



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Metodický sešit č. 4

Prevence ztráty bydlení

Obsah

Úvod	3
Klíčové faktory ovlivňující udržení bydlení	4
Klíčové faktory ovlivňující ztrátu bydlení	4
a) nedostatek financí:	4
b) neplnění finančních závazků vyplývajících z nájemní smlouvy	6
c) neplnění nefinančních závazků nájemní smlouvy	8
Práce se specifickými skupinami nájemců a specifickými situacemi	10
a) samoživitelé	10
b) lidé trpící osamělostí	12
c) osoby závislé na alkoholu a jiných drogách	14
d) osoby s psychiatrickou diagnózou	15
e) osoby se zdravotním postižením	17
Druhá šance	19
Jak pracovat s druhou šancí?	19

Úvod

Prevence ztráty bydlení je klíčovým prvkem, který nastiňuje základní principy a postupy, jež mají za cíl předcházet situacím, kdy jednotlivci či rodiny přicházejí o své domovy. V rámci této metodiky se zaměřujeme na identifikaci skupiny osob, které mohou být ohroženy ztrátou bydlení, rizikových faktorů či situací vedoucích k ztrátě bydlení, nabídku efektivních strategií a postupů založených na naší praxi pro jejich řešení. Důraz je kladen na včasnou intervenci a podporu osob.

Prevence ztráty bydlení je klíčovým prvkem snížení rizika ztráty bydlení z neplnění podmínek nájemní smlouvy. Ztráta bydlení má závažné dopady na život jednotlivce, rodiny, které zasahují do všech aspektů života jedince či rodiny, počínaje jejich bytovou situací, ekonomickou situací, vliv má však také na rodinný život, zaměstnání a celkovou zdravotní a psychickou pohodu. V neposlední řadě se také jedná o celospolečenský problém.

Prevence je výrazně efektivnější a levnější než následné řešení problémů. Jedním z klíčových aspektů prevence je včasná identifikace problémů a rychlá reakce.

Samotná metodika je rozdělená do několika kapitol. V první kapitole se zaměřujeme na identifikaci základních faktorů ovlivňujících bydlení a jak s nimi pracovat. Tato práce je využitelná pro téměř všechny skupiny nájemců. Následně se zaměřujeme na práci se specifickými nájemci, věnujeme se identifikaci skupin, které jsou ztrátou bydlení více ohroženy a jak s tímto pracovat, je však potřeba podotknout, že se nejedná o taxativní výčet, ale pouze o ilustrativní skupiny nájemců, či situace, se kterými jsme se v praxi setkávali nejčastěji. V neposlední řadě pozornost zaměříme na tzv. druhou šanci, tedy jak postupovat v případě, kdy nájemce o byt přišel a jak tuto situaci řešit.

Věříme, že tyto metodiky poskytnout základní náhled do situací, se kterými se můžeme v rámci realizace projektů/služeb zaměřených na hledání a udržení standardního bydlení setkat a poskytne nástroj pro to, jak tyto situace lze řešit tak, aby nedošlo ke ztrátě bydlení.

Metodika vznikla v rámci realizace projektu Posílení odbornosti a metodické podpory pracovníků poradenství zaměřeného na bydlení, reg. číslo Z170602000021. Projekt, včetně vzniku metodik by financován Ministerstvem pro místní rozvoj.

Tým Romodrom o.p.s.

Klíčové faktory ovlivňující udržení bydlení

- a) včasné hrazení nájmu - Pravidelné 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.
- b) dobré sousedské vztahy - 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))
- c) motivace nájemce - Motivace je hnací silou, která pohání lidi k dosažení jejich cílů. V kontextu bydlení je motivace klíčová pro zajištění, že nájemníci budou pravidelně platit nájem a udržovat své 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, a to nedostatek financí, neplnění finančních závazků vyplývajících z nájemní smlouvy, neplnění nefinančních závazků nájemní smlouvy, případně jejich vzájemná kombinace. Souhrnně je můžeme nazvat nedostatečnými kompetencemi k udržení si bydlení.

a) nedostatek financí:

O co jde?

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.

Z praxe víme, že náklady rodin na nezbytné výdaje domácnosti (mimo nájem) jsou velmi rozdílné – některé rodiny jsou schopny vyžít s pár korunami a necítí žádnou materiální deprivaci, jiné rodiny mají nároky na uspokojení materiálních potřeb položené výše. Obecně platí to, že musíte se členy rodiny komunikovat o tom, kde se nachází práh jejich materiální deprivace – tedy kde je hranice toho, kdy se ještě cítí v pohodě a kdy jsou z nedostatku financí (a nemožnosti si koupit cokoli nad plánovaný standard) nešťastní. Pokud budou dlouhodobě pociťovat finanční deprivaci, velmi se zvyšuje pravděpodobnost, že dříve nebo později pocitu deprivace podlehnou a koupí si něco mimo stanovený rozpočet – začne reálně hrozit, že nezaplatí nájem.

Co to může způsobit?

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),

nízký příjem pak může být způsoben například:

- nízkou mzdou – zejména u osob s nízkou kvalifikací, či sezónních pracovníků
- dlouhodobým setrváním v dávkovém systému
- ztrátou příjmu v důsledku ztráty zaměstnání
- poklesem příjmů z důvodu nemoci aj.
- ztrátou významného člena domácnosti (rozvod, úmrtí, nástup do VTOS).

Kdo je nejvíc ohrožen?

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

Co s tím?

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 (dávky, plat, důchody aj.)
- Pobírá rodina všechny dávky, na které má nárok?
- Chodí někdo z rodiny do práce? Pokud ne, může se zaměstnat?
- V případě samoživitelů – pobírá rodič výživné? Pokud ne, je požádáno? Má nárok na náhradní výživné?
- Má rodina nějakou podporu od okolí? Například širší rodina, která v případě náhlého výpadku rodině pomůže finančně?
- A jiné otázky, které Vás napadnou z vlastní praxe. Doplň:

.....

.....

.....

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 – časté praní malého množství prádla, vytápění bytu na maximum s otevřenými okny aj.
- A jiné otázky, které Vás napadnou z vlastní praxe. Doplň:

.....

.....

.....

b) neplnění finančních závazků vyplývajících z nájemní smlouvy

O co jde?

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 sociálních dávek, 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 nehrazení 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).

Co to může způsobit?

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
- vyřazení z úřadu práce
- ztráta nároku na sociální dávky
- obstavený účet v případě exekucí
- 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 pohřeb, svatbu, křtiny, ale i nutnost zakoupit nový spotřebič – pračku aj.)

Kdo je nejvíc ohrožen?

- 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

Co s tím?

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 naplánování 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 nenadále 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?
- A jiné otázky, které Vás napadnou z vlastní praxe. Doplň:

.....
.....
.....

c) neplnění nefinančních závazků nájemní smlouvy

O co jde?

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. Může se však jednat i o situace, kdy klient v bytě distribuuje nelegální látky či páchá jinou trestnou činnost, případně se dopustí trestné činnosti vůči majiteli.

Co to může způsobit?

Příčinných faktorů může být celá řada, od neúmyslných aktivit (např. oslava narozenin, která se protáhla) po úmyslné aktivity (neochota přizpůsobit se danému prostředí). Svou roli zde hrají kompetence k udržení bydlení. Je potřeba mít na paměti, že někteří naši klienti/nájemci nemusí mít žádnou, nebo minimální zkušenost s bydlením „ve standardním bytě“. Jedná se zejména o osoby, které mají minimální či vůbec žádnou zkušenost s bydlením ve standardním

bytě, zejména, jedná-li se o mladé lidi, kteří vyrůstali na ubytovnách, lidé, kteří se dlouhodobě zdržovali v nestandardní formě bydlení, jako zahradní domky, garáž, či přímo přespávali na ulici. Pro tuto skupinu nájemců je velmi obtížné zvyknout si na nová pravidla, v určitém slova smyslu klient/nájemce „ztrácí svobodu“. 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, kouří zde, jsou agresivní či sprostí vůči sousedům aj.). 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 (např. když malé dítě polije schody čajem).

Kdo je nejvíc ohrožen?

- Osoby bez zkušeností s bydlením v standardním bytě
- Osoby s dlouhodobou zkušeností s bydlením v nestandardních podmínkách – na ulici, ubytovně aj.
- Osoby s malými nebo adolescentními dětmi, které jsou přirozeně hlučnější
- Osoby závislé na návykových látkách
- Osoby s psychickými obtížemi
- Osoby jiné národnosti či etnicity (nejedná se pouze o Romské nájemce, ale např. o cizince, v současné době zejména Ukrajinského původu)

Co s tím?

Pokud přichází na nájemce ze strany sousedů, předsedy domu, bytové družstva či SVJ je nezbytné, aby se tato stížnost 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. Více je popsáno v samostatné metodice – Sousedské vztahy a práce se stížnostmi

Sedmičlenná rodina, otec, matka a pět dětí bydleli v nestandardním bydlení, měli pro sebe pronajatý jeden pokoj. Následně se s naší pomocí přestěhovali do bytu 3+1. Otec pracoval, matka byla v domácnosti, plánovala najít si zaměstnání poté, co nejmladší dítě nastoupí do školky. Rodina pobírala jak plat, tak sociální dávky. Veškerou agendu spojenou s dávkami vyřizovala matka. Bohužel, matka asi rok po přestěhování onemocněla rakovinou, nebyla schopna plně se starat o domácnost, vyřizovat na úřadech. Zažádala o příspěvek nadaci Dobrý anděl, příspěvek na péči, a o invalidní důchod. Vzhledem k tomu, že pocházela ze Slovenska, vyřízení důchodu se protáhlo. Postupem času se její stav zhoršil natolik, že otec opustil zaměstnání, aby se staral o domácnost, manželku i děti. Tím došlo k výraznému poklesu příjmu. Rodina se dostala do prodlení s platbou za nájem, což se řešilo splátkovým kalendářem. Vzhledem k nemoci a velkým bolestem, hledala paní Ema úlevu tím, že si několikrát denně napouštěla plnou vanu vody, ve které relaxovala, což mělo však za následek nedoplatek na službách ve výši 30 000 Kč. Po její úmrtí se rodina dostala do značných finančních problémů, otec nebyl zvyklý vyřizovat na úřadech, neměl s tím zkušenosti, ale i přes podporu klíčového pracovníka dodával veškerá potvrzení na úřady pozdě, nebo na to zapomněl. Rodina se dostala do značných dluhů na nájmu, službách i energiích, kdy celková výše dluhů dosahovala přes 70 000 Kč. Dluh rodina splácela po menších splátkách. S rodinou se podařilo vyřídit vdovský a sirotčí důchod, zpětně jim zaslán navýšený příspěvek na péči, veškeré dávky na bydlení. Bylo požádáno o MOP na úhradu nedoplatku za služby, který byl schválen ve výši 20 000 Kč. Navíc rodina dostala zpětně vyplacený důchod (opět, vzhledem k Slovenské národnosti se vyřízení značně protáhlo), kdy obdržela jednorázově částku ve výši téměř 80 000 Kč. Sám klient se rozhodl tuto částku použít na vyplacení všech dluhů. Práce

s rodinou se nezaměřovala jen na řešení finančních potíží a předejití ztrátě bydlení, ale také na psychickou a emocionální podporu po úmrtí člena rodiny, kdy v prvních týdnech po úmrtí otec nebyl schopen fungovat a nic řešit. Dětem byla zajištěna pomoc jak ve škole, tak z církevní organizací, kam děti opětovně začali docházet.

Práce se specifickými skupinami nájemců a specifickými situacemi

Ztrátou bydlení může být ohrožen v dnešní době prakticky kdokoli, a příčin může být celá řada, od ztráty příjmu, po prodej bytu majitelem (v případě nájmu). Nicméně i tak existují skupiny obyvatel/nájemců, u kterých je toto riziko vyšší vzhledem k jejich charakteristikám. V této metodice se zaměřujeme na vybrané skupiny nájemců s vyšší mírou rizika ztráty bydlení. Stejně tak se v praxi můžeme setkat se situacemi, které jinak stabilního nájemce ohrožují, ať již tyto situace vznikají na straně nájemce, nebo pronajímatele.

Rizikové skupiny:

- a) osamělý rodič
- b) osmělí
- c) osoby závislé na alkoholu a jiných drogách
- d) osoby s psychiatrickou diagnózou
- e) osoby se zdravotním postižením
- f) osoby po výkonu trestu

a) samoživitelé

Osamělí rodiče, ať již matka nebo otec, čelí mnoha výzvám, včetně finančního tlaku, nedostatku času a podpory. Samoživitelé mají zpravidla menší příjem, protože musí platit bydlení, stravu, ošacení pouze z jednoho platu a s nikým se o své náklady nedělí. Tato situace se často kombinuje s vyššími výdaji, zejména v případě malých dětí, kdy je potřeba hradit pleny, sunar či jinou výživu, která může představovat citelnou položku rozpočtu. Situace může být komplikovaná i tím, že v případě samoživitelů, kdy je dítě ještě stále malé a nemůže (z jakéhokoliv důvodu) nastoupit do školky, prakticky neexistuje možnost rodiče zvýšit své příjmy prací.

Zásadní roli hrají i nefinanční faktory, které však mohou mít vliv na celkovou situaci samoživitele, zejména jeho psychickou stránku, které může ohrožovat stabilitu bydlení. Zejména v případě rodiny, kde došlo k rozpadu poměrně nedávno a kde nejsou dokončeny všechny formální náležitosti (např. úprava práv a povinností k dítěti, intervence ze strany SPOD), může docházet k velkému vypětí a zkratkovitému jednání.

Co je dobré vědět?

V případě práce se samoživitelem (ať matka, či otec), je potřeba namapovat celkovou situaci. Nezaměřujeme se pouze na finanční aspekty (i když ty hrají stěžejní roli), ale i na neformální

podpůrný systém, či jiné faktory, které by mohli stabilitu bydlení ohrozit (např. agresivní bývalý partner/ka). V praxi se zaměříme na hledání odpovědí na tyto nejčastější otázky:

- Jak staré má rodič děti?
- Kolik dětí žije v domácnosti?
- Pobírá rodič mateřské/rodičovské dávky?
- Pobírá rodič výživné?
- Pokud rodič nepobírá výživné, má o ně požádáno?
- Má rodič nárok na náhradní výživné od státu?
- Může rodič nastoupit do zaměstnání?
- Chodí dítě do školy/školky?
- Má kdo rodiči pohlídat dítě v případě nástupu do zaměstnání?
- Jak vypadá neformální síť rodiče?
- Má příbuzné, které mohou rodiči pomoc?
- Je rodič „v kontaktu s jinými dospělými,“ není v sociální izolaci?
- A jiné otázky, které Vás napadnou z vlastní praxe. Doplň:

.....

.....

.....

Co lze dělat?

- Finanční situace – zahrnuje vše, od podání žádostí o sociální dávky (mateřského, rodičovského příspěvku), požádání o výplatu/navýšení výživného, využití specifických nadací pro samoživitele, práce s rodinným rozpočtem, zajištění nefinanční materiální pomoci (např. potravinová banka), využití „bazárku“ či „miminkovské burzy“
- Psychická podpora – podpora vztahů s širším příbuzenstvím, navázání spolupráce s dobrovolnickými organizacemi, propojení s jinými maminkami, propojení se sousedy a zabránění tak sociální izolaci
- Ostatní podpora – podpora při řešení právních záležitostí (návrh na svěření dítěte, úprava výživného), nalezení a podpora při zápisu dítěte do školky/školy, nalezení vhodného zaměstnání či rekvalifikace

Doplň dle vlastních zkušeností:

.....

.....

.....

b) lidé trpící osamělostí

Osamělí lidé mohou čelit zvýšenému riziku ztráty bydlení kvůli nedostatku sociální podpory a finanční nestabilitě, kdy se nemají v případě nouze na koho obrátit. Osamělí lidé mohou často trpět pocity smutku, úzkosti, nízkého sebevědomí, rezignací, izolace, nervozity, neustálých obav aj. V krajním případě může osamělost vést až k rozvoji psychiatrické symptomatologie a závažných psychických poruch (deprese, sociální fobie aj.), krajním vyústěním je pak riziko sebevraždy. Projevů může být celá řada a každý jedinec jí zvládá jinak.

Co je dobré vědět?

V praxi je důležité rozlišovat mezi samotou, která je zpravidla dobrovolná a čas od času po ní touží všichni, poskytuje prostor pro „odpočinutí si“ od lidí, utřídění myšlenek a načerpání nové energie a osamělostí, která bývá zpravidla nedobrovolná, způsobena buďto vnějšími okolnostmi (nové prostředí, ztráta partnera), nebo vnitřními okolnostmi (sociální úzkost, stydlivost aj) aj. V praxi nám málokterý klient první chvíli, řekne v, že se cítí osamělý (nemusí ani tyto pocity umět popsat), důležité se věnovat pozornost tzv. náznakům, např. klient se opakovaně vyjadřuje ve stylu: *Rodinu jsem neviděla, ani nepamatuju. Nikdo tu za mnou nechodí. Nevím, co mám celý den sama dělat. Nevím, pro koho bych vařila. Děti si na mě už ani nevzpomenou* atd. Osamělí klienti se také mohou na klíčového pracovníka obracet mnohem častěji, aniž by potřebovali s něčím poradit, „chtějí si popovídat“ a klíčový pracovník pro ně může být jediným „kontaktem se světem“. V praxi se zaměříme na hledání odpovědí na tyto otázky:

- Má klient nějaké kamarády?
- Má klient příbuzné?
- Jak často je v kontaktu s jinými lidmi?
- Jsou vztahy v rodině pozitivní (rodina klienta podporuje) nebo spíše naopak (rodina klientovi vyčítá, že se odstěhoval...)
- Volá klient pracovníkovi často, zejména v odpoledních a podvečerních hodinách a chce si jen „popovídat“?
- Vyjadřuje klient pocity osamělosti (Já jsem tady tak sama. Nevím, co s volným časem...):
- Má klient koníčky mimo domov?
- Dochází klient do jiných služeb či organizací? (např. dobrovolnické centrum, klub seniorů, církevní spolky aj.)
- Existuje nabídka volnočasových aktivit v okolí klienta?
- A jiné otázky, které Vás napadnou z vlastní praxe. Doplň:

.....
.....
.....

Co lze dělat?

- Buďte pozorní a empatičtí, vnímejte u klienta projevy osamělosti, „buďte s ním“
- Seznamte klienta se sousedy, domovníkem, proveďte ho okolím bytu

- Poznejte klientovy zájmy
- Podporujte klienta v kontaktu s rodinou (pokud je to žádoucí)
- Podporujte klienta v zapojení do činností „mimo domov“ ať už práce, zájmové kroužky
- Podporujte klienta v hledání práce – nový kolektiv, dostane se mimo domov
- Propojte klienty navzájem (s jejich souhlasem, samozřejmě)
- Využijte nabídky dobrovolnických organizací – návštěvy v domácnosti, předčítání seniorům aj.
- Pořízení zvířátka může být v této situaci ošemetné. Pokud se klient sám rozhodne, že si chce pořídit zvíře, podpoříme jej, ale aktivně tuto variantu nabízejme. Zejména v případě, kdy se jedná o psa nebo kočku. Klient/nájemník musí být schopen péči o zvíře fyzicky i finančně zvládnout. Pozor, ihned po nastěhování a krátce po něm (někdy i několik měsíců) není pořízení nového zvířete vhodné. Klient/nájemník nemusí mít ještě kapacitu starat se o nového společníka.
- Podporujte klienta, aby se sám stal dobrovolníkem (např. „adoptivní babička, výpomoc v útulku“)
- Nezapomínejte i na vlastní byt klienta – velký byt pro jednoho člověka může zvyšovat pocity osamělosti, stejně tak nedostatečně zařízený byt, tedy prázdný neútulný prostor,.... „Sám ve velkém prázdném bytě“, pomozte klientovi vyhledat vhodný nábytek, zařízení bytu

Doplň dle vlastních zkušeností:

.....

.....

.....

Paní Květa bydlela vždy s rodinou, většinou v nestandardním bydlení (zahradní domek), kdy volný čas věnovala péči o rodinné příslušníky (vařila, uklízela, sekala dříví, prakticky vykonávala veškerou činnost na úkor sebe sama), kdy rodina tuto péči až zneužívala. Ve svých padesáti letech se rozhodla najít si vlastní bydlení. Nastěhovala se do bytu 1+1, v dojezdové vzdálenosti od ostatních členů rodiny. Paní Květa bydlela v bytě přibližně 6 měsíců, kdy začala trpět osamělostí. Její rodina jí neodpustila, že se odstěhovala, vyčítali jí to, v bytě jí odmítali navštěvovat, pokud je chtěla vidět, musela vždy na návštěvu přijet ona, což bylo spojeno s domácími pracemi, které na návštěvě vykonávala. Paní Květa se postupně izolovala, uzavírala do sebe, rodina s ní přestala komunikovat.

Klíčová pracovnice s ní na toto téma často mluvila, nabízela různé možnosti – nalezení práce, doprovod do klubu seniorů, adopce zvířátka, dobrovolnickou činnost. Vše paní Květa odmítala. Její izolace se prohlubovala, paní Květa odmítala vycházet z domu, komunikovat se sousedy, veškerý čas trávila sama v bytě. Chvilí přemýšlela, že by se stala profesní pěstounkou, po rozhovoru s pracovníci úřadu si to však rozmyslela. Ke konci odmítala i mluvit s pracovníci, následně se rozhodla z bytu odstěhovat do azylového domu, kde začala ihned dobrovolničit, starat se o úklid společných prostor, povzbuzovala ostatní obyvatelky domu. Dle jejích slov byla v azylovém domě, kde měla okolo sebe lidi, o které se mohla starat mnohem spokojeněji, než ve vlastním bytě.

Po dvou letech strávených v azylovém domě nás začala paní Květa znovu kontaktovat s prosbou o hledání samostatného bydlení a motivací, že si našla nové přátele, brigádu a cítí se být připravená bydlet ve vlastním bytě. Aktuálně jí hledáme vhodný byt.

c) osoby závislé na alkoholu a jiných drogách

Závislost na drogách často je komplexním problémem, zasahující všechny oblasti života člověka (bydlení, práce, mezilidské vztahy, zdraví, psychickou pohodu aj). Totéž platí u člověka závislého na alkoholu. Závislost vede k finančním problémům, protože značná část příjmů může být vynaložena na nákup drog, což může vést k neschopnosti platit nájem. Lidé pod vlivem drog mohou být zvýšeně agresivní, vyvolávat konflikty se sousedy, páchat trestnou činnost (např. distribuce v místě bydliště)

Co je dobré vědět?

V praxi jsme se velmi často setkali s osobami závislými na drogách či alkoholu, ať již samotného nájemce, nebo členů jeho rodiny. Jak ukázala praxe, „tlačit“ klienta k abstinenci je neúčinné, velmi často vede k tomu, že klient přestane spolupracovat, proto se spíše v rámci práce s klientem zaměřujeme na Harm reduction. K tomu však potřebujeme některé informace:

- Jakou návykovou látku klient užívá? (Drogy, alkohol, jiná závislost)
- Chodí do zaměstnání? Je schopen si udržet práci?
- Má nějakou sociální podporu – rodina, přátelé, organizace
- Vyvolává závislost problémy s úhradou nájmu?
- Vyvolává klient/nájemce pod vlivem drog či alkoholu konflikty se sousedy?
- Chce klient/nájemce svou závislost řešit?
- A jiné otázky, které Vás napadnou z vlastní praxe. Doplň:

.....
.....
.....

Co lze dělat?

V rámci prevence ztráty bydlení se zaměřujeme zejména na ty aspekty závislosti, které mohou přímo ohrožovat bydlení.

- Pokud má klient/nájemce zájem, propojte ho s odborníky – adiktolog, psychiatr, jiné neziskové organizace
- Vyhněte se nálepkování klienta, hledejte jeho silné stránky
- Mluvte s klientem otevřeně o jeho závislosti, a jak může ohrožovat bydlení
- Domluvte se na pravidlech a trvejte na jejich dodržování
- V případě výskytu problému, nebojte se použití písemných výtek
- Dbejte na svou bezpečnost – pokud je klient aktuálně pod vlivem, nejednejte s ním, domluvte si jiný termín
- Chodte ke klientovi/nájemníkovi v době, kdy víte, že „je v pohodě“ – pokud víte, že klient začíná s popíjením alkoholu už od rána, přejděte raději ráno, kdy není ještě tolik pod vlivem alkoholu

Doplň dle vlastních zkušeností:

.....

.....

.....

Pan Zdeněk se k nám přestěhoval z ubytovny, kde trávil celé dny pitím alkoholu. Na ubytovně se seznámil s paní Alenou, která měla stejný „koníček“. Přestěhování do vlastního bytu pro ně byl velký okamžik, kde se oba začínali učit žít poprvé v bytě a poprvé spolu. Začátky byly pro všechny strany velmi náročné, protože užívání alkoholu jim způsobovalo potíže v péči o byt (v bytě se začalo hromadit velké množství prádla, sklenic, neuklizeného nádobí), v plnění běžných povinností (klienti měli problémy s ranní hygienou, nákupy, pravidelným vyřizováním dávky na úřadu práce) a zejména v budování sousedských vztahů (pan Zdeněk občas pod vlivem alkoholu neuměl najít vlastní byt a klepal na byty sousedů, do bytu si zvali přátelé, kteří byli hluční...).

Po cca půl roce bydlení si s nimi klíčový pracovník po pochopení a neodsuzování vybudoval důvěryhodný vztah a začal s nimi téma alkoholismu pomalu otevírat. Oba partneři odmítali jakoukoli institucionální léčbu, ale byli schopni si problém připustit a to bylo základem pro jejich „léčbu“. Pan Zdeněk začal pít už v mládí, kdy ho po náhlém úmrtí rodičů vyhodila sestra z bytu a on se naučil žít ve sklepě bytového domu. Paní Alena začala pít až na ubytovně, na které se ocitla po rozvodu s násilnickým partnerem. O alkoholu s nimi začal pracovník stále častěji mluvit a oni mu povídali své zkušenosti s tím, co jim dává a co jim bere. V průběhu dalšího cca roku si klienti připustili, že jsou na alkoholu závislí a pro život ho potřebují, ale jsou ochotni dělat malé změny ve svém životě, které jim pomohou udržet jejich první společné bydlení.

Postupnými kroky jsme nejdříve začali společně uklízet byt a hledat drobná režimová opatření, aby byli schopni ranní hygieny, uvaření obědu a zejména návštěvy úřadu práce pro vyřízení základních dávek. Po dalším cca roce se panu Zdeňkovi podařilo najít práci jako pomocný dělník na stavbách a toto byl moment, který mu dodal vlastní důstojnost a začal pití alkoholu posouvat na odpolední hodiny po práci. V dalším kroku jsme se rozhodli společně najít pravidla fungování se sousedy. Pan Zdeněk je i při denním pití alkoholu velmi mírný a hodný člověk, se sousedy se zdraví a snaží se jim být nápomocný. Aby jim „kompenzoval“ své občasně chování, nabídl jim, že bude ve vchodě pracovat jako údržbář, protože je velmi zručný. Dnes už pravidelně před vchodem seká trávnik, uklízí sníh, opravuje kliky. Paní Alenu zase napadlo, že před případnou návštěvou nebo větší oslavou za sousedy zajde, vysvětlí jim důvod oslavy a nabídne upečenou buchtu.

Klienti dnes žijí ve vlastním bytě už více než pět let. Pití alkoholu neukončili, ale s naší trpělivou podporou ho dostali pod kontrolu natolik, že jsou schopni běžného života a mají společnou velkou motivaci zůstat společně žít a budovat si vlastní domov.

d) osoby s psychiatrickou diagnózou

Duševní, či psychická onemocnění představují velmi širokou skupinu, s různými projevy, jak psychickými, tak fyzickými. Samotné projevy nemoci a s tím související možná rizika jsou závislá od diagnózy, kompenzace nemoci, a jinými faktory. Jinak projevy mohou mít pacienti s depresí, a jiní pacienti se schizofrenií. Ale stejně tak, lidé se stejnou diagnózou mohou mít velmi rozdílné projevy. Od klíčového pracovníka se neočekává „být expert na psychiatrické diagnózy“, ale očekává se alespoň základní povědomí.

Co je dobré vědět?

Spolupráce s psychiatrickým klientem/nájemcem může být náročná, vyžaduje spolupráci více aktérů, od rodiny, kamarádů po profesionály, jako jiné neziskové organizace, lékaře aj. Pokud je klient kompenzovaný, dochází i do jiných organizací, zpravidla má vypracován krizový plán,

pro případ dekompenzace. Seznámení se s jeho obsahem (pokud klient souhlasí), může být velmi nápomocné. V praxi se zaměřujeme na tyto otázky:

- Má klient potvrzenou diagnózu? Pozor, vyhněte se nálepkování klient = diagnóza, spíše ze zaměřte na projevy nemoci
- Jaké jsou projevy klientovy nemoci? Jaké je jeho „obvyklé“ a „neobvyklé“ chování, které vybočuje?
- Má klient rodinu? Pokud ano, jsou v kontaktu? Je rodina podporující, nebo spíše naopak?
- Je klient navázán na odborníky? Má lékaře, dochází k němu pravidelně?
- Spolupracuje klient s nějakou jinou organizací? Většinou organizace zaměřující se na tuto cílovou skupinu
- Komu může klient v případě krize zavolat? Máte kontakt na tuto osobu?
- Má klient stanoven nějaký krizový plán?
- Je nějak ovlivněna schopnost klienta nakládat s financemi? Někdy, v případě mánie může dojít k nadměrnému utrácení, klient pak nemusí mít peníze na zaplacení nájmu
- Je klient omezen na svéprávnosti? Pokud ano, je vždy nutná spolupráce s opatrovníkem.
- A jiné otázky, které Vás napadnou z vlastní praxe. Doplně:

.....
.....
.....

Co lze dělat?

- My se na tuto cílovou skupinu specificky nezaměřujeme, proto se nebojte obrátit pro radu na odborníky, ať již lékaře, psychiatry, psychology nebo sociální pracovníky kteří s touto cílovou skupinou pracují dlouhodobě
- Vytvořte s klientem důvěrný vztah, založený na respektu, nesouzení, dejte mu prostor otevřeně mluvit o svých problémech
- Všimněte si projevů klienta, které vybočují z jeho obvyklého chování – může značit dekompenzaci stavu
- Všimněte si, jak vypadá domácnost – při dekompenzaci lidé trpící duševním onemocněním často přestanou pečovat o sebe či domácnost, nebo naopak, přehnaně uklízí
- Seznamte se s krizovým plánem klienta, pokud jej má vytvořen
- Krátkodobá hospitalizace (v řádech týdnů) nemusí představovat z hlediska udržení bydlení problém, pokud klient řádně hradí nájem, při dlouhodobé hospitalizaci (v řádech měsíců), je potřeba tuto otázku řešit. Klient/nájemce nemusí být schopen hradit nájem, může se tak zadlužit, a o bydlení stejně přijít.
- Pokud na schůzce je klient dekompenzovaný a představuje nebezpečí sobě nebo okolí, nebojte se zavolat policii a lékaře

- Některé nemoci se mohou projevovat (záměrnou i nezáměrnou) snahou klienta s vámi manipulovat, nebojte se asertivně se proti této manipulaci ohradit, dodržujte si své hranice

Doplň dle vlastních zkušeností:

.....

.....

.....

Slečna Vanesa se dostala do našeho bydlícího programu na doporučení magistrátu města. Jednalo se o velmi citlivou jemnou 25 letou dívku, pro kterou jsme hledali první samostatné bydlení v jejím životě. Dětství strávila v dětském domově a většinu svého raného mládí v nemocničních zařízeních z důvodu projevů příznaků duální diagnózy. Přes všechny své zdravotní komplikace měla Vanesa velkou motivaci začít samostatně bydlet, byla velmi sečtělá a pracovitá a v době hledání bydlení plně kompenzovaná (měla zapracovaný svůj krizový plán, nastavenou pravidelnou medikaci a spolupráci s psychoterapeutem).

Slečně Vanese jsme našli po několika měsících plně zařízený byt 1+1. Byt se jí moc líbil, ihned se přestěhovala a začala spolupracovat s klíčovým pracovníkem. Ovšem po cca třech měsících bydlení se jí v bytě přestalo líbit a s klíčovým pracovníkem už spolupracovat nechtěla, protože podle jejích slov na ni nevyzařoval pozitivní energii. V tomto období se u Vanesy objevily i první znaky dekompenzace. Odmítala brát pravidelně léky, méně navštěvovala psychoterapeuta a na klíčového pracovníka se chvilkami natolik upnula, že mu začala psát sms v různých denních a nočních hodinách a popisovat sebevražedné myšlenky.

Po konzultaci s celým podpůrným týmem jsme se spojili s psychiatrem slečny Vanesy a pracovníkem magistrátu a společně s ní zpracovali krizový plán, jehož součástí byla krátkodobá psychiatrická hospitalizace. Protože byl byt pro Vanesu velmi důležitou motivací pro návrat do běžného života, po dobu hospitalizace jsme jí ho udržovali a hradili nájem z krizového fondu, aby se měla kam vrátit.

Po návratu „domů“ jsme Vanese vyměnili klíčového pracovníka za nového, který jí více energeticky vyhovuje a podporuje její ozdravný proces. Spolu s ním postupně vyměnila v bytě všechny nábytek a byt si zařídila nově podle svých představ a hlavně si našla novou stabilní práci jako uklízečka v hypermarketu, tam navázala nové přátelské vztahy a naučila se čerpat podporu i z jiných zdrojů než jen od nás. Slečna Vanesa ve svém bytě bydlí už třetí rok, v současné době je kompenzovaná a s drobnými relapsy se cítí v životě spokojená. Stále jí nabízíme plnou podporu a hlavně v jejím složitém případě motivuje k dlouhodobé spolupráci s odborníky.

e) osoby se zdravotním postižením

Stejně jako psychická onemocnění, i zdravotní postižení představuje širokou skupiny lidí, s různými problémy a s různými potřebami. Jiné potřeby má člověk se zrakovým postižením, jiné člověk se srdečním onemocněním a jiné člověk na vozíčku. Opět, naším úkolem není být expertem na všechny typy postižení, ale je vhodné získat informace o potřebách dané člověka ve vztahu k jeho konkrétnímu postižení.

Co je dobré vědět?

- Jaká je povaha zdravotního omezení?
- Brání toto zdravotní omezení řádnému užívání bytu a plnění závazků spojených s bydlením – např. zajištění úklidu společných prostor
- Jaká je neformální síť podpory – má se klient na koho obrátit v případě nouze? Jsou tyto zdroje spolehlivé?
- Jaká je formální síť podpory? Využívá jí klient/nájemce?

- Pobírá klient všechny dávky, na které má nárok?
- Potřebuje byt vzhledem k zdravotnímu omezení nějaké úpravy? Např. instalace madel v koupelně
- A jiné otázky, které Vás napadnou z vlastní praxe. Doplň:

.....

.....

.....

Co lze dělat?

- Nastudujte si potřebné informace o zdravotním omezení klienta/nájemce, nemusíme být experti na vše, proto se nebojte obrátit pro radu na odborníky, ať již lékaře, či pracovníky jiných NNO
- Ještě před samotným stěhováním zvažte, zda je vzhledem k zdravotnímu omezení byt pro klienta/nájemce vhodný, např. pokud je osoba na vozíčku a máte k dispozici byt ve druhém patře, kdy se klient z bytu bez pomoci nedostane, může dojít k jeho sociální izolaci, a tím zhoršení jak psychického tak fyzického zdraví
- Zajistěte všechny formální zdroje podpory, které by klient/nájemce mohl využít – např. při přestěhování nevidomé osoby do nového bydlení je nezbytný nácvik orientace – jak se dostat do obchodu, poštu, zastávku, k lékaři aj. S tímto mohou pomoci organizace, které se na toto specializují
- Využívejte a komunikujte s neformálními zdroji pomoci klienta/nájemníka – s rodinou, přáteli. Vždy však se souhlasem klienta/nájemce
- Pokud klient není, vzhledem k svému hendikepu, schopen plnit některé závazky spojené s bydlením – např. úklid společných prostor, diskutujte o tomto s klientem, domovním důvěrníkem, snažte se dojít ke kompromisu.
- Pokud byt potřebuje úpravy, pomozte klientovi/nájemníkovi s jejich zajištěním – v případě rozsáhlejších úprav - sehnání informací, podání žádosti, komunikace s úřady. V případě menších úprav, např. instalace madel, můžeme zajistit i svépomocí

Doplň dle vlastních zkušeností:

.....

.....

.....

Pan Karel bydlel ve sklepním bytě, o rozloze 1+1 společně se svou ženou a dvěma nezletilými dětmi. Do sklepního bytu nevedl výtah, pouze schodiště, které bylo velmi úzké a točité. Pan Karel prakticky nevycházel z domu, pohyb s vozíkem po točitém schodišti byl pro něj bez pomoci nemožný, jeho žena obsluhu vozíků jen těžko zvládala. Pan Karle tak prakticky trávil skoro 10 let v bytě, bez možnosti opustit byt kdykoliv chtěl, byt opouštěl jen v nejnútnejších případech a i v této situaci bylo potřeba asistence dalších osob. Panu Karlovi jsme našli byt 2+1, v domě s výtahem. Byt se nacházel v prvním patře, kam bylo možno dostat se pomocí výtahu, avšak do samotného domu vedlo schodiště bez nájezdové rampy. S pomocí úřadů a předsedy domu se podařilo zajistit schodolez, který mohl klient využívat. Došlo také k úpravě vstupních dveří a bytu, kde byly pro lepší pohyb odstraněny všechny prahy, byly naistalovány madla v koupelně a WC, aby i využití sanitárního zařízení bylo pro pana Karla jednodušší.

V současné době pan Karel byt využívá naplno, může jej opustit kdykoliv chce, není již omezen na pomoc třetí strany, více vychází do společnosti, což mělo pozitivní dopad jak na něj, tak celou rodinu.

Druhá šance

Druhá šance, kdy ano a kdy ne? V rámci naší praxe si tuto otázku nepokládáme, každý klient/nájemník, každý člověk má právo chybovat a z chyb se poučit (a někdy také ne). Otázka by spíše měla znít, Jak poskytnout druhou šanci, a co vlastně druhá šance je?

Někdy může dojít k situaci, a i přes veškeré vynaložené úsilí si klient/nájemník bydlení nedokáže udržet, nicméně to neznamená, že nad ním „zlomíme hůl“, právě naopak, v rámci naší organizace se vždy snažíme o **Druhou šanci**, tedy nabízíme podporu i po ukončení nájmu, podpora tedy nekončí vyklíčením bytu, ale snažíme se klienta/nájemce motivovat k další spolupráci.

Co je tedy druhá šance? A kdy se o druhou šanci nejedná? O druhou šanci se nejedná v případech, kdy klient/nájemník potřebuje sice jiný byt, nicméně k ukončení nájemní smlouvy nedošlo pro neplnění podmínek této smlouvy, lidově řečeno, například v případech, kdy klient/nájemník potřebuje kvůli narození dítěte větší byt, případně si chce nastěhovat partnera či partnerku, změnil se jeho zdravotní stav a byt se tak stal nevyhovující, majitel se rozhodl byt prodat a ukončit nájemní smlouvu aj...čili, nedošlo ze strany klienta/nájemníka k porušení nájemní smlouvy, které by vedlo k jejímu ukončení.

Naopak, v případě, že klient/nájemník ztrácí nájemní smlouvu pro neplnění svých závazků, jinak řečeno, dostane výpověď z nájmu, ideálně by mělo dojít k poskytnutí druhé šance. Ale druhá šance nemusí znamenat, že klienta/nájemníka automaticky přestěhujeme do dalšího bytu, někdy to ani, vzhledem k nedostatku bytů možné, ale spíše, že se snažíme vytvořit takové podmínky, aby se klient/nájemník mohl do dalšího bytu nastěhovat co nejdříve. Například, pokud není možné klienta ihned přestěhovat do nového bytu, v rámci druhé šance mu můžeme najít dočasné bydlení, třeba na azylovém domě, ale i nadále společně s ním podnikáme kroky k tomu, aby se mohl do bytu vrátit.

Jak pracovat s druhou šancí?

Poskytnutí druhé šance má však svoje vlastní postupy a limity, ideální by samozřejmě bylo, kdyby se každý klient mohl ihned dostat do dalšího standardního bydlení, ale v praxi víme, že to není možné. Proto je velmi důležité, umět se v celé situaci zorientovat.

- Proč klient/nájemník o bydlení přišel?
- Jak klient/nájemník sám situaci rozumí?
- Co klient/nájemník potřebuje, aby se situace neopakovala?
- Vznikla vlivem ztráty bydlení nějaká finanční škoda? Pokud ano, komu a v jaké výši?
- Jaká je pravděpodobnost, že se situace bude opakovat?

- Máme k dispozici náhradní byt?
- Kam jinam by mohl klient/nájemník jít? Máme náhradní bydlení?
- Chce klient/nájemník do nového bydlení?
- A jiné otázky, které Vás napadnou z vlastní praxe. Doplně:

.....

.....

.....

V rámci druhé šance je velmi důležité posoudit všechny okolnosti, které k ukončení nájmu vedly. Příčin může být celá řada, např. mohlo se stát, že došlo ke špatnému spárování nájemníka a bytu, a klient/nájemník si prostě v domě se sousedy „nesedl“, klient vlivem souhry nešťastných okolností ztratil příjmy, nedokázal hradit nájem, což vedlo k ukončení nájmu, ale stávají se i případy, kdy klient/nájemník začal užívat drogy či jiné návykové látky, začal se chovat agresivně, neplatil nájem atd.

Chápe či reflektuje klient celou situaci? Toto je zejména důležité proto, abychom mohli naplánovat preventivní kroky, aby se situace neopakovala. V případě, že si klient „nesedl se sousedy“, je dobré se zaměřit na to, jaké měl sousedy, co sousedům vadilo, jak se klient/nájemník pokoušel situaci řešit, je toto chování/jednání změnitelné. Pokud klient přišel z důvodů neplacení nájmu, zaměřme se na to, jaký vysoký byl nájem, proč klient neplatil, opět je toto řešitelné, např. zda si může klient příjmy zvýšit, jaká byla jeho dosavadní platební morálka (nezaměřujeme se pouze na aktuální bydlení, ale i předchozí). Zmapování historie bydlení je důležité zejména proto, abychom věděli, zda klient/nájemník má opakovanou zkušenost se ztrátou bydlení, což může mít zásadní dopad na jeho motivaci, psychický stav, sebevědomí, ale také proto, abychom zjistili, zda klient toto nedělá záměrně, jinými slovy že pro klienta/nájemníka je „neplacení nájmu jako životní styl“, a klient víceméně na své situaci nechce pracovat, nechce nic měnit.

Součástí mapování situace je i zjištění případných finančních závazků, tedy dluhu na nájmu a službách a naplánování kroků k jejich řešení. Nesmíme zapomínat na fakt, že pokud ke změně bydlení došlo v průběhu roku, v následujícím roce klient/nájemník obdrží dvě vyúčtování služeb, za předchozí i aktuální byt. A často se může stát, že klient/nájemník odmítá dluhy za vyúčtování (a nejen ty) na předchozím bydlení hradit, protože „už tam nebydlí“. Je potřeba s klientem o tomto hovořit otevřeně, upozornit jej již dopředu (při změně bydlení), že k této situaci dojde a naplánovat, jak bude situace řešena.

I pro nás je důležité, mít v záloze náhradní plán, pokud by došlo k situaci, že by se klient musel z bytu odstěhovat. Samozřejmě musíme posoudit i naše vlastní možnosti, tedy to, zda máme či nemáme v současné době vhodný byt, případně jaké další možnost s ubytováním v okolí máme, ať již ubytovny, azylový dům aj. Jak bylo zmíněno, ne vždy je možno „jít z bytu do bytu.“

Zcela zásadní je zjištění, zda se klient do nového bydlení, a jakého bydlení stěhovat chce, co jej motivuje a jaké jsou jeho představy. Klient může porušovat nájemní smlouvu, protože se mu „prostě se v novém bydlení nelíbí“. I toto se v praxi stává a není až tak ojedinělé, často se

to stává u klientů/nájemníků, kteří celý život žili v sociálně vyloučených lokalitách, chybí jim život v lokalitě, nedokáží či nechtějí si zvyknout na nový životní styl aj.

Když se druhá šance povede:

Slečně Nikole se dvěma malými dětmi jsme zajistili po dlouholetém bydlení na ubytovně byt 1+1. V bytě bydlela s naší podporou cca půl roku velmi klidně a spokojeně, našli jsme dětem mateřskou školu a paní Nikole brigádu, ale po několika měsících začala mít v bydlení problémy. Několikrát se dostala do konfliktu se sousedkou, která byla předsedkyní vchodu kvůli hluku dětí, jednou se „zasekla“ ve výtahu a neuměla z něj vystoupit, po čase přestala o byt pečovat a měla pocit, že v něm straší a vidí zde duchy. Přes všechny naše intervence se slečně Nikola začala v bytě cítit tak špatně, že se chtěla vrátit na velkokapacitní ubytovnu. Začali jsme kontaktovat ubytovací zařízení v okolí a současně ještě hledali možnosti výměny bytu, aby klientka dostala druhou šanci po několika stresech, které v prvním bytě prožila. Nakonec jsme slečnu Nikolu přestěhovali do bytu 2+1, ve kterém dnes žije spokojeně už třetím rokem. Byt je v nižším patře, nemusí používat výtah a sousedé zde nejsou tak „citliví“ na hluk jejich malých dětí. Klientka si našla nového přítele a buduje si v bytě nový domov.

Když se druhá šance nepovede:

Paní Jiřina byla dlouhodobě bez stabilního domově, střídavě bydlela na ubytovnách či střídala svůj pobyt mezi rodinou a svými kamarády. Paní Jiřina se nastěhovala společně se svým nezletilým synem do bytu 2+1, zpočátku vše fungovalo, paní Jiřina řádně platila nájem, nebyly stížnosti avšak, po čase se na nás začali obracet sousedé a domovní důvěrník se stížnostmi na neustálý hluk, časté návštěvy, paní Jiřina začala mít problémy s uhrazením nájmu. Posléze jsme zjistili, že paní Jiřina užívá drogy, řádně se nestará o syna. I přes intenzivní podporu vše vygradovalo, když paní Jiřina pod vlivem drog napadla domovní důvěrníci. Bydlení již nebylo udržitelné. Zkontaktovali jsme otce jejího syna, který si jej převzal do péče, paní Jiřině jsme nabídli další podporu, zajistili jí náhradní bydlení v azylovém domě. Paní Jiřina se vším souhlasila, chtěla dál spolupracovat, avšak do azylového domu nikdy nenastoupila, přerušila veškerý kontakt. Nyní o ní nemáme žádné informace.