



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Metodický sešit č. 3

Sousedské vztahy a práce se stížnostmi

Obsah

Úvod	3
Dříve než začneme	4
Prevence sousedských stížností	5
Párování klienta a bytu	5
Proces zabydlování a práce s prvním dojmem v bydlení	7
Postup práce se stížnostmi	10
Nejčastější zdroje stížností v bydlení	10
Řešení stížností v bydlení	12
Příloha	15
Příloha č. 1 - Vzor písemné výtky	15
Příloha č. Představy zájemce o bydlení	16

Úvod

Sousedské vztahy jsou důležitou součástí každodenního života a mohou významně ovlivnit kvalitu bydlení a celkovou pohodu klienta. Bohužel, ne vždy jsou tyto vztahy harmonické a bezproblémové. Konflikty mezi sousedy mohou vznikat z různých důvodů, jako jsou hluk, nedodržování nočního klidu, nepořádek, zejména ve společných prostorech, kouření na balkónech, domácí zvířata nebo jen neohlášené stavební úpravy v bytě.

Navázání dobrých sousedských vztahů, prevence vzniku stížností a případná rychlá reakce na stížnost je stěžejní pro udržení si bydlení. Je potřeba mít na paměti, přestěhování a zabydlení se v novém bytě je pro klienty zásadní a velmi náročnou životní změnu. Čím déle klient žil v substandardních podmínkách (na ubytovně, v azylovém domě či přímo na ulici), tím náročnější tato změna pro něj může být a proces adaptace může trvat déle.

Sousedské stížnosti jsou nepříjemnou, ale velmi častou součástí sousedského soužití. Zejména v bytových domech, kde žijí lidé různého věku, povah, potřeb, může vznikat mnoho třecích ploch. Právě prevence či včasný zásah může snížit napětí a předejít tak situacím, které jsou nepříjemné pro všechny dotčené strany, ať již nájemníka, sousedy či majitele.

Abychom mohli tyto konflikty efektivně řešit a předcházet jim, je důležité mít k dispozici jasnou a strukturovanou metodiku pro podávání a řešení sousedských stížností.

V rámci této příručky se zaměříme na budování dobrých sousedských vztahů, prevenci vzniku sousedských sporů, nejčastější problémy či stížnosti, se kterými se v praxi můžeme setkat a jejich řešení. Je potřeba mít na paměti, že každé sousedství je individuální a neexistuje univerzálně platný postup jak situaci řešit či vyřešit. V rámci této příručky proto nastíníme obecný přehled toho, s čím se můžeme v praxi setkat, na co je dobré nezapomenout a jak nad tímto tématem můžeme přemýšlet.

Dříve než začneme

Dříve než začneme mluvit o sousedských vztazích, zkuste se na chvíli zamyslet a odpovědět si na následující otázky.

Vadí mi, když

- | | | |
|--|------------------------------|-----------------------------|
| • Sousedé na balkóně grilují | ☐ ANO | ☐ NE |
| • Soused poslouchá hlasitou hudbu | ☐ ANO | ☐ NE |
| • Děti se před domem hrají a hlasitě se smějí | ☐ ANO | ☐ NE |
| • U sousedů pláče miminko | ☐ ANO | ☐ NE |
| • Soused přes víkend seká zahradu nebo pracuje s cirkulárkou | ☐ ANO | ☐ NE |
| • Sousedé pravidelně sedí před domem a hlasitě se baví | ☐ ANO | ☐ NE |
| • Dým z grilování vám jde na zahradu | ☐ ANO | ☐ NE |
| • Vaši sousedé umístili kameru před vstupem na svůj pozemek | ☐ ANO | ☐ NE |
| • Soused pořádá rodinnou oslavu | ☐ ANO | ☐ NE |
| • Váš soused má časté návštěvy | ☐ ANO | ☐ NE |
| • Soused uklízí (pere či vysává) i v době nočního klidu | ☐ ANO | ☐ NE |
| • Soused nechává pytel s odpady přede dveřmi, než je odnese | ☐ ANO | ☐ NE |
| • Soused vaří pozdě v noci, zápach mi jde do bytu | ☐ ANO | ☐ NE |
| • Soused kouří na balkóně nebo v okně | ☐ ANO | ☐ NE |
| • Sousedovic pes štěká | ☐ ANO | ☐ NE |
| • Sousedé se často hádají | ☐ ANO | ☐ NE |

A teď si zkuste své odpovědi porovnat se svým kolegou, známým, jak jste na tom? Pokud mluvíme o sousedském soužití, dobrých vztazích a vzájemné toleranci, je zároveň potřeba mít na paměti, že každý jsme jiný a každý vnímáme rušení různě. Co je pro jednoho v pořádku, nemusí být pro druhého. Někomu může vadit štěkání psa, jinému zase pláč dítěte, třetímu zase kouření na balkóně atd. A tak rozdílní jako my jsou sousedé našich klientů.

Prevence sousedských stížností

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:

1. Velikost a dispozice bytu – v nabídce můžeme najít byt 1kk, 1+1, 2kk, 2+1, 3kk, 3+1, 4kk, 4+1
2. Umístění bytu v bytovém domě
3. Technický stav bytu
4. Velikost a složení obyvatel bytového domu
5. Umístění bytového domu v rámci lokality
6. Preference a očekávání vlastníka

Jak můžeme informace o bytu získat?

1. Vstupní rozhovor s vlastníkem bytu (jeho zástupcem – RK, správa nemovitostí)
2. Prohlídka bytu
3. Zjištění 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“ (viz. Příloha), 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?

1. Mapovací dotazník + dotazník představ o bytě
2. Neformální rozhovor s klientem – zde se ptáme zejména na životní styl klienta, jeho zvyky, hodnoty, rodinné rituály
3. Depistáž 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.

Několik příkladů dobré praxe

V rámci projektu HF jsme dostali nabídku k obsazení bytu 2+1 v malém vchodě ve 4.NP ve velmi klidné lokalitě města. Už při první prohlídce nám zástupce RK říkal, že se jedná o velmi malý vchod, ve kterém dosud nemají žádný pronajatý byt. Je zde pouze devět bytů a ve všech bydlí jejich vlastníci. Jaké můžeme z tohoto úvodu výtěžit informace?

Jedná se o malý velmi uzavřených vchod, ve kterém budou velmi těžce přijímat změny a budou citliví na nového souseda. Na druhé straně je byt technicky vyhovující, nájemní podmínky jsou odpovídající lokalitě a vlastníci je otevření vůči našemu projektu. Byt je ve vyšším patře bez výtahu, tj. není vhodný pro velkou rodinu s dětmi (prevence hluku ve společných prostorech...)

Příklad špatného spárování bytu a klienta:

Ve chvíli obsazování bytu jsme měli velmi akutního klienta „na ulici“. Jednalo se o 28letého muže romského původu s bipolární poruchou a neprokázanou závislostí na návykových látkách. Muž nebyl omezen na svéprávnosti, měl velmi silný vztah s matkou, která bydlela v blízkosti nabízeného bytu a pečovala o něj (vařila mu, prala, poskytovala psychosociální podporu). Muži jsme chtěli pomoci a riskovali jeho nastěhování do bytu. Jeho výhodou v budování sousedských vztahů bylo to, že byl jednotlivec, byl velmi plachý a na sousedy první týden působil velmi klidným dojmem. Po měsíci bydlení ovšem přišly „sousedské stížnosti“ typu: Pan Roman opakovaně propouští vodu k sousedce pod ní (po opakovaných havarijních výjezdech jsme zjistili, že je byt zcela technicky v pořádku, ale náš klient se pod vlivem drogové závislosti rád sprchuje a polévá vodou celou koupelnu a chodbu, která následně opakovaně zatéká k sousedce. Pan Roman si v nočních hodinách pouští hlučnou hudbu – opět naše zjištění po bližším řešení situace (Klient pod vlivem závislosti v bytě v noci pouští hudbu a tančí...) Pan Roman hází po lidech z balkonu víčka od piva a nedopalky cigaret...

Problémy tohoto typu lze řešit zklidňováním obou stran, okamžitým výjezdem do bydliště klienta, domluvou, navázáním spolupráce s odborníky..., ale toto řešení je jen dočasné. Problém v tomto případě není v sousedském soužití, ale ve špatném spárování bytu a klienta. Pan Roman nebyl v době stěhování připraven na samostatný život a o to více ne, na samostatný život v bytě ve 4.NP v klidném sousedství a čtvrti, kde byl pod drobnohledem nových sousedů. Situace nebyla vhodná ani pro jednu stranu.

Řešení situace? Pana Romana jsme po vzájemné domluvě přestěhovali zpět k mamince, zajistili mu odbornou léčbu a hledáme mu nové řešení jeho životní situace ideálně zatím v režimovém zařízení, kde bude mít větší řád a jistotu.

Jak je z prvního příkladu patrné, ne vždy dojde ke správnému spárování bytu a nájemce. Roli zde hraje více faktorů, jako velikost domu, ve kterém patře se byt nachází, skladba obyvatel domu (zda zde žijí převážně mladé rodiny s dětmi, či naopak senioři), velikost rodiny budoucího nájemce, počet dětí, ale i zdravotní stav (např. lidé s onemocněním srdce, či sníženou pohyblivostí nemohou bydlet ve čtvrtém patře bez výtahu) aj. Byt a nájemce párujeme tak, aby se v něm nájemce cítil jako doma.

Příklad dobrého spárování bytu a klienta:

Do stejného bytu jsme obratem po dohodě o ukončení nájemního vztahu s panem Romanem vyhledali nové nájemce. Byt jsme neodmítli s argumentem, že jsou zde xenofobní sousedé, technické problémy, je neobsaditelný... Naopak jsme si přiznali naši chybu v nevhodném prvním spárování a byt nabídli dalším čekajícím klientům. Jednalo se o starší romský pár s vnučkou v pěstounské péči, na které nám dal kontakt

místní OSPOD. Zuzana a Jiří byt ihned přijali a byli šťastni, že mají své první stabilní bydlení po mnoha letech života na velkokapacitní ubytovně. Po předchozí zkušenosti s uzavřeným sousedstvím jsme je v průběhu stěhování představili sousedům. Pan Jiří je v invalidním důchodě, paní Zuzaně jsme našli práci v úklidu a dceři zajistili v místě bydliště školu. I přes drobné problémy, které je první rok v bydlení postihly (panu Jiřímu se zhoršil zdravotní stav a manželka o něj musí pečovat, jednou také protopili sousedku pod nimi, když se jim pokazila pračka, dcera má problémy ve škole, které ale aktuálně řešíme...) je toto spárování úspěšné.

Vlastníci v domě se zklidnili a nové sousedy přijali. Po roce bydlení je hodnotí jako velmi slušné, klidné, hodné lidi. Klienti jsou v bytě velmi spokojeni, a když k nim dojdeme na návštěvu, říkají svému bytu „u nás doma“...

Spárování klienta s vhodným bytem je klíčový faktor v prevenci sousedských stížností. Pokud se nájemce z jakéhokoli důvodu nebude v domě či bytě cítit pohodlně, nebude jej pokládat za svůj domov, zabydlení nikdy nebude úspěšné a po čase si nájemce bude hledat jiné bydlení.

Proces zabydlování a práce s prvním dojmem v bydlení

Druhým klíčovým faktorem v prevenci stížností 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). Již v této době je dobré být s klientem v kontaktu a připravovat ho na proces stěhování a zabydlování.

Co je po zabydlení důležité pro vybudování dobrého dojmu?

1. Převzetí bytu
2. Seznámení se sousedy
3. Stěhování
4. Seznámení se s domovním řádem a jeho respektování
5. Zjišťování informací o chodu domu
6. Hospodárné užívání bytu
7. Budování vztahu k bytu a domu

1. 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, bílou barvu na výmalbu 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.

2. 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 příp. jim řekl, že je nový souseď, který bude bydlet v bytě XY. Pokud má domácí zvířátko (zejména pejska), informoval je o tom. Ve společných prostorech je potřebné mít pejska na vodítku a s náhubkem, a pokud dojde ke znečištění společných prostor, ihned to uklidit. Je možné se sousedů po seznámení zeptat, jaké jsou v domě zvyklosti s úklidem (většina bytových domů má již dnes zajištěnou 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 mi, kdo klienta/nájemce představuje, je vhodnější se prezentovat jako správce bytu nebo zástupce vlastníka.

3. Stěhování

Stěhování je náročné pro každého z nás, zvláště pro klienta, který nemá dostatek nábytku, možnosti profesionální stěhovací společnosti a zkušeností z předchozího života. Se stěhováním je dobré klientovi pomáhat, příp. 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 společně prostory a ujistíme, že je opravdu uklidil. Stále ho motivujeme budováním drobného prvního dojmu.

4. 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:

1. 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.
2. 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 víkendu a svátcích

3. Neskladování nepořádku ve společných sklepech – téměř každý byt má přidělenou sklepní kóji k uskladňování osobních věcí a možnost využívání kočárkovny a kolovny 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 nebo ztráty kola v kolovně. 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 sklepech. Dále s ním projdeme jeho sklepní kóji a vysvětlíme způsob uložení věcí bez hromadění nepořádku.
4. 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
5. 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, zbytečně bychom u sousedů budili pozornost, že je v bytě někdo „nepřízpusobivý“

6. 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. Sousedé mohou být proti klientovi zaujatí a i jinak běžné chování, které by jindy přehlédli, mohou začít vnímat jako schválnosti.

7. Hospodárné užívání bytu

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

8. 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. Zvláště v situaci, kdy víme, že má klient nějaký sociální handicap (závislost, družnost, hromadění) je potřeba se se sousedy naučit vycházet a příp. jim i nabízet stavění vztahu na jiných hodnotách.

V HF projektu máme romského otce samoživitele Milana, který ví, že je jeho syn teenager občas „problémový“ (hlučný, kamarádský, občas posedává ve společných prostorech domu, občas si zde zapálí cigaretu...), ale pan Milan nabídl sousedům jako kompenzaci drobné opravy ve společných prostorech, pomáhá udržovat čisté sklepy nebo sekat trávu před domem. Sousedé si ho za toto nezištné chování váží a jsou ochotni občasné problémy v chování syna teenagera občas přehlížet, občas řešit s panem Milanem. A pan Milan trpělivě vysvětluje, že to tak nebylo vždy, syna znají, pokárá ho a on z tohoto chování „vyroste“

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

Postup práce se stížností

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

1. Door management
2. Patologické shromažďování
3. Rodinný životní styl
4. Domácí násilí
5. Závislosti
6. Konfliktní typ osobnosti
7. Další zdroje stížností

1. Door management

Nejčastějším zdrojem stížností sousedů je družnost klienta, patologické navštěvování a často nelegální přebývání dalších osob v bytě. Občas se v praxi setkáme s klientem, který nelegálně pronajímá část svého bytu dalším osobám, příp. je zve domů na koupání a s klienty, kteří ve svém bytě nechávají bydlet širší rodinu, protože nemá kde bydlet. Mimo výrazné narušení sousedských vztahů vede toto chování k nadužívání bytu a nadměrné spotřebě, tj. nebudeme-li ho regulovat, klient si bydlení nebude schopen pro „zadlužení“ dlouhodobě udržet.

2. Patologické shromažďování

Situace, kdy klient do bytu a dále do sklepních prostor nosí a shromažďuje velké množství nepotřebných věcí (spotřebiče, drobný nábytek, oblečení...), které často našel v komunálním odpadu a tím zvyšuje riziko přenosu parazitů do domu. Toto chování představuje i zvýšené riziko vzniku požárů a tím ohrožení života a zdraví ostatních nájemců.

3. Rodinný životní styl

Tento zdroj stížností je častý u početných rodin, které vychovávají tři a více dětí, jejich děti si domů zvou na návštěvu další děti, v bytě tím způsobují velký hluk. Dalším zdrojem je hluk způsobený hlučnou hudbou, příp. nevhodnými návyky rodiny (děti chodí pozdě spát, „hlídají se samy“ bez dohledu rodičů, děti nechodí do školy, předškolních zařízení). Je dobré už začátku nájemního vztahu navazovat s klientem téma denního režimu a péče o děti a motivovat ho využívání školních a volnočasových aktivit pro děti.

4. 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.

5. Závislosti

Všechny typy závislostí vedou často k narušení sousedského soužití, protože je klient nepředvídatelný (chvilí se sousedy jeho vztah funguje a následně ho naruší, tento model není při změně chování dlouhodobě udržitelný). Špatnou zkušenost máme bez další odborné práce zejména s drogovou závislostí, kdy jsou změny chování u osobnosti velmi výrazné. Se závislostmi se může pojit i jejich nelegální distribuce samotným závislým, což vede často k zvýšenému pohybu osob v domě, nepořádku, konfliktům a jiným patologickým jednáním.

6. 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....?

7. Další zdroje stížností

Stížnost může vyplynout i z drobnosti, 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 proškolení v oblasti mediace sporů a dokáže udržet obě strany ve slušné komunikaci.

Cílem společného setkání je hledání společného řešení problému, který nastal. Mediátor nikdy neprohlubuje spor a nestojí ani na jedné ze stran, ale hledá podobnosti, společný názorový průnik 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 schopen je klient 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 vzájemné 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 bytě 2+1 máme cca půl roku zabydlenou paní Petru, která má 6 dětí v pěstounské péči a chce je získat zpět do své péče. Klientka ve věku 26 let je romského původu, má osm sourozenců, aktuálně je bez příjmů, ale má motivaci svůj život změnit a získat své děti zpět do své péče. Ke klientce dochází její klíčový pracovník cca 3x měsíčně, pomáhá jí s hledáním pracovního poměru a svěřením dětí do péče. Byt má zatím minimálně zařízený, zdržuje se v něm střídavě, protože je ještě zvyklá na život ve své velké kmenové rodině.

Před měsícem jsme dostali informaci od vlastníka bytu, že je v domě na naší klientku velmi vážná stížnost na porušování nočního klidu, časté návštěvy mužů, arogantní chování k sousedům, kouření ve společných prostorech a bohužel podezření na provozování prostitutky. Stížnost jsme vyhodnotili jako velmi vážnou a primárně ohrožující bydlení, tj. hned jsme zkontaktovali vlastníka a uklidnili nejprve jeho, že vše vyřešíme a pokud bude stížnosti oprávněna a v bytě dochází k provozování prostituce, dojde k okamžitému ukončení nájemního vztahu. Vlastník nám předal telefon na předsedu vchodu, tj. druhý krok byl telefonicky uklidnit jeho. Předseda vchodu nás nasměřoval na tři sousedy, kteří si na naší klientku stěžují. Situaci jsme ihned řešili s klíčovým pracovníkem klientky a ten informoval ji, ale vše udržel ve fázi podpory. Následující den jsme domluvili setkání v bytě klientky s koordinátorem projektu a probrali s klientkou její pohled na stížnost.

Rozhovorem s paní Petrou bylo zjištěno, že má v prázdném pokoji jen kovovou postel, která vrže a sousedům se jeví jako rušení nočního klidu. Opakovaně ji navštěvují tři mladší bratři ve věku 16-23 let, kteří se sousedům jeví jako muži vyhledávající prostituci. Byt má zatím málo zařízený, což způsobuje přenos zvuků z bytu k sousedům, a protože je velmi plachá, sousedy nezdraví a vyhýbá se kontaktu s nimi. Paní Petru jsme připravili na nepříjemný rozhovor se sousedy, ale vyjádřili jsme ji plnou podporu, že ji chceme v bydlení udržet, jen se budeme muset se sousedy jít usmířit.

V následující fázi jsme s klientkou navštívili všechny tři sousedy, kteří stížnost podali. Sousedé si stěžovali na hluk v nočních hodinách, nezdravení a časté návštěvy mladých mužů, ale klientka byla schopna na všechny stížnosti s naší podporou adekvátně reagovat. Za své chování se omluvila a vysvětlila situaci s bratry, kteří nemají bydlení, proto se často zdržují u ní. Se sousedkou, která bydlí pod klientkou, jsme se dohodli na změně jejího chování a na společném setkání po cca dvou měsících. Sousedka i klientka byly s řešením sporu spokojeny.

Následně jsme paní Petru doprovodili do bytu a zpracovali s ní plán změn, na kterých bude během těchto dvou měsíců pracovat. Zda bude její bydlení dlouhodobě udržitelné, dokážeme vyhodnotit až s delším časovým odstupem, ale minimálně vždy hledáme cestu ke zmírnění aktuálních problémů, abychom obě strany motivovali situaci řešit.

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 bere v potaz. I on potřebuje vědět, jak bude dále postupováno a co může očekávat.

Do bytu 2+1, který byl dlouhodobě, více jak 6 měsíců neobydlen, jsme nastěhovali romský manželský pár s dítětem, kdy paní Anežka byla zaměstnaná, její manžel byl v invalidním důchodu a dítě chodilo na první stupeň základní školy. Již druhý den po nastěhování došla ze strany sousedky, která bydlela v bytě pod nimi, stížnost na vysoký hluk. Další den se výtahu domu objevilo hanlivé upozornění, cílené na naše nájemce. (I když v oznámení ve výtahu nebylo uvedeno jméno, byla zde naznačena etnická příslušnost nájemců, kdy naši klienti byli jedinou romskou rodinou v domě). Posléze se stížnosti ze strany sousedky opakovaly, v průměru jednou týdně si stěžovala, kdy stížnosti nabývaly až absurdní podoby (např. že paní naklepává řízky a to dělá hluk). Téměř každá stížnost obsahovala skrytě nebo zcela otevřeně rasový podtext, paní stěžovatelka rodinu zásadně oslovovala „To“ a to i v naší přítomnosti. Posléze začala posílat stížnosti na úřady. Situace se pro naše klienty stala zcela neúnosnou, v domě se necítili vítání, neměli z nového bytu radost a uvažovali o přestěhování.

Problém jsme několikrát se sousedkou řešili, vždy se situace na chvíli uklidnila, ale toto příměří nevydrželo dlouho. Situace stále gradovala, že jsme museli využít proti sousedce již razantnější postupy, kdy jsme jí sdělili, že její jednání může být vyhodnoceno jako přestupek, případně i trestný čin a pokud se budou stížnosti z její strany opakovat, budu nabývat rasového podtextu a budou evidentně neopodstatněné, podnikneme kroky právní cestou.

V současné době rodina v domě bydlí již tři roky, bez výraznějších problémů. Poslední stížnost sousedky přišla asi po roce, kdy se situace uklidnila, kdy si sousedka stěžovala na vytopení bytu. V tomto případě jsme stížnost vyhodnotili jako relevantní a podnikli patřičné kroky k jejímu vyřešení a nápravě.

Co z příběhu vyplývá? 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.

Příloha

Příloha č. 1 - Vzor písemné výtky

Upozornění č.1 na porušení povinností plynoucích z nájemního vztahu

Vážená paní

od jste nájemcem bytu č. na korespondenční adrese

Od začátku nájemního vztahu řádně hradíte nájem a pečujete o byt. Ovšem od začátku měsíce prosince se výrazně zvýšila návštěvnost ve Vašem bytě a byl zaznamenán pobyt osob, které zde nejsou přihlášeny na služby a s tím související zvýšený hluk.

Tímto Vás písemně upozorňujeme, že budete-li v tomto chování pokračovat a nelegálním pobytem nepřihlášených osob budete porušovat nájemní smlouvu, budete ještě 2x písemně napomenuta a následně budeme nuceni přistoupit k ukončení Vašeho nájemního vztahu.

V dne

Pronajímatel:

Převzala:

Příloha č. Představy zájemce o bydlení

Představy zájemce o bydlení

Jméno a příjmení:

Kontakt:

Datum vyplnění tohoto Požadavku:

	Přání účastníka
V jakém městě chce účastník/rodina bydlet + důvod	
Ve které části města chce účastník/rodina bydlet + důvod	
Jak velký má být byt? Kolik místností a kolik metrů čtverečních?	
Jak má být byt minimálně vybaven?	
Kolik korun může rodina zaplatit jako kauci? <i>Nutno zohlednit i poplatek bytovému družstvu v případě družstevních bytů či jiné poplatky (např. správní poplatek, poplatek RK atd.).</i>	
Kolik korun měsíčně je rodina schopna měsíčně platit za nájem a energie?	
Jaké má účastník/rodina požadavky na dostupnost školy, obchodu atd.?	

Potřebuje rodina či některý její člen speciální lékařskou péči? Pokud ano, tak jaký + požadavky na dostupnost lékaře	
Specifické požadavky na byt spojené se zdravotním stavem člena/členů rodiny (např. bezbariérovost atd.)	
Poznámky – cokoli dalšího důležitého	

Podpis účastníka Programu: