlování myslet na následující konkrétní témata:

Podpis nájemní smlouvy a porozumění jí

Přepis energií na klienta

Zajištění trvalého bydliště, je-li to pro klienta potřebné a převedení pošty na novou adresu

Nahlášení změny adresy do 3 pracovních dnů na cizinecké policii

Vyřízení humanitární dávky

Zápis dětí do školních a předškolních zařízení, jsou-li v domácnosti děti (mnozí klienti nemusí vědět o povinné školní docházce dětí v ČR, zejména pokud děti studují ukrajinskou školu online, mohou se domnívat, že je to dostačující)

Zařízení bytu

Seznámení se sousedy a nejbližším okolím

Navázání spolupráce s dalšími formálními a neformálními institucemi v případě potřeby



2. Budování důvěryhodného vztahu s klientem – na tuto oblast je potřebné myslet ze strany pracovníka po celou dobu procesu zabydlování. Jedná se o soft oblast práce, kterou klient nemusí řešit, ale vnímá ji a pracovník profesionál ji umí vědomě řídit, aby si vybudoval s klientem důvěryhodný vztah, ve kterém s ním bude schopen po celou dobu podpory v bydlení pracovat.

Pro vybudování důvěryhodného vztahu s klientem doporučujeme dodržovat několik základních principů práce:

Otevřenost – s klientem budujeme takový vztah, aby k nám mohl být otevřený, všechny informace mu poskytujeme pravdivě, aby byl schopen s nimi pracovat, a současně mu vyjadřujeme podporu a důvěru v jeho vlastní rozhodnutí.

Pochopení – klientova rozhodnutí nemusíme považovat vždy za racionální a souhlasit s nimi, ale důležité je respektovat a vyjadřovat pochopení pro to v jaké situaci se nachází. Mnoho uprchlíků bylo na Ukrajině vzdělaných, pracovně aktivních a vedlo běžný stabilní život. Válka je dostala do situace, kdy jsou nuceni začínat znovu v cizí zemi, což může být velmi citlivé. Důležité je klienta opravdu vnímat, naslouchat mu a brát vážně jeho potřeby i názory. Někteří klienti mají zkušenost s diskriminací, povrchním přístupem nebo negativním jednáním ze strany vlastní komunity, což může ovlivňovat jejich důvěru vůči okolí i službám.

Respektování kulturní odlišnosti a seznamování se zdejším systémem – pro uprchlíky mohou být některé věci těžko srozumitelné nebo až nepochopitelné. Dobré je postupně otevírat témata, vyslechnout si od klienta, jakým způsobem se daná věc řeší v jeho domovině a navázat tím, jak věci děláme zde.

Hledání zdrojů – aby byl klient schopen postupného osamostatnění a řízení svého života sám, je dobré od začátku hledat jeho zdroje (dovednosti, zkušenosti, vlastnosti, ale i blízké osoby, vybudované vztahy), o které se může opřít, když se nachází v těžké životní situaci

Definování práv a povinností – s klientem jednáme citlivě a ohleduplně vzhledem k jeho náročné situaci, ale vždy si udržujeme profesionální vztah, na který máme náhled, a klientovi od začátku vysvětlujeme, že oba máme v tomto vztahu svá práva a své povinnosti a v žádném případě nebudeme přebírat odpovědnost za jeho život, to je jen jeho právo a současně povinnost

Individuální plán zpracováváme pro a podle potřeb klienta a spolu s ním jej také revidujeme a průběžně vyhodnocujeme. Dobře zpracovaný individuální plán podle skutečných potřeb klienta je jednak vodítkem práce pro nás, a také nástrojem uvědomění a růstu klienta. Individuální plán vždy stavíme na silných stránkách a zdrojích klienta a při schůzkách v jeho domácnosti s ním pracujeme prostřednictvím motivačního rozhovoru zaměřeného na jeho postupné zmocnění a osamostatnění od naší podpory.



Podpora klienta v průběhu bydlení

První fáze zabydlení trvá zpravidla dva až tři měsíce. Podpora se v tomto období zaměřuje především na přestěhování, osvojení základních povinností spojených s užíváním bytu a stabilizaci finanční situace tak, aby domácnost dokázala pravidelně hradit nájemné a další náklady na bydlení. Po zvládnutí těchto úkolů si klient postupně zvyká na nové prostředí a rozsah potřebné podpory se zpravidla mění.

Celková doba podpory je individuální a může trvat přibližně jeden až tři roky. V jejím průběhu se mohou střídat období stability s obdobími, kdy klient potřebuje intenzivnější pomoc. Rozsah a četnost podpory proto průběžně přizpůsobujeme jeho aktuální situaci a potřebám.

U klientů z Ukrajiny je nutné zohlednit možné dopady války, nuceného odchodu ze země, ztráty dosavadního zázemí, ekonomického propadu a náročné orientace v novém prostředí. Po zajištění bydlení a odeznění bezprostředních praktických starostí se mohou výrazněji projevit dříve potlačené obtíže, například psychické vyčerpání, úzkost, stesk po domově nebo nejistota spojená s další životní perspektivou. Stabilní bydlení proto samo o sobě nemusí znamenat, že byly vyřešeny všechny problémy klienta.

Pracovníci by měli změny v psychickém stavu klienta průběžně vnímat a podle potřeby mu nabídnout základní psychosociální podporu nebo zprostředkování pomoci psychologa či terapeuta. Vzhledem k tomu, že odborná psychologická pomoc může být některými klienty vnímána s nedůvěrou nebo jako stigmatizující, je vhodné představovat ji citlivě a srozumitelně jako běžnou součást dostupné podpory. Nabídka musí vždy respektovat rozhodnutí klienta. I po úspěšném přestěhování je proto důležité nadále sledovat jeho situaci a nepovažovat samotné získání bydlení za ukončení podpory.

Ve fázi bydlení se s klientem setkáváme flexibilně podle jeho potřeb nejčastěji v jeho vlastní domácnosti 2-5 x měsíčně (i v případě, že klient nejeví potřebu a zájem o setkání, ho minimálně jednou měsíčně navštívíme, abychom si udržovali vztah a měli přehled, jak situaci v nové domácnosti zvládá). U ukrajinských domácností jsou návštěvy vždy prezentovány jako podpora a nikoli, jako kontrola bytu. Jde o běžné přátelské setkání zaměřené na to, jak se klientovi daří a jak zvládá bydlení. Někteří klienti mohou mít pocit nedůvěry nebo obavy, že jsou kontrolováni, protože Ukrajinci jsou zvyklí být samostatní, zvládat problémy vlastními silami a neobtěžovat ostatní svými problémy. Zároveň často nejsou zvyklí na bezplatnou pomoc a mohou mít menší důvěru vůči institucím nebo úřadům, proto si pravidelné návštěvy pracovníka mohou vysvětlovat jako nedůvěru vůči své schopnosti zvládat bydlení samostatně.

Často řešenými tématy v průběhu bydlení jsou:

Doprovod na instituce (cizinecká policie, KACPU, prepis energií, škola, školka, práce...)

Téma sousedských vztahů a budování domova

Téma hrazení nájmu a služeb spojených s bydlením



Téma zapojení do pracovního procesu (vysvětlování rizik práce přes agentury, případně práce „na černo“)

Téma financí (zpracování rodinného rozpočtu)

Téma výchovy a vzdělání dětí

Téma zdraví

Téma trávení volného času a životního stylu

Téma péče o byt (spokojenost v bytě, čistota, možnost zvelebení bytu, přizpůsobení vlastním představám, opravy)

Možnost zajištění v případě nouze potravinové a nábytkové banky

V každé oblasti vždy ke klientovi přistupujeme s respektem k jeho vlastním potřebám a přáním a snažíme se mu být oporou. Pokud máme s klientem vybudovaný vztah, klient se na nás začne postupně obracet sám s prosbou o radu nebo náš názor. Vždy ale v naší práci směřujeme k tomu, aby klient udělal vlastní rozhodnutí a udělal ho s ohledem na následky svých činů. My jsme pouze doprovod a podpora na jeho životní cestě, ale za svůj život si nese klient plnou odpovědnost sám.

Cílem naší práce v této fázi bydlení je postupné osamostatňování a zmocňování klienta v procesu budování nového života v České republice, a to s plným respektem k jeho budoucím rozhodnutím.

Základní principy Housing First v procesu bydlení

Při práci s ukrajinskými uprchlíky uplatňujeme všech 8 principů Housing First:

Bydlení je lidské právo

Bydlení nabídneme klientovi, u kterého zjistíme, že odpovídá jeho potřebám a možnostem, hned – bez jakékoli přípravy, vstupních podmínek, plnění úkolů (najdeme ti bydlení, až se oddlužíš, až si našetříš na kauci, až se rozvedeš...). V rámci realizace HF projektů máme stanoveny pouze jedno kritérium pro hledání bytu, a to bytovou nouzi. Žádná další kritéria pro poskytnutí služby jsme nestanovovali, tedy nevyžadovali jsme žádnou předchozí spolupráci, abstinenci či prokázání motivace bydlet. V mnoha případech zájemce o byt nebyl v pravidelném kontaktu se sociální službou. Několikrát se nám stalo, že jsme zájemce o byt před jeho přestěhováním viděli pouze jednou, a to, při vyplňování vstupního dotazníku.

Příklad: Paní O. žije se dvěma dětmi v ubytovně, jejíž provoz má být během několika týdnů ukončen. Pracuje pouze na nepravidelné směny a příjmy domácnosti doplňuje humanitární dávka. Z peněz, které vydělá, se snaží část posílat své matce, která zůstala na Ukrajině. Paní O.



nemá vytvořenou finanční rezervu a nedokáže sama uhradit kauci ani další vstupní náklady na bydlení.

Možnost volby a kontroly na straně klientů

Každého klienta vnímáme jako osobnost, ptáme se ho na jeho názory, zkušenosti, potřeby a snažíme se hledat jeho silné stránky (zdroje jeho vlastní motivace dobře bydlet). Veškerá sociální práce vychází z individuálních potřeb klienta, kdy je v rámci spolupráce zohledňováno jeho tempo, preference aj. Veškerá spolupráce je založena na dobrovolné bázi, pracovník klienta provází, nabízí mu různé pohledy a řešení jeho situace, avšak vždy má konečné rozhodnutí klient.

Příklad: Manželům K. je nabídnut cenově dostupný byt na okraji města. Byt splňuje technické i finanční požadavky, rodina jej však odmítne, protože jejich dcera dochází do školy v jiné části města a změnu školy snáší obtížně. Otec navíc pracuje na ranní směny a z nabízené lokality by se do zaměstnání nedostal včas.

Oddělení bydlení a podpory

Po klientovi vyžadujeme po přestěhování jen běžné povinnosti nájemce (plnění povinností nájemní smlouvy, respektování sousedů) + postupně budujeme důvěryhodný vztah a otevíráme témata, které potřebuje řešit. V rámci realizace projektu máme dva oddělené týmy, „sociální“ tým a „realitní“ tým, které spolupracují. Realitní tým obstarává veškerou agendu týkající se vztahu s majitelem, sociální tým pak vše ve spojitosti s klientem. Obě linie navzájem komunikují. Sociální práce je klientovi nabídnuta, je však jeho rozhodnutí, zda tuto nabídku akceptuje či nikoliv, a její akceptace nepodmiňuje uzavření/prodloužení nájemní smlouvy.

Příklad: Pan S. po nastěhování pravidelně hradí nájemné a dodržuje nájemní smlouvu. Nabízené sociální poradenství zpočátku využívá pouze omezeně, protože pracuje na směny a většinu záležitostí chce řešit samostatně. Odmítnutí častějších schůzek nemá vliv na jeho nájemní vztah ani na možnost prodloužení smlouvy.

Zaměření na zotavení

Nepoučujeme klientovi, jak a co má dělat, aby se jeho situaci zlepšila, ale zaměřujeme se na jeho celkový život, zdraví, pohodu, smysl jeho života. Motivujeme ho, aby na to přišel sám, našel své vlastní řešení problému. Zároveň chápeme, že pro klienta je tato nová situace náročná, ocitá se v neznámé situaci, která může být pro něj stresová. Z tohoto důvodu klientům nabízíme možnost kontaktu s peer pracovníkem, případně jsme se snažili propojit jednotlivé klienty (s jejich souhlasem) navzájem.

Příklad: Paní I. se po přestěhování soustředí především na vybavení bytu a péči o syna. Pracovnice při prvních návštěvách nezačne automaticky otevírat všechny oblasti, které by bylo možné řešit. Ptá se, co by paní I. pomohlo, aby se v novém prostředí cítila stabilněji. Klientka uvádí, že na Ukrajině pracovala jako kadeřnice a chtěla by se ke své profesi vrátit, nyní se však



necítí jistě v češtině a v novém městě nikoho nezná. Do individuálního plánu proto společně zařadí zvládnutí základní odborné češtiny, zjištění podmínek pro výkon profese a navázání místních kontaktů. Paní I. si sama vybere jazykový kurz a pracovní stáž.

Minimalizace rizik - „harm reduction“

Holistický přístup zaměřený na celou osobnost klienta (př. u uživatele drog nebo alkoholu, nesměřujeme hned k detoxikaci, ale hledání příčin, proč klient užívá...). Abstinence není podmínkou vstupu do bytu, jedinou podmínkou je bytová nouze a potřeby klienta. Téma závislosti zpravidla otevíráme až na podnět klienta, kdy on sám se cítí silný toto téma otevřít. Jedinou výjimku tvoří situace, kdy jeho závislostní chování ohrožuje jeho bydlení a hrozí ukončení nájemní smlouvy. Avšak ani v této situaci není podmínkou abstinence, spíše se zaměřujeme na ty aspekty chování, které ohrožují udržení si bydlení a jejich řešení změnou režimového opatření v chování.

Příklad: Pan M. po ztrátě zaměstnání začal častěji pít alkohol. Abstinence nebyla podmínkou jeho přijetí do programu ani získání bytu. Po nastěhování však sousedé opakovaně upozorní na hluk v nočních hodinách a na návštěvy ve společných prostorách domu. Realitní tým předá sociálnímu týmu informaci, že pokračování tohoto chování může ohrozit nájemní vztah. Klíčový pracovník se při rozhovoru nezaměřuje pouze na požadavek, aby klient přestal pít. Jasně s ním probere konkrétní jednání, které narušuje soužití v domě, a možné důsledky. Pan M navrhne, že nebude zvát známé domů ve večerních hodinách a při zhoršení psychického stavu zavolá peer pracovníkovi.

Aktivní zapojení bez donucení

V každé situaci se snažíme klienta motivovat, aby hledal řešení on, ne jen my. Zapojujeme klienta do rozhodování o svém životě, můžeme mu vyjádřit nesouhlas s jeho chováním, ale vždy zůstáváme oporou (př. Nepiju alkohol a nebudu teď s vámi pít, ale chápu, že vy to teď pro svůj život potřebujete...) Každý klient má svého klíčového pracovníka (v případě, že si pracovník a klient navzájem nevyhovují, po dohodě s klientem dochází ke změně pracovníka). S ohledem na vzájemnou zastupitelnost se snažíme propojit klienta i s ostatními členy týmu. V rámci pracovního týmu máme k dispozici interkulturního pracovníka.

Příklad: Rodina B. má po nastěhování problém s vysokou spotřebou energií. Pracovník by mohl sám kontaktovat dodavatele a změnu vyřídit, místo toho však rodině vysvětlí vyúčtování a představí několik možností dalšího postupu. Rodina si zvolí kontrolu záloh přes mobilní aplikaci a sama si může flexibilně změnit výši platby.

Individuální plánování

V průběhu podpory se zaměřujeme na plnění klientových vlastních cílů, snů a přání. Ty zaznamenáváme do IP. Veškerá podpora je individuální, odvíjí se od přání, schopností a dovedností klienta. Klíčový pracovník reaguje na potřeby klienta, podpůrná síť



spolupracujících subjektů je také vytvářena každému klientovi na „míru“ dle aktuálně řešeného problému, dle potřeb klienta síťujeme na další odborná pracoviště.

Příklad: Paní N. žije se dvěma dětmi a po nastěhování potřebuje především sladit péči o rodinu se zaměstnáním. Její individuální plán se proto zaměřuje na zajištění školní docházky, nalezení vhodného volnočasového programu pro děti a hledání práce, která odpovídá jejím časovým možnostem. Do spolupráce je podle potřeby zapojena škola, tlumočnická a pracovní poradce. Pan O. žije sám a má stabilní zaměstnání. Jeho hlavním cílem je zlepšit znalost češtiny, lépe se orientovat v běžných povinnostech nájemce a navázat vztahy v místě bydliště. Individuální plán proto zahrnuje návštěvu jazykového kurzu, samostatnou komunikaci se správcem domu a zapojení do místní komunitní aktivity.

Flexibilní podpora na potřebnou dobu

Klienta podporujeme tam a tehdy, kde a kdy to potřebuje (většinou ho navštěvujeme přímo v domácnosti po předchozí domluvě s ním, ne jako kontrola, ale podpora), přijdeme čaj nebo na kávu. Maximální délku podpory nestanovujeme, vždy se řídíme přáním a potřebami klienta, stejně tak se to týká i času, kdy se s klientem setkáváme. Délka a míra podpory a četnost setkání není nijak omezena, respektujeme tempo klienta, tak jako jeho časové možnosti. Např. pokud klient chodí do práce, scházíme se v odpoledních hodinách aj. Na druh straně nebudujeme u klienta na službě závislost. Ve chvíli, kdy už podporu nepotřebuje, konkrétní problém umí a chce vyřešit sám, mu pomoc nevnucujeme.

Příklad: Paní S. začala pracovat ve výrobě na směny a během běžné pracovní doby se nemůže účastnit schůzek. Pracovnice s ní proto po dohodě plánuje návštěvy v domácnosti v podvečerních hodinách. Zpočátku je potřeba vyřídit spoustu věcí, a tak pracovnice chodí k paní S. i několikrát do týdne, po prvním měsíci se podpora snižuje.

Zmocňování klienta

Spolupráci s klientem ukončujeme, pokud vidíme, že klient je samostatný a umí už stabilně bydlet bez naší podpory. Standardní délku podpory máme stanovenou na dobu tří let, ale růst a osamostatňování klientů je velmi individuální (část klientů se cítí sebevědomě a samostatně po roce bydlení, část z nich nás oslovuje i po pěti letech, příp. mají období osamostatnění a znovu období relapsů, kdy podporu potřebují). Cílem zabydlení je postupně klienta zmocnit, aby byl dobrým nájemcem a řídit svůj vlastní život.

Znaky postupného osamostatnění klienta – zmocnění:

Hradí si řádně nájem a služby spojené s bydlením (energie, internet...)

Vychází stabilně dobře se sousedy, buduje si zdravé sousedské vztahy

Udělal ve svém životě nějaký posun (našel si práci, stabilizoval se, apod.)



Má vyšší sebevědomí, samostatnost a schopnost hledat vlastní řešení problémů

Cítí se v bytě jako doma – pečuje o něj, má motivaci dlouhodobě bydlet a budovat si zdravé vztahy, budovat si vlastní domov

Zmocnění klienta

Zmocňováním rozumíme proces postupného osamostatnění klienta, kdy klient s naší citlivou podporou v průběhu práce najde vlastní sebevědomí k řešení problémů a začne svůj život uchopovat sám do vlastních rukou. Klientovi nikdy nevnucujeme podporu tam, kde ji již nevyžaduje, naopak ho podporujeme v tom, aby dělal své vlastní rozhodnutí a přebíral za ně postupně odpovědnost.

Ve chvíli, kdy jsou schůzky s klientem motivační a klient má potřebu se nám „pochlubit“, že už problém vyřešil, ho podporujeme a potvrzujeme jeho hodnotu. Na závěr spolupráce s klientem vyhodnotíme a uzavřeme jeho individuální plán a pomůžeme klientovi naplánovat jeho další individuální cíle pro sebe sama.

Seznámení klienta s vlastníkem

Na závěr spolupráce předáme klientovi veškeré potřebné informace k ukončení spolupráce, kontakty na vlastníka a správu bytového domu. S klientem se loučíme u kávy a zákusku, např. v cukrárně a podporujeme jej v tom, že již je samostatný, udělal ve svém životě velký posun a bude se mu dařit. Vždy klientovi rovněž předáme potřebné kontakty na naši organizaci a další instituce v okolí a ujistíme, že se na nás i po ukončení spolupráce může v případě potřeby kdykoli obrátit.



Sousedské soužití

Kapitola navazuje na předchozí tématem sousedského soužití, které významně ovlivňuje dlouhodobou stabilitu nájemního vztahu. Popisuje, jak při párování domácnosti a bytu zohledňovat potřeby klienta, vlastnosti bytu, charakter domu a okolního prostředí i očekávání vlastníka. Dále se věnuje přípravě klienta na nastěhování, předání bytu, průběhu stěhování, navazování prvních kontaktů se sousedy, dodržování domovního řádu a hospodárnému užívání bytu. U ukrajinských domácností je přitom třeba zohlednit jazykovou bariéru, odlišné zkušenosti s nájemním bydlením a možné rozdíly v běžných zvyklostech, aniž by byly jejich potřeby a chování posuzovány paušálně. Součástí kapitoly je rovněž postup při vzniku stížnosti, který zahrnuje její včasné zachycení, ověření pohledu všech zúčastněných, hledání konkrétního řešení a případné využití mediace nebo formálních opatření. Cílem uvedených postupů je podpořit dobré vztahy v domě, předcházet vyhrocování sporů a přispět k dlouhodobému udržení bydlení klienta.

Párování klienta a bytu

Cílem naší práce je zabydlet klienta do bytu, domu, domácnosti..., kde bude mít co největší šanci zůstat na stálo. Nezabýváme pro „projekt“, pro indikátory, pro rychlou spokojenost klienta nebo vlastníka. Zabydlujeme klienta pro jeho život. Vhodným výběrem bytu a kvalitním zabydlením život klienta zásadním způsobem změníme, proto si už na začátku dejme prostor na vhodné spárování bytu a klienta.

Nejdůležitějším faktorem v prevenci sousedských stížností je vhodné spárování klienta a bytu (domu, sousedství). Pokud je klient (nájemce) s bytem a sousedstvím dobře spárován a od začátku bydlení se učí budovat sousedské vztahy, není důvod, aby vznikaly větší sousedské problémy. Pro dobré párování klienta a bytu je vhodné z obou stran získat co nejvíce informací.

Zmapování potřeb bytu a bytového domu

Pro párování klienta s bytem je vhodné o bytě zjistit tyto informace: velikost a dispozice bytu, umístění bytu v bytovém domě, technický stav bytu, vybavenost bytu nábytkem a spotřebiči, velikost a složení obyvatel bytového domu, umístění bytového domu v rámci lokality, preference a očekávání vlastníka.

Jak můžeme informace o bytu získat?

- Vstupním rozhovorem s vlastníkem bytu (jeho zástupcem – RK, správa nemovitostí) - v případě ukrajinských klientů je vhodné s vlastníkem před prohlídkami citlivě otevřít téma ukrajinského konfliktu, potřebě pomoci uprchlíkům a zjistit jeho postoj k nim a ochotu poskytnout svou nemovitost do projektu



- Prohlídkou bytu
- Zjištěním informací z bytového domu, sousedství

Zmapování potřeb klienta

Po zjištění všech potřebných informací o nabízeném bytě je dobré zjistit pohled klienta (potenciálního nájemce). Za tímto účelem využíváme „mapovací dotazník“, ve kterém se klient vyjádří ke všem oblastem života souvisejícím s jeho bydlením a popíše své představy o bydlení.

Jak můžeme informace o potřebách klienta získat?

- Mapovacím dotazníkem + dotazníkem představ o bytě
- Neformálním rozhovorem s klientem – zde se ptáme zejména na životní styl klienta, jeho zvyky, hodnoty, rodinné rituály
- Depistáží v terénu – návštěva klienta v jeho prostředí

Samozřejmě nepůjde vždy klientovi zcela vyjít vstříc, ale mapováním potřeb je možné předejít tomu, aby se klient nedostal do bydlení, které mu nevyhovuje a po jeho nastěhování hned začal mít v bytě problémy. Navíc můžeme touto cestou klienta motivovat, aby o svém budoucím bydlení přemýšlel a získal k němu bližší vztah.

Ukrajínští klienti mají jiná očekávání od nájemního bydlení a zvyklosti ze své země - ve výběru bytu jsou poměrně nároční a jsou zvyklí na nabídku více než jednoho bytu, který vyhovuje jejich potřebám. V jejich zemi se byty pronajímají plně vybavené a jiným způsobem se vyúčtovávají energie. Bydlení v naší zemi je z jejich pohledu velmi nákladné a investují do něj většinu svého měsíčního příjmu, navíc mají velkou jazykovou bariéru a traumatické zážitky ze své země. Při prohlídkách postupujeme velmi pomalu a citlivě. Často se také objevují rozdílné představy o velikosti a obsazenosti bytu. Některým ukrajinským klientům například nepříjde problém bydlet v 2+kk nebo 2+1 v pěti osobách, protože jsou na podobný způsob bydlení zvyklí z Ukrajiny.

Proces zabydlování a práce s prvním dojmem v bydlení

Druhým klíčovým faktorem je vybudování dobrých sousedských vztahů po nastěhování do nového bytu – vytvoření dobrého prvního dojmu. Mezi přijetím klienta do programu bydlení a samotným dnem stěhování uplyne většinou určité období (od několika dnů do několika měsíců), které je možné využít na edukaci klienta, například o zvyklostech, které v České republice panují a co je od sousedů očekáváno. Část zvyklostí je v obou zemích odlišná a kulturní rozdíly mohou ve fázi zabydlení způsobit nedůvěru obou stran. Na úvodní setkání je vhodné chodit z ukrajinským peer pracovníkem, který zvyklosti ze země zná a umí je klientům předat pro ně srozumitelným a méně formálním způsobem.



Co je po zabydlení důležité pro vybudování dobrého dojmu?

Převzetí bytu

Prvním krokem po prohlídce bytu a podpisu potřebných nájemních dokumentů je předání bytu klientovi a jeho seznámení s ním a nejbližším sousedstvím. Tento krok a doprovod klienta na předání bytu je velmi důležitý pro budování pozitivního vztahu k bytu. S klientem projdeme celý byt, ukážeme mu, jak fungují spotřebiče v bytě, jak úsporně používat vodu, prozkoušíme otevírání oken, projdeme byt a probereme jeho zařízení, příp. klientovi se zařízením bytu pomůžeme. Pokud na to máme finanční zdroje, můžeme na uvítanou klientovi při předání bytu koupit dort, rohožku, nebo jakoukoli drobnost do domácnosti, která ho potěší a pomůže v budování pozitivního vztahu k bytu. Po vybudování vztahu k bytu bude klient lépe akceptovat příp. vznikající problémy se sousedy a bude mít větší motivaci je řešit.

Při podpisu nájemní smlouvy dbáme na to, aby jí klient rozuměl (pomalu s ním procházíme jednotlivé pasáže), v případě, že dosud nemá nikdo z členů rodiny znalost českého jazyka, bereme s sebou na prvních schůzky tlumočníka, příp., peer pracovníka z ukrajinské komunity. Předjedeme tímto problémům po nastěhování rodiny.

Seznámení se sousedy

Po předání bytu klientovi je vhodné mu doporučit, aby se podle svých potřeb a svých možností seznámil se sousedy. Doporučíme mu, aby všechny sousedy, které potká v prvních dnech ve společných prostorech, pozdravil a řekl jim, že je nový soused, který bude bydlet v bytě XY. Pokud má domácí zvíře (zejména psa), informoval je o tom. Je možné se sousedů po seznámení zeptat, jaké jsou v domě zvyklosti s úklidem (většina bytových domů má již dnes zajištěnu úklidovou firmu, ale sousedy vždy potěší zájem o pomoc nového souseda). Cílem seznamování je vybudovat oboustranný pozitivní dojem. Sousedé i klient se cítí lépe v domě, kde se znají a nevnímají žádné skryté riziko.

Pokud my, jako doprovázející organizace představujeme klienta sousedům, či domovnímu důvěrníkovi (ideální je, když se nájemce představí sám), není vhodné se představovat jako sociální pracovníci. Toto by mohlo v sousedech vzbudit obavy, dopředu stigmatizovat nájemce, který by se ocitl pod drobnohledem, čímž by se mohl zvýšit počet (často i nerelevantních) stížností. Když už to musíme být my, kdo klienta/nájemce představuje, je vhodnější se prezentovat jako správce bytu nebo zástupce vlastníka.

Ke zvážení je, zda sousedům vysvětlovat, že jsou klienti uprchlíci a mají jazykovou bariéru. Pokud ano, je důležité apelovat na to, že se není čeho obávat.



Stěhování

Stěhování je náročné pro každého z nás, zvláště pro klienta, který nemá dostatek nábytku, možnosti profesionální stěhovací společnosti a zkušeností z toho, jak to v Česku chodí. Se stěhováním je dobré klientovi pomáhat, nebo být alespoň přítomen s nabídkou pomoci. Klientovi poradit, ať dopředu informuje sousedy, že bude den trochu hlučnější, respektuje noční hodiny a zvyklosti domu. Je dobré se dopředu sousedů zeptat, ze které strany domu může najet autem až ke vchodu, kterým vchodem nosit rozměrnější nábytek, zda ho může stěhovat výtahem a hlavně je informovat, že po stěhování uklidí schodiště a nezpůsobí v domě žádné škody. Po fyzickém přestěhování s klientem projdeme společné prostory a ujistíme, že je opravdu uklidil. Stále ho motivujeme budováním drobného prvního dojmu.

V případě, že je to potřebné, pomůžeme rodině fyzicky se stěhováním (zajistíme dopravce, domluvíme s předsedou vchodu, kde je možné ho při výnosu nábytku parkovat), abychom domácnosti vytvořili co nejlepší "jméno".

Seznámení s domovním řádem

Každý bytový dům má svá pravidla fungování – domovní řád. Ten je schválen ve stanovách bytového domu a většinou je předáván vlastníkově při koupi bytu. Vlastník ho už málokdy předá nájemci, ale přesto sousedé předpokládají, že ho nový nájemce zná a bude respektovat.

Základní obvyklá pravidla domovního řádu:

Nekouření ve společných prostorech domu – na začátku nájemního vztahu informujeme klienta (citlivě, ale důsledně), že není možné si zapálit cigaretu ve výtahu, na schodišti, ve sklepě, není to dobré ani pro budování dobrých vztahů ani těsně před vchodem; sousedé také nemají rádi kouření na otevřeném balkonu. Pokud je klient silný kuřák, projdeme s ním možnosti, kde je kouření nejvhodnější, aby nenarušilo budované vztahy se sousedy.

Dodržování nočního klidu – noční klid je stanoven v období mezi 22.00 – 6.00 hodinou, ve kterém by měl mít klient už v bytě klid, tj. doporučit klientovi nepouštět hudbu, nedělat velké oslavy a nebrat si do bytu na noc velké množství hostů, pro budování vztahů je dobré dodržovat větší klid také o víkendů a svátcích. Pro některé klienty může být toto pravidlo novinkou, na Ukrajině se toto téměř neexistuje.

Neskladování nepořádku ve společných sklepech – téměř každý byt má přidělenou sklepní kóji k uskladňování osobních věcí a možnost využívání kočárkárny a místnosti pro kola k uskladnění kol a kočárků, většina předsedů vchodu domů ovšem předává nájemcům klíče od společných prostor až poté, kdy s nimi má nějakou zkušenost (1-3 měsíce); pokud na tom předseda trvá a nájemce s převzetím klíčů nespěchá, je dobré respektovat pro vzájemné poznání a snížení obav (ze strany sousedů) a také případného podezírání z nevhodného chování. Po převzetí klíčů od společných skladovacích prostor domu klienta doprovodíme k uložení kola nebo kočárku, najdeme s ním vhodné místo a citlivě vysvětlíme nastavený řád sousedů ve sklepě.



Dále s ním projdeme jeho sklepní kóji a vysvětlíme způsob uložení věcí bez hromadění nepořádku.

Nesdružování ve společných prostorech domu – informujeme klienta na začátku, že pokud bude mít v bytě návštěvu (velké riziko zvláště u dětí v domácnosti a teenagerů), není dobré čekání na klienta posedáváním na schodišti nebo ve společných prostorech domu (sklepní prostory, chodby, vstup do domu) – budí to zbytečné obavy u sousedů a nabourává budování dobrých sousedských vztahů, doporučíme přednostně setkávání a hlavně čekání přátel a členů rodiny mimo bytový dům

Udržování prázdné čisté chodby a schodiště – na schodišti a společných chodbách se neskladují kočárky (zejména na ve vstupu do vchodu u společných schránek) ani pytle s odpadem před dveřmi.

Zjišťování informací o chodu domu

Budování sousedských vztahů je dlouhodobý proces, ale základ mu stačí položit v prvních 2-6 měsících po zabydlení. Je dobré klientovi doporučit, ať se postupně seznámí se sousedy, zjistí si ve vchodě, kdo je zde předsedou a jaké poskytuje nájemcům pravidelné informace na nástěnce; číst si informace, které vystavuje předseda na dveřích (př. informace o kontrole plynových spotřebičů nebo odečtu vodoměrů v bytech) a naopak informovat sousedy o jakýchkoli větších událostech ze strany klienta (př. nalepit si na dveře bytu i bytového domu informaci, že v bytě cokoli rekonstruuji a bude zde větší hluk). Ideální je sousedy hned od začátku zdravít, i v případě, že to hned neopětují a chovat se k nim vstřícně.

První dojem je klíčovým momentem každé mezilidské interakce. To, jak na druhého zapůsobíme, ovlivní, jaký vztah s ním dokážeme navázat. Lidé reagují především na negativní věci a těch se drží déle, pokud se klientovi nepodaří udělat dobrý dojem hned na poprvé, může trvat velmi dlouho, než se podaří změnit názor na něj. Pokud se klient uvede v negativním světle, lze předpokládat, že stížnosti na něj budou častější. Sousédké mohou být proti klientovi zaujatí a i jinak běžné chování, které by jindy přehlédli, mohou začít vnímat jako schválnosti.

Hospodárné užívání bytu

Vlastník, ale i sousédké vnímají hospodárné užívání bytu klientem - zejména otevírání oken v zimním období (pokud má klient celou zimu otevřenou ventilaci a současně byt vytápí, sousédké to vnímají jako zneužívání společných finančních prostředků domu), stejně tak nadměrné opravování v bytě, zatlukání hřebíků, nadužívání vody jsou často sousedy vnímány jako zneužívání bytu a domu a jsou základem pro narušení křehkých sousedských vztahů.

Budování vztahu k bytu a domu

Největší prevencí problémů v sousedství a sousedských stížností je vybudování vztahu klienta k „vlastnímu domovu“. Tam, kde se cítí člověk doma, má přirozenou potřebu udržovat pořádek, vycházet se sousedy a mít dobré vztahy.



Lepší cestou, než řešení stížností je budování dobrých sousedských vztahů a předcházení stížnostem.

Postup práce se stížnostmi

I přes maximální prevenci stížností a budování sousedských vztahů od začátku nájemního vztahu ke stížnostem u našich klientů občas dochází. Z analýz v bydlících projektech vyplývá, že stížnosti na sousedské soužití jsou po neplacení nájmu druhým nejčastějším důvodem k ukončení nájemního vztahu.

Co můžeme udělat pro jejich rychlé řešení a udržení klienta v bytě?

Především je nutné mít rychlou informaci o stížnosti. Je dobré mít nastaven systém pro včasné zachycení stížnosti a její řešení, protože mohou chodit na různá místa (vlastníkovi, správcům nemovitosti, bytovému odboru města, sociálnímu odboru, zodpovědnému politikovi atd.).

Po získání základních informací je nutné stížnost nepodcenit a řešit okamžitě, ideálně dříve než se rozroste do opakovaného chování a bude řešena s dalšími stakeholdery.

Nejčastější zdroje stížností v bydlení:

Door management - nejčastějším zdrojem stížností sousedů je družnost klienta, navštěvování a často neohlášené přebývání dalších osob v bytě. Občas se v praxi setkáme s klientem, u kterého nelegálně přebývají další osoby. Mimo výrazné narušení sousedských vztahů vede toto chování k nadužívání bytu a nadměrné spotřebě. Tyto situace je potřeba s oběma stranami (klienti, sousedé) včas komunikovat a předcházet budování "špatného jména".

Hluk- jedná se o situace, kdy členové domácnosti nedodržují noční klid a nebo jsou nadměrně hluční i během denních hodin. U některých domácností jsou kulturní rozdíly patrné v komunikaci i běžném fungování domácnosti. Ukrajinci mohou být hlasitější v projevu a komunikaci, než jsou Češi zvyklí. Jak se říká: „Ukrajina je velká, tak aby se slyšeli i na druhém konci“. I takové drobnosti pak mohou ovlivňovat sousedské vztahy - v praxi zažité.

Rodinný životní styl - v případě ukrajinských klientů je častým zdrojem nepochopení odlišný styl vaření než u českých domácností. Ukrajínští klienti doma hodně vaří, připravují řadu smažených a aromatických jídel. Je vhodné téma postupně otevírat - vysvětlovat větrání v bytě, používání digestoře apod.

Domácí násilí - častý zdroj stížností je v případě opakovaného násilí mezi rodiči nebo rodiči a dětmi, které se musí ihned řešit nejen z pohledu sousedských vztahů, ale také z pohledu sociální práce s rodinou, nejlépe už ve spolupráci s příslušným OSPOD.

Závislosti- všechny typy závislostí vedou často k narušení sousedského soužití, protože je klient nepředvídatelný (chvíli se sousedy jeho vztah funguje a následně ho naruší, tento model není při změně chování dlouhodobě udržitelný). Častým zdrojem stížností u ukrajinských



uprchlíků je zejména nadužívání alkoholu u mužů v domácnosti. Opět téma lze jen otevřít v rámci individuálního plánování a hledat vnitřní zdroje klienta na změnu.

Konfliktní typ osobnosti - zde je častým zdrojem stížností nepřiměřené afektované chování klienta, časté užívání sprostých slov a vyhrůžek. Při setkání s tímto typem osobnosti mají sousedé často strach a před klientem se uzavírají. Z pohledu sociální práce je dobré toto chování klienta vnímat i v jiných situacích a relativizovat ho na jiných příkladech, př. Jak byste se cítil Vy, kdyby Vám někdo řekl....?

Další zdroje stížností - stížnost může vyplynout i z drobností, které náš klient nevnímá, ale vnímají ho sousedé (př. počůrání psa ve společných prostorech domu při venčení, zapálení cigarety na chodbě, vyhazování nedopalků od cigaret z okna apod.). Zde je důležité chování klienta nejdříve reflektovat a „zvědomnit“ mu jej. Pokud ho nezachytíme v neformálních rozhovorech v domácnosti včas, mohou klientovo chování sousedé vnímat jako schválnosti a dlouhodobé provokace a podle toho na něj reagovat.

U každého zdroje stížnosti je potřebné ho zejména včas zachytit a hledat pohled na věc od klienta a od sousedů, ten může být v některých případech velmi rozdílný a je potřeba hledat společný průnik, na kterém můžeme začít pracovat.

Řešení stížnosti v bydlení

Pokud víme o stížnosti rychle (ideálně rychleji než vlastník nebo předseda bytového domu), ihned je nutné za klientem vyjet a udělat sociální šetření v domácnosti. Cílem sociálního šetření je zjistit o stížnosti co nejvíce informací z pohledu klienta. Pohled klienta a stěžovatele (souseda) může být často velmi rozdílný a můžeme se setkat i se situací, kdy si klient svého chování není vůbec vědom, resp. nemá dostatek reflexe a zkušeností ze svého předchozího života.

Ve chvíli, kdy stížnost zaznamenáme, je vhodné a žádoucí stěžovatele informovat, případně mu za informaci poděkovat a ujistit ho, že se situaci budeme věnovat. Většina stěžovatelů vnímá aktuální problém jako krizi a ujištění, že situaci vnímáme a bereme jí vážně, je může uklidnit. Většina stěžovatelů nečeká, že situaci začneme řešit z minuty na minutu, ale potřebují vědět, že je někdo „vyslechl“ a hledáme nějaké řešení. Vhodné je také doplnit, kdy máme v plánu se za klientem zastavit a jak bude postup vypadat.

Následně je potřeba klienta připravit, že řešení stížnosti bude chvíli pro všechny strany nepříjemné, ale je potřebné znát i pohled druhé strany, aby se už neopakovala a klient mohl zůstat v bytě dlouhodobě bydlet. Pokud s klientem pracujeme motivačně a zdrojově a on nám důvěřuje, můžeme stížnost na klienta využít i k jeho růstu. Najdeme v chování klienta vzorce chování, které nevědomě opakuje i v jiných životních situacích a bude schopen s nimi pracovat i tam.



Pokud je klient připraven na řešení stížnosti a důvěřuje nám, je dobré se spojit se zdrojem stížnosti (soused, předseda bytového domu, správce nemovitostí, vlastník...) a připravit na potřebu řešit situaci i druhou stranu.

V případě souhlasu obou stran je vhodné uspořádat společné setkání s prostředníkem – mediátorem. Roli mediátora se může naučit kdokoli v týmu, ale neměl by to být klíčový pracovník klienta, protože ten je pro klienta vždy za každých okolností oporou. Ideální je vedoucí týmu, který je proškolený v oblasti mediace sporů a dokáže udržet obě strany ve slušné komunikaci.

Cílem setkání je hledání společného řešení problému, který nastal. Mediátor nikdy neprohlubuje spor a nestojí ani na jedné ze stran, ale hledá podobnosti, společný názorový prvek a po společné schůzce by měl umět naplánovat alespoň několik kroků, které můžeme s klientem udělat, aby se situace zlepšila. Po této první schůzce je dobré se s oběma stranami domluvit, kdy se potkáme v tomto složení znovu na vyhodnocení, zda byly první kroky úspěšné a vztahy mezi klientem a sousedy se opět zlepšují.

Po společné schůzce se zdrojem stížnosti je dobré se opět vrátit do domácnosti klienta, společné kroky projít a příp. napsat, aby byl klient schopen je převzít za své a postupovat podle nich. Zásadní je po celou dobu vyjadřovat klientovi podporu a ujištění, že jsme na jeho straně a hledáme dlouhodobé řešení pro něj, aby se mu v bytě bydlelo dlouhodobě dobře i bez nás.

Při vzájemném setkání klienta a souseda (stěžovatele) je vhodné si všimnout i vzájemné komunikace a formulace stížnosti. Snažíme se orientovat na *tady a teď*, tedy na aktuální stížnost, se kterou se na nás stěžovatel obrátil. Často se může stát, že stěžovatel se odkazuje na předchozí chování (a tehdy jste..., no vy pokaždé..., posledně...). Tyto informace sice mohou poukazovat na vzorec chování nájemce, ale často nevedou k řešení aktuální situace, konflikt mohou spíše vygradovat. V tomto případě je vhodné, aby mediátor toto reflektoval, sdělil, že situaci vnímá, ale vrátil rozhovor zpět, k aktuálnímu tématu.

Pokud jsou stížnosti na naše klienty/nájemce opakované a situace se nezlepšuje, je na místě využít i formálních postupů vůči nájemci a to formou písemné výtky. Ta by měla vždy obsahovat popis situace, jak situaci změnit, tj. jaké chování je očekáváno, a ideálně termín, do kterého je potřeba požadované změny dosáhnout (např. do kdy musí nájemce zajistit výmalbu po protopení bytu, do kdy musí uhradit vzniklou škodu atd.) i případné důsledky při opakovaných výtkách. Výtku dáváme v písemné podobě, dvojmo, jednu kopii obdrží klient/nájemce, druhou si necháme nájemce podepsat a archivujeme.

V praxi může ale nastat i opačná situace, již jsme se s tímto několikrát setkali, že naopak, stížnost na sousedy podává náš nájemce. I v tomto případě je potřeba brát stížnost jako relevantní a podniknout všechny kroky k tomu, aby byla situace co nejlépe vyřešená.



Stížnost ze strany klienta/nájemce nesmíme podceňovat, i pro něj je důležité, že jej vnímáme, posloucháme a bereme v potaz. I on potřebuje vědět, jak bude dále postupováno a co může očekávat.

Budování dobrých sousedských vztahů je klíčem k dlouhodobému spokojenému bydlení a obě strany (nájemce a sousedé) se musí ve svém domově cítit dobře a bezpečně.



Prevence předčasných odchodů

Tato kapitola se zaměřuje na podmínky, které ovlivňují dlouhodobé udržení bydlení, a na postupy sociální práce při předcházení jeho ztrátě. Věnuje se zejména pravidelnému hrazení nákladů na bydlení, plnění dalších povinností vyplývajících z nájemní smlouvy, sousedským vztahům a posilování vlastní motivace a kompetencí nájemce. Popisuje rizika spojená s nedostatkem financí, výpadkem nebo nepravidelností příjmů, neporozuměním administrativním postupům a porušováním nefinančních povinností. U ukrajinských domácností zohledňuje především odlišné nastavení systému finanční podpory, jazykovou bariéru, nejisté pracovní podmínky a omezenou orientaci v českém prostředí. Zvýšená pozornost je věnována domácnostem, u nichž se jednotlivá rizika kombinují, například samoživitelkám, seniorům, osobám se zdravotním postižením, rodinám zatíženým odloučením či nejistotou, klientům s válečným traumatem nebo závislostí a osobám bez podpůrné sítě. Závěr kapitoly představuje princip druhé šance, podle něhož ztráta nájemního bydlení automaticky neznamená ukončení spolupráce, ale vede k individuálnímu vyhodnocení příčin, stabilizaci situace a případné přípravě na návrat do standardního bydlení.

Klíčové faktory ovlivňující udržení bydlení

Mezi nejvýznamnější faktory udržení bydlení patří:

Včasné hrazení nájmu - je základem pro udržení stabilního bydlení. Když nájemníci pravidelně platí nájem, zajišťují si tím nejen střechu nad hlavou, ale také stabilitu a bezpečí pro sebe a své rodiny. To je zvláště důležité pro rodiny s dětmi, které potřebují stabilní prostředí pro svůj vývoj. Placení nájmu buduje důvěru mezi nájemníkem a pronajímatelem. To může vést k lepšímu vztahu a případným výhodám, jako je prodloužení nájemní smlouvy, domluvy na opravách bytu aj.

Dobré sousedské vztahy - přispívají k vytvoření podpůrné a bezpečné komunity, sousedé si mohou vzájemně pomáhat v různých situacích, jako je např. půjčování náradí, pomoc při řešení naléhavých situací, pomoc při stěhování aj. a rovněž přispívají k budování dlouhodobého důvěryhodného vztahu mezi nájemcem a vlastníkem (vytváření důvěry, že si vlastník vybral dobrého nájemce, který umí vycházet s druhými lidmi, dělá mu v domě „dobré jméno“ a s vysokou pravděpodobností řádně pečuje o jeho byt (majetek))

Motivace nájemce - je hnací silou, která pohání lidi k dosažení jejich cílů. V kontextu bydlení je motivace klíčová pro pravidelných plateb nájmu a udržení si svého bydlení. Motivovaní nájemníci jsou více angažovaní a ochotní spolupracovat s pronajímateli na řešení případných problémů. Realizované bydlící programy jsou vždy jen podporou k tomu, aby našli nájemci své vlastní vnitřní zdroje a motivaci dlouhodobě bydlet a vybudovali si vlastní stabilní domov.



Klíčové faktory ovlivňující ztrátu bydlení

K tomu, aby si klient/nájemník udržel bydlení, musí mít určité kompetenci, tj. soubor znalostí (rozumí svým právům a povinnostem) a dovedností, včetně technických (např. umí uhradit nájem, vypsát složenku) tak, aby byl schopen si řádně platit nájem a dodržovat podmínky nájemní smlouvy. V rámci této části metodiky se zaměřujeme na tři základní faktory nezbytné pro udržení si bydlení:

Nedostatek financí

Sám o sobě nemusí být důvodem ke ztrátě bydlení, ale představuje vysoké riziko ztráty bydlení v případech, kdy klient/ nájemce již nemá prostředky na úhradu nákladu spojených s bydlením (nejedná se pouze o nájem a služby, ale i elektrické energie aj.). Z tohoto hlediska je nezbytné znát klientovu celkovou finanční situaci, co rodina považuje za zbytné a nezbytné výdaje, za co rodina utrácí.

Nedostatek financí je způsoben v zásadě dvěma situacemi, a to buďto nízkým příjmem nebo nadměrnými výdaji, případně jejich kombinací. Zvýšené výdaje mohou být způsobeny:

- nízkou finanční gramotností
- nedodržováním rodinného rozpočtu
- kompulzivním nakupováním
- nepřiměřeným zvýšením nákladů na bydlení (zejména zálohy na služby a energie),
- rizika nízkého příjmu pak mohou být zapříčiněny zejména:
- nízkou mzdou – zejména u osob s nízkou kvalifikací, neuznaným vzděláním, sezonní prací, nízkou znalostí českého jazyka
- ztrátou příjmu v důsledku ztráty zaměstnání
- poklesem příjmů z důvodu nemoci aj.
- ztrátou významného člena domácnosti (rozvod, úmrtí, nástup do VTOS).
- výpadkem humanitární dávky či změnou výše dávky
- špatně evidovanou adresou nebo nepochopením podmínek započítatelného bydlení
- opožděným doložením příjmů,
- výpadek příjmu při péči o dítě nebo nemocného člena rodiny.

U ukrajinských klientů může být rizikem také práce „na černo“ nebo práce přes neověřené ukrajinské agentury. V praxi se objevují situace, kdy klientům není vyplacena celá mzda, výplata je opožděná nebo jsou jiným způsobem finančně zneužíváni. Často do těchto pracovních podmínek vstupují vědomě, protože důvěřují lidem ze své komunity nebo mají pocit, že jinou možnost nemají, nebo i obavu ze ztráty humanitárních dávek. Proto je důležité apelovat na klienty, aby v ČR pracovali oficiálně a legálně.



Nedostatek financí může potkat kohokoliv z nás, v jakémkoliv věku, ale i zde jsou skupiny osob, které jsou tímto ohroženy ve vyšší míře, můžeme zde zařadit např. (nejedná se o taxativní výčet, ale pouze o nejčastější skupiny osob, s kterými jsme se v praxi setkali.)

- osoby s trvale nízkými příjmy
- osamělí rodiče
- invalidní důchodci
- starobní důchodci
- domácnosti, která ztratila hlavního živitele rodiny
- osoby závislé na alkoholu či jiných návykových látkách
- osoby jinak závislé – např. gambleři
- osoby s psychickými obtížemi
- osoby pracující bez legální smlouvy nebo pod vykořisťovatelskou agenturou

Řešení spočívá prakticky ve dvou rovinách, a to snížení výdajů a navýšení příjmů. K tomuto je potřeba mít základní informace o hospodaření rodiny a jejich možnostech, vhodně je se zaměřit na:

Příjmy:

- Jaké jsou celkové příjmy a výdaje rodiny?
- Kdo je hlavním živitelem rodiny?
- Co tvoří příjem rodiny ?
- Je domácnost řádně přihlášena k pobytu v ČR?
- Má zajištěnou potřebnou humanitární dávku?
- Ví členové domácnosti, jak a kde si hledat legální práci?
- Je možné zařídit nostrifikaci vzdělání a zvýšení kvalifikace v zemi pro možnost hledání lépe placeného zaměstnání?
- Má rodina nějakou podporu od okolí? Například širší rodina, která v případě náhlého výpadku rodině pomůže finančně?

Výdaje:

- Jaké jsou zbytné a nezbytné výdaje?
- Co rodina musí bezpodmínečně hradit každý měsíc? Patří sem zejména nájem, služby, energie, ale i léky, doprava, jídlo. Pozor na peníze za „zlozvyky“, zejména cigarety mohou tvořit podstatnou část výdajů domácnosti, ale nelze očekávat, že by rodina přestala ze dne na den kouřit. I s tímto výdajem je nutno počítat.
- Lze snížit platby za nájem či služby? Např. Velmi často dochází k nedoplatkům na službách z důvodu neefektivního nakládání s energiemi



Neplnění finančních závazků vyplývajících z nájemní smlouvy

Dluhy spojené s nezaplacením nájmu představují jednu z nejčastějších příčin ztráty bydlení. Při neplacení nájmu je potřeba rozlišit, zda je jedná o jednorázový výpadek (např. vlivem zpožděné výplaty, nenadálé události), nebo zda se jedná o dlouhodobý proces (nezaplacení více měsíců po sobě, úhrada nájmu s každoměsíčním zpožděním aj.), nebo zda se jedná o plánované neuhrazení nájmu (nájemce se orientuje v procesu a je si vědom lhůt a postupu při ukončení nájmu pro neplacení a s touto variantou počítá a využívá jí ve svůj prospěch, tj. „chce bydlet zadarmo“ – tyto případy jsou naštěstí spíše ojedinělé, ale i tak se mohou vyskytnout).

Důvodů pro nezaplacení nájemného může být celá řada, může být vyvolán stejnými faktory, jako v případě nedostatku financí, tak i jinými faktory, mezi které lze zařadit:

- nízkou finanční gramotností – rodina neumí nakládat s penězi, využívá předražené služby
- nízké kompetence k platbě nájmu (např. hradí-li nájem složenkou, umí jí správně vypsat, případně zda nezadal špatně číslo účtu.)
- nedodržováním rodinného rozpočtu
- ztráta příjmu v důsledku ztráty zaměstnání
- opoždění výplaty sociální dávky či ztráta nároku na sociální dávky
- ztráta nároku na sociální dávky
- poklesem příjmů z důvodu nemoci aj.
- ztráta živitele domácnosti
- psychiatrické onemocnění, v jeho důsledku se vytrácí kompetence potřebné k plnění závazků (např. rozvoj demence, ale i silné stavy deprese, které člověka omezují v každodenních činnostech), hospitalizace aj.
- potřeba uhradit nutný jednorázový výdaj (např. za příbuzné v zahraničí, ale i nutnost zakoupit nový spotřebič – pračku aj.)

Řešení spočívá zejména v hledání důvodu nezaplacení nájmu a rychlosti s jakou zjistíme, že nájem nebyl uhrazen. V praxi, zejména pokud máme byt ve vlastní správě a platba nájemného „jde přes nás“, prakticky již daný měsíc víme, že nedošlo k zaplacení a můžeme reagovat. V případech, kdy platba jde od klienta/nájemce rovnou na účet majitele, je situace složitější, a detekce neuhrazení nájmu se může protáhnout, do doby, než nás kontaktuje majitele. Je důležité, aby v případě neuhrazení nájmu klíčový pracovník co nejdříve rodinu navštívil a naplánoval společné řešení. Je nájemci potřeba zdůraznit, k čemu může neuhrazení nájmu vést (ztráta bydlení) a nastavit splátkový kalendář – nelze očekávat, že rodina by měla dostatek financí na jednorázovou úhradu. I z tohoto důvodu je vhodné být v kontaktu s majitelem, a zaplacení nájmu pravidelně kontrolovat. Pro naplňování účinné intervence, je vhodné zjistit zejména:

- Za jak dlouhé období není nájem uhrazen?
- Jaká je celková výše dluhu?



- Proč k neuhrazení došlo?
- Jedná se o jednorázovou situaci, nebo se situace opakuje každý měsíc?
- Jedná se o záměrné (rodina má finance, ale vydala je vědomě na něco jiného) nebo nezáměrné (rodina nemá finance, prostě jim to tento měsíc „nevyšlo“) neuhrazení?
- Měla rodina v měsíci, kdy k neuhrazení došlo nečekaný výdaj? Jaký?
- Došlo v rodině k nenadálé situaci (zejména úmrtí, pohřeb, narození dítěte, osamostatnění jiného člena rodiny a „složení se“ na kauci aj.)?
- Má rodina technické dovednosti k úhradě nájmu? Umí vypsát složenku? Vložit peníze na účet?
- Má rodina někoho, kdo je schopen jí finančně vypomoci s rodinou?
- Je možné rodině poskytnou půjčku z krizového fondu?
- Je možné zkusit požádat o mimořádnou okamžitou pomoc?

Neplnění nefinančních závazků nájemní smlouvy

Jedná se o jiné porušování nájemní smlouvy, než nezaplacení nájmu. Velmi často se jedná o situace, kdy má klient/nájemce konflikty se sousedy, dlouhodobě porušuje domovní řád, porušuje noční klid, má velmi časté návštěvy o velkém počtu osob, případně si nastěhoval do bytu další osoby bez oznámení majiteli, či byt bez souhlasu pronajímá dalším osobám aj.

Příčinných faktorů může být celá řada, od neúmyslných aktivit (např. oslava narozenin, která se protáhla) po úmyslné aktivity (neochota přizpůsobit se danému prostředí). Může se však také jednat o osoby s malými dětmi (které jsou přirozeně hlučné) nebo naopak, rodiny s dětmi pubertálního věku (např. partičky mladých, kteří se scházejí ve společných prostorech domu). Počítat je třeba také s vlivem předsudečného jednání ze strany okolí, které může našim klientům/nájemcům připisovat vinu „za vše, co se v domě děje“ bez ohledu na faktické zavinění. Mnohdy si tak sousedé stěžují i na věci, které by u jiných nájemců přehlédli. Souhrnně lze tyto situace chápat jako rizikové faktory, které mohou oslabovat stabilitu bydlení. Ne vždy jde o nedostatek kompetencí na straně klienta; často se jedná také o systémové, jazykové, právní nebo sociální bariéry.

Pokud přichází na nájemce ze strany sousedů, předsedy domu, bytová družstva či SVJ stížnost, je nezbytné, aby se tato dostala prvořadě k nám, tedy dříve k nám než majiteli bytu. Tohoto lze docílit zásadně tím, že známe jméno předsedy domu a jsme s ním v komunikaci.

U ukrajinských domácností je velmi důležité hlídat tzv. „administrativní chyby“ nebo chyby z neznalosti systému, které mohou mít pro domácnost fatální důsledky. Je nezbytné, aby se domácnost mohla kdykoliv obrátit na ukrajinského pracovníka, nebo sociálního pracovníka s tlumočníkem, který se v systému orientuje a dokáže rodině vše vysvětlit.



Specificky ohrožené skupiny nájemců

Ztrátou bydlení může být ohrožen v dnešní době prakticky kdokoliv, a příčin může být celá řada, od ztráty příjmu, po prodej bytu majitelem (v případě nájmu). Ačkoli ukrajinské domácnosti většinou nechodí do programu bez zkušenosti se standardním bydlením, jejich zranitelnost tkví v neznalosti systému, prožitém traumatu a kulturní odlišnosti. V této kapitole se zaměříme na vybrané skupiny uprchlíků, kterým je při poskytování sociální práce zaměřené na udržení bydlení potřeba věnovat zvýšenou pozornost, neboť riziko ztráty bydlení je pro ně vysoké.

Ženy samoživitelky z Ukrajiny

Ženy samoživitelky představují skupinu se zvýšenou zranitelností zejména z důvodu kumulace ekonomické, pečovatelské a psychické zátěže. Zajišťují péči o děti, chod domácnosti, komunikaci se školami a úřady a současně jsou často jedinou osobou odpovědnou za příjem domácnosti. Jejich pracovní možnosti mohou být omezené věkem dětí (nemohou si dovolit práci na plný úvazek nebo směnný provoz), dostupností předškolní péče, nemocností dětí nebo absencí širší rodiny. Nelehké situace mohou pramenit ze samotné podpory dětí – děti mohou samy nelehce zpracovávat prožité trauma (pomočování, problémy s řečí) nebo se těžce adaptovat na život v cizí zemi (jazykové bariéry, šikana ve škole).

Podpora těchto osob by se neměla omezovat pouze na finanční zajištění potřeb domácnosti, ale snahou by mělo být ulevit matkám samoživitelkám v jakékoli oblasti a hledat účinná řešení podpory. Efektivní může být vypracování krizového plánu pro případ výpadku příjmu, nemoci dítěte nebo ztráty zaměstnání a udržovat včasnou komunikaci s pronajímatelem.

Senioři z Ukrajiny

Senioři mohou být výrazně zranitelní v důsledku kombinace vysokého věku, zdravotních omezení, omezené mobility, jazykové bariéry a horší orientace v českém systému. Často nemají reálnou možnost zvýšit vlastní příjmy pracovním uplatněním a mohou být závislí na dávkách či důchodu z Ukrajiny, který není pro pokrytí životních nákladů v ČR dostatečný, případně na rodině, která za ně náklady na živobytí platí. Často se vyskytuje pocit vykořeněnosti, kdy pro osobu staršího věku může být adaptace na život v nové zemi velmi náročná a i přes probíhající válečný konflikt začne preferovat návrat do své vlasti a "dožítí" ve svém přirozeném prostředí.

Při práci se seniory se nám osvědčilo zkusit se zkontaktovat s rodinou (často žijící i mimo ČR v EU) nebo hledat jiné cesty sociální podpory těchto osob – přes komunitní centra, církve aj. Vhodné je osoby zapojit i do systému zdravotnictví a zajistit doprovody k lékařům.



Osoby se zdravotním postižením bez plné orientace v českém systému

Zranitelnost této skupiny vyplývá ze zdravotního omezení, které může komplikovat zaměstnání, samostatné vyřizování administrativy, mobilitu nebo každodenní péči o domácnost. Situaci dále zhoršuje neznalost systému zdravotních a sociálních služeb, systému dávek a práv spojených s bydlením. Nezřídka se setkáváme s tím, že diagnóza, která byla přiznaná na Ukrajině, se neshoduje s českým systémem, a osobám tak není přiznána invalidita.

Rodiny s dětmi, kde jeden rodič zůstal na Ukrajině, rodiny s členem bojujícím nebo pohřešovaným na Ukrajině

Tyto rodiny jsou zatíženy dlouhodobým odloučením, nejistotou a zvýšenou pečovatelskou zátěží rodiče, který pobývá s dětmi v České republice. Druhý rodič se může na financování domácnosti podílet pouze omezeně nebo nepravidelně, případně ještě odčerpávat finance od rodiny z Česka (ženy posílají mužům na Ukrajině peníze na lepší válečné vybavení). V případě bojujícího nebo pohřešovaného rodiče dochází extrémní psychické zátěži v důsledku strachu a života v nejistotě.

Riziko ztráty bydlení souvisí zejména se závislostí na jednom příjmu, obtížným sladěním práce a péče o děti a s případnými výkyvy finanční podpory ze strany druhého rodiče. Psychická zátěž může současně snižovat schopnost rodiče řešit včas administrativní a finanční problémy.

Sociální pracovník by měl sledovat nejen finanční, ale i psychickou stabilitu domácnosti. Je vhodné připravit varianty řešení pro případ náhlého výpadku příjmů a vytvořit jednoduchý krizový plán. V případě potřeby je žádoucí zajistit návaznou psychologickou nebo terapeutickou podporu a klienta během akutní krize aktivně doprovázet při řešení praktických záležitostí.

Klienti s válečným traumatem

Válečné trauma může ovlivňovat schopnost soustředění, plánování, rozhodování, komunikace i navazování důvěry. Mohou se objevovat úzkosti, poruchy spánku, zvýšená dráždivost, vyhýbavé chování nebo výrazné reakce na stres. Válečné trauma dopadá nejen na dospělé, ale i na děti.

Sociální práce musí být trauma-senzitivní. Pracovník postupuje předvídatelně, srozumitelně a klienta nepřetěžuje množstvím požadavků. Úkoly je vhodné rozdělovat na menší kroky, důležité informace opakovat a podle potřeby zaznamenat písemně. Při závažnějších potížích je nutné zajistit odbornou psychologickou nebo psychiatrickou pomoc. V oblasti bydlení je důležité zachytit případné konflikty včas a zprostředkovat komunikaci s pronajímatelem.

Klienti se závislostí na alkoholu

Závislost na alkoholu může výrazně ovlivňovat pracovní a finanční situaci, rodinné vztahy, péči o děti i schopnost udržet stabilní bydlení. Klienti často nevědí, kam se obrátit, jaké možnosti léčby jsou v České republice dostupné a že mají na odbornou pomoc nárok. Sociální pracovník



by měl k situaci přistupovat bez odsuzování, informovat klienta o možnostech odborné pomoci a podle potřeby zprostředkovat kontakt s adiktologickou službou či léčbou. U rodin s dětmi je důležité sledovat také dopad závislosti na fungování a bezpečí celé domácnosti – nemusí se vždy jednat o alkoholismus na straně otce.

Klienti pracující přes agentury

Agenturní zaměstnávání může být spojeno s proměnlivou pracovní dobou, nepravidelnými příjmy, ukončením pracovního vztahu v krátké době nebo závislostí zaměstnance na jednom zprostředkovateli. U některých agentur může být velice složité vyvázat se z pracovního poměru a ohlášení nelegálních praktik může vést k zastrašování nebo přímo fyzickému ohrožení klientů.

Preventivně je vhodné sledovat charakter pracovního vztahu, skutečnou výši a pravidelnost příjmů a oddělovat, pokud možno, zaměstnání od bydlení. Rozpočet domácnosti by měl být nastaven podle konzervativního odhadu příjmů. Sociální pracovník podporuje klienta při hledání stabilnějšího zaměstnání a připravuje s ním plán pro případ náhlého ukončení pracovního poměru.

Klienti s omezenou znalostí češtiny

Nízká znalost češtiny omezuje schopnost klienta porozumět nájemní smlouvě, výzvám k úhradě, komunikaci pronajímatele, úředním dokumentům nebo podmínkám zaměstnání. Jazyková bariéra může současně omezovat přístup ke stabilnějším pracovním pozicím.

Riziko ztráty bydlení proto nemusí vzniknout pouze nedostatkem financí, ale také neporozuměním povinnostem nebo pozdní reakcí na vznikající problém.

U rodin s malou znalostí jazyka je nezbytné, aby zejména v počátcích komunikovali s peer pracovníkem nebo tlumočníkem. Vhodné je vyhledání kurzů češtiny.

Klienti bez podpůrné sítě v České republice

Klienti bez rodiny, přátel nebo jiných blízkých osob v České republice nemají přirozenou síť, která by jim pomohla při výpadku příjmu, nemoci, péči o děti, stěhování nebo řešení krizových situací. Vyšší míra izolace může současně negativně ovlivňovat psychický stav.

Riziko ztráty bydlení je vyšší zejména proto, že i relativně malý problém může rychle přerůst v krizi. Klient například nemá osobu, která by mu krátkodobě pomohla s péčí o dítě, doprovodem k lékaři, porozuměním dopisu nebo praktickým řešením domácnosti.

Druhá šance

V projektu Housing First pro válečné uprchlíky z Ukrajiny je princip „druhé šance“ chápán jako pokračování podpory i v situaci, kdy klient v důsledku neplnění nájemních povinností o bydlení přijde. Ztráta nájmu sama o sobě není důvodem k ukončení spolupráce; naopak je podnětem



k podrobnému zmapování příčin, které k ní vedly, a k nastavení kroků směřujících k opětovnému získání a následnému udržení standardního bydlení. U uprchlíků je přitom nutné zohlednit specifické okolnosti, jako jsou nestabilní zaměstnání, jazyková bariéra, omezená orientace v českém systému, válečné trauma, změny rodinné situace či absence podpůrné sítě. Druhá šance nemusí znamenat okamžité přestěhování do dalšího bytu; může zahrnovat dočasné ubytování, řešení dluhů, stabilizaci příjmů, práci s příčinami předchozí ztráty bydlení a společnou přípravu podmínek pro návrat do standardního nájemního bydlení. Klíčové je posuzovat každou situaci individuálně a ověřit také motivaci klienta, jeho porozumění vzniklé situaci a připravenost podílet se na prevenci jejího opakování.

V případě některých domácností se stává, že všichni členové, nebo někdo z domácnosti odjede zpět do své země a neplní závazky sjednané v nájemní smlouvě. V této situaci je potřeba klienty chápat (ve své zemi mají historii, všechny své rodinné vazby a někdy potřebují naši zemi rychleji opustit), ale vždy je potřeba zůstat s nimi v kontaktu pro řádné ukončení nájemní smlouvy, možnost předání vyúčtování a případné hledání dalšího bydlení v případě, že se budou potřebovat vrátit.



Kazuistiky

Na závěr metodiky přikládáme čtyři kazuistiky klientů, které jsme díky projektu zabydleli.

Kazuistika mladé rodiny s malými dětmi

Klient pochází z oblasti Ukrajiny přímo zasažené válečným konfliktem. V místě jeho bydliště docházelo k opakovanému ostřelování a po přiblížení fronty se rozhodl společně se svou tehdy sedmnáctiletou partnerkou a ročním synem odejít do České republiky. V důsledku bojů zemřeli někteří členové jeho širší rodiny. K odchodu se později připojili také jeho rodiče, jejichž bytový dům byl zasažen při raketovém útoku. Rodina opustila Ukrajinu pouze s omezenými finančními prostředky a několika osobními věcmi.

Po příchodu do České republiky se klient potýkal s jazykovou bariérou, neznalostí českého prostředí a absencí podpůrné sítě. Vzhledem k nízkému věku partnerky a péči o malé dítě přebíral významnou část odpovědnosti za praktické i finanční zajištění domácnosti. Krátce po příchodu partnerka znovu otěhotněla. Klient pracoval zejména příležitostně na stavbách, často prostřednictvím pracovních agentur nebo bez standardního pracovního smluvního vztahu. Jeho příjem byl nízký a nepravidelný a pokrýval především náklady na ubytovnu a základní potřeby rodiny.

Rodina se kvůli pracovním možnostem klienta opakovaně stěhovala mezi různými městy a bydlela výhradně na ubytovnách. Partnerka se v tomto prostředí necítila bezpečně a podle sdělení rodiny se setkávala s nevhodnými poznámkami některých dalších ubytovaných osob. Omezovala proto pohyb mimo pokoj a naléhala na nalezení samostatného bytu. Klient se současně snažil pomáhat svým rodičům při zajišťování bydlení a zaměstnání. Kombinace finanční nejistoty, častého stěhování, odpovědnosti za několik členů rodiny a zpráv o pokračujícím konfliktu se nepříznivě projevovala na jeho psychickém stavu. Popisoval úzkosti, pocity osamělosti a obavy, zda dokáže rodině zajistit odpovídající podmínky.

Do kontaktu s programem Housing First se klient dostal prostřednictvím pracovníka z ukrajinské komunity. V počáteční fázi spolupráce byl zdrženlivý a k nabízené pomoci přistupoval s nedůvěrou. Vytvoření pracovního vztahu proto vyžadovalo pravidelný kontakt, srozumitelné vysvětlování jednotlivých kroků a zapojení ukrajinsky mluvícího pracovníka, který zajišťoval tlumočení a podporoval komunikaci se sociálním pracovníkem. První část spolupráce se zaměřila na vyřízení pobytových náležitostí a podporu při hledání vhodnějšího zaměstnání. Konkrétní pomoc s těmito záležitostmi postupně posílila důvěru klienta a umožnila otevřít další témata související s bydlením, rodinnou situací a psychickou zátěží.

Klient během spolupráce uvedl, že nebyl zvyklý obracet se na instituce s žádostí o pomoc a bezplatně poskytovanou podporu zpočátku obtížně přijímal. Pracovníci proto průběžně vysvětlovali účel programu, rozsah podpory i roli jednotlivých členů týmu. Klient byl zapojován do rozhodování a jednotlivé kroky byly plánovány s ohledem na potřeby celé domácnosti. Následně se pro rodinu podařilo zajistit byt o dispozici 3+1 v běžné zástavbě, s nájemným



odpovídajícím místním podmínkám. Po prohlídce a odsouhlasení bytu rodinou byla uzavřena nájemní smlouva a domácnost se přestěhovala z ubytovny do samostatného bydlení.

Počáteční období nájmu komplikoval odmítavý postoj domovníka vůči ubytování ukrajinské rodiny. Domovník se snažil ovlivnit vlastníka, aby rodině byt nepronajal, a obdobná situace se opakovala přibližně po šesti měsících. Pracovníci programu komunikovali s vlastníkem a dalšími zúčastněnými osobami, situaci průběžně vyhodnocovali a podporovali rodinu při ochraně jejího nájemního vztahu. Tlak se podařilo vyřešit bez ukončení nájmu a rodina mohla v bytě pokračovat v bydlení.

V dalším průběhu spolupráce se situace domácnosti postupně stabilizovala. Klient získal zaměstnání s pravidelnějším příjmem a rodině se narodil druhý syn. Domácnost si udržela samostatné bydlení a postupně zvýšila schopnost řešit běžné záležitosti spojené s nájmem, zaměstnáním a péčí o děti. Spolupráce přispěla ke stabilizaci rodinného prostředí, posílení důvěry klienta v dostupné služby a snížení rizik spojených s nejistým ubytováním a nepravidelnými příjmy.

Kazuistika rodiny s dítětem v paliativní péči

Rodina se obrátila na projekt v době, kdy žila na ubytovně a hledala dlouhodobé a stabilní bydlení. Hlavní prioritou bylo nalezení vhodného bytu v lokalitě, kde již navštěvovala školu starší dcera. Rodina měla jasnou představu o finančních možnostech i požadavcích na bydlení. V rámci spolupráce byla zmapována jejich situace, zjištěny potřeby rodiny a poskytnuta podpora při vyhledávání vhodných nabídek. Následně se podařilo zajistit prohlídku bytu, který rodině vyhovoval, a byla uzavřena nájemní smlouva. Rodina získala klíče od bytu a po přestěhování byla podpořena při zajištění prvních plateb souvisejících s bydlením.

Po nastěhování probíhala pravidelná podpora zaměřená na stabilizaci bydlení. Rodina byla vedena k samostatnému hospodaření a řádnému plnění povinností spojených s nájmem. V průběhu spolupráce byly opakovaně kontrolovány platby za bydlení a energie, přičemž nebyly zjištěny žádné dluhy ani jiné komplikace. Rodina udržovala byt v dobrém stavu, měla korektní vztahy se sousedy a postupně se v novém prostředí úspěšně zabydlela.

Současně byla rodině poskytována podpora při orientaci v systému sociální pomoci. Klientka byla informována o možnostech čerpání finanční podpory a byla vedena při komunikaci s institucemi. Díky aktivní spolupráci se podařilo zajistit finanční pomoc na úhradu nákladů spojených s bydlením, což přispělo ke zvýšení ekonomické stability celé domácnosti. Rodina rovněž opakovaně využívala humanitární pomoc ve formě potravin, hygienických potřeb, léků a dalších nezbytných věcí.



Významnou oblastí spolupráce představovala situace nezletilého syna, který trpí závažným zdravotním onemocněním a vyžaduje dlouhodobou intenzivní péči. Rodina čelí náročné životní situaci spojené s jeho zdravotním stavem, kdy je syn v péči paliativního týmu. V průběhu spolupráce byla klientce poskytována podpora při komunikaci se zdravotnickými zařízeními, při objednávání k lékařům i během samotných vyšetření, kdy bylo zajištěno tlumočení. Rodina byla informována o možnostech sociálních dávek a příspěvků souvisejících se zdravotním stavem dítěte. Současně byla podporována při zajišťování kompenzačních a zdravotních pomůcek. Díky spolupráci se zdravotní pojišťovnou a dalšími organizacemi se podařilo získat finanční prostředky na pořízení potřebných pomůcek, které přispěly ke zkvalitnění péče o syna a usnadnily každodenní fungování rodiny.

Péče o nemocného syna představuje pro klientku značnou psychickou i fyzickou zátěž. V průběhu spolupráce opakovaně sdílela únavu a vyčerpání související s nepřetržitou péčí. Byla proto informována o možnostech psychologické podpory a odlehčovacích služeb. Zároveň byly průběžně monitorovány potřeby rodiny a hledány dostupné zdroje pomoci, které by mohly přispět ke zlepšení její situace.

Pozornost byla věnována také starší dceři. Dívka dlouhodobě dosahovala velmi dobrých studijních výsledků a školní docházku plnila bez problémů. V určitém období se však objevily obtíže v oblasti navazování vztahů se spolužáky, což negativně ovlivňovalo její prožívání. Rodině byla doporučena možnost zapojení do volnočasových aktivit mimo školní prostředí s cílem podpořit sociální kontakty a rozvoj vrstevnických vztahů.

Během spolupráce byla podporována také integrace rodičů a jejich samostatnost. Klientka projevila zájem o získání řidičského oprávnění, které by jí usnadnilo každodenní fungování a dopravu syna na potřebná vyšetření a terapie. Byla jí poskytnuta pomoc při vyhledání vhodné autoškoly a zajištění kurzu. Přestože se během studia setkala s několika neúspěchy u zkoušek, ve svém úsilí pokračovala a řidičské oprávnění následně získala. Pozitivní motivace klientky vedla později také jejího manžela k absolvování autoškoly.

V závěrečné fázi spolupráce byla situace rodiny dlouhodobě stabilizovaná. Rodina si udržela bydlení, pravidelně hradila všechny závazky a nevykazovala známky zadlužení. Rodiče aktivně pečovali o děti a dokázali využívat dostupné zdroje podpory. Přestože zdravotní stav syna nadále vyžadoval zvýšenou péči a pravidelný kontakt se zdravotnickými službami, rodina se s touto situací naučila lépe pracovat a je schopna samostatně řešit většinu běžných záležitostí. Spolupráce vedla k posílení kompetencí klientky, zvýšení stability rodinného prostředí a zlepšení celkové sociální situace domácnosti.



Kazuistika rodiny s matkou závislou na alkoholu

Rodina vstoupila do spolupráce v období výrazné sociální a rodinné krize. Společně s nezletilými dětmi žila na ubytovně, kde celá pětičlenná rodina obývala jeden pokoj o rozloze přibližně 20 m². Takové podmínky neposkytovaly dostatečné soukromí ani vhodné zázemí pro zdravý vývoj dětí, školní přípravu a běžné fungování rodiny. Dlouhodobé setrvávání v těchto podmínkách představovalo významné riziko pro stabilitu rodiny i celkovou kvalitu života jejích členů.

Současně rodina čelila závažným problémům v rodinných vztazích. Matka se potýkala se závislostí na alkoholu, z toho důvodu, v rodině docházelo k opakovaným konfliktům a závažnému selhávání rodičovských kompetencí ze strany matky. Děti byly vystavovány nevhodnému zacházení, včetně projevů násilného chování, opakovaného vykazování z domácnosti a zanedbávání základních potřeb. V době nepřítomnosti otce, který zajišťoval obživu rodiny, nebyla dětem opakovaně poskytována odpovídající péče ani pravidelná strava. V důsledku čehož otec postupně převzal hlavní odpovědnost za jejich každodenní péči a výchovu. Jeho prioritou bylo zajistit dětem bezpečné a stabilní prostředí, odpovídající bytové podmínky a ochranu jejich zájmů.

Z těchto důvodů bylo jedním z prvních cílů spolupráce nalezení vhodného bydlení pro rodinu a současně řešení dlouhodobě neudržitelné rodinné situace. V rámci úvodních setkání byla zmapována situace rodiny, její potřeby, finanční možnosti i dostupné zdroje podpory. Následně byla zahájena intenzivní práce zaměřená na stabilizaci bytové situace, podporu rodičovských kompetencí a ochranu nezletilých dětí.

Po vyhodnocení potřeb rodiny byla zahájena podpora při hledání vhodného nájemního bydlení. Rodina byla seznámena s fungováním trhu s bydlením, možnostmi vyhledávání nabídek i jednotlivými kroky vedoucími k uzavření nájemní smlouvy. Probíhala komunikace s realitními kancelářemi a pronajímateli, organizovaly se prohlídky bytů a byla poskytována podpora při kontrole smluvní dokumentace. Společným úsilím se podařilo zajistit prostorný byt odpovídající potřebám rodiny. Následně byla rodině poskytnuta podpora při podpisu nájemní smlouvy, převzetí bytu a orientaci v povinnostech spojených s bydlením.

Přestěhování do nového bydlení, kam se přestěhoval pouze otec a děti, představovalo zásadní krok ke stabilizaci celé rodiny. Děti získaly vlastní prostor, vhodné podmínky pro školní přípravu i každodenní fungování. Rodina se v novém prostředí rychle zabydlela a postupně začala vytvářet stabilní domácí zázemí. V průběhu spolupráce byly pravidelně monitorovány platby za bydlení, hospodaření domácnosti a celkový stav bytu. Rodina své závazky plnila řádně, nevznikaly dluhy ani jiné závažné komplikace. I v situacích, kdy se objevily neočekávané výdaje spojené s provozem domácnosti, dokázala rodina za podpory služby situaci zvládnout a udržet si stabilní bydlení.

Jedním z nejvýznamnějších témat spolupráce byla ochrana nezletilých dětí a řešení rodičovské odpovědnosti. Vzhledem k problémům souvisejícím se závislostí matky a jejím dlouhodobě



omezenému zapojení do péče o děti bylo nezbytné řešit situaci také po právní stránce. Otec potřeboval podporu při orientaci v systému sociálně-právní ochrany dětí, při komunikaci s institucemi a při řešení dalších kroků směřujících k zajištění bezpečného a stabilního prostředí pro děti.

V rámci spolupráce probíhala intenzivní komunikace s orgánem sociálně-právní ochrany dětí a dalšími institucemi zapojenými do řešení situace rodiny. Součástí podpory byly opakované konzultace rodinné situace, pomoc při orientaci v jednotlivých krocích řízení, příprava na jednání a doprovody spojené s vyřizováním záležitostí týkajících se dětí. Významnou část spolupráce představovala dlouhodobá podpora otce během soudního řízení o změně výchovy a péče o děti. Součástí byla také asistence a tlumočení během soudních jednání. Jednalo se o časově i emocionálně náročný proces, který vyžadoval součinnost více institucí a dlouhodobou podporu rodiny.

V období probíhajícího řízení byla situace komplikována také tím, že matka nebyla s rodinou v pravidelném kontaktu a její aktuální pobyt nebyl vždy znám. Postupem času však začala znovu navazovat kontakt s dětmi a projevoval zájem o rodinu. Výsledkem soudního řízení bylo svěřením dětí do péče otce a stanovení vyživovací povinnosti matky. Rozhodnutí soudu přineslo rodině větší stabilitu, jistotu a právní ukotvení situace, která již dlouhodobě odpovídala skutečnému fungování domácnosti.

Současně docházelo k postupným pozitivním změnám na straně matky. Ta začala aktivně řešit svou závislost na alkoholu, vyhledala odbornou pomoc a zahájila léčbu. Postupně obnovovala kontakt s dětmi a snažila se napravovat narušené vztahy v rodině. Otec i děti tyto změny vnímali pozitivně a postupně docházelo ke zlepšování vzájemné komunikace. Matka si našla zaměstnání, pokračovala v léčbě a po stabilizaci své situace se mohla vrátit zpět do rodinného prostředí. Návrat matky představoval významný milník v procesu obnovy rodinných vztahů a celkové stabilizace rodiny.

Pozornost byla věnována také dětem a jejich integraci do nového prostředí. Děti pravidelně navštěvovaly školu, zapojovaly se do volnočasových aktivit a postupně si vytvářely nové sociální vazby. U mladších dětí byl patrný výrazný pokrok v osvojování českého jazyka i v celkové adaptaci na život v České republice. Rodina aktivně podporovala vzdělávání dětí a vytvářela podmínky pro jejich zdravý vývoj. V případě staršího syna byla řešena otázka dalšího studijního a profesního směřování, přičemž rodina měla k dispozici potřebné informace pro zodpovědné rozhodování.

Součástí spolupráce byla také pomoc při řešení běžných administrativních a integračních záležitostí. Rodina využívala podporu při vyřizování pobytových záležitostí, komunikaci s úřady, zdravotnickými zařízeními a dalšími institucemi. Byla poskytována pomoc při registracích termínů, podávání žádostí, orientaci v českém systému a při vyřizování záležitostí souvisejících s pobytem v České republice. Rodina byla rovněž informována o možnostech sociální podpory a v případě potřeby využívala humanitární pomoc.



Součástí podpory bylo rovněž poskytnutí informací a asistence při vyřizování živnostenského oprávnění, díky čemuž mohli svou pracovní činnost vykonávat legálně a samostatně. Po návratu do rodiny si zaměstnání udržela také matka a aktivně se podílela na chodu domácnosti. Starší děti postupně přebíraly odpovědnost za vlastní život, přičemž jeden ze synů založil vlastní domácnost a připravoval se na uzavření manželství.

V současné době je situace rodiny stabilizovaná. Rodina dlouhodobě udržuje bydlení, řádně plní své finanční závazky a dokáže samostatně řešit většinu běžných životních situací. Rodiče jsou ekonomicky aktivní, děti prospívají ve škole a rodina funguje ve stabilnějším a bezpečnějším prostředí než v době zahájení spolupráce. Spolupráce přispěla k zajištění důstojného bydlení, ochraně zájmů nezletilých dětí, právnímu ukotvení péče, obnově rodinných vztahů, posílení rodičovských kompetencí a zvýšení samostatnosti celé rodiny. Rodina je v současnosti schopna využívat dostupné zdroje podpory a většinu běžných životních situací řeší samostatně.

Kazuistika klientky žijící samostatně v nájemním bydlení

Klientka vstoupila do spolupráce v době, kdy její bytová situace nebyla stabilní a dlouhodobě neodpovídala jejím potřebám. V době zahájení spolupráce žila v podnájmu společně s několika dalšími ukrajinskými ženami, přičemž sdílené bydlení neposkytovalo dostatek soukromí ani klidné zázemí pro běžný život. Současně se setkávala s nevhodným a diskriminačním jednáním ze strany správce objektu, což negativně ovlivňovalo její pocit bezpečí a spokojenosti v místě bydliště. Klientka proto projevila zájem o nalezení samostatného nájemního bydlení, které by jí poskytlo větší stabilitu a důstojnější podmínky k životu.

V rámci spolupráce byla zmapována její bytová situace, finanční možnosti a požadavky na budoucí bydlení. Následně probíhala podpora při vyhledávání vhodných bytů, komunikaci s realitními kancelářemi a pronajímateli, organizaci prohlídek a orientaci v nájemních vztazích. Součástí podpory byla také kontrola smluvní dokumentace a asistence při uzavření nájemní smlouvy. Společným úsilím se podařilo zajistit samostatné nájemní bydlení, které odpovídalo potřebám klientky. Přestěhování do nového bytu představovalo významný krok směrem k její samostatnosti a stabilizaci životní situace.

Po nastěhování byla klientce poskytována průběžná podpora v oblasti udržení bydlení. Pravidelně probíhaly kontroly plateb a stavu domácnosti. Klientka o byt pečovala velmi zodpovědně, domácnost byla dlouhodobě udržovaná a čistá, platby za nájem a služby byly hrazeny řádně a včas. Pozitivně se rozvíjely také sousedské vztahy. V průběhu bydlení se objevila pouze dílčí komplikace související s nadměrným hlukem od sousedů, která byla za podpory služby řešena komunikací s vlastníkem objektu, a podařilo se ji úspěšně vyřešit.

Významnou oblastí spolupráce představovala podpora při integraci klientky do běžného života v České republice. Klientka využívala pomoc při orientaci v českém administrativním systému, komunikaci s úřady a vyřizování různých praktických záležitostí. Byla jí poskytována asistence například při řešení parkovacího oprávnění, komunikaci s magistrátem, vyřizování dokumentů



souvisejících s vozidlem, pobytovými záležitostmi a registracemi termínů na úřadech. Součástí podpory bylo rovněž poskytování informací o podmínkách prodloužení dočasné ochrany a možnostech budoucího pobytového statusu v České republice.

Důležitým tématem spolupráce byl také partnerský život klientky a příprava na uzavření manželství. V průběhu spolupráce klientka navázala stabilní partnerský vztah, který postupně směřoval k uzavření sňatku. Služba poskytovala dlouhodobou podporu při orientaci v administrativních požadavcích souvisejících se sňatkem cizinců v České republice. Klientce byly poskytovány informace o potřebných dokladech, překladech, ověřování dokumentů a jednotlivých krocích celého procesu. Součástí podpory byly doprovody na matriku, k notáři a na další instituce, kde bylo potřeba vyřizovat dokumenty nezbytné pro uzavření manželství.

Proces nebyl bez komplikací. Původně plánovaný termín svatby musel být z administrativních důvodů zrušen, přestože byla připravena celá oslava. Tato situace byla pro klientku i jejího partnera velmi náročná a stresující. Za podpory služby se však podařilo situaci vyřešit, zajistit nový termín a následně úspěšně uzavřít manželství. Tato životní událost představovala pro klientku významný osobní milník a přispěla k její větší stabilitě a pocitu jistoty do budoucna.

Vedle bytové a administrativní oblasti byla významnou součástí spolupráce také podpora v oblasti zaměstnání a pracovního uplatnění. Klientka se opakovaně obracela na službu s dotazy týkajícími se pracovních smluv, změny zaměstnání, pracovněprávních vztahů, nemocenské nebo daňových povinností. Byla jí poskytována pomoc při orientaci v pracovních dokumentech a podpora při rozhodování o dalším profesním směřování. V průběhu spolupráce klientka zvažovala změnu zaměstnání, řešila pracovní přetížení a hledala možnosti dalšího profesního rozvoje, včetně rekvalifikačních kurzů.

Postupně se stále výrazněji objevovala také zdravotní oblast. Klientka dlouhodobě trpěla opakovanými bolestmi hlavy a neurologickými obtížemi. V rámci spolupráce byla podporována při objednávání k odborným lékařům, absolvovala opakovaná neurologická vyšetření a další specializované kontroly. Byla jí diagnostikována chronická migréna a postupně podstoupila řadu dalších odborných vyšetření. Součástí podpory byly doprovody s tlumočením k lékařům, pomoc při orientaci v doporučené léčbě a zprostředkování komunikace se zdravotnickými zařízeními.

Kromě neurologických obtíží klientka řešila také další zdravotní komplikace. Během spolupráce utrpěla pracovní úraz s následným lehkým otřesem mozku, byla v pracovní neschopnosti a potřebovala podporu při komunikaci s lékaři i zaměstnavatelem. V dalších obdobích řešila gynekologické obtíže, opakované fyzické vyčerpání, problémy s krevním tlakem, tachykardií a další zdravotní potíže, které měly významný dopad na její každodenní fungování.

Se zhoršováním zdravotního stavu se začala výrazněji projevovat také psychická zátěž. Klientka opakovaně popisovala dlouhodobý stres, vyčerpání, osamělost a pocit životní nespokojenosti. Náročná pracovní situace, zdravotní obtíže, odloučení od manžela během jeho dlouhodobých



pracovních cest i obavy o zdravotní stav blízkých osob vedly ke zvýšené psychické zátěži. V některých obdobích se objevovaly úzkosti, psychosomatické projevy a pocity bezmoci. Klientce byly opakovaně nabízeny kontakty na psychologickou podporu, komunitní aktivity a další možnosti péče o duševní zdraví. Postupně začala využívat doporučené formy podpory, zaměřila se více na odpočinek, regeneraci a vlastní zdraví.

Významnou oporou se pro klientku stal její manžel, se kterým postupně vytvářela stabilní rodinné zázemí. Přestože jeho pracovní povolání vyžadovalo dlouhodobé pobyty mimo Českou republiku, vztah představoval důležitý stabilizační prvek v jejím životě. Klientka otevřeně sdílela své starosti, obavy i plány do budoucna a postupně se učila lépe pracovat se stresem a pečovat o své psychické i fyzické zdraví.

V současné době je situace klientky stabilizovaná. Dlouhodobě si udržuje samostatné bydlení, řádně plní své finanční závazky a dokáže se orientovat v běžných administrativních záležitostech. Má stabilní partnerské zázemí, aktivně řeší svůj zdravotní stav a využívá dostupné zdroje podpory. Spolupráce přispěla k získání a udržení důstojného bydlení, posílení samostatnosti klientky, úspěšnému zvládnutí procesu uzavření manželství, lepší orientaci v českém systému a zvýšení její schopnosti řešit náročné životní situace vlastními silami.