

Bydlení a sociální začleňování: kvalitativní analýza trajektorií uživatelů prostupného bydlení

Řešitelé:

David Kocman
Jaroslav Klepal

Vypracováno pro Agenturu pro sociální začleňování

prosinec 2014

Obsah

Úvod	4
Metodologie.....	6
Deset příběhů dostupného bydlení.....	8
Pan Červeňák	8
Psychiatrické obtíže	9
Město jako zvláštní příjemce příspěvku na živobytí.....	10
Pryč z ubytovny.....	11
Rodina Balogových.....	13
Dluhy	13
Stereotypy o Romech	14
Potřeba robustní sociální práce.....	16
Pan Ryba.....	20
Jeden chybějící bod	20
Bydlet v „ghettu“	21
Ideální uživatel dostupného bydlení?.....	22
Paní Škvorecká	25
Do bytu a do dluhu	25
Ubytovna a kam dál?	28
Paní Sojková	30
Jak vzniknul dluh na nájemném?.....	30
Podpora v krizi	33
Život na ubytovně.....	36
Zpět do bytu mimo dostupné bydlení.....	36
Budoucnost?	39
Rodina Syslových.....	41
Byty nejsou pro Romy.....	41
Sociální práce nebo správa nemovitostí?	42
Paní Volná	48
V bludném kruhu ubytoven, azylových domů a ulice.....	48

Láska ve věku bezdomovectví.....	50
Péče o byt jako sociální práce	51
Být znovu člověkem.....	53
Paní Konopásková	55
Azylový dům: budoucnost bez východiska.....	55
V běžném bytě: „je to přežívání“	57
Paní Sýkorová	61
Různé odstíny bezdomovectví	61
Začarovaný kruh dočasného ubytování.....	62
Běžné bydlení jen zázrakem.....	64
Paní Dunajská	66
Tíha exekucí.....	66
<i>Azylismus</i>	67
Kam a jak dál?	69
Diskuze	71
Lekce 1: Prostupné bydlení funguje pro ty, kdo nepotřebují podporu	71
Lekce 2: Na nabídce běžného bydlení záleží až na prvním místě	72
Lekce 3: Sociální práce pomáhá již připraveným klientům.....	73
Lekce 4: Nástrahy systému a zdánlivé nekompetence	75
Závěr.....	78
Co příběhy nabízejí pro další rozvoj sociálního bydlení.....	79
1. Nízkoprahová nabídka vhodných bytů	79
2. Chudoba a systémové prvky motorem neúspěchu	79
3. Potřeby podpory a sociální práce	79
4. Koordinace a síť služeb podpory.....	79
5. Oddělení bydlení a podpory	79
Literatura.....	81

Úvod

Prostupné bydlení nebo také *vícestupňové bydlení* je nástroj sociální politiky v oblasti bydlení, který v současné době v České republice implementuje přes deset obcí a poskytovatelů sociálních služeb. Agentura pro sociální začleňování jej dlouhodobě podporuje jako tzv. dobrou praxi v oblasti sociálního začleňování (ASZ 2014); aplikovaný sociální výzkum jej pozitivně hodnotí nebo přímo doporučuje (Ryšavý 2011, Lux a kol. 2010, SocioFaktor 2011). Angažované obce, Agentura pro sociální začleňování i výzkumníci se shodují na tom, že *prostupné bydlení* má pozitivní dopady na životy uživatelů. Je proto chápáno jako inovace v oblasti sociálního bydlení, která může pomoci lidem zacykleným v krátkodobých pobytových zařízeních.

V předchozím výzkumu (Kocman a Klepal 2014) jsme ukázali, že *prostupné bydlení* coby komplexní uspořádání administrativních prvků a morálních logik neumí pracovat se všemi žadateli stejně efektivně. Statistické výkazy, které zřizovatelé systémů *prostupného bydlení* vedou, napovídají, že sledované systémy umožňují získat běžné bydlení přibližně 10-15% žadatelům v bytové nouzi ohrožených sociálním vyloučením. V naší zprávě jsme navrhli, že je potřeba hledat vysvětlení efektu *zúženého hrdla* spíše v uspořádání systémů *prostupného bydlení*, než v tzv. „*nepřizpůsobivosti*“ nebo „*neochotě*“ uživatelů. Tvrdili jsme, že sledované systémy *prostupného bydlení* do určité míry pomáhají lidem s relativně nízkými potřebami a těm, kteří sice mají znesnadněný přístup na trh s byty, ale kteří nemají komplexní potřeby podpory. Lidé, kteří zůstávají dlouhodobě v dočasném ubytování typu nocleháren, ubytoven a azylových domů, jsou často právě osobami s vysokou mírou potřeb, pro něž se kritéria *postupného bydlení* a nízká míra podpory stávají *bariérou* při získání a udržení běžného nájemního bydlení. Systémy *prostupného bydlení* tyto strukturní nesourodosti navíc prohlubují tím, že jazyk, kterým se prezentují, je obecný, a pravidla zdánlivě všeobecně uplatnitelná. Vytvářejí tak *představu*, že příležitosti získat běžné bydlení stejně jako nabízená sociální práce jsou nastavené způsobem, který zajistí stejně efektivní výsledky pro všechny skupiny klientů.

Naše analytická pozornost vůči socio-technickým prvkům *prostupného bydlení* a jejich aktivní roli v životních trajektoriích lidí ohrožených sociálním vyloučením, stejně jako naše závěry, jsou konzistentní se zahraničním výzkumem obdobných systémů sociálního bydlení (Sahlin 2005, Tsemberis 2010, Busch-Geertsema 2013).

V předchozí zprávě jsme se zaměřili na popis a analýzu uspořádání celých systémů *prostupného bydlení*. Hlavními *postavami* příběhu byly dva systémy, *Lada* a *Olivie*, jejich geneze, heterogenní architektura, a jejich rozvoj a plány do budoucnosti. Výzkum ale neukázal, jak vypadají specifické příklady propojení lidských osudů se systémy *prostupného bydlení*.

V této zprávě se proto zaměřujeme na zmapování deseti trajektorií jednotlivců a rodin, jejichž životy se propojily se systémy dostupného bydlení. Mapujeme především fungování a dopady systémů dostupného bydlení z pozice jejich uživatelů. Tato optika nám umožňuje sledovat, co a jak konkrétně funguje a současně nefunguje v systémech dostupného bydlení, které jsou prezentovány jako nástroje naplňování ideálu podpory samostatného a standardního nájemního bydlení.

V diskusní kapitole se pak věnujeme otázce, co individuální příběhy, a faktory, které spoluutvářely dynamiku trajektorií těchto příběhů, vypovídají o fungování systémů dostupného bydlení a jejich širšího kontextu. Uvádíme čtyři lekce, které mohou sloužit jako východiska pro další debatu o reformě sociálního bydlení.

Metodologie

V tomto výzkumu sledujeme dynamiku uživatelských trajektorií (Hannigan and Allen 2013). Popisujeme, jakou roli mají konkrétní prvky dostupného bydlení v jednotlivých trajektoriích lidí a rodin. Mezi aktivní prvky těchto trajektorií patří různí aktéři – sami uživatelé, stejně jako obecní politiky a předpisy, sociální práce, fungování nebo absence sociálních služeb, aktivity majitelů bydlení, systém vyplácení sociálních dávek i stereotypy rozšířené v české společnosti.

Ve zprávě předkládáme kvalitativní analýzu konkrétních trajektorií osob, které se v určité fázi svého života dostaly do nepříznivé sociální situace a s ní související bytové nouze, a jejich životní dráha se poté proloukla s fungováním dostupného bydlení ve dvou lokalitách pracovně nazvaných Lada a Olivie (srov. Kocman a Klepal 2014). Sledujeme především příběhy, které jsou z pohledu dostupného bydlení chápány jako „úspěšné“ – to jsou příběhy, v nichž se lidem podařilo v rámci dostupného bydlení získat běžné nájemní bydlení. Zároveň sledujeme několik příběhů, které systémy Lada a Olivie označují jako „neúspěšné“. Sem patří příběhy osob, které dlouhodobě žijí v nižších stupních dostupného bydlení: na ubytovnách a vazylových domech. A patří sem také příběhy těch, kdo „sestoupili“ zpět do nižšího stupně bydlení. Věnujeme se také mapování příběhu, který se sice vyvinul jako „úspěšný“, ale to jen díky tomu, že sociální pracovníci postupovali mimo systém dostupného bydlení.

Zastoupení úspěšných a neúspěšných případů v této práci nevypovídá o poměru obou kategorií v systémech Lada a Olivie. Statistické výkazy, které si sami aktéři dostupného bydlení vedou, napovídají, že poměr úspěšných a neúspěšných případů je mezi 1/9 a 2/8. V našich příbězích je zastoupeno více úspěšných případů než by to odpovídalo poměru obou kategorií ve sledovaných systémech dostupného bydlení. To proto, že výběr uživatelů dostupného bydlení byl provedený ve spolupráci se zřizovateli dostupného bydlení, kteří mohli mít zájem ukázat právě více „úspěšných“ případů.

V analytické optice této práce *úspěšnost* dostupného bydlení není dána tzv. „individuální motivací“ uživatelů využít pomoci sociální práce. Naopak, naše analýza konkrétních životních drah uživatelů ukazuje, že je nutné brát v úvahu různorodé mechanismy, včetně samotného nastavení systémů dostupného bydlení, které se promítají do vstupu a udržování lidí v neběžném bydlení i do jejich úsilí o dosažení běžného života a každodennosti.

Data pro tento výzkum představují rozhovory s uživateli, pracovníky obecních úřadů, sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách. Celkem jsme provedli 30 rozhovorů se zúčastněnými aktéry dvou systémů dostupného bydlení. Kromě rozhovorů jsme studovali relevantní dokumenty, mezi které patřily zejména žádosti o dostupné bydlení, záznamy o poskytování podpory, individuální plány klientů, vyúčtování bydlení a

služeb, a různé další záznamy, vztahující se k trajektorii uživatelů dostupného bydlení. Výběr respondentů byl provedený ve spolupráci s lokálními partnery, kteří znají uživatele, a proto mohli lépe navrhnout, které z trajektorií lze využít pro analýzu fungování jednotlivých systémů dostupného bydlení.

Výzkum vychází z Etického kodexu a Etických směrnic České asociace pro sociální antropologii, které zejména požadují, aby výzkum nijak neohrozil jeho účastníky (Etický kodex). Každý účastník výzkumného šetření obdržel informace o výzkumu a podepsal informovaný souhlas, ve kterém se výzkumníci mimo jiné zavázali k anonymizaci dat. V tomto šetření jsou anonymizované osobní informace, ale také místní jména a další údaje, které by mohly vést k identifikaci účastníků výzkumu.

Deset příběhů prostupného bydlení

Pan Červeňák

Pan Červeňák se přistěhoval do Města se svou matkou a sourozenci před rokem 1989, když mu bylo 15 let. Až do změny režimu bydleli v centru Města v bytovém domě, na který si pan Červeňák rád vzpomene i dnes, když prochází pod jeho okny. Jestli byl byt restituován či privatizován si nevzpomíná, nicméně si pamatuje, že se „museli“ po revoluci odstěhovat, když byl jeho matce „přidělen“ byt v části obce, která je v současnosti vnímaná jako vyloučená lokalita. S matkou žil pan Červeňák deset let, ale nakonec se rozhodl odstěhovat, protože jejich soužití „nedělalo dobrotu, pořád jsme se hádali“ (rozhovor). Odstěhoval se na komerční ubytovnu. Byla to jedna z „lepších ubytoven ve městě, byly tam uklízečky, slušná paní vedoucí a dokonce tekla i teplá voda, tak se tam člověk mohl sprchovat. Jen tam nebyly pračky, takže si člověk nemohl prát“ (rozhovor). Pan Červeňák byl v té době nezaměstnaný a pobíral dávky v hmotné nouzi. Ubytovnu tak hradil z doplatku na bydlení. Vzpomíná si, že měsíčně platil za místnost na ubytovně kolem 4 200 korun. Po nějaké době se rozhodl přestěhovat, a to na jednu ze dvou ubytoven, které v té době provozovalo Město. Hlavním důvodem jeho přestěhování bylo to, že na městské ubytovně v té době také bydleli jeho sestra a bratři. Zde vydržel tři roky, než se „chytnul kamarádů, to byli bezdomovci“. „Odešel jsem z ubytovny, odevzdal jsem tu místnost a šel jsem žít ven. Dva roky jsem žil venku, ve stanu. Bylo to fajn, žili jsme tady ve Městě, měli jsme stan, vařili jsme si na ohni“ (rozhovor), vzpomíná si pan Červeňák. „Žít venku“ vydržel dva roky. Pak si ale řekl, že „vandru už bylo dost“ (rozhovor), a začal opět shánět bydlení. Obrátil se na „sociálku“, která mu nabídla ubytování na městské ubytovně, která v té době sloužila jako noclehárna a jako místo, kam město sestěhovávalo tzv. „neplatiče“ (Kocman a Klepal 2014). Na této městské ubytovně pan Červeňák bydlí už pátým rokem.

Složitá bytová situace, nedostatek finančních prostředků jdou u pana Červeňáka ruku v ruce s problémy s udržení si zaměstnání – respektive se zaměstnáním, které by panu Červeňákovi nezrušili. I tak má ale pan Červeňák odpracováno mnoho let. V době státního socialismu pracoval u technických služeb Města. Poté pracoval v kotelně. Po absolvování základní vojenské služby se do zaměstnání v kotelně vrátil. Ta se ale po určité době rušila, a tak si musel hledat práci jinde. Zaměstnal se u regionální společnosti, kde pracoval v údržbě a na výkopových pracích. Nicméně tato společnost prošla restrukturalizací, a pan Červeňák byl propuštěn. Od té doby se mu nepodařilo nalézt dlouhodobé zaměstnání. V současnosti tak žije z dávek v hmotné nouzi. Jeho příspěvek na živobytí činí 3410 korun, tedy životní minimum. Zároveň pobírá doplatek na bydlení ve výši 3 800 korun, který mu umožňuje hradit náklady na ubytování na městské ubytovně. Pan Červeňák dokáže s příspěvkem na živobytí vyjít: „Žít se z toho dá, protože jsem sám, kdybych měl děti nebo ženu, tak by to nestačilo“ (rozhovor). A pan Červeňák si dokonce z příspěvku na živobytí

šetří! Se svou sociální pracovnící, která s ním pracuje v rámci systému dostupného bydlení Lada, se domluvil na zřízení institutu zvláštního příjemce. Tedy adresátem jeho dávky je Město, a jeho peníze mu pomáhá spravovat sociální pracovníce. Pro sociální pracovníci hlavním důvodem, proč se s panem Červeňákem na tomto režimu domluvila, bylo zjištění, že pan Červeňák je „*psychiatrický případ*“ (rozhovor, sociální pracovníce).

Psychiatrické obtíže

Sociální pracovníce začala spolupracovat s panem Červeňákem v roce 2012, kdy v rámci systému dostupného bydlení Lada převzala zodpovědnost za městskou ubytovnu na okraji města. Bylo to v době, kdy situace na ubytovně byla „*zanedbaná*“, dotace ze strany města nepřicházely, na ubytovně nebyl žádný terénní pracovník a v podstatě se „*nedělala žádná sociální práce, jen se řešily dávky*“ (rozhovor, sociální pracovníce). Podobně jako v případě pana Ryby (srov. níže), i pan Červeňák zůstává v kompetenci této sociální pracovníce, která mezitím převzala agendu rodin s dětmi. Za roky vzájemné spolupráce se mezi nimi rozvinulo pouto důvěry a sociální pracovníce si letitého klienta „*nechala*“, pan Červeňák je pro ni další „*citovkou*“: „*On si mě prostě vyhledal, má ve mně důvěru, na rovinu řekl, že nechce, aby mu byla přidělena paní kolegyně, prostě je se mnou spokojený*“ (rozhovor, sociální pracovníce).

Jednou z prvních věcí, kterou sociální pracovníce začala v případě pana Červeňáka řešit, byly jeho výkyvy v chování. Často se u něj střídala období klidu s obdobími, kdy „*zlobil*“, byl „*náladový*“ (rozhovor, sociální pracovníce) a kdy měl například konflikty na ubytovně s dodržováním řádu ohledně čistoty a konzumace alkoholu a musel ubytovnu opakovaně opustit. Sociální pracovníce zjistila, že se pan Červeňák dlouhodobě ambulantně léčí na psychiatrické obtíže. Byl také opakovaně hospitalizován v nedaleké psychiatrické léčebně, kam jej poslala jeho ošetřující psychiatricka v jeho obdobích krize, kdy mluvil o tom, že by si mohl ublížit. Podle sociální pracovníce se pan Červeňák uchyluje do léčebny tehdy, když už nemůže na ubytovně vydržet a potřebuje si „*odpočinout od lidí z ubytovny*“ (rozhovor, sociální pracovníce). Pro pana Červeňáka je podle ní pobyt v léčebně svého druhu „*dovolená*“, ze které se vrací „*nabitý pozitivní energií*“ (rozhovor, sociální pracovníce).

Jedním z prvních kroků, které sociální pracovníce v případě pana Červeňáka učinila, byla kontrola jeho pravidelných návštěv u ošetřující psychiatricky. V počátcích jejich spolupráce sociální pracovníce pravidelně jednou měsíčně doprovázela pana Červeňáka do ordinace jeho ošetřující psychiatricky, aby dohlédla na to, zdali si vyzvedává předepsané léky, případně mu je podávána injekce. V současnosti sociální pracovníce ale od této asistence již ustoupila. Pan Červeňák pravidelně sám hlásí své návštěvy u ošetřující psychiatricky, neboť to je jedna z podmínek jejich spolupráce. Sociální pracovníce je zároveň v kontaktu s ošetřující psychiatrickou, které v případě, kdy se pan Červeňák z nějakého důvodu nedostaví na kontrolu, ji kontaktuje. Důležitou roli v dohledu nad zdravotním stavem pana Červeňáka také sehrává terénní pracovník na ubytovně a také městská policie, která má své

pracoviště přímo v areálu ubytovny (Kocman a Klepal 2014). Pan Červeňák své léky nechává na služebně městské policie, tudíž v případě, „*kdyby si je zapomněl vzít*“ (rozhovor, sociální pracovnice), se na něj obrátí službu vykonávající strážník, případně strážník kontaktuje terénního pracovníka, který panu Červeňákovi připomene nutnost si vzít léky. Pro sociální pracovníci je dohled nad užíváním léků důležitý předpoklad pro bezproblémové fungování pana Červeňáka v prostředí ubytovny. Pokud pan Červeňák léky přestane užívat či je vysadí, dochází k dalším komplikacím v jeho životě na ubytovně, které pak musí společně řešit s terénní pracovníci a případně i se strážníky. Pan Červeňák má totiž sklon k „*alkoholismu*“ a také k „*hromadění věcí*“: „*Je to takový sběratel, je popelníkový, takže nosí různé věci. Když přijde na ubytovnu s plnou taškou, tak už vědí, o co jde, hned ho zkontrolují. Může tam mít třeba nějaké zkažené jídlo z popelnice*“ (rozhovor, sociální pracovnice). Se zdravotním stavem pana Červeňáka také podle sociální pracovnice souvisí jeho „*důvěřivost*“ k neznámým osobám. Stává se mu, že si pouští bez rozmyslu kdekoho do své místnosti na ubytovně, především „*bezdomovce*“ a ubytované na noclehárně, kteří u něj porušují režim ubytovny (konzumují alkohol, kouří), „*využívají jej*“ (a jeho finančních prostředků) a mohou mu zcizit jeho majetek jako například „*satelit nebo set-top box, které mu z místnosti už ukradli v minulosti*“ (rozhovor, sociální pracovnice).

V situaci, kdy ve městě neexistuje síť komunitní péče včetně osobní asistence, kdy komunitní plánování nereflektuje nárůst počtu psychiatrických pacientů a kdy není možné získat příspěvek na péči (ten byl panu Červeňákovi již dříve zamítnut), je tak pan Červeňák odkázán na improvizaci sociální pracovnice a její schopnosti mobilizovat některé další aktéry (ošetřující psychiatricku, strážníky městské policie, terénní pracovníky na ubytovně). Výsledkem je pak snaha dohlížet nad zdravotním stavem pana Červeňáka, kterému je připisován zásadní dopad na jeho (ne)schopnost bydlet. Dodejme, že v tomto ohledu není pan Červeňák výjimkou mezi obyvateli noclehárny a tzv. azylu na městské ubytovně. Celý jeden blok ubytovny, neboli „*psychiatrický pavilon*“, jak jej nazývá sociální pracovnice, totiž ubytovává osoby, které mají psychiatrické obtíže a z nichž mnozí předtím pobývali v psychiatrické léčebně nedaleko města. Pan Červeňák je tak jedním z mnoha, který se ocitnul v šedé zóně mezi hospitalizacemi v psychiatrické léčebně a živořením v dočasném ubytování.

Město jako zvláštní příjemce příspěvku na živobytí

Sociální práce formou dohledu se také promítá do nakládání pana Červeňáka s příjmy. Pro sociální pracovníci je důležitá kontrola pana Červeňáka, zdali dochází na sjednané schůzky na úřadu práce, které jsou podmínkou pro vyplácení dávek hmotné nouze. Jak jsme uvedli výše, v polovině roku 2012 se pan Červeňák dohodl se sociální pracovníci na zřízení institutu zvláštního příjemce jeho příspěvku na živobytí. Hlavním důvodem tohoto ustanovení bylo pro sociální pracovníci to, že „*věděla, že by mu vznikly duhy a nevystačil by s dávkou*“ (rozhovor, sociální pracovnice). Ve stejném duchu hovoří i oficiální dokument o

zřízení zvláštního příjemce dávky: „*Důvodem ustanovení zvláštního příjemce je prokazatelná neschopnost samostatně a účelně hospodařit se svěřenými finančními prostředky*“ (osobní složka). Nicméně sociální pracovníci nešlo jen o zamezení vzniku dluhu, ale i o to, aby si pan Červeňák našetřil nějaké peníze, které by v budoucnu mohl použít například na kauci, pokud by se mu podařilo získat bydlení mimo městskou ubytovnu. V případě pana Červeňáka institut zvláštního příjemce funguje tak, že každý týden dochází za sociální pracovníci na městský úřad, kde mu předá dohodnutou týdenní částku. Do poloviny roku 2014 se jednalo o částku 500 korun, v současnosti dostává pan Červeňák 700 korun na týden. Pan Červeňák si pochvaluje, že díky institutu zvláštního příjemce se nejen nezadlužil, ale podařilo se mu ušetřit zhruba 7 500 korun, které by rád využil na startu nového bydlení.

Pryč z ubytovny

Z hlediska logiky systému prostupného bydlení Lada, je pan Červeňák v tzv. II. stupni, v dočasném azylovém bydlení, ze kterého by se měl posunout do stupně III., tedy do samostatného bydlení, v jehož počátcích by mu měla pomáhat sociální práce (Kocman a Klepal 2014). Problém pana Červeňáka je ale v tom, že slovy sociální pracovnice „*uvízl*“ na ubytovně, a systém prostupného bydlení si s ním příliš neví rady.

Sám pan Červeňák by z ubytovny rád odešel. Koneckonců to byl i důvod, proč souhlasil s ustanovením Města jako zvláštního příjemce jeho dávky. Pan Červeňák by se rád nastěhoval do bytu, neboť mu chybí „*soukromí*“ (rozhovor). Chtěl by mít zkrátka místo, kde by mohl nechat okolní svět před dveřmi. Jenže našetřené peníze mu na pronájem bytu nestačí. Zajímal se například o garsonku ve městě, ale pronajímatel požadoval zaplacení tří kaucí dopředu při podpisu smlouvy. Dostat se bydlet do města pro něj není možné. Větší šance byla v části obce, ve vyloučené lokalitě, kde nájemy ani kauce nejsou tak vysoké. Jenže to jsou zase byty, které potřebují rekonstrukci a vybavení, a na to by opět neměl peníze. Jako jedinou možnou alternativu proto pro něj představuje další komerční ubytovna, tzv. penzion:

„Já se chci už odsud odstěhovat. Na tom penzionu to není špatné, bydlí tam hodně lidí a nikdo si nestěžuje. Já jsem si na penzion i našetřil. Platí se tam 5 600 korun měsíčně. Je tam kuchyňka, předsíň, koupelna, splachovací záchod. A je to zařízené. Je tam nábytek, válenda, skříň, stůl, židle. A budu to mít všechno pro sebe. Tady jsou společné záchody, koupelna, kuchyňka a musím tam po druhých uklízet. Je to prostě lépe vybavené než tady, kde jsou jen holé byty. Tam je i kuchyňská linka. A hlavně tam nejsou štěnice jako tady“ (rozhovor).

Podle názoru terénní pracovnice na městské ubytovně, pan Červeňák by pravděpodobně podle „*formálních kritérií*“ (rozhovor, sociální pracovnice) dosáhl na III. stupeň, tedy na samostatné bydlení v rámci systému prostupného bydlení. Nicméně sociální pracovnice

tuto možnost panu Červeňákovi nikdy nenabídla. Z dokumentace, kterou o něm vede, totiž vystupuje pan Červeňák jako člověk, který „*musí být více hlídáný*“ (osobní složka), neboť to vyžaduje jeho zdravotní stav, chování na městské ubytovně a jeho neschopnost hospodařit s finančními prostředky. Sociální pracovnice má obavy, že vetchá stabilita v životě pana Červeňáka by odchodem z ubytovny vzala za své. Na druhé straně si uvědomuje, že ubytovna by měla být v systému prostupného bydlení pouze dočasným řešením. Jenže co dělat v situaci, kdy samostatné bydlení pana Červeňáka pro ni představuje spíše rizika než řešení?

I přes všechna odhadovaná rizika, když pan Červeňák přišel za sociální pracovnicí s tím, že by si chtěl najít vlastní bydlení, snažila se mu pomáhat. Nicméně, pro samostatné bydlení pana Červeňáka se objevila další překážka, tentokrát jeho etnicita: „*Přišel za mnou jednou s tím, že by mohl mít byt. Když jsem pánovi volala, tak řekl, že nechce Romy. A když je na dávkách, tak to už vůbec ne*“ (rozhovor, sociální pracovnice).

Neřešitelnost bytové situace nepolapila pouze pana Červeňáka, ale i jeho sociální pracovnici a potažmo i systém prostupného bydlení Lada. Pan Červeňák by rád *normálně* bydlel, ale jeho jedinou možností se zdá být pouze přesun z jedné ubytovny na druhou. Sociální pracovnice a systém prostupného bydlení marně hledají způsoby, jak tomuto přesunu zamezit, a tak přerušit kruh jeho živoření po různých ubytovnách. K oddálení odchodu pana Červeňáka z městské ubytovny přispěla sociální pracovnice také tím, že byla panu Červeňákovi nabídnuta možnost se zaměstnat na dohodu o provedení práce na ubytovně, konkrétně na úklid a údržbu areálu ubytovny v rozsahu 40 hodin měsíčně. Přestože se sociální pracovnice snaží odchod pana Červeňáka oddálit, snaží se mu zároveň pomoci ve vyřizování potřebných náležitostí k přestěhování na penzion, a to s obavami, které uvedla do zápisu z jejich společného jednání v dubnu tohoto roku:

„Sociální pracovnice naznačila klientovi, že se obává jeho bydlení bez dozoru, jak bude brát léky, že zapomíná jít na schůzky na úřadu práce, na kontroly na psychiatrické ambulanci, požívání alkoholu, obava z narušování ubytovacího řádu [v penzionu] a případné vystěhování“ (osobní složka).

Rodina Balogových

Podobně jako v případě pana Červeňáka, i rodina Balogových uvízla v II. stupni systému dostupného bydlení Lada. Jinými slovy, roky bydlí na ubytovně za městem, a prostřednictvím dostupného bydlení se jí nedaří dosáhnout na standardní nájemní bydlení. Pro systém Lada je tak rodina Balogových spojena s existencí městských ubytoven. Jak říká jejich současná sociální pracovnice: *„Co si pamatuji a vím od ostatních, tak Balogovi vždycky bydleli po městských ubytovnách“* (rozhovor, sociální pracovnice). Balogovi sdílí s panem Červeňákem i další zkušenosti. Například, jednou z výrazných překážek získání nájemního bydlení je pro ně etnická diskriminace ze strany pronajímatelů – Balogovi jsou totiž Romové. Jsou tu ale i odlišné důvody jejich složité bytové situace. Na rozdíl od pana Červeňáka, Balogovi musí zápasit s dluhy. A na rozdíl do psychiatrických potíží pana Červeňáka jako jednotlivce, Balogovi jsou konfrontováni s omezením, které pro ostatní představuje velikost jejich rodiny, neboť ta má deset členů.

Manželé Balogovi mají osm dětí. Nejstaršího syna Tomáše, kterému je osmnáct let, má paní Balogová z prvního manželství. Paní Balogová se vdala velice mladá a její první manželství se záhy rozpadlo. Muž ji se svým potomkem z předešlého vztahu opustil a odešel do zahraničí. Poté se provdala za pana Baloga, se kterým již žije více než patnáct let. Mají spolu dceru Markétu, která v roce 2014 ukončila základní vzdělání, a Milana, Vladimíra, Rudolfa, Lucii, Petra a Pavla, kteří jsou všichni školou povinní. Kromě nejmladšího Pavla, všechny děti chodily anebo chodí do speciální základní školy ve městě. Ani jedno z dětí nezná, jaké to je vyrůstat ve standardním bydlení.

Dluhy

Na rozdíl od svých dětí, paní Balogová ale nežila celý svůj život na ubytovně. Se svými rodiči a sourozenci bydlela v bytě ve Městě. Na ubytovnu jí přivedlo až zadlužení a vystěhování rodiny. Jelikož jsou Balogovi na ubytovně dlouho, o důvodech, které je přivedly na ubytovnu, například jejich sociální pracovnice nebo terénní pracovnice na ubytovně příliš neví. Pouze se domnívají, že jejich vystěhování na městskou ubytovnu, která se nacházela nedaleko centra města a která byla zrušena v roce 2013 (srov. Kocman a Klepal 2014), měl na svědomí nedoplatek, který vznikl při vyúčtování záloh za služby spojené s bydlením. Zároveň s tím, Balogovi se s největší pravděpodobností také už tehdy zadlužili u města na poplatcích za komunální odpad. A tento dluh jim narostl i v průběhu pobytu na dnes již zrušené městské ubytovně. Jejich dluh na komunálním odpadu se v současnosti pohybuje kolem 8 000 korun.

Podle sociální pracovnice rodina Balogových se jen těžko mohla vyhnout dluhu za opady. Ve Městě má každý obyvatel povinnost uhradit jednou ročně poplatek za odpad. V případě rodiny Balogových to znamenalo uhradit městu 5 000 korun, respektive 2 500 korun poté, co město před několika lety snížilo poplatek na polovinu. S ohledem na rodinné příjmy a výdaje (viz dále), Balogovi nebyli schopni tento poplatek uhradit v plné výši. *„Ten dluh na*

odpadu vznikl díky tomu, že oni na to prostě neměli peníze, věděli o tom, že to musí platit, ale neměli na to prostředky“, je přesvědčena sociální pracovnice. V současnosti Balogovi tento dluh splácí na základě splátkového kalendáře uzavřeného s městem. A zároveň, pravděpodobnost opětovného zadlužení na odpadech se u nich výrazně snížila z toho důvodu, že tento poplatek hradí prostřednictvím mimořádné okamžité pomoci.

Jednou z rolí, které městské ubytovny mají v systému prostupného bydlení Lada, je motivovat uživatele k tomu, aby usilovali o získání lepšího bydlení, tedy bydlení standardního (srov. Kocman a Klepal 2014). Několikaletý pobyt na městské ubytovně v centru města Balogovi ke standardnímu bydlení neposunul. Naopak. Namísto toho Balogovým vznikl nový dluh a museli se vystěhovat na druhou, v hierarchii horší městskou ubytovnu, která byla původně určena pro tzv. notorické „neplatiče“. Za každoroční vyúčtování spotřeby vody desetičlennou rodinou jim totiž vznikl dluh v hodnotě desítek tisíc korun. Podle sociální pracovnice, odstěhování na ubytovnu za město bylo pro Balogovi „trestem“ pro „neplatiče“, kteří „neumí hospodařit“ (rozhovor, sociální pracovnice). Samozřejmě, že spotřeba vody u desetičlenné rodiny ale neodpovídala výši záloh, které byly na ubytovně stanoveny. A paní Balogová si vždy zakládala na tom, aby nikdo o jejích dětech nemohl říct, že jsou zanedbané nebo že chodí ve špinavém oblečení. Vystěhování na druhou ubytovnu mělo ale pro Balogovi i ten efekt, že získali tzv. „domeček“, tedy prostor, který svým uspořádáním odpovídá bytu 4+1. Na rozdíl od předešlé ubytovny ve městě, tak získali jednu místnost navíc. A nárůst dluhu jim zde také nehrozí, neboť v poplatcích za bydlení na této ubytovně je zahrnut i fixní poplatek za vodu, a celkové nedoplatky na ubytovně za služby a energie hradí město.

V současnosti tak Balogovi splácí dva dluhy, které jim vznikly nikoliv kvůli tomu, že by se vyhýbali úhradám, ale proto, že tyto úhrady jednoduše neměli z čeho zaplatit. Dluh, který jim vznikl na poplatcích za odpady, splácí na základě splátkového kalendáře. A stejně tomu je i s dluhem za vodu. Jednou z podmínek ubytovací smlouvy na ubytovně, která má roční platnost a která musí být obnovována každé tři měsíce, bylo právě uzavření splátkového kalendáře. Balogovi tak umožňují tento dluh měsíční splátkou ve výši 500 korun.

Stereotypy o Romech

Podle rozšířených stereotypů v české společnosti Romové zneužívají sociální dávky, nechtějí pracovat a mají hodně dětí z toho důvodu, aby z dávek získali co nejvíce peněz, ze kterých si pak královsky žijí v porovnání s běžnými pracovitými Čechy. Rodina Balogových je příkladem, jak jsou tyto fantazie chybné a ostudné.

Paní Balogová dlouhá léta nemá zaměstnání, neboť svůj veškerý čas věnuje svým osmi dětem a péči o domácnost. Domeček, ve kterém žijí, je pro terénní pracovníky na ubytovně i sociální pracovníci „oázou čistoty“ (rozhovor, terénní pracovnice). Za roky života na

ubytovně, paní Balogová přeměnila domeček na skutečný domov. Většinu svého času uklízí, pere, vaří a v průběhu školního roku připravuje dětem svačiny na následující den. Každé ráno pak doprovází své školou povinné děti na několikakilometrovém pochodu, který musí urazit z ubytovny za městem do centra, kde se nachází jak speciální, tak i základní škola, kterou navštěvuje Pavel. Během vyučování zůstává ve městě, kde zařizuje potřebné věci a případně jde navštívit svou matku a další příbuzné. Po skončení vyučování a po obědě ve školní družině vyzvedává děti a odvádí je zpět na ubytovnu. Doma pak dohlíží na to, aby si všechny děti udělaly úkoly, a učí se s nimi.

Pan Baloga pracuje u technických služeb města. Podle sociální pracovnice si ho „*v práci pochvalují, má hodně odpracováno*“ (rozhovor, sociální pracovnice). Nicméně pan Baloga dostává pracovní smlouvu obvykle jen na jeden rok, tak se mu střádají období, kdy je bez práce. Před několika lety se pan Baloga stal silně věřícím. Přestal kouřit a pít a k víře se snaží vést i své děti. Návštěva křesťanského sboru je pro pana Baloga vždy velkou událostí, což signalizuje sváteční oděv, ve kterém on a jeho starší synové dochází na bohoslužby. Podle sociální pracovnice silná zbožnost pana Baloga naneštěstí zkomplikovala vztahy s jeho ženou. Spory se týkají především částek, které si pan Baloga nechává ze svého příjmu, aby mohl financovat fungování sboru. Paní Balogová, i když je sama věřící, mu vyčítá, že na místo svých dětí, které peníze potřebují, upřednostňuje sbor, a pohrozila mu rozvodem.

Celkový měsíční příjem Balogových je v současnosti 32 030 korun. 20 441 mají manželé Balogovy z příspěvku na živobytí. V případě, kdy pan Baloga je zaměstnaný, jejich příjem dosahuje zhruba stejné výše, jako když pobírá dávky hmotné nouze. Dále Balogovi dostávají doplatek na bydlení ve výši 5 853 korun a příspěvek na bydlení ve výši 1 466 (který se vždy upravuje podle výše příjmů za dobu uplynulých tří měsíců). Posledním zdrojem příjmů jsou přídavky na děti ve výši 4 270 korun.

Celkové náklady na bydlení na ubytovně se u Balogových pohybují ve výši 8 600 korun. To znamená, že doplatek na bydlení je pokrývá z 70%. I po započtení příspěvku na bydlení musí Balogovi vyčleňovat určité prostředky ze svých ostatních příjmů, aby ubytovnu byli schopni zaplatit. Část svých příjmů musí také vyčleňovat na umořování dluhů v souladu se splátkovými kalendáři. Desetičlenná rodina Balogových tak musí každý měsíc vystačit zhruba s 20 000 korun. Tyto finanční prostředky jim musí vystačit na to, aby zaplatili dětem školní obědy, na malé kapesné, na školní potřeby, ošacení, potřeby do domácnosti, potraviny, zkrátka na přežití.

Nakládání s omezenými finančními prostředky vyžaduje od rodiny Balogových složité plánování, na co peníze vynaložit, což navíc komplikuje skutečnost, že celkovou sumu nemají najednou pohromadě, neboť jednotlivé dávky anebo výplata nejsou vypláceny současně. V situaci, kdy se jim sejde podstatná část peněz, paní Balogová naplánuje velký,

měsíční nákup potravin a věcí denní spotřeby. Nakupovat chodí do obchodního řetězce ve městě, který hojně využívají obyvatelé Města kvůli výhodným cenám. Podle paní Balogové je obvyklé, že se takový nákup vyšplhá až na 7 000 korun. Jelikož Balogovi nemají auto a ubytovna je prostorově vyloučená, nedostupná ani veřejnými dopravními prostředky, jedinou možností, jak přepravit nákup z nákupních vozíků domů, je taxi služba. Velikost nákupu, výše zaplacené částky i objednaný taxík samozřejmě neuniknou pozornosti ostatních nakupujících.

Potřeba robustní sociální práce

Obdobně jako u ostatních uživatelů systému prostupného bydlení Lada, i Balogovi s městem uzavřeli smlouvu o poskytnutí sociální práce, administrované sociálním odborem. A obdobně jako u ostatních uživatelů, poskytovaná sociální práce se zaměřuje na dohled nad jejich pravidelným hrazením nákladů spojených s pobytem na ubytovně, dodržování ubytovacích podmínek, hospodaření s financemi a splácení dluhů. Sociální práce začala do jejich životů výrazněji zasahovat v roce 2012, kdy jim byla přidělena jejich současná sociální pracovnice, a také poté, co na ubytovně byla zřízena stálá pozice terénního pracovníka. Hlavním cílem jejich spolupráce se stalo nalezení odpovídajícího standardního bydlení. Jenže Balogovi jako rodina s různorodými potřebami zřetelně odkrývají limity systému prostupného bydlení Lada, který jim za současné své *architektury* neumí pomoci v řešení jejich bytové nouze.

Z hlediska hodnocení, které systém prostupného bydlení Lada uplatňuje pro alokaci bydlení na škále od nejhoršího k nejlepšímu (srov. Kocman a Klepal 2014), by podle názoru sociální pracovnice Balogovi měli šanci získat nájemní byt. Nasbírali by dostatečný počet bodů v hodnocení, především za předpokladu, že by si žádost podali v době, kdy pan Baloga má zaměstnání. Nicméně Balogovi si žádost nikdy nepodali, a to z následujícího důvodu. Pokud by jim byl byt přidělen, pak by to znamenalo nastěhovat se do části obce, která je vyloučenou lokalitou. A tam Balogovi se svou početnou rodinou rozhodně žít nechtějí:

Paní Balogová: „Lokalita, to je takový druhý Chánov. Já tam opravdu nechci. Mám dospívající děti, hrozně bych se tam o ně bála, třeba, že by začaly fetovat. Tam to je hrůza. Tam to není jako tady, kde můžu pustit děti jen tak ven. Tady mám nad nimi dohled a je tu klid.“

Výzkumník: „A kdy se jednalo o jinou lokalitu více ve městě?“

Paní Balogová: „To by bylo jiné, to by bylo dobré. Děti by to měly blízko do školy. Také by se nám lépe nakupovalo. Asi bych se také bála o děti, ale ne tak, jako v Lokalitě, kde se fetuje, a na každém rohu jsou automaty“ (rozhovor).

Tyto pochopitelné obavy paní Balogové sdílí i jejich sociální pracovnice, a také terénní pracovnice na ubytovně:

„Pochopitelně to, že by měli jít [Balogovi] do Lokality, je štěstím nenaplnňuje. Lokalita je plná nejrůznějších existencí. Děti by mohly sklouznout k drogám a dalším špatným věcem. Pro ně by byla Lokalita ještě větší trest, než tady ta ubytovna. Paní Balogová se bojí hlavně o svoji nejstarší dceru. Začne teď chodit na učňovskou školu, a kdyby se přestěhovali do Lokality, tak by se jí také klidně mohlo stát, že tam hned s někým otěhotní. Vždyť si to paní Balogová všechno sama zažila. A kluci by mohli dopadnout podobně. Oni chtějí do učení, chtějí mít jednou zaměstnání, žádní Einsteini to nejsou, ale ví, aby z nich byli aspoň automechanici, tak na to potřebují nějaký papír“ (rozhovor, sociální pracovnice).

I kdyby však Balogovi získali byt ve vyloučené lokalitě v rámci dostupného bydlení, nemohli by si jej s největší pravděpodobností dovolit z finančních důvodů. Podle propočtů sociální pracovnice by byt 4+1 poskytovaný do dostupného bydlení Bytovou společností vyšel Balogovi na 12 700 korun měsíčně (nájem 3 400 korun, zálohy včetně topení 9 300 korun), k čemuž by ještě museli počítat s tisícem až tisícem a půl korun na měsíční zálohy za odběr elektřiny. Z hlediska sociální pracovnice by tak přidělení bytu v rámci dostupného bydlení výrazně zvýšilo riziko nového zadlužení Balogových. V případě přestěhování z ubytovny do bytu by totiž podle odhadů sociální pracovnice došlo ke snížení jejich příjmů, konkrétně jejich doplatku na bydlení.

Konfrontace Balogových a jejich sociální pracovnice s limity systému dostupného bydlení je dovedla k tomu, že se pokoušejí sehnat standardní bydlení mimo rámec dostupného bydlení. Složka, kterou si sociální pracovnice vede a která obsahuje komunikaci s nejrůznějšími pronajímateli ve městě i okolí, nicméně dokumentuje, jak i tato snaha z posledních dvou let selhává. Kromě omezených finančních prostředků, které Balogovi diskvalifikují na trhu s bydlením (pronajímatelé obvykle požadují uhrazení kauce a několika nájmů dopředu), zde vystupuje i stigmatizace spojená s životem na ubytovně a sociálních dávkách, což dokumentuje například záznam sociální pracovnice z července tohoto roku:

„Ve výše uvedený den vyhledala sociální pracovnice na internetových stránkách volné byty ve Městě od majitelů. Po obvolání kontaktů na fyzické osoby, se majitelé vyptávali, o jaké lidi jde. Když sociální pracovnice podala informaci o desetičlenné rodině z ubytovny, odmítli byt pronajmout, i když SP sdělila, že se jedná o romskou bezproblémovou rodinu, která je slušná, čistotná a je s ní navázána spolupráce, rodinu zavrhl.“ (osobní složka)

Současně se stigmatem sociálním, výrazně promlouvá do nemožnosti Balogových nalézt standardní bydlení i etnická diskriminace. Toho si je vědomá paní Balogová, i když to vyslovuje velice opatrně, aby to nevyznělo jako výmluva: *„Ve městě jsou prázdné velké byty, kde může bydlet i desetičlenná rodina. My jsme to několikrát zkoušeli s paní sociální*

pracovníci, ale... No prostě... No my jsme Romové. To je ten důvod, nechtějí nás a mají z nás strach“ (rozhovor). Sociální pracovnice se ve své komunikaci s pronajímateli snaží předcházet možným rizikům souvisejícím s ubytováním velké rodiny – například tím, že preferuje byty, které se nacházejí v přízemí, a tudíž by odpadly možné stížnosti nájemníků, že rodina blokuje výtah –, obvykle ale narazí u pronajímatelů tehdy, když zjistí, že jde o romskou rodinu. Vše vypovídající je záznam sociální pracovnice z března roku 2014: „Bytová otázka: Sociální pracovnice sdělila [Balogovým], že se ptala na volné byty v obci bezprostředně u Města pana Čecha – majitele domů. Volné byty má, ale nechce do nich Romy“ (osobní složka).

Každý týden, kdy sociální pracovnice dochází za nimi na ubytovnu, jsou tak Balogovi konfrontováni se skutečností, že standardní bydlení ve městě, o které usilují, je pro ně nedostupné, a tudíž setrvat na městské ubytovně je pro ně menší zlo, než pokusit se žít ve standardním bydlení v rizikových podmínkách vyloučené lokality. Z hlediska sociální pracovnice, naplnění cíle jejich vzájemné spolupráce je za současných podmínek fungování dostupného bydlení nedosažitelné. Na druhé straně, Balogovi jsou rodinnou s různorodými potřebami a sociální pracovnice jim tak může asistovat v naplňování dalších dílčích potřeb, jako jsou vztahy uvnitř rodiny, volnočasové aktivity dětí i jejich vzdělávání, které nejsou primárně vázané na jejich neřešitelnou bytovou situaci.

Od počátku vzájemné spolupráce v roce 2012, sociální pracovnice intervenovala, aby nejmladší syn Pavel nebyl umístěn do speciální školy jako ostatní děti Balogových, nýbrž aby byl přijat do běžné základní školy. Jelikož všechny děti na speciální škole bez problémů prospívaly, jsou „jedničkáři“, sociální pracovnice přesvědčila paní Balogovou, že Pavel základní školu zvládne, což potvrdil posudek zpracovaný pedagogicko-psychologickou poradnou. Po nástupu Pavla na základní školu, sociální pracovnice i nadále poskytovala podporu Pavlovi i celé rodině. Zprostředkovala domluvu se školou, že paní Balogová z počátku může syna doprovázet na výuku a později sama chodila „na náslechy“ (osobní složka) Pavlovy výuky, aby bylo možné efektivněji reagovat na obtíže při zvládnutí učební látky. V souladu s cílem udržet Pavla na základní škole, také byla domluvena spolupráce s jednou dobrovolnickou organizací, která v průběhu roku poskytovala Pavlovi bezplatné doučování. I když má Pavel horší vysvědčení než jeho sourozenci, dnes jsou všichni pyšní na to, že Pavel navštěvuje základní školu a zvládá ji. Podobně jako v případě Pavla, sociální pracovnice intervenovala i v případě nejstarší dcery Markéty, která tento rok ukončila speciální školu. Sociální pracovnice asistovala při vyhledávání odborného učiliště, komunikaci s ním, při vyplňování a zaslání přihlášky atd. V případě Markéty tak šlo o naplnění dalšího dílčího cíle – získání potřebné kvalifikace k vykonávání budoucího povolání.

Z činnosti sociální pracovnice a její mobilizace nejrůznějších sítí podpory pro rodinu Balogových je patrná nutnost robustní sociální práce, která by reflektovala různorodé

potřeby rodiny. Poskytovaná sociální práce ale zřetelně obnažuje limity prostupného bydlení, tedy rámce, ve kterém je poskytována. Rodina Balogových nemá v současném nastavení systému Lada šanci na posun do standardního bydlení ve standardní lokalitě, a tedy ani k naplnění klíčové potřeby pro její fungování. S ohledem na tyto limity, zúčastnění aktéři tak racionálně volí *menší zlo* v podobě setrvání na městské ubytovně, než konfrontaci s riziky spojenými s možným nájemním bydlením ve vyloučené lokalitě. Na konci roku 2014 vyprší rodině Balogových již několikátá nájemní smlouva na městské ubytovně. Jak říká sociální pracovnice: *„Nájemní smlouva je pro mě páka, aby se [Balogovi] co nejvíc snažili sami, a já po nich chci, aby se co nejvíc snažili všechno řešit sami. Ale i tak, samozřejmě je z ubytovny nevyhodíme, nepošleme desetičlennou rodinu na ulici“* (rozhovor, sociální pracovnice). Je proto pravděpodobné, že i přes všechnu snahu bude pro Balogovi následující rok jen dalším rokem života na městské ubytovně. Dále budou snít o tom, že jednou budou *„normálně bydlet“* (rozhovor) a že se jim podaří uniknout před na ubytovně všudypřítomnými štěnicemi, se kterými paní Balogová svádí dennodenní neúspěšný boj.

Pan Ryba

Pan Ryba se dostal do složité bytové situace zhruba před deseti lety, kdy odešel od svých rodičů. Jeho odchod byl vynucený, neboť si s rodiči „*lezli na nervy, nebylo to takové, jak to má být*“ (rozhovor). Pro sociální pracovníci, která s panem Rybou již několik let spolupracuje v rámci systému prostupného bydlení Lada, byl odchod z rodiny pochopitelný, neboť vztah pana Ryby a rodičů nebyl ani funkční, ani zdravý. Od rodičů mohl odejít pan Ryba díky své přítelkyni, u které nějakou dobu bydlel. Ale jejich vztah se rozpadl a on se ocitl bez bydlení. Jedinou možností, jak řešit svou bytovou nouzi, pro něj představovala komerční ubytovna ve městě. Dnes, když se pan Ryba ohlíží zpátky do té doby, několikaletý život na ubytovně byl pro něj nejsložitější etapou v jeho životě. „*Špína, zápach, švábi – prostě skutečná hrůza*“ (rozhovor). Šlo o bydlení, do kterého by se už nikdy nechtěl vrátit. Hrůzné podmínky života na ubytovně se dokonce pokusil zveřejnit na internetu, aby varoval ostatní, protože ubytovna byla místem, „*kde normální člověk nemůže bydlet*“ (rozhovor). Kvůli režimu, kterému se na ubytovně musel podřídit, si navíc připadal jako by byl zavřený „*někde v blázinci*“ (rozhovor). Za jeden pokoj, který na ubytovně obýval, nejdříve platil tři tisíce korun. Jenže cena pronájmu postupně narůstala. Na konci svého pobytu na ubytovně platil za pokoj už čtyři a půl tisíce. Díky nízkým příjmům a nemožnosti si za ně najít vlastní bydlení (především nemožnost si našetřit na kauci), se jeho situace zdála být bezvýchodná.

Jeden chybějící bod

V roce 2009 se pan Ryba dozvěděl od svého kamaráda, že existuje možnost získat od obce byt v právě vznikajícím systému prostupného bydlení Lada. Kamarádův známý byt od obce získal, a panu Rybovi tak svítila naděje, že by i on mohl opustit komerční ubytovnu a přestěhovat se do nájemního bytu. Jelikož v té době byl pan Ryba bez zaměstnání, řešení jeho situace prostřednictvím prostupného bydlení Lada mu bylo nabídnuto i na Úřadu práce, který v té době byl pod správou obce a který Ladu administroval. Na úřadě nicméně zjistil, že prostupné bydlení není pouze o nabídce nájemních bytů, ale o přidělení bydlení „*podle kategorií*“ (rozhovor). V první kategorii byly nájemní byty, ve druhé komerční ubytovny, třetí kategorii představovala ubytovna spravovaná obcí na území města a čtvrtou, „*nehorší*“ kategorii bydlení, byla podle pana Ryby další městská ubytovna, sloužící jako noclehárna a místo pro tzv. „*neplatiče*“ umístěná mimo město. I když pan Ryba vnímal nabídku bydlení odlišně od modelu tří stupňů, jak ji definuje systém Lada, logika systému hierarchizující bydlení *od nejhoršího k nejlepšímu* mu byla zcela jasná. Zároveň se dozvěděl, že přidělení bydlení je závislé na bodové škále, která zohledňuje kompetence a zásluhy žadatele. Slovy pana Ryby:

„Jen tak někdo se k prostupnému bydlení nedostane. Člověk musí mít různé kurzy, rekvalifikace, veřejně prospěšné práce. Zkrátka musí mít ‚odmakáno‘. Musí také

spolupracovat se sociálkou. To je jednoduché. Když neudělám já nic pro ně, tak oni neudělají nic pro mě“ (rozhovor).

Pan Ryba se také o prostupném bydlení Lada dozvěděl, že důležité pro úspěch na bodové škále, která je hlavním nástrojem hodnocení žadatelů o prostupné bydlení, je neexistence dluhů. Proto ještě před podáním žádosti uhradil dluh ve výši 250 korun, který mu vznikl na poplatcích za komunální odpad, aby „*v hodnocení neměl v kolonce Dluhy nula bodů“* (rozhovor). Na konci zimy 2010 si pan Ryba podal žádost do systému prostupného bydlení Lada.

Po měsíci čekání panu Rybovi přišlo vyrozumění o rozhodnutí komise. Rozhodnutí ale pro něj bylo velkým zklamáním. Přes všechnu snahu, kterou investoval do toho, aby v hodnocení uspěl, mu nakonec chyběl jeden bod k udělení nájemního bytu. Na základě hodnocení mu tak byla v rámci prostupného bydlení Lada nabídnuta městská ubytovna. Rozhodnutí pro pana Rybu postrádalo jakýkoli smysl, byla to „*ptákovina“*: „*To jsem přeci nemohl přijmout. Bydlel jsem na soukromé ubytovně a z ní jsem se měl přestěhovat na jinou ubytovnu, tentokrát na ubytovnu města?*“ (rozhovor) Nicméně, pan Ryba se nevzdal. Spolu s úřednicemi přišli na to, kde by mohl jeden bod získat navíc. Jelikož najít práci při velké nezaměstnanosti v regionu bylo spíše během na dlouhou trať, jako schůdnější možnost se ukázala možnost rekvalifikačního kurzu. V následujícím měsíci si pan Ryba našel rekvalifikační kurz, počítačový kurz pro pokročilé, který absolvoval a obdržel za něj certifikát. Poté si znovu podal žádost do prostupného bydlení Lada, která byla napodruhé přijata s tím, že panu Rybovi bude nabídnut nájemní byt v rámci systému. Zhruba po půl roce, kdy se pan Ryba dostal do kontaktu se systémem Lada, se mu konečně podařilo uniknout ze spárů komerční ubytovny. A bez dluhu!

Bydlet v „ghettu“

Nájemní byt, který byl panu Rybovi nabídnout, se nachází ve vyloučené lokalitě obce, kde v roce 2009 došlo k nepokojům mezi romskými a ne-romskými obyvateli. Tyto nepokoje přivedly vedení města k tomu, aby začali řešit „*sociální problematiku“* a jedním z řešení se stal právě systém prostupného bydlení Lada, jehož třetí stupeň – nájemní bydlení se sociální službou – vznikl ve spolupráci s Bytovou společností, která do systému nabídla neobývané byty právě ve zmiňované vyloučené lokalitě (Kocman a Klepal 2014). To, že se pan Ryba měl přestěhovat do této vyloučené lokality, vzal jako fakt, na rozdíl od rodiny Balogových a od mnoha žadatelů o prostupné bydlení, kteří přidělení bytu ve vyloučené lokalitě odmítli (Ibid.). Jeho hlavním cílem bylo uniknout z komerční ubytovny, a proto vzal za vděk i bytem v „*ghettu“*, jak lokalitu nazývá. Situace je zde v mnoha ohledech „*katastrofální, jsou zde rvačky, narkomani, ozbrojení kšeftaři a neustále jsou sem stěhováni noví a noví Romové“* (rozhovor). Bydlet ve vyloučené lokalitě pro pana Rybu znamená „*být neustále na pozoru“* (rozhovor), aby se člověk nedostal do problémů nebo konfliktu.

Nicméně, největší rozdíl byl pro pana Rybu v materiální kvalitě bydlení. Na rozdíl od ubytovny získal byt, který je „*zrekonstruovaný*“, „*prostě čistý byt, dokonce s plovoucími podlahami*“ (rozhovor) v plně obydleném a správcovskou firmou udržovaném panelovém domě. Původně mu byla nabídnuta garsoniéra, ale po vzájemné domluvě s Bytovou společností se nastěhoval do bytu 2+kk, neboť měl zájem o byt větší. Pan Ryba měl štěstí, neboť mu byl byt přidělen v počátcích spolupráce mezi Ladou a Bytovou společností. V té době totiž společnost nabízela k pronájmu i malé byty pro jednotlivce a páry. V dnešní době je situace jiná. Společnost nabízí pouze byty velké, které na rozdíl od bytů menších dlouhodobě nedokáže pronajmout, a které jsou kvůli výši nájmu a režimům příliš nákladné pro jednotlivce či páry žádající o bydlení v rámci dostupného bydlení.

Pan Ryba bydlí v pronajatém bytě čtvrtý rok. Za tu dobu se mu nájem zvýšil jen nepatrně. V současnosti musí počítat s tím, že se jeho náklady na bydlení pohybují kolem 5 100 korun. Jeho nájem činí 3 602 korun měsíčně a výdaje na elektřinu 980 korun. Současně s nájmem a elektřinou také platí 135 korun televizní poplatek a 547 korun za užívání internetu. V době, kdy pracoval u technických služeb města, tak výdaje na nájem představovaly sice podstatnou, nicméně snesitelnou položku v jeho měsíčním rozpočtu. Od května je pan Ryba nezaměstnaný, neboť mu skončil kontrakt, a pobírá podporu v nezaměstnanosti. Nicméně, jak říká, „*nelení*“ a absolvuje rekvalifikační kurz na ovládnutí vysokozdvizného vozíku, který by mu měl zvýšit šance na uplatnění na trhu práce. V současnosti tak jeho příjmy tvoří podpora v nezaměstnanosti a příspěvek na bydlení ve výši zhruba 7 500 korun. I když se pan Ryba pohybuje pod životním minimem a na hranici minima existenčního, je schopen ze svých příjmů vyžít, protože vede „*skromný život*“ (rozhovor). V první řadě se vždy snaží uhradit náklady spojené s bydlením, aby mu nevznikl dluh, a ze zbylých peněz ve výši 2 000 korun si pořizuje jídlo a věci denní potřeby. Pokud se mu nepodaří sehnat zaměstnání a podpora v nezaměstnanosti mu vyprší, bude si muset zažádat o příspěvek na živobytí a současně s tím i o doplatek na bydlení, aby se udržel na příjmech zhruba ve stejné výši jako má dnes.

Ideální uživatel dostupného bydlení?

V roce 2012 začal pan Ryba spolupracovat se svojí současnou sociální pracovnící v rámci systému dostupného bydlení Lada. Jak jsme popsali jinde (Kocman a Klepal 2014), v případě systému Lada, pokud dojde k přidělení nájemního bytu, je po zájemci požadováno, aby uzavřel dohodu o povinné spolupráci se sociálním pracovníkem obce po dobu jednoho roku. Jelikož panu Rybovi byl byt přidělen v roce 2010, jeho povinnost spolupráce skončila v roce 2011. Nicméně, spolu s přesunem Lady do výlučné kompetence Odboru sociálních věcí, všichni uživatelé bytů ve III. stupni byly v roce 2012 osloveni odborem, zdali mají zájem o pokračování podpory sociální práce. Podle současné sociální pracovnice pana Ryby, hlavním důvodem k nabídce další spolupráce byl fakt, že v bytech ve III. stupni „*byla velká zadluženost*“. „*Ze zadlužených nikdo spolupracovat nechtěl, ale*

*paradoxně chtěli spolupracovat tři lidé, kteří zadlužení nebyli“ (rozhovor, sociální pracovnice), a jedním z nich byl i pan Ryba. Na rozdíl od sociální pracovnice a systému Lada, pan Ryba považoval (a dodnes považuje) spolupráci za „podmínku, aby mohl bydlet i nadále v bytě, jinak by porušil pravidla prostupného bydlení“ (rozhovor), tedy nikoliv za něco, co by po uplynutí roční lhůty mělo mít povahu dobrovolnosti. Na konci roku 2012 proto pan Ryba podepsal *Protokol o spolupráci*, kde se říká:*

„Dnes jsem byl navštíven sociální pracovnící Městského úřadu Města a byly mi sděleny veškeré důsledky z mé spolupráce. Dále mi bylo sděleno, že pokud dojde k exekučnímu vystěhování z bytu z důvodu porušení podmínek při přidělení bytu v rámci prostupného bydlení (řádná platba nájemného a spolupráce s terénními pracovníky Městského úřadu Města), který mi přidělila Bytová společnost, Město již nijak v bytové situaci pomáhat nebude, neboť tak již učinilo při přidělení bytu v rámci prostupného bydlení.“ (osobní složka)

Z hlediska morální i technické architektury systému Lada, pan Ryba může být považován za ideálního uživatele prostupného bydlení. Navzdory jeho anabázi s jedním chybějícím bodem v hodnocení, se mu podařilo vyhoupnout do III. stupně, byl ochoten jít bydlet do vyloučené lokality, nemá dluhy a dobrovolně spolupracuje s přidělenou sociální pracovnící. Jak si poznamenala sociální pracovnice do kolonky *„Charakteristiky osoby“* v *Standardizovaném záznamu sociálního pracovníka*:

„Pan Ryba je nekonfliktní člověk, který dokládá vždy potřebné doklady včas, na vše se ptá. Je jeden z mála, který si přidělenou jednotku přes systém PB udržel bez dluhu nebo o ni dokonce z důvodu vysokých dluhů nepřišli formou vystěhování.“ (osobní složka)

Pan Ryba je ideální uživatel III. stupně systému Lada především proto, že naplňuje kontrolní funkci sociální práce nabízené v rámci prostupného bydlení (srov. Kocman a Klepal 2014). To ilustruje především formulář *Sociální práce s klientem – záznam z jednání, šetření, činností spojených s dosahováním cílů*, vyplňovaný sociální pracovnící pana Ryby v letech 2013 a 2014. Z formuláře je patrné, že sociální práce v případě pana Ryby měla charakter *„doložení úhrady SIPA“*, *„vyřízení dávky příspěvku na bydlení“*, *„zkontrolování úhrad“*, apod. *„Bezproblémovost“* (osobní složka) pana Ryby, spočívající v jeho řádném vykazování plateb za bydlení, je hlavním důvodem, proč jeho sociální pracovnice se již delší dobu snaží s ním ukončit spolupráci. Pan Ryba je pro ni *„mrtvý spis“* (rozhovor, sociální pracovnice). Poslední rok je proto spolupráce nastavena velice volně a nemá terénní charakter, což souviselo také s tím, že pan Ryba pracoval, a bylo těžké jej zastihnout doma. Pan Ryba proto dochází za sociální pracovnící jednou za čtvrt roku, aby dokládal *„úhrady do spisové dokumentace“* a intenzivnější spolupráce má povahu *„jednorázové intervence“* (sociální pracovnice, rozhovor), jak v případě komunikace se Bytovou společností, když

došlo k havárii kuchyňské linky, s policií, když pana Rybu vykradli, anebo s deratizátory, když byt pana Ryby začaly okupovat štěnice.

Ačkoli je pan Ryba „*mrtvým spisem*“, kde „*není co řešit*“, je pro sociální pracovníci také i „*citovka*“ (rozhovor, sociální pracovníce). Pana Rybu pojí k sociální pracovníci silné pouto důvěry. Je pro něj důležitý fakt, že se může na sociální pracovníci kdykoli obrátit a že jej zná (z tohoto důvodu také odmítl změnu sociální pracovníce; v kompetenci jeho stávající sociální pracovníce totiž nejsou jednotlivci, nýbrž rodiny s dětmi). A to samé platí i opačně. I když si podle sociální pracovníce pan Ryba vlastně spíše „*vymýšlí problémy*“ a hledá záminky pro pokračování spolupráce, pan Ryba dokáže dobře fungovat i z toho důvodu, že je zde někdo, kdo mu dokáže poradit a dokáže ho „*pochválit, že je samostatný, schopný, šikovný*“ (rozhovor, sociální pracovníce). Sociální pracovníce ví, že všechny dokumenty, které pan Ryba má doma „*pečlivě uspořádané ve svých destičkách, snad jako jediný*“ (rozhovor, sociální pracovníce), jsou ale primárně důležité nikoli pro systém Lada, ale pro úřad práce, který rozhoduje o jeho příjmech a přežití v době nezaměstnanosti. Přesto spolupráce se sociální pracovnící je pro pana Rybu jedna z mála věcí, která do jeho života vnáší určitou jistotu. Jako v případě vzniklého nedoplatku na energiích: „*Byl z toho strašně nervózní, v nepohodě. Řešil, jak to udělá. Tak jsme domluvili splátky a vysvětlila jsem mu, že se toho nemusí bát, že splátky budou přiměřené jeho příjmům. On prostě chce mít jistotu, aby věděl dopředu, co bude dál*“ (rozhovor, sociální pracovníce).

Přestože je sociální pracovníce konfrontována s různými potřebami pana Ryby, v logice systému dostupného bydlení Lada, která akcentuje sociální práci jako poradenství a dohled na cestě k samostatnosti, bude muset být jejich spolupráce oficiálně ukončena tento podzim. Tedy v situaci, kdy se před panem Rybou otevírá pole mnoha nových nejistot. Ve svých 34 letech by se pan Ryba měl stát poprvé otcem. Se svou přítelkyní by tak chtěl založit rodinu a společně bydlet. Jako svobodný byl ochoten akceptovat bydlení v „*ghettu*“, v případě své rodiny a budoucího potomka je ale pro něj nepředstavitelné, že by v této části města zůstal i nadále. Rád by se přestěhoval do Města, problém je však v tom, že zde systém Lada nedisponuje žádnými byty. Obává se také, že Bytová společnost nebude mít zájem s ním jednat o možné výměně bytu mimo lokalitu za podmínek garantovaných dostupným bydlením. I když aktivně hledá zaměstnání, žádné místo mu zatím nebylo nabídnuto, a bez dostatečného příjmu by si těžko mohl našetřit na kauci, kterou nejen Bytová společnost, ale i ostatní pronajímatelé požadují v případě bytů ve Městě. Na startu do rodinného života by pan Ryba nechtěl spadnout do dluhů.

Paní Škvorecká

Z pohledu prostupného bydlení je paní Škvorecká neúspěšný případ. Do systému Lada vstoupila takřikajíc zvenčí. Když se spolu se svými dětmi dostala do tíživé bytové situace, podala si na obecním úřadě žádost o bydlení. V rámci systému Lada jí byl po vyhodnocení její situace a sečtení bodů nabídnutý běžný byt – vstoupila tedy přímo do nejvyššího stupně rámci tříступňové škály. O pár měsíců se z bytu ale musela vystěhovat a celá rodina šla do ubytovny. V kontextu ideálu vzestupné trajektorie klientů prostupného bydlení tedy „selhala“. Běžný byt si ani s trvajícím podporou neudržela. Selhání je běžně připisované jednotlivci, paní Škvorecké. Její příběh přitom ukazuje, že na tom, čemu se říká její selhání, se podílelo víc aktérů než jen ona. Jejich mapování je předmětem této kapitoly.

Do bytu a do dluhu

Paní Škvorecká se potkala se systémem prostupného bydlení Lada v létě 2013. Podala tehdy na obecním úřadě žádost o přidělení ubytování. S oběma malými dětmi – desetiletým synem a pětiletou dcerou – bydlela u strýce. „Ale to nebylo k vydržení. Spali jsme na zemi v kuchyni, a děti byly jak loutky: stále na jednom místě, nesměly nic dělat“ (osobní složka). Podle sociální pracovnice paní Škvorecká s dětmi předtím „docela pendlovala“ (rozhovor, sociální pracovnice). Asi rok bydlela v azylovém domě. „Pak bydleli někde, kde jí ale měli zvýšit nájemné a tak musela zase odejít“ (rozhovor, sociální pracovnice). Při vyhodnocení žádosti o prostupné bydlení získala paní Škvorecká 14 bodů. Neměla dluhy na nájemném ani vůči městu. Dostala tedy nabídku nejvyššího „stupně“ bydlení v nájemním bytě, který vlastnila Bytová společnost. S doporučujícím dopisem městského úřadu šla paní Škvorecká do klientského centra Bytové společnosti, kde ještě ten den, 1. července 2013, uzavřela nájemní smlouvu na třípokojový byt na okraji města v tzv. vyloučené lokalitě.

Hned v prvním měsíci života v novém bytě vznikl paní Škvorecké dluh za bydlení. Podle slov sociální pracovnice, „utrčila první dávku za vybavení bytu“ (rozhovor, sociální pracovnice). Ačkoli se zde zdůrazňuje nerozvážnost a neopatrnost paní Škvorecké, vznik a další prohlubování dluhu vznikly souhrou několika prvků: stavu pronajímaného bytu, domácích financí, a potřeb, souvisejících se stěhováním a bydlením. Bytová společnost předává nájemníkům bytové jednotky bez běžného vybavení. To na nájemníky klade dodatečné nároky. Byty bez postele, úložného prostoru nebo vařiče není možné normálně obývat. Paní Škvorecká tak měla nejen zaplatit nájemné, ale také zajistit alespoň základní zařízení, aby se do bytu mohla s dětmi nastěhovat. Neměla přitom jiné finanční zdroje než běžné měsíční příjmy. Bez úspor a bez finanční podpory od obce nebo Úřadu práce se ocitla před volbou zaplatit nájemné a spát na holé zemi bez možnosti uvařit večeři, nebo nakoupit část vybavení bytu. Taková volba znamenala selhat buď jako dobrý rodič nebo jako dobrý nájemník. Nájemné Bytové společnosti měla paní Škvorecká zaplatit zpětně až v srpnu. Doplatek na bydlení dostala jako tzv. „zvláštní příjemce“ již v červenci. Paní Škvorecká se rozhodla alespoň částečně vybavit byt a doufat, že nájemné doplatí, jak jen to bude možné.

Při své první návštěvě tři týdny po nastěhování si sociální pracovnice zapsala: *„Je vidět, že děti mají na čem spát a základní věci mají“* (osobní složka).

Nesrovnalost v osobních financích se objevila až na konci srpna. Po své druhé návštěvě u paní Škvorecké sociální pracovnice telefonovala na Úřad práce, aby *„ověřila, že paní Škvorecká má vše v pořádku kvůli výplatě dávky – doplatku na bydlení“* (osobní složka). Tehdy přišla na to, že *„dávková pracovnice vyplatila první dávku již v červenci, ale klientka si peníze na nájem neschovala a utratila je za vybavení bytu“* (osobní složka). Sociální pracovnice si uvědomila, že jak ona, tak i Bytová společnost paní Škvorecké na začátku řekli, že nájemné bude hradit až v srpnu. Paní Škvorecká tak získala dojem, že se první nájemné platí o měsíc později. Paní Škvorecká také zaplatila první nájem, 7 076 korun, na konci srpna. Na konci září zaplatila 1v800 korun za srpen – *„že prý do konce týdne donese zbytek“*, informovala pracovnice Bytové společnosti sociální pracovníci (osobní složka). A dodala: *„Zároveň by měla uhradit i měsíc září. Dodatek o prodloužení [nájemní smlouvy] bude platný až po zaplacení“* (osobní složka).

Napětí mezi příjmy a výdaji na bydlení představovalo problém, se kterým se paní Škvorecká musela vypořádávat po celou dobu. Na konci října 2013, tedy po čtyřech měsících v novém bytě, stále nedostávala příspěvek na bydlení. *„Nemohla o něj zatím požádat, neboť nemá prodlouženou nájemní smlouvu“* (osobní složka). Peníze na bydlení brala, kde se právě dalo – proto ty roztroušené a neúplné platby. Jednou zaplatila z rozpočtu na jídlo, jindy z doplatku na bydlení. Jenže jak zjistila sociální pracovnice, doplatek na bydlení paní Škvorecká sice dostávala pravidelně, *ale „v nižších částkách, neboť je vypočítáván z úhrad za nájemné, které klientka dokládá“* (osobní složka). Jinými slovy, paní Škvorecká dostávala méně peněz na bydlení, protože platila menší částky. A platila menší částky, protože dostávala méně peněz na bydlení. Při říjnovém kontaktu se sociální pracovníci si paní Škvorecká *„postěžovala na nízké dávky, ze kterých není schopná vše hradit. Kdyby uhradila nájemné, nezbyly by jí finance na obživu“* (osobní složka). Říjnové doklady o zaplacení ukazují, že 8. října paní Škvorecká zaplatila 1 800 korun, 17. října zaplatila 3 300 korun, a 24. doplatila zbývajících 1 976 korun. Až telefonátem do kanceláře Bytové společnosti sociální pracovnice zjistila, že *„se jedná o úhradu za měsíc srpen“* (osobní složka).

Úsilí, které musela paní Škvorecká vynakládat, aby zvládala napětí, plynoucí z nastavení výplat a podmínek přidělování dávek zůstávalo mimo pole viditelnosti Úřadu práce. Pracovnice Úřadu práce připsaly plnou odpovědnost za zpožděné dávky, pozdní dokladování úhrad, a v důsledku i růst dluhu na nájemném jednání paní Škvorecké. Na konci října si pracovnice Úřadu práce *„stěžovala na dokládání úhrad paní Škvorecké... Úhrady nejsou v částkách, ve kterých je stanoveno nájemné a služby dle evidenčního listu“* (osobní složka). A pokračovala: *„Navíc nemá klientka požádáno o příspěvek na bydlení“* (osobní složka). Sociální pracovnice nato v emailové komunikaci odpověděla, že *„klientka*

nemá prodlouženou nájemní smlouvu. Bez ní nemůže o dávku žádat“ (osobní složka). Obě pracovnice se „shodly na tom, že jestliže se situace u paní Škvorecké nezmění, setrvání v bytě nevidí na dlouho“ (osobní složka). Podle nich, „vše záleží na prodloužení nájemní smlouvy a úhradách nájemného“ (osobní složka).

Kruh příjmů a plateb za bydlení se začal uzavírat: bez nájemní smlouvy nemohl být příjem na bydlení, bez zaplaceného nájemného nemohla být nájemní smlouva. Úřad práce poslal paní Škvorecké výzvu, aby se dostavila s novou nájemní smlouvou. Byl jí stanovený termín do konce měsíce října. Paní Škvorecká zaplatila nájem za září na začátku listopadu. Bytová společnost jí nato vystavila novou nájemní smlouvu. Nesplnila tím ale o několik dní termín, stanovený ve výzvě Úřadem práce. Místo možnosti žádat o příspěvek na bydlení tak přišla také o doplatek na bydlení a zůstala bez příjmů na nájemné. Při pravidelné měsíční návštěvě na konci listopadu si sociální pracovnice poznamenala: *„V říjnu si měla paní Škvorecká pořádat o příspěvek na bydlení na následující čtvrtletí ... v tento měsíc je tedy paní Škvorecká bez dávek na bydlení. Měla by uhradit nájemné za říjen a zaplatit dlužnou splátku za červenec“* (osobní složka). V prosinci 2013 paní Škvorecká dostala platební termín také od Bytové společnosti: *„Jestliže do konce prosince neuhradí nájemné za měsíc listopad a část dluhu, nebude jí prodloužena od 1. 1. 2014 smlouva a nájemní vztah s ní bude ukončen“* (osobní složka). Před vánočními svátky tak zůstala paní Škvorecká bez prostředků na bydlení a s vidinou jistého vystěhování v novém roce.

Bytová společnost stejně jako Úřad práce připisovali odpovědnost za vznik a růst dluhu paní Škvorecké. Situace paní Škvorecké přitom ukazuje, že její dluh nebyl myslitelný bez nastavení podmínek výplaty dávek na jedné straně a smluvních podmínek Bytové společnosti spolu s kvalitou nabízeného bydlení na straně druhé. Společně tyto prvky znamenaly, že s prvním dluhem na nájemném se paní Škvorecká dostala do spirály obtíží, které se postupně prohlubovaly. Mezi podmínkami vzniku dluhu hrály důležitou roli krátkodobý nájemní vztah – smlouvy byly uzavírané na dobu třech měsíců – stejně jako čtvrtletní cykly žádostí o dávky na bydlení. Tuto podmíněnost dluhu si uvědomovala také sociální pracovnice: *„V tom říjnu jsme chtěli, aby třeba udělali smlouvu jenom na měsíc, aby si paní Škvorecká mohla žádat o dávku na bydlení. Ale oni na to neslyší – ani Bytová společnost, ani Úřad práce. Je jim jedno, že toho člověka dostanou na ulici. Navíc hmotná nouze má pocit, že už jednu výjimku dělají tím, že dávají doplatek na bydlení. Tak co bychom chtěli“* (rozhovor, sociální pracovnice). Podpora při udržení běžného nájemního bydlení, kterou poskytovaly sociální pracovnice, měla jen omezené nástroje: jedním bylo právě jednání s oběma klíčovými aktéry – Úřadem práce na příjmové straně a Bytové společností na straně výdajové. Předmětem těchto pravidelných kontaktů bylo získání informací, ale také pokusy o vyjednání flexibilnějšího přístupu obou institucí – oněch „výjimek“, které byly opakovaně potřeba, kvůli napětím, vznikajícím díky nastaveným pravidlům obou institucí. Druhým nástrojem podpory bydlení byla nabídka dočasného ubytování na ubytovně. Tuto

možnost sociální pracovnice nabídla paní Škvorecké při první návštěvě po vánocích. Paní Škvorecká odmítla. Snažila se za každou cenu udržet si běžné bydlení. Třetím a nejčastěji užívaným nástrojem podpory bydlení byly apely na dodržování plateb nájemného. Například těsně před vánocemi se při své návštěvě u paní Škvorecké se „sociální pracovnice ptala, v jaké je situaci a hlavně zda má finanční prostředky na úhradu nájemného“ (osobní složka). V lednu 2014 se sociální pracovnice „zeptala klientky, co zamýšlí dál a zda má náhradní bydlení“ (osobní složka). Apely na dodržování plateb ale v situaci paní Škvorecké nemohly mít předpokládaný účinek – paní Škvorecká neměla prostředky, kterými by mohla tyto apely naplnit.

V lednu 2014 paní Škvorecká zaplatila Bytové společnosti 5 000 korun – „měla snahu, jít na tu ubytovnu byla pro ni hrozná představa“ (rozhovor, sociální pracovnice). Ale nájemní smlouvu jí už Bytová společnost neprodloužila. „Musela by doplatit ještě 10 000 korun, které nemá“ (osobní složka). Naopak, Bytová společnost při té příležitosti předložila paní Škvorecké k podpisu doklad o uznání dluhu. Celkový dluh s penále za zpožděné platby činil 23 304 korun. Sociální pracovnice tehdy došla k jedinému možnému závěru: „Proč jí v tom bytě nechávat, když nemá platnou nájemní smlouvu“ (rozhovor). Znamenalo by to jediné: bez nájemní smlouvy by paní Škvorecká nedostala dávky na bydlení a přitom by se její dluh neustále zvyšoval. „Bytová společnost netlačila, aby z toho bytu šla pryč, protože věděli, že jí ten nájem naučtují“ (rozhovor, sociální pracovnice).

Sociální pracovnice popisuje situaci v Novém roce: „V lednu jsem to už hrotila, aby na tu ubytovnu šla, protože jsem se bála, že ji načtou i nájem za únor“ (rozhovor, sociální pracovnice). Paní Škvorecká hledala jiné možnosti. Sama říká v rozhovoru: „Zkoušela jsem, jestli ještě neseženu narychlo nějaký byt, ale nesehnala jsem. Všude chtějí kauce – dva nebo tři nájem dopředu. A to já nemám“ (rozhovor). Uvažovala také o bydlení v jiném městě. Při své návštěvě ke konci února 2014 zastihla sociální pracovnice paní Škvoreckou, jak stěhuje některé své věci k sousedce. „Došlo mi, že klientka žádné jiné bydlení nesehnala a je smířená s ubytovnou“ (osobní složka). Sociální pracovnice ještě „přemluvila Bytovou společnost, aby nenačetla únor, přestože paní Škvorecká byt opustila až v únoru“ (rozhovor, sociální pracovnice). Od prvního března se paní Škvorecká s dětmi přestěhovala na ubytovnu města.

Ubytovna a kam dál?

Dnes bydlí paní Škvorecká s dětmi v místnosti a užívají společnou kuchyň a sociální zařízení. S nájemní smlouvou na nové ubytování si paní Škvorecká opět požádala o doplatek na bydlení – „aby měla zčásti uhrazeno nájemné na ubytovně, takže jen doplatí rozdíl“ (osobní složka). Paní Škvorecká doplácí na nájem několik set korun měsíčně z dávek na živobytí. Nájemné platí podle smlouvy. K tomu platí splátky dluhu Bytové společnosti. Podle sociální pracovnice má paní Škvorecká nastavené vysoké splátky – tisíc korun měsíčně. Chce dluh co nejdříve splatit. V době našeho rozhovoru byla výše dluhu 28 000.

Paní Škvorecká přijala slovník o individualizované odpovědnosti za svoji situaci: „*Tu chybu jsem udělala já, kdybych neudělala ten kotrmelec s nájemným*“, říká, když zpětně reflektuje poslední rok svého života. Paní Škvorecká vidí sebe také jako původce toho, že se z nepříznivé situace nemůže dostat: „*Nedokážu si odkládat stranou, abych si na kauci našetřila*“ (rozhovor). Detailnější pohled na rodinný rozpočet ale naznačuje, že nízké příjmy v porovnání s náklady jsou důležitým faktorem. V rozhovoru paní Škvorecká vypočítává výdaje: „*Když poplatím školu, dluh, a všechno ostatní, zbude mi tisíc korun, někdy osm set*“ (rozhovor). Vyjít s osmi sty korun na měsíc vyžaduje vysokou míru dovednosti. „*Udělám to tak nějak, že to jde, ale už neušetřím nic. Teď přijde začátek školy, to budou další výdaje navíc*“ (rozhovor). V praxi jsou tedy reálné disponibilní zdroje na „*živobyti*“ tisíc korun, ne tři nebo čtyři tisíce, které se uvádějí na dokumentech Úřadu práce.

Po celou dobu na ubytovně se paní Škvorecká snaží najít nové běžné bydlení. Pryč z ubytovny chce paní Škvorecká také kvůli dětem: „*Nebudou v kolektivu, ve kterém by neměli být. Tady docela dost zlobí*“ (rozhovor). Možnosti získat běžné bydlení jsou ale mizivé. Systém prostupného bydlení Lada jí nemá co víc nabídnout. Nastavení kritérií přidělování bodů a podmínky Bytové společnosti, která systému Lada poskytuje běžné byty, znamenají, že může počítat pouze s bydlením na ubytovně. Při hledání bydlení na běžném trhu s byty ji zase zrazují rodinné příjmy. „*Pořád sháním bydlení, ale všude chtějí dva nebo tři nájmy, nebo nechtějí Cigány – ale to se mě netýká – nebo nechtějí děti*“ (rozhovor). Nejprve našla byt u jiné soukromé společnosti. Počítala s tím, že se o nájem rozdělí se svým tehdejší přítelem. Dokonce měla již podepsanou smlouvu a chtěla se stěhovat na začátku dubna. V den plánovaného stěhování ale zjistila, že se její přítel odstěhoval do Anglie. Smlouvu ten den zrušila. Paní Škvoreckou trápí, že „*se nedá ušetřit na kauci*“ (rozhovor). Proto má v současné době jediný plán – odstěhovat se do bytu, který kupuje její kamarádka od Bytového družstva. „*A že by mi ho pronajala. Kauci nechce. Chce po nás 10 000 se vším všudy. A měli bychom prý smlouvu na neurčito. Ale to už se táhne dva a půl měsíce a koupě bytu není pořád dokončená*“ (rozhovor).

Paní Sojková

Paní Sojková žije sama s malým synem ve dvoupokojovém nájemním bytě na okraji města, ve výše zmiňované vyloučené lokalitě. V bytě žijí od listopadu 2013. Přestěhovali se do něj z městské ubytovny, kde předtím museli žít víc rok poté, co paní Sojková nemohla najít jiné běžné bydlení a nemohla ani zůstat ve svém bytě, ve kterém prožila přes patnáct let života.

Vzpomínky na poslední roky jsou pro paní Sojkovou bolestné. *„Nechci se vracet k tomu, co bylo. Jsem ráda, za to, jak to teď je: že bydlíme v bytě a že kluk půjde do školy“* (rozhovor). Po dvou letech se životy obou členů domácnosti trochu stabilizovaly. *„Mám smlouvu, nájem platím, všechno je v pořádku“* (rozhovor). Stabilita a dobré zázemí pro výchovu syna jsou pro paní Sojkovou důležité. Jenže nedávná zkušenost stále vyvolává úzkost. *„Teď mám byt, no jo, ale na jak dlouho. To aby měl člověk pořád strach“* (rozhovor). Vzpomínky totiž připomínají, jak málo kontroly a možností rozhodování paní Sojková doopravdy má. A stejně tak připomínají, že motivace, strídmost ani vytrvalá snaha mnoho nezmůžou proti mnohonásobným znevýhodněním, které pro ni předjednáávají její životní směřování – a to i přesto, že podle rétoriky obce, sociálních pracovníků, i mainstreamových médií stačí ukázat právě vlastnosti jako je motivace a snaha, a nabídky práce a bydlení na sebe nenechají čekat.

Jak vzniknul dluh na nájemném?

Paní Sojková žila se svým partnerem dvacet let. V roce 1996 získali byt – po osmi letech čekání v pořadníku žadatelů. Brzy poté se jim narodil první syn. Paní Sojková měla rodinu, vychovávala syna, pracovala. *„Víte, kde mám nejvíc odpracováno?,“* vzpomínala v rozhovoru, *„na technických službách, tam jo“* (rozhovor). Poslední zaměstnání měla na městských záchodkách.

V roce 2007 se ale stalo několik událostí, které se výrazně vepsaly do životní trajektorie paní Sojkové. Nejprve zjistila, že je podruhé těhotná. Jak řekla v rozhovoru – *„trochu nečekaně“*. Bylo jí 38 let a jejímu prvnímu synovi 16. Poté se podobě nečekaně rozešla se svým partnerem. Nakonec přišla o zaměstnání. *„Dala jsem tam hodinovou výpověď. Byla jsem vzteklá. Bylo to v době, mi manžel to ..., víte co ..., a já řekla tohle dělat nebudu. A dala jsem výpověď z rodinných důvodů. To jsem dělat neměla. Ale všechno to na mě spadlo. Dvacet let žijete s chlapem a pak vám ze dne na den ... víte co. To je těžký. Ale dneska jsem s tím vyrovnaná a je to dobrý. Chyba byla, že jsem dala tu výpověď. Kdybych ji nedala, tak mi skončila mateřská, já se vrátila do práce, a bylo ten nájem z čeho platit“* (rozhovor).

Po rozchodu zůstala těhotná paní Sojková ve svém bytě. Po celou tu dobu dluhy neměla – ani celé další tři roky na mateřské. Jak sama říká: *„Celé ty roky, co jsem brala mateřskou, jsem neměla dluh ani korunu.“* Přehled výměru a plateb, který vedla Bytová společnost, ukazuje, že do té doby paní Sojková žádné dluhy na nájemném neměla. Ještě v lednu zaplatila celou částku za prosinec. Náklady na nájem a služby tehdy byly 4199 korun. Proto

stojí za pozornost dynamika vzniku a zvyšování dluhu na nájemném. V případě paní Sojkové se mluví o „výkyvu“ v platbách nájemného a služeb. A tento „výkyv“ nastal v průběhu roku 2011.

V lednu 2011 se nájemné zvýšilo o 900 korun. Nová smlouva předepisovala nájemné a služby, včetně vodného ve výši 5085 korun. V únoru paní Sojková zaplatila 3000 korun. Částka zaplatila něco přes polovinu lednového nájmu. V březnu paní Sojková zaplatila 2000 korun. Platbou doplatila zbývající částku lednového nájemného. Evidenční systém Bytové společnosti si tehdy poznamenal dluh za únor a penále za opožděnou lednovou platbu. V dubnu paní Sojková nezaplatila nic. Bytová společnost si mohla připsat dluh za březen a penále za oba měsíce únor a březen. V květnu paní Sojková zaplatila 1000 korun. Zaplatila tím část únorového nájmu. Bytová společnost si navíc poznamenala dluh za duben a penále za nedopracovaný únor a nezaplacené měsíce březen a duben. V červnu paní Sojková zaplatila 3000 korun. Byla to druhá splátka únorového nájmu. Bytová společnost si poznamenala další měsíc dluhu a připsala penále. V červenci paní Sojková opět zaplatila 3000 korun. Bytová společnost je rozdělila do dvou částí: doplatek za únorový nájem a část nájmu za březen. Dluh i penále se zvýšily o další měsíc. V červenci Bytová společnost opět zvýšila nájemné. Paní Sojková měla nyní platit 5605 korun – o 530 korun víc než před měsícem a o 1400 korun víc než půl roku předtím. V srpnu paní Sojková zaplatila celých 5605 korun nájemného za červenec. Zaplatila k tomu navíc dalších 2000 korun coby část dlužného nájemného za březen. V září, říjnu a listopadu paní Sojková zaplatila pokaždé plný nájem 5605 korun. Navíc zaplatila také 800 korun v říjnu a 1000 korun v listopadu. Tím doplatila dluh za březen a zaplatila část nájemného za duben. V prosinci, pár dní před Štědrým dnem, zaplatila dokonce 7250 korun. Částka ale nehradila nájem v listopadu, ale byla použita jako doplatek dubnového nájemného a části nájmu za květen. Bytová společnost zaevidovala dluh a penále za listopad. Na začátku roku 2012 podepsali Bytová společnost a paní Sojková novou nájemní smlouvu. Bytová společnost opět zvedla nájemné a služby, tentokrát o 300 korun. Spolu s tím Bytová společnost evidovala dluh 16 tisíc korun a penále přes 10 tisíc.

Dluh na začátku roku 2012 byl výsledkem „výkyvu“ v placení nájemného. Dluh je připsaný paní Sojkové, která ho také v létě 2013 v soudní síni plně uznala. Jeho výše a dynamika byly přitom efektem součinnosti dalších prvků, které se na výkyvech v platbách paní Sojkové podílely stejně aktivně, jako ona sama. Kdyby tyto prvky nehrály roli, paní Sojková by i nadále zůstala ve svém bytě a bez dluhu.

Předně během krátké doby několikrát zvýšilo nájemné. Byt paní Sojkové spolu s dva a půl tisíci podobných bytů původně patřil velkému výrobnímu podniku, který je postavil pro své zaměstnance. Ten bytové domy prodal v devadesátých letech jedné společnosti, která je pak pronajala jiné společnosti spolu s právem další manipulace. Ta v roce 2010 namísto avizované privatizace prodala celé portfolio bytových domů současnému majiteli, Bytové

společnosti. S výhledem končící regulace nájemného byla koupě portfolia slibným rozšířením existujícího desetitisícového bytového fondu nového majitele. Jméno obce se tehdy i objevovalo v médiích jako příklad lokality, kde deregulované „měsíční činže vyskočily ze 17 korun za metr na 55 korun“ (celostátní deník, listopad 2012).

V průběhu roku 2011 začala Bytová společnost realizovat svůj krátkodobý plán – zvýšila třikrát nájemné. V důsledku toho se paní Sojkové zvedly náklady na bydlení celkem o 1700 korun. Výše nájemného tedy narostla téměř o polovinu. Ještě v prosinci 2010 paní Sojková platila 4199 korun. V lednu 2011 se nájemné a služby zvýšily o 900 korun, o půl roku nato, v létě 2011, o dalších 500 korun. Od nového roku 2012 pak o dalších 300 korun. Takový nárůst nájemného a služeb byl možný nejen díky deregulaci nájemného, ale také tím, že Bytová společnost uzavírá smlouvy s nájemníky jako je paní Sojková na dobu třech měsíců. Odůvodňuje to ochranou svých zájmů. S každým obnovením smlouvy ale především majitel může zvýšit nájemné.

Kromě růstu nájemného měla paní Sojková platit také vysoké služby. Vysoké byly zejména náklady za vodu. Bytová společnost totiž započítávala mimo osobní spotřeby také plochu bytů a navíc náklady na celý dům rozdělovala mezi existující nájemníky. V domě, kde paní Sojková bydlela, byly v té době obývané jen některé byty. Podle sociální pracovnice „se kolikrát stalo, že v jiných patrech protékala voda“ (rozhovor). Majitel tyto „úniky“ nezohlednil jako svoji ztrátu, ale převedl je do nákladů zbývajících nájemníků. Díky kolektivnímu způsobu vyúčtování a překladu ztrát majitele do plateb nájemníků vystavila Bytová společnost paní Sojkové účet, který nikdy nespotřebovala, a který nemohla zaplatit. „Ona když vidí takovou cifru, je to pro ni nesplacitelné“ (rozhovor, sociální pracovnice). Stejně důležité pro dynamiku dluhu bylo také to, že Bytová společnost účtuje penále za zpožděné platby v takové výši, že celkový evidovaný dluh paní Sojkové díky němu narostl téměř o polovinu.

„Výkyvy“ v platbách nájemného byly dále těsně spojené s výkyvy v příjmech paní Sojkové. V průběhu roku 2011 skončila paní Sojkové mateřská dovolená a s ní spojené příjmy. Paní Sojková se neměla kam vrátit do práce a zaregistrovala se jako žadatel o práci na Úřadu práce. S tím také došlo přeskupení přiznaných dávek a k dočasnému poklesu příjmů. Podle sociální pracovnice,

„ona byla samostatná, ale když přecházela z rodičovské na podporu v nezaměstnanosti, tak ten program to takhle dělal, tři měsíce se jí tam nesčítávaly stále dávky za rodičovskou a ona neměla ty tři měsíce nárok na příspěvek na bydlení. Tak došlo k poklesu příjmů a ona to neměla z čeho zaplatit. Proto došlo k tomu dluhu na nájemném. Dokud měla rodičovský příspěvek a dávky pomoci v hmotné nouzi, tak tam problém nebyl. Až v momentě, když přecházela z jedné dávky na druhou, a než se

ty dávky srovnaly, tak byla bez prostředků. A je jasné, že to nemohla vzít z toho jídla. Měla malého syna, kterému byly v té době 4 roky.“ (rozhovor, sociální pracovnice)

Příjem paní Sojkové se dočasně snížil a pak opět vyrovnal. To ale neznamenalo, že její příjmy byly stabilizované. Například v únoru 2012 Úřad práce odejmul paní Sojkové příspěvek na bydlení, protože došlo ke změně ve výši příspěvku na bydlení. Paní Sojková také někdy nedostala výživné na dítě od bývalého partnera. Aby ho mohla vymocit soudně, muselo by uplynout šest měsíců, po které nebylo výživné placené. *„Z jídla doplácela 1300 na bydlení. Když vám pak dvakrát nezaplatí výživné, jste v háji,“* komentovala křehkost situace paní Sojkové sociální pracovnice. Podle ní celá situace připravuje paní Sojkové *„extrémní pravidla“*, kdy *„opravdu stačilo, když si udělala jeden výlet se synem a už jsme se nedrželi té linie“* (rozhovor, sociální pracovnice).

Způsob vyúčtování, který Bytová společnost poskytuje, spíše informace o platbách nájemného zamlžuje, než zpřehledňuje. Bytová společnost měla dva různé způsoby vykazování, každý s trochu jinou strukturou informací. Celý systém navíc nikdy nevykazuje, aktuální stav. Platby jsou zaevidované i s dvouměsíčním zpožděním. *„Víte co, já mám vysokou školu a mám problém se v tom rozpisu vyznat, co potom lidé se základním vzděláním?“*, komentovala přehled o platbách nájemného sociální pracovnice, která tak nemohla nabídnout dostatečnou podporu v tom, co neefektivněji dluhy splácet.

Důležitou roli v růstu dluhu hrál také způsob výplaty dávek, který ovlivňuje možnost racionálně hospodařit. Ve srovnání s příjmy ze zaměstnání je kontrola nad příjmy z dávek hmotné nouze a dávek státní sociální podpory nižší. Dávky jsou nestálé a mění se, vyžadují opakované žádosti, nebo podléhají přezkumům. Jejich výplata se navíc neděje najednou – každá dávka chodí složenkou v jiný den v měsíci. Přesněji řečeno, těch složenek bývá čtyři až pět. Například v lednu 2011 paní Sojková dostala složenku na 4613 korun, příspěvek na bydlení, 11. ledna. V ten samý den ještě jednu složenku – 500 korun, příspěvek na dítě. O dva dny později, 13. 1., přišlo 299 korun doplatku na bydlení. V tom týdnu paní Sojková zaplatila nájemné za prosinec, poslední nájemné před zdražením, které ještě dělalo 4199 korun. Když paní Sojková zaplatila nájemné, byla pak téměř dva týdny skoro bez prostředků. Další složenka přišla až 25. 1. – 4530 korun, příspěvek na živobytí. A o den později, 26. ledna 500 korun výživného na dítě. Dílčí výplaty zvyšují náročnost plánování a praktického zvládnutí výdajů. *„Když složinky přišly, každá v jiné datum, tak ji to dostalo do stresové situace. Šla nakoupit jídlo, to už viděla, že jí na nájem nezbude, musela vzít z té další složinky, nebo zaplatila část toho nájmu, pak to teda doplatila“* (rozhovor, sociální pracovnice).

Podpora v krizi

Kvůli růstu nájemného a dluhů se paní Sojková v únoru 2012 obrátila na odbor sociálních věcí. Chtěla si najít jiný, menší byt. Spočítala si, že menší a levnější byt povede ke snížení

výdajů, a tím se zlepšila schopnost splácet existující dluhy. Bytová společnost na takový plán ale nepřistoupila. U nájemníků, kteří mají evidované dluhy, vnitřní výměny nedovolují. „*Přitom museli vidět, že to pro paní Sojkovou není udržitelné,*“ dodala v rozhovoru sociální pracovnice. Paní Sojková si také nemohla najít menší byt u jiného pronajímatele. Sociální pracovnice v rozhovoru srovnává situaci paní Sojkové s příběhem jejích sousedů, kteří také zjistili, že náklady na bydlení rostou neúměrně příjmům. Na rozdíl od paní Sojkové si ale našli práci v jiném městě a nájemní smlouvu s Bytovou společností ukončili. Využili navíc podpory rodiny, která je zdarma ubytovala v rodinném domě a oni tak mohli splatit zbývající dlužné částky. Na rozdíl od nich neměla paní Sojková našetřeno na kauci, aby si mohla hledat jiný byt na trhu s bydlením, neměla zaměstnání, a neměla ani příbuzné s velkým domem, kam by se s rodinou mohla odstěhovat. Paní Sojkovou tak netrápil nedostatek motivace nebo racionálního jednání, ale zoufalý nedostatek možností volby. Na rozdíl od svých sousedů byla nucená zůstat v nevýhodné situaci a sledovat, jak se její zadlužení prohlubuje. Spolu s ní sledovali spíše, než měnili zhoršující se situaci také sociální pracovníci.

Sociální pracovníci chápou placení nájemného a splácení dluhů jako nezákladnější dovednost, kterou paní Sojková měla demonstrovat i v době prohlubující se krize na začátku roku 2012. Terénní sociální práce zaměřovala jednou měsíčně na kontrolu „*řádného placení nájemného a oddlužení klientky na nájem*“ (osobní složka). Kontakt s paní Sojkovou mohl být i častější – když přišla ukázat potvrzení o platbách nájemného a splátek dluhu. Záznam z únorové návštěvy říká: „*klientce byl odejmut příspěvek na bydlení, neobdržela výživné, proto nebyla uhrazena splátka dluhu za měsíc únor*“ (osobní složka). Další návštěva na konci března: „*klientka uhradila nájem za 2\2012, splátka dluhu neuhrazena*“ (osobní složka). O několik dní později: „*klientka se dostavila a doložila splátku dluhu za 2 kalendářní měsíce ve výši 2000 korun, nájem uhrazený zatím nemá.*“ O dva dny poté, 1. dubna: „*klientka se dostavila a doložila úhradu ve výši 1000 Kč. Nájem za 3\12 nemá uhrazený. Půjčila peníze synovi, měl jí je vrátit do konce března, ale neučinil tak. Nájem uhradí do 15. 4. 2012.*“

Intervence se jinými slovy zaměřovaly na paní Sojkovou, nikoliv na ostatní aktéry vzniku dluhu – zejména Bytovou společnost. Příkladem je výše splátek, které měla paní Sojková pravidelně platit Bytové společnosti. Splátkový kalendář byl vyjednaný jako podmínka obnovení nájemní smlouvy v lednu 2012. Výše splátek byla stanovená na 1000 korun měsíčně bez zohlednění minima, které by paní Sojková měla mít ponechané na základní potřeby. Splátky dluhu byly kontrolovány sociálními pracovníky. V dubnu sociální pracovníci dokonce nazvali nemožnost splácet pohledávky „*nespolupráci*“. Dali paní Sojkové podepsat protokol o tom, že byla „*seznámena s veškerými důsledky své nespolutpráce.*“

„Bylo mi také opakovaně sděleno, že pokud nedodržím podmínky stanovené Bytovou společností (úhrada nájemného a splátka služné částky v řádném kalendářním měsíci) bude Bytovou společností přistoupeno k vymáhání částky soudní cestou, může dojít k výpovědi nájemní smlouvy a následnému vystěhování z bytové jednotky“ (osobní složka).

Tyto intervence v rámci sociálního poradenství vypovídají o tom, že sociální práce stavěla potřeby majitele bytů před obhajobu zájmů paní Sojkové. Platby se ve stanoveném rozsahu ukazovaly méně a méně udržitelné. Dluh navíc rostl i nadále zejména proto, že Bytová společnost při podepsání splátkového kalendáře nezmrazila růst penále. Nikdo od ní takový krok ani nepožadoval. Až dnes, po soudním procesu, již penále neroste a částka se ustálila. Paní Sojková navíc nesplácí 1000 korun, ale o poznání udržitelnějších 250 korun měsíčně.

Kromě kontroly splácení dluhu se sociální poradenství v roce 2012 soustředilo také na dovednosti finančního hospodaření. *„My jsme je učili, že nemají hned běžet do krámu, ale že když obdrží tu největší částku tak mají zaplatit nájem. To je prvotní věc. Ty pevné poplatky. A poté si to rozdělit obálkovou metodou“* (rozhovor, sociální pracovnice). Osvojení si obálkové metody mělo zajistit, že paní Sojková bude zvládat domácí výdaje. Při kalkulaci na papíře, v kanceláři sociální pracovnice, mělo paní Sojkové, *„když vybere všechny příjmy najednou a zaplatí nájem a další pevné náklady“* (rozhovor), zbýt kolem 4000 korun na měsíc. Podle sociální pracovnice si potom *„měla dát tisícovku na týden do každé obálky a ty by jí pak měly vystačit“* (rozhovor, sociální pracovnice). Prakticky přitom tuto metodu paní Sojková nemohla nikdy naplnit, protože nemohla nastat situace, kdy by měla celý příjem pohromadě, a žádná ze složenek nestačila sama na to, aby mohla jít a zaplatit celý nájem.

O této nemožnosti ví nejlépe samy sociální pracovnice. Z rozhovoru s nimi víme o tom, že paní Sojkové *„přijdou dvě tři složeny. Takže přijde jí složenko, a ona jde a zaplatí alespoň něco. Ale oni dokud nevidí ty peníze pohromadě, protože každá ta instituce posílá peníze v jiný den, tak se v tom neumí orientovat.“*

„Bezvýchoďná situace“, jak popsala sociální pracovnice možnosti a výhledy paní Sojkové, vyvrcholila v květnu 2012. Paní Sojková dostala soudní vystěhování. Podle osobních záznamů měla paní Sojková přijít na *„konzultaci“* do kanceláře terénních sociálních pracovníků 21. 5., den před soudním vystěhováním. Nepřišla. Poslední záznam říká: *„když se terénní pracovnice pokoušela klientku kontaktovat, zjistila, že na uvedené adrese již nebydlí. Terénní pracovníci se nepodařilo klientku dohledat. Klientka také již terénní pracovník nekontaktovala“* (osobní složka). Sociální pracovnice přihlížely celému dramatu z povzdálí až do konce.

Život na ubytovně

Když se paní Sojková musela vystěhovat ze svého bytu, podala si žádost v rámci dostupného bydlení. Než byla žádost projednaná, „sociálka mi pomohla sehnat ubytování pro svobodné matky v [blízkém městě]. Bylo to tam pěkné a čisté. Dala jsem si to na měsíc, nevěděla jsem, že to jde i na dýl. Říkala jsem si, že mi stejně běží to dostupné bydlení. Pak se ale blížil konec toho měsíce a musela jsem si najít něco jiného. Pak jsem si sehnala ubytovnu v [další obci v regionu]. Tam to ale nešlo, utekla jsem odtamtud po pěti dnech k sestře, která nás na chvíli vzala k sobě. Mezitím vyřídili žádost o dostupné bydlení. Já měla 11 bodů. To bylo o bod. Dvanáct bodů už je na byt. Tak mi nabídli mi městskou ubytovnu“ (rozhovor).

To bylo na konci léta 2012. „Já jsem byla celá šťastná, že mám aspoň jednu cimru, kde můžu hlavu složit. Víte, když jste venku na ulici, člověk je rád i za to. Hned jsem ten pokoj vzala.“ Vymalovala si tam a nakonec tam žila se synem „něco přes rok, rok a dva měsíce“ (rozhovor). Jak vypadal život na ubytovně, shrnuje v jedné větě: „Měli jsme tam jednu místnost a byla tam společná kuchyň.“ Sociální pracovníce v rozhovoru doplňuje: „někteří klienti na ubytovnu nejdřív nadávají, ale po půl roce se přizpůsobí. Tahle paní ne, ta se s tím nikdy nesmířila“ (rozhovor, sociální pracovníce).

Dva aspekty života na ubytovně přitom paní Sojkové vyhovovaly: nízký nájem a lokalita. Sama ubytovna jako forma kolektivního dočasného ubytování jí ani jejímu synovi nic pozitivního nenabízela. Podle slov sociální pracovníce „jí na ubytovně nebylo dobře. Měla problém se společným prostorem,“ který museli sdílet s cizími lidmi. Městská ubytovna byla ale levnější než velký byt, ve kterém paní Sojková předtím žila. „Chtěla tam vydržet, než splatí dluhy“, řekla v rozhovoru sociální pracovníce. „Z dávek nikdy nedostala plnou výši nákladů na bydlení a doplácela to ze živobytí, třeba 500 a 1000. Ta ubytovna byla v tomhle ohledu finanční vysvobození“ (rozhovor, sociální pracovníce). Vedle toho byla městská ubytovna přímo v centru města a tím pádem nedaleko od školy, kam chtěla, aby její syn nastoupil. „Nechtěla jsem jít už do [vyloučené lokality na okraji obce], chtěla jsem zůstat ve městě. Kluk tady chodí do školy“ (rozhovor).

Když sociální pracovníce říká, že se paní Sojkové na ubytovně „ulevilo“, připomíná nám jinými slovy, že kdyby se paní Sojková mohla nastěhovat do menší jednotky, která by byla levnější, mohla by také dál žít v bytě a nemusela s malým synem žít rok na ubytovně. Paní Sojková nepotřebovala ubytovnu, ale malý a levný byt bez kauce.

Zpět do bytu mimo dostupné bydlení

Dnešní spolupráce mezi paní Sojkovou a odborem sociálních věcí začala v září 2013, kdy paní Sojková se synem stále bydleli na obecní ubytovně. Odbor sociálních uzavřel s paní Sojkovou smlouvu o poskytování sociálního poradenství, které se mělo především zaměřit na otázku bydlení. Osobní složka, který vede odbor sociálních věcí, k tomu říká, že „paní Sojková se dostavila do kanceláře, neboť chce navázat spolupráci jako klientka ubytovny

obce, chce pomoci s bytovou otázkou, s dluhy vůči městu a dluhy vůči předchozímu pronajímateli, Bytové společnosti“ (osobní složka).

V té době provozovalo město dvě ubytovny. Paní Sojková bydlela na té, která se měla na konci roku 2013 uzavřít. Paní Sojková si proto musela hledat jiné, nejlépe důstojnější bydlení v běžném bytě. Do druhé ubytovny spravované obcí se stěhovat nechtěla. Ubytovna je mimo město a synova škola, která je v centru města, by se stala pro velkou vzdálenost těžko dostupná.

Prostupné bydlení nenabízelo paní Sojkové reálnou příležitost jak získat nájemní byt. Sociální pracovnice hned při první schůzce zjišťovala finanční situaci paní Sojkové, a zejména výši dluhů. O několik měsíců dříve, v červenci 2013, paní Sojková uznala výši dluhu, kterou jí předložila Bytová společnost. Dluh nakonec díky penále dosáhl výše 46 000 korun. Získat běžné bydlení v systému Lada bylo nemožné, protože byty prostupnému bydlení nabízí jen Bytová společnost. Paní Sojková své dluhy uznala a nastavila si fungující splátková kalendář. Ať by byl dluh vůči Bytové společnosti jakkoliv malý, samotná jeho existence znamenala, že Bytová společnost s paní Sojkovou nájemní smlouvu neuzavře. Jednou z podmínek je, že nepřijímá žadatele, u nichž měla nějaké pohledávky. Sociální pracovnice by ani takovou variantu nenabízely – byty Bytové společnosti jdou pro potřeby paní Sojkové velké a drahé.

Podpora paní Sojkové a jejího cíle *„vyřešit svou bytovou situaci“* (osobní složka) se ale nemusela omezit na prostupné bydlení. Sociální poradenství pro rodiny je služba, kterou odbor sociálních věcí nabízí komukoliv. A tak si na začátku září mohla paní Sojková a sociální pracovnice stanovit první dílčí cíl: *„obvolat soukromé osoby a realitní kanceláře“* (osobní složka).

Pro sociální pracovnice bylo důležité, že u paní Sojkové viděly to, čemu říkají *„motivace“* splácet dluhy. *„Když nevidíte, že by splácela dluhy, jak já můžu mít motivaci jí hledat byt, když vím, že by tam hned zase měla dluhy, které by zase musela splácet?“* (rozhovor). Paní Sojková měla nastavený splátkový kalendář a splácela konečnou částku bez neustále se zvyšujících penále.

Hlavně ale měla podle slov sociální pracovnice štěstí. V té době se objevil pan Fenek, majitel realitní kanceláře, která měla volné byty ve stejné části města, kde dříve paní Sojková bydlela. Noví nájemníci se tehdy hledali obtížně a pan Fenek se zajímal o nájemníky, kteří budou za nabízené bydlení rádi. Takové nájemníky představovali lidé, jejichž příjmy plynou ze systému dávek sociální podpory. Pan Fenek na Úřadu práce zjistil, jak dávkový systém funguje: zjistil, jak nastavit nájemní smlouvu a evidenční list, aby dávky co nejefektivněji pokryly náklady. *„Tam je totiž důležité, aby byl nájem menší než služby. Když bude nájem třeba 4500 a služby rozpočítané do 2500 korun, tak nájemník tu částku 4500 těmi dávkami nikdy nepokryje. Existuje strop za metr čtvereční. Když je nájem vyšší než 2500, tak ti lidé si*

musejí do těch 4500 doplácet nájem z dávek, co mají na jídlo. Zatímco služby dávky zaplatí celé“ (rozhovor, sociální pracovnice). Zjišťoval, jak to udělat, aby majitelé bytů dostali tolik, kolik si řeknou a nájemníci dopláceli z dávek na živobytí co nejméně – tedy aby celé finanční uspořádání bylo pro všechny zúčastněné co nejpříjemnější. Poté pan Fenek kontaktoval odbor sociálních věcí a „ptal se na klienty, co je to zač, je to čisté, je to zadlužené?“ (rozhovor, sociální pracovnice). Vybíral do nekvalitních bytů ty nejkvalitnější nájemníky.

Úřad práce i odbor sociálních věcí se stali ochotnými spoluarchitektky nové spolupráce. Otevřela se tím nová příležitost, jak by klienti mohli získat bydlení v bytech mimo ubytovny. *„Když jsme ho pak oslovili, tak se nám to hodilo“ (rozhovor, sociální pracovnice). Zavírala se městská ubytovna a paní Sojková a další hledali jiné bydlení. Pan Fenek avizoval, že bytů může zprostředkovat dostatek. Sociální pracovnice v této souvislosti dokonce mluvily o „boomu roku 2013“. „My jsme se dívali na internet, jestli nějaké byty nenajdeme. Museli jsme ale hledat byty bez kauce, protože paní Sojková neměla na kauci. Oslovili jsme pana Fenka, o kterém jsme slyšeli, že zprostředkovává byty bez kauce. Respektive, nájemníci ji pak postupně splácejí formou splátek k nájmu. Nemusejí zaplatit kauci hned“ (rozhovor, sociální pracovnice).*

Když sociální pracovnice volala v polovině září panu Fenkovi, *„vzpomněl si, že klientku zná a ví, že se jedná o slušnou a čistou paní se kterou byl už v kontaktu. Nabídl jí byt v ulici Květinová – jedná se o lepší ulici na konci [vyloučené lokality]“ (osobní složka). Dva dny nato sociální pracovnice navštívila paní Sojkovou na ubytovně a mluvily spolu o nabídce pana Fenka. Podle záznamů v osobní dokumentaci, paní Sojková „vážala a chtěla si nechat čas na rozmyšlenou. Nechce byt ve [vyloučené lokalitě], bojí se o svého syna a také chce, aby chodil do ZŠ ve městě. Sociální pracovnice klientku upozornila, že nemůže slíbit, zda bude byt volný i po delší době. Jakmile se panu Fenkovi ozve jiný zájemce, byt předá jemu“ (osobní složka). Nakonec sociální pracovnice „slíbila další hledání nájemního bytu“ (osobní složka) a opět poznamenala „obvolat soukromé osoby a realitní kanceláře“ (osobní složka). Měsíc nato, v polovině října 2013, šla sociální pracovnice na další návštěvu paní Sojkové na ubytovně. Paní Sojková vyprávěla, že „jí sám volal pan Fenek a nabídl byt v Hříbečkové ulici. V Květinové už byt není volný. Hříbečková je také ve [vyloučené lokalitě]“ (osobní složka).*

Paní Sojková se nakonec šla na byt podívat a podle slov sociální pracovnice *„moc se jí líbil“*. Protože se blížilo uzavření ubytovny a vidina nuceného stěhování do druhé ubytovny města, paní Sojková nabízený byt vzala i přesto, že by se zpátky do vyloučené lokality raději nestěhovala. Za malý dvoupokojový byt platí 7300 korun. Aby se mohla paní Sojková přestěhovat, město povolilo nezaplatit část posledního nájmu v ubytovně a použít ty peníze k zaplacení části prvního nájmu. Vytvořil se tak dluh 1800 korun, který paní Sojková splácí.

Budoucnost?

Hlavním smyslem života paní Sojkové je v současnosti její malý syn. Každé ráno s ním jezdí do centra města, do předškolky. Odpoledne ho opět vyzvedává a jezdí spolu zpátky domů. Dlouhodobě paní Sojkovou trápí především nízké příjmy, které tím, že jde o příjmy ze systému státní sociální podpory, mají proměnlivou povahu a nastavení jejich výplat představuje samo o sobě praktický problém. Její příjmy jsou nejnižší, co kdy měla a po zaplacení bydlení a dluhů musí každý měsíc vyjít s částkou 2200 korun pro sebe a syna. To je asi 550 korun na týden pro dva lidi. Paní Sojková je i přesto ráda, že opět bydlí v běžném bytě. *„Mám pěkný byt, nula dvojka. Sousedé jsou slušní, pozdraví“* (rozhovor). Byt je nejdražší položka rodinného rozpočtu. Jeho náklady pojmu celý příspěvek na bydlení, doplatek na bydlení a paní Sojková ještě doplácí 348 korun *„ze živobytí“*. Jak sama říká, musí ze životního minima, které má na nájem a jídlo kupovat také další věci jako jsou jízdenky. Synova škola je v centru města a *„on je tam zvyklý, má tam kamarády a učitelka už ho zná“* (rozhovor). Kupuje si tedy měsíční jízdenku za 560 korun a také platí synovy obědy ve škole. *„Na to hmotná nouze vůbec nehledí“* (rozhovor, sociální pracovnice).

„Není práce, o tom to je, kdyby byla práce, tak člověk má všechno jisté,“ říká v rozhovoru paní Sojková. Její věk, nedostatek kvalifikace, to, že je matka s dítětem, a že dlouho nepracovala, vedou k tomu, že paní Sojková přestává doufat. *„Mě je 45 roků, kde mě teď budou chtít? Nejsem vyučená. Já když tak uklízet nebo ve fabrice něco dělat – pomáhat“* (rozhovor). Celý region se navíc potýká s nedostatkem pracovních příležitostí. Podle sociální pracovnice je nedostatek pracovních příležitostí reálný problém i pro Úřad práce, který ztrácí schopnost mnoho nabídnout: *„tady je ta nezaměstnanost tak vysoká, že když přijdete na Úřad práce, paní se vás zeptá, jestli jste si sháněl práci, vy řeknete, že ano, že jste se podíval na inzeráty, a jdete domů. Neslyšela jsem, že by Úřad práce někomu sehnal práci. Ani se už dlouho neobjevily rekvalifikace – jestli na to nejsou peníze?“* (rozhovor, sociální pracovnice). Pokud jde o paní Sojkovou, sociální pracovnice dodává: *„neslyšela jsem, že by jí nabídli na Úřadě práce zaměstnání. Myslím si, že kdyby byla nabídka určitě by to neodmítla, že by do práce šla. Naopak by se tím i odreagovala a překonala ten každodenní stereotyp. Zvláště když syn teď půjde do školy“* (rozhovor, sociální pracovnice). Když ještě obecní úřad provozoval *„veřejnou službu“* pro lidi bez zaměstnání, kdy si mohli přivydělat 30 hodin, paní Sojková dělala přesčasy – aby měla o trochu víc peněz. Vydělala si tisícovku, to bylo hodně peněz...

Paní Sojková chce mít jistotu, že se na někoho může obrátit. Proto využívá i nadále službu sociálního poradenství. Podpora je nastavená tak, že sociální pracovnice jde navštívit paní Sojkovou každý měsíc. *„Když je potřeba, tak častěji“*, dodává v rozhovoru sociální pracovnice. *„Když ji navštívím, zeptám se, jestli má v pořádku dávky: jestli jsou v pořádku vyplácené, jestli si o ně byla požádat. Každý tři měsíce si musíte znova žádat o příspěvek bydlení. Tak to aby nezapomněla. A nabízíme jí výlety pro syna v rámci programů pro rodiny. V létě pořádáme tábor pro děti. U ní se málokdy něco vyvine, protože potom, co zůstala na*

ulici s dítětem, tak je pro ni nájem prioritou“ (rozhovor, sociální pracovnice). Podle ní už ale dnes paní Sojková pravidelné návštěvy nepotřebuje: „kdyby cokoli bylo, tak jsem přesvědčená, že ona nás vyhledá a vyřídili bychom to formou jednorázového poradenství“ (rozhovor). Pokud vše půjde dobře, plánuje sociální pracovnice, že by s uzavřením nové nájemní smlouvy na začátku roku 2015 sami navrhli ukončení spolupráce. Z jejich pohledu je celý případ stabilizovaný, paní Sojková samostatná a dlouhodobý cíl plněný bez jejich pravidelné podpory.

Paní Sojková má také podanou žádost o byt u Bytového družstva. Jejich byty jsou levnější než byt, ve kterém bydlí. Byla zařazená do pořadníku, ale horizont čekání není přesně známý. Bytové družstvo má byty ve městě i na sídlišti v sociálně vyloučené části obce, kde paní Sojková žije. K tomu, aby získala byt ve městě, by jí podle všeho pomohlo, kdyby měla peníze a kdyby nebyla Romka. Bytové družstvo, stejně jako většina místních majitelů bydlení, má pravidla, která jsou pochopitelně nepsaná a která obsahují socio-etnický rámec praxe pronajímání bytů: *„je to čisté a bílé“?* Do bytů ve městě. Není? Do vyloučené lokality. Jako *„nepsaná pravidla“* tato jednoduchá alokační logika neexistuje v jednoduše dokumentovatelné formě a není připisatelná jednotlivcům. Může být sdílená v náznacích a nepřímých odkazech – jako když nabídky bytů korespondují s tím, jestli je někdo Rom nebo ne. Může být ale také praktikovaná bez okolků a pocíťovaná fyzicky: jako v případě jiné paní, která *„měla v ruce 13 000 korun, co si našetřila na kauci, ale nikde ji nevzali“* (rozhovor, sociální pracovnice). Nebo když paní Sojková shrnuje svoje vyhlídky do budoucna: *„nejhorší je, že tady (ve městě) neseženete byt. Jak slyší Cigáni, tak nedají byt, nechtěj je tady mít. Já třeba volám, a oni se ptají, a jste Romka? A já řeknu: jsem. Tak to ne, oni na to, to máme špatné zkušenosti.“* (rozhovor).

Sít' aktérů, kteří se podílejí na praktikování této logiky, zahrnuje nejen majitele bytových domů, ale také nájemníky bytových domů. Jejich aktivní podíl běžně zůstává mimo veřejný prostor. O to razantněji vystupuje v příbězích těch, kteří jeho váhu pocítili – třeba když se museli vystěhovat *„po jednom dni, protože ostatní nájemníci j[im]udělali ze života peklo“* (rozhovor). Místní komunity se umí mobilizovat, zejména když jde o to, jestli by měli mít za sousedy Romy a majitelé domů tento jinak málo využívaný potenciál veřejnosti se organizovat dobře znají. Na socio-etnickém vyčleňování a ghettoizaci se tak mohou podílet spíše z pragmatických než principiálních důvodů. Jejich prvotním zájmem je udržet si nájemníky. A segregace té slabší z obou skupin, která nemá žádný hlas ani zastání a nezbude jí než se na nabízené možnosti adaptovat, patří mezi nástroje jak *„smíru“* dosahovat. Odbor sociálních služeb se zase především snaží zajistit bydlení pro své klienty. Město nemá k dispozici fond obecního bydlení, u kterého by mohlo realizovat vlastní politiku bydlení. Pokud chce pomoci klientům najít bydlení co nejdříve, nezbývá než přijmout pravidla rozehrané hry: dvě *„bílá“* nabídky do bytů ve městě, dvě *„romské“* nabídky bydlení ve vyloučené lokalitě.

Rodina Syslových

Trajektorie pana Sysla a jeho rodiny v rámci prostupného bydlení je přímočará a ve srovnání s jinými jednoduchá: pan Sysel s partnerkou a dvěma dětmi byli ohroženi bezdomovectvím, a v rámci prostupného bydlení Olivie získali běžný nájemní byt, kam se na podzim 2013 přestěhovali. Byt vlastní městská část velkého města a zřizovatel systému Olivie, nevládní organizace (NGO), je v roli nájemníka. Syslovi jsou v bytě podnájemci. Pokud vše půjde dobře, příští rok uzavřou coby samostatní nájemníci smlouvu přímo s obcí.

Díky tomu, že rodina Syslových postupuje v rámci systému Olivie směrem k plnému nájemnímu vztahu, je jejich případ chápán jako jeden z úspěchů prostupného bydlení. Sám pan Sysel říká, že *„bez této příležitosti bychom asi dnes byli někde v ubytovně“* (rozhovor). Jejich příběh ale současně naznačuje, že Syslovi nezískali běžný byt díky přípravě na samostatné bydlení, kterou prostupné bydlení zdůrazňuje jako svoji silnou stránku. Syslovi postoupí do nájemního vztahu proto, že k samostatnému bydlení nepotřebují mnoho podpory. Potřebovali *jen* nebýt diskriminováni v přístupu k bydlení – a prostupné bydlení Olivie bylo jediným aktérem na trhu s bydlením, který jim to umožnil.

Byty nejsou pro Romy

Pan Sysel je, jak sám říká, starousedlík. Ve Městě se narodil, a žije zde dodnes. V rané dospělosti se s rodiči a sestrou přestěhovali v rámci stejné městské části do většího, třípokojového bytu, kde poté žil víc jak dvacet let. Vypráví, jak *„v bytě po mamce“* zůstali se sestrou a založili si vlastní rodiny. Jenže byt, který vyhovoval dvěma svobodným mladým lidem, přestal vyhovovat potřebám dvou zvětšujících se rodin. *„Tam se to už nedalo, sestra měla dvě děti. My jsme tehdy sami čekali dalšího potomka, takže jsme si museli hledat něco jiného“* (rozhovor).

Kromě problému s bydlením se situace Syslových komplikovala také ekonomickou nestabilitou. Pan Sysel byl podle svých slov dlouhodobě na Úřadu práce. Na dlouhodobosti se v jeho případě podílela synergie nízké kvalifikace, nedostatku pracovních příležitostí a omezení, spojených s úrazem páteře. *„Hledal jsem práci na internetu, volal, ale běžně říkali, že práce není a ať zkusím nějaké jiné firmy“* (rozhovor). Delší období bez zaměstnání byla přerušovaná obdobími krátkodobé, nestálé práce: *„jeden čas jsem pracoval pro úklidovou firmu. Asi pět měsíců. Ale neměli zakázky, tak mě propustili“* (rozhovor). Navzdory tomu se rodina pana Sysla nedostala do vážných finančních problémů. Když pan Sysel začal v roce 2012 soustavněji hledat nové bydlení, měli našetřeno na kauci a byli bez dluhů na nájemném i na službách.

Pan Sysel nakonec hledal bydlení *„pomalu rok“* (rozhovor). Opakovaně se setkával s tím, že realitní kanceláře nechtěly zprostředkovat bydlení romské rodině. *„Třeba jsem přijel na schůzku. Po telefonu agent říkal, že není problém, že mi byt ukáže. Ale jak nás uviděl, neřekl“*

nic a hned zase odjel. Odešli jsme s prázdnou a museli jsme hledat jinde“ (rozhovor). Neúspěchy při hledání bydlení vedly k obavám: „celou dobu, co jsme nemohli najít bydlení, jsem se bál, že skončíme jako bezdomovci. Nevěděl jsem, jestli něco seženeme, nebo jestli skončíme v nějaké ubytovně“ (rozhovor).

Na jaře 2013 se pan Sysel náhodou doslechl o dostupném bydlení. Systém Olivie nabízel možnost žádat o běžné byty lidem, kteří žili na ubytovnách a v azylových domech – ale také lidem „z ulice“. Z jeho pohledu představoval systém Olivie další příležitost realitního zprostředkování: *„pokud nemáme dluhy a máme peníze na kauci, tak nám nabízeli možnost, že bychom byli v pořadíku o byt“ (rozhovor). Trajektorie „prostupu“ rodiny Syslových v systému Olivie byla přímočará. Pana Sysel nemusel procházet nejnižšími stupni dostupného bydlení. Syslovi splňovali předpoklady pro běžné bydlení: „ptají se, jestli máte dluhy vůči městu, jestli máte dluhy na elektřině nebo na plynu, a taky jestli máte na kauci“ (rozhovor). Jedinou jeho potřebou je najít pro sebe a svoji rodinu byt: „my jsme potřebovali akorát najít slušné bydlení, abychom mohli žít jako lidi“ (rozhovor). Během dvou týdnů jejich žádost schválila komise, která v rámci NGO rozhoduje o žádostech o bydlení: „řekli nám, že jsme vhodní uchazeči o byt“ (rozhovor). A dvacátého pátého dubna 2013 pan Sysel a zástupci NGO podepsali smlouvu o podnájmu.*

Sociální práce nebo správa nemovitostí?

Předávání bytu trvalo o poznání déle. Bylo spojené s vyjednáváním, co je potřeba opravit a co opraví NGO a co si opraví pan Sysel. Podle pana Sysla byl byt *„veliký akorát, ale byl v nedobrému stavu“ (rozhovor). Trápilo je „zastaralé vybavení; ten byt nebyl dlouho renovovaný“ (rozhovor). Osobní složky z té doby vyjmenovávají jednotlivé detaily: „kliky si měli zakoupit Syslovi sami, NGO zakoupí barvu. A pokud do konce dubna uhradí nájem, přispěje NGO také na další opravy, například nákup sádry“ (osobní složka). Dvacátého devátého dubna nahlásila paní Syslová sociálnímu pracovníkovi, že nefunguje boiler na ohřev vody. Domácnost měla jen studenou vodu. Přitom také prosila o novou podnájemní smlouvu, aby mohla znovu požádat o příspěvek na bydlení. Pracovníkům Úřadu práce „se totiž nezдал výpočtový list, který byl ještě po předchozích nájemnících. Nový výpočtový list ale musí přijít od majitele, tedy od městské části“ (osobní složka). Den nato, třicátého dubna, si Syslovi přijeli pro matrace, které měla ve skladu NGO navíc. A pro barvu na vymalování. Sociální pracovníci se také dohodli, že *„až [Syslovi] zaplatí nájem, můžeme nakoupit ještě další barvu“ (osobní složka). Jenže nájem nebyl zaplacený. Syslovi nemohli požádat o příspěvek na bydlení. Čekali na novou podnájemní smlouvu, protože NGO neměla v systému aktualizovaný výpočtový list, který obec neposlala. Sociální pracovník NGO kontaktoval Úřad práce, aby celý propletenec příčin jménem Syslových vysvětlil – „oni vědí, že máme hodně bytů, máme s nimi dobré vztahy“ (rozhovor, sociální pracovnice).**

Ve čtvrtek druhého května si paní Syslová mohla přijít pro novou smlouvu *„a zbytek barvy. Na poradě NGO také rozhodli, že až přijde první nájem, zakoupí uživatelům kukátko a*

*případně chybějící lišty kolem stěn“ (osobní složka). Po neděli, v pondělí šestého května pan Sysel přinesl sociálnímu pracovníkovi ukázat zaplacené smlouvy na plyn a elektřinu. Sociální pracovníci NGO je chtějí vidět každý měsíc pro kontrolu. Pan Sysel se „*také ptal se na termín, kdy přijde technik na opravu boileru a topení“ (osobní složka). Syslovi zjistili, že kromě teplé vody nefungovalo ani topení. Sedmého května navštívil sociální pracovník Syslovy doma a do záznamu si poté poznamenal další zjištěnou závadu: „*nehoří jim dva hořáky u sporáku. Objednal jsem tedy pana M na pročištění, přijde zítra v poledne. Již mají vymalováno. Zakoupili si také starší linku“ (osobní složka). Sedmého května volal pan Sysel sociálnímu pracovníkovi, aby ohlásil, že objednaný „*technik kvůli kotli nedošel“.* Sociální pracovník „*vyzval uživatele k trpělivosti“ (osobní složka). Pan Sysel se také ptal „*na barvu a na lišty. Opět mu bylo sděleno, že až bude zaplacený nájem“ (osobní složka). Pan Sysel se ještě zeptal, jestli by si mohli vzít staré dveře, které NGO zůstaly po výměně v jednom z bytů. Devátého května k Syslovým přišel technik na topení. „*Sdělil, že plynová kamna bude s největší pravděpodobností nutné vyřadit. Technik na boiler se nedostavil“ (osobní složka). Třináctého května byl pan Sysel opět v kanceláři sociálních pracovníků – tentokrát nahlásit, že nefungují zásuvky v ložnici a v obývacím pokoji. Sociální pracovník objednal opravu zásuvek. Do výkazu si poznamenal, že „*technik na boiler se neozval“ (osobní složka). Patnáctého května přišel pan Sysel i s partnerkou. Ptali se na platby nájemného, které jsou nastavené přímo mezi Úřadem práce a NGO jako platby pro „*zvláštního příjemce“.* Sami Syslovi nemohou než čekat a kontrolovat, zda platby proběhly. A tehdy zjistili, že „*platby za květen ještě nebyly poslány“ (osobní složka). „*Dále se připomněli s opravou boileru a výpočtovým listem“ (osobní složka). Dvacátého května se pan Sysel znovu přišel zeptat na platbu nájemného. Zjistil, že nájemné za předchozí dva měsíce již na účet NGO přišlo. Sociální pracovník panu Syslovi vystavil „*potvrzení o přijmutí dávky“ a vypočítal, že musí ještě doplatit 140 Kč, které dávka nepokryla. Slíbil panu Syslovy, že se „*domluví s technikem na koupi kukátka a barvy. Pan Sysel si ještě převzal vyřazené dveře a ptal se, jestli mohou natřít dveře v bytě. V týmu se shodli, že ano“ (osobní složka). 23. května přišla do kanceláře sociálních pracovníků paní Syslová doplatit nájemné. Sociální pracovník „*sdělil paní Syslové, že si mohou zakoupit kukátko a barvy do hodnoty 500 Kč a NGO proplatí účet“ (osobní složka). Dávkový systém by měl paní Syslové zpětně přispět na náklady za energie. Paní Syslová ale byla na Úřadu práce, kde jí „*SIPO nechtěli proplatit“ (osobní složka). Sociální pracovník telefonoval na Úřad práce a pracovnice mu „*řekla, že k doplatku na energie potřebuje vidět smlouvu s poskytovateli. Paní Syslová jí donese, ale divila se, že smlouvy už jednou na Úřad práce nesla“ (osobní složka). Dvacátého devátého května přišel pan Sysel. Ukázal nový výpočtový list, který ten den obdržel. Byl předtím na Úřadě práce požádat o příspěvek na energie. Sociální pracovník opět telefonoval techničce kvůli opravě boileru. Syslovi stále nebydlí, protože nefunguje boiler. Třetího června pan Sysel telefonoval sociálnímu pracovníkovi – „*stěžoval si ne nečinnost ve věci boileru“ (osobní složka). Ten samý den měl sociální pracovník schůzku s technikou ohledně odběru energií. „*Pan Sysel měl buď zažádat o změnu sazby na noční proud, nebo předělat kotel na denní proud, ale pak by****************

platil více. Paní V z obce zjistila, že boiler není ve výpočtovém listu. Dopsala je jej tam. Tím se zvedne nájem o 10 Kč“ (osobní složka). Po schůzce volal sociální pracovník panu Syslovi a řekl mu, aby v kanceláři dodavatele energií požádal o změnu sazby na noční proud. Pan Sysel šel o změnu požádat. Řekli mu ale, že revizní zpráva, kterou dostal od pronajímatele, nestačí, a že „potřebují novou revizi s údaji o zařízení“ (osobní složka). Čtvrtého června telefonoval sociální pracovník techničce kvůli boileru u Syslových. Ta mu zopakovala, „že podle jejich údajů je boiler vydrátovaný a jen se má zažádat o změnu na noční proud“ (osobní složka). Sociální pracovník tlumočil slova pana Sysla: poskytovatel energie požadují novou revizi. „Podle techničky žádné takové potvrzení od města nedostaneme“ (osobní složka). Další konzultace s jiným technikem potvrdila, že je potřeba nová revize. Technik ale „řekl, že nemůže provést revizi boileru, protože vydrátování je provedeno podle starých podmínek. Zabezpečení je pouze izolační páskou. A je špatné uzemnění vany i boileru“ (osobní složka). Toho dne také telefonovala sociálnímu pracovníkovi technička z města a ptala se na topná tělesa. „Sděлил jsem, že nefungují od předání, ona půjde za vedoucí a zařídí jejich opravu. Ptala se také na kotel. Sděлил jsem, že také delší dobu nefunguje. Technička bude tuto věc řešit s vedoucí“ (osobní složka). „Volala zpět, že obec zaplatí opravu uzemnění, ale zapojení na noční proud si musíme jako NGO hradit sami“ (osobní složka). Šestáho června se manželé Syslovi přišli zeptat na opravy. „Byli velmi nespokojení a řekli, že kdyby věděli, že je toto bude čekat, rozmysleli by si, zda jít do tohoto bytu“ (osobní složka).

V následujících dnech proběhly návštěvy pana Sysla v kanceláři sociálních pracovníků a telefonáty slibující rychlou opravu závadného vybavení bytu. Čtrnáctého června pan Sysel telefonoval, aby radostně oznámil, že „již má teplou vodu“ (osobní složka). O dva dny později měli Syslovi také opravené topení. Osmnáctého června navštívil sociální pracovník Syslovi. Zaznamenal stav vodoměru a prohlédl si byt. Podle záznamu měli Syslovi vymalováno, teplou vodu a fungující topení. Dvacátého čtvrtého června ale pan Sysel volal znovu. Nové topení „vydává zápach“, který rodinu znepokojoval hlavně kvůli malým dětem v domácnosti. Druhý den šel sociální pracovník spolu s technikem topení zkontrolovat. „Zápach je z těsnění a z materiálů. Uživatelé musí být trpěliví, než se nové topení vyvětrá“ (osobní složka). Dvacátého šestého června pan Sysel zjistil, že Úřad práce omylem poslal doplatek na energie na účet NGO namísto na jeho. Telefonoval sociálnímu pracovníkovi: „je to asi 1500 Kč. Rozdíl jsme vypočítali. Pan Sysel se zítra zastaví a peníze mu budou vyplacené“ (osobní složka). Čtvrtého července volal pan Sysel opět do kanceláře sociálních pracovníků. Začala

„kapat voda z hadice, která přivádí vodu do splachovadla. Pan Sysel zkoušel vyměnit těsnění. Toto nepomohlo. Na druhém konci hadice nešla kvůli rzi odšroubovat. Technik zde bude až za dva týdny“ (osobní složka).

Tak pokračovalo zabydlování rodiny Syslových a s ním spojená podpora sociálními pracovníky i nadále... Podle pracovníků NGO tyto osobní složky ukazují, jak byla podpora

rodiny Syslových náročná: „*práce se Syslovými byla skoro každý den*“ – zejména na začátku (rozhovor, sociální pracovnice). Seznam jednotlivých činností ale ukazuje, že intervence sociálních pracovníků měly jen málo společného se sociální prací. Většina z nich patřila do jedné ze dvou oblastí: *správa nemovitostí a administrativa sociálních dávek*. Na jedné straně sociální pracovníci kontrolovali platby nájemného, služeb, a snažili se zajistit opravy v bytě. Na druhé straně uhlazovali napětí a nesrovnalosti, které vznikaly mezi nastavením parametrů prostupného bydlení, systému sociálních dávek, a systému pronajímání obecních bytů. Ve většině případů byli Syslovi diváky, kteří jen sledovali, jak systémy vzájemně nepřiléhají, a jak se dějí chyby, které pak dopadají na jejich každodenní život. Také podle sociální pracovnice, byla práce se Syslovými především „*technická*“:

„...až se zabydlí, můžeme se bavit jinak, můžeme se, kdyby chtěli, věnovat dluhům, a dalším. Ale na začátku nejde nic jiného do individuálního plánu uvést. Máte tam zprovoznit energie, zprovoznit boiler, a tak dále. ... Nebudou se věnovat něčemu jinému. On chce bydlet, chce mít zprovozněný byt, chce mít boiler. Pak až bydlí, bavíme se dál“ (rozhovor, sociální pracovnice).

Jak tedy vypadala sociální práce a potřeby rodiny Syslových po roce? Dostáváme se na konec května 2014. Syslovi s pracovníky NGO spolupracují již přes rok. Dvacátého druhého května přišla paní Syslová do kanceláře sociálních pracovníků, aby ukázala úhrady SIPO od ledna do května 2014. Pan Sysel se v průběhu roku začal zajímat o nabídku práce domovníka v jejich domě. Administrativa této nové pozice, zprostředkovávané přes pobídku Úřadu práce se ale od jara protahovala. Paní Syslová se při své návštěvě v kanceláři zeptala (tento měsíc již potřetí), jestli ta pracovní příležitost stále platí. „*Sdělili jsme, že domovník bude až od září. Paní Syslová se ještě zeptala na nové lino do kuchyně. Ohledně lina jsme sdělili, že to můžeme koupit, ale musí si ho položit sami. V pátek pošleme technika, aby kuchyni vyměřil*“ (osobní složka). Čtvrtého června se paní Syslová přišla zeptat, jak se má věc s linoleem. „*Sdělila jsem jí, že je to v řešení. Peníze máme, jen řešíme, kdy se to koupí*“ (osobní složka). Devátého června se paní Syslová opět přišla zeptat na linoleum. „*K tomu jsem sdělila, že jsem tady v pátek nebyla a od kolegů nic nevím*“ (osobní složka). Jedenáctého června poznamenal sociální pracovnice: „*šla jsem do bytu paní Syslové opsat vodoměr. Sdělila jsem jí přitom, že lino by mělo být v pátek příští týden*“ (osobní složka). Osmnáctého června volal do kanceláře pan Sysel. Ptal se sociálních pracovníků na výměnu vařiče. Přesáhl hranici životnosti. Osobní složka pokračuje: „*ověřila jsem, že životnost sporáku je 10 let. A sporák u Syslových je z roku 2001. Můžu tedy objednat nový*“ (osobní složka). Den nato přišla paní Syslová doplatit nájemné. Dvacátého třetího června opět volala, aby se zeptala „*kdy budeme kupovat lino. Sdělila jsem, že se jí ještě tento týden ozvu. Také se ptala kvůli sporáku*“ (osobní složka). Třicátého června telefonovala sociální pracovnice s technikem. Ptala se, „*jestli máme koupené lino, také na sporák. Podle technika se musí sporák nejdříve nechat vyčistit. Jestli ho při revizi vyřadí, můžeme koupit nový*“

(osobní složka). Osmého července šla sociální pracovnice k Syslovým zapsat stav vodoměru. Paní Syslová jí také ukázala linoleum, které mezitím přišlo. Bylo různých odstínů a vzorů. Sociální pracovnice si zaznamenala: *„je pravda, že vzorky k sobě nepasují. Ale sdělila jsem, že jsme lino kupovali ze zbytků, které stály metr 200 Kč. Na dražší jsme neměli finance“* (osobní složka). Sedmnáctého července přinesl pan Sysel do kanceláře *„vyřazovací protokol k sporáku. Telefonát technikovy, který chtěl vědět, jestli by Syslovi mohli měsíc s výměnou sporáku počkat, protože teď mají stop stav na investice. Pan Sysel řekl, že měsíc počkají“* (osobní složka). Dvacátého čtvrtého července *„se dostavila paní Syslová uhradit část nájmu. Řekla, že jim dávková pracovnice poslala o 1500 Kč méně. Ukázala mi SIPO, které upřednostnila a uhradila ho před naší platbou“* (osobní složka). Dvacátého devátého července volala paní Syslová opět ohledně opožděné platby nájemného. *„Byla se na chybu ve výplatě dávek ptát na Úřadu práce, ale pracovnice má dovolenou“* (osobní složka).

Záznamy o poskytované podpoře napovídají, že práce s rodinou Syslových se za rok příliš nezměnila. I nadále se kontakt mezi Syslovými a sociálními pracovníky věnuje vyúčtování služeb, doplatkům a nedoplatkům, potvrzením o platbách, opisům stavu vodoměru. Společně řeší větší problémy jako je výměna sporáku, nová podnájemní smlouva nebo průtahy v nabídce domovnické práce. Jediný záznam, který podle sociální pracovnice *„je jakžtakž něco jiného, než o technických věcech“* (rozhovor, sociální pracovnice) je ze srpna 2014, kdy paní Syslová uvažovala o tom, do které školy by měl chodit její starší syn. Pracovníkům NGO o tom tehdy také řekla. Září pokračovalo v běžných tématech: platby, odečty, sporák, podnájemní smlouva, domovnictví...

Individuální plány rodiny Syslových vypracované sociální službou potvrzují, že sociální práce v případě Syslových nebylo ani potřeba. První individuální plán z května 2013 obsahoval dva tzv. *„osobní cíle“*: jeden krátkodobý – zvýšit kvalitu bydlení, a druhý dlouhodobý – získat nájemní bydlení. Plánované aktivity, potřebné pro dosažení obou cílů delegovaly činnost Syslovým. Ti měli *„vymalovat“* a *„zařídit byt nábytkem“* (individuální plán, květen 2013). A pro budoucí získání plné nájemní smlouvy (namísto smlouvy podnájemní) měli *„spolupracovat s klíčovým pracovníkem, pravidelně hradit nájem, a předkládat potvrzení o platbách za energie“* (individuální plán, květen 2013). Při prvním hodnocení individuálního plánu zaznamenala sociální pracovnice, že první z cílů byl splněný. Druhý byl plněný průběžně (individuální plán, srpen 2013). Mimoto se objevil nový cíl: *„šetření si na plovoucí podlahu“* a *„znovu vymalovat“* (individuální plán, srpen 2013). Osobní složky stejně jako individuální plány neodkazují k sociální práci. Neplánují podporu. Jedinou *„podporu“*, kterou detailně zaznamenávají, jsou činnosti spojené s rolí pronajímatele bytu. Provádění odečtů vody, kontrola plateb nájemného a služeb, a koordinace oprav vybavení bytu patří mezi administrativní činnosti správy nemovitostí, ne mezi činnosti sociální práce. Stejně tak komunikace pracovníků NGO s dávkovými systémy

je z větší míry administrativní intervencí ve jménu správce nemovitosti, který má zájem o to, aby přišly platby za nájemné, spíše než ve jménu klienta.

Paní Volná

Když se paní Volná ohlíží za tím, co ve svých padesáti třech letech prožila, vidí životy dva. Ten první je naplněný osobními ztrátami, živořením po ubytovnách a na ulici, ústrky a opovržením společnosti. Tento život ale pro ni skončil v roce 2014, když se nastěhovala se svým druhem Františkem do bytu v rámci systému dostupného bydlení Olivie. Teď žije život nový. Lepší. Středobodem jejího nového života jsou pocity důstojnosti, bezpečí, a soukromí, které jí dává současné bydlení.

Paní Volná vyrůstala ve městě na severu republiky. Podstatnou část svého dětství prožila v dětském domově, neboť její matka bojovala s alkoholem. S rodiči trávila převážně jen nejrůznější svátky, ale i tak jsou její vzpomínky vyplněné jejich vzájemnými konflikty. Po základní škole se paní Volná vyučila šičkou na odborném učilišti. A začala pracovat a bydlet s rodiči. Společný život měl ale krátké trvání, neboť jak matka, tak otec záhy zemřeli. Z bytu, ve kterém společně bydleli, se paní Volná musela odstěhovat. Následně paní Volná žila s o mnoho let starším přítelem, kterému pomáhala vychovávat jeho potomky. Přítel však po několika letech také zemřel, a paní Volná se tak „*ocitnula úplně sama*“ (rozhovor) a bez bydlení. Z rodného města, kde jí nic už nedrželo, proto odešla za prací. To se psal rok 1986 a pro paní Volnou začal život po ubytovnách pro zaměstnance, neboť za prací cestovala do různých míst České republiky, kde vykonávala kvalifikovanou i nekvalifikovanou manuální práci. Zaměstnání ji nakonec zavedlo i do Města, kde žije do současnosti.

V bludném kruhu ubytoven, azylových domů a ulice

Paní Volná prožila dlouhé roky svého života po nejrůznějších ubytovnách, a také „*venku*“, jak říká životu bez přístřeší a na ulici. Když se paní Volná dívá zpátky, je pro ni těžké tuto dlouhou část jejího života rekonstruovat. Období bez domova jí splývá do několika negativních emocí. Bylo to období, kdy si s lítostí uvědomovala, že nežije tak, jak by měla, jako žijí „*ostatní*“. A bylo to také období rezignace a nedůvěry ke svému okolí: „*Já jsem tehdy už úplně zanevřela na lidi. Začala jsem mít zdravotní problémy. Každý se mi jen vysmíval*“ (rozhovor). Nemožnost sehnat trvalé bydlení, nestálost a dočasnost zaměstnání, nízké příjmy, zhoršující se zdravotní stav způsobený tělesným postižením nakonec dovedly paní Volnou k tomu, že se ocitla na ulici. A ulice jí proměnila tak, že se stala „*divoká*“ a už jí „*nic nezajímalo*“ (rozhovor).

Nevládní organizace, která provozuje systém dostupného bydlení Olivie, začala v České republice provozovat své sociální služby krátce po změně režimu. Postupně začala budovat „*rozsáhlou záchytnou síť pro lidi, kteří mají omezené příležitosti a finanční zdroje*“, která v případě lidí bez domova zahrnovala vznik nejrůznějších terénních programů, denních kontaktních center, nocleháren, azylových domů a domů na půl cesty (Kocman a Klepal 2014). V průběhu několika let života na ulici se paní Volná dozvěděla od přátel o této organizaci a jejím působení ve Městě a začala vyhledávat její pomoc. Zpočátku docházela do denního centra, kde bylo možné získat čisté ošacení nebo se najíst. Když se jí podařilo

vydělat si nějaké peníze na brigádách, jako například u technických služeb Města, mohla si zaplatit přenocování na noclehárně organizace. Díky sociální pracovníci v organizaci, která pomohla vyřídit paní Volné dávky hmotné nouze, a v souvislosti se zhoršujícím se tělesným postižením, paní Volné bylo nabídnuta možnost ubytování v azylovém domě. Jelikož azylový dům je ubytování dočasné, po uplynutí lhůty, musela paní Volná řešit, co dál. I když byla v azylovém domě připravována, jak zvládat běžné bydlení, možnost nalézt si standardní bydlení se před ní neotevřela. Na vině byly nejen její omezené finanční zdroje, kterými disponovala, ale i neexistence nějaké návazné služby. Jedinou možností, kromě ulice, pro ni představovalo odstěhování se na komerční ubytovnu ve Městě. V průběhu života na ubytovně, paní Volná, jako věřící člověk, pravidelně dojížděla do jedné čtvrti Města na bohoslužby. I v této čtvrti působila organizace, která zde shodou okolností rozvíjela program tréninkových, „startovacích“ bytů pod správou místního azylového domu. Paní Volné byla nabídnuta možnost zúčastnit se tohoto programu tréninkového bydlení, což také zahrnovalo placenou „brigádu“ v organizaci, konkrétně v jejím komunitním centru. Před deseti lety se tak paní Volná konečně dostala po dlouhé době do bytu:

„Dostali jsme příležitost, já a ještě jedna klientka, jít společně bydlet do bytu. Byl to normální byt, platily jsme tam nájem. A střídaly jsme po týdnu v práci v komunitním centru. A dostaly jsme smlouvu na dva roky. Tam to bylo tak, že si za tu dobu, budeme muset najít nějaké svoje bydlení. Ale bylo to dobré, že jsme k tomu zároveň dostaly tu práci v centru, že jsme mohly pracovat. A to bylo moc fajn. Já jsem se tam naučila hodně věcí, pracovat s různými lidmi, dětmi a tak podobně. (...) No, a pak to skončilo. Já jsem z toho byla špatná, zvykla jsem si tam na lidi, práce mě bavila a měly jsme bydlení. (...) Byt se musel odevzdat. Bylo mi to líto, že jsem musela odejít, ale oni tam museli umístit další klienty, museli jsme se vystřídat“ (rozhovor).

Po dvou letech ve tréninkovém bytě byla paní Volná opět konfrontována s otázkou, kam jít bydlet dál. Bydlení v bytě organizace jí mělo připravit a „vytrénovat, aby zvládla normální bydlení“ (rozhovor), jenže žádné standardní bydlení se jí nepodařilo získat a na další dva roky šla bydlet opět do azylového domu organizace. Azylový dům bylo řešení provizorní. Jenže, již pokolikáté, namísto vytouženého běžného bytu vedly kroky paní Volné z azylového domu na další komerční ubytovnu ve městě. Na ubytovně bydlela několik měsíců, ale pak jí podmínky na ubytovně a nedostatek finančních prostředků dovedl zpět na ulici a k příležitostnému přespávání na noclehárně organizace. Paní Volná byla opět „venku“:

„Já jsem chodila po městě a hledala jsem nějaký podnájem. Ale všude to bylo o penězích. A navíc si vás nikdo nevezme do bytu, když jste z ulice. Když jste z ulice, lidé vám prostě nevěří. A tak člověk přespává, kde se dá“ (rozhovor).

Láska ve věku bezdomovectví

Před čtyřmi lety, když paní Volná byla na ulici, se seznámila s Františkem. Podobná životní zkušenost je sblížila. Vytvořilo se mezi nimi silné pouto a začali spolu žít. I František často hledal pomoc u sociálních služeb organizace, nicméně, organizace poskytuje své služby odděleně na základě genderu, což jejich soužití neulehčovalo. V roce 2010 tak paní Volná a František přespávali v podzemních garážích velkého hospodářského objektu ve Městě. Tam si jich všiml majitel objektu, který jim nabídl, že v objektu mohou přebývat s tím, že za drobnou úplatu budou objekt hlídat a pracovat na jeho údržbě. Zde prožili rok:

„My jsme pak od ředitele dostali takovou malou dřevěnou chajdu. A měli jsme brigády, jako například sekat trávu v celém areálu. Přes léto to šlo, to se dalo venku u řeky vařit, ale v zimě jsme si ani neměli kde uvařit. To bylo náročné. Přes zimu také nebylo moc práce. František proto chodil po městě, a když byla příležitost, tak uklízel sněh za nějakou tu korunu“ (rozhovor).

Jejich pracovitost je následně dovedla k jednomu místnímu podnikateli, který je začal zaměstnávat na údržbě svého majetku. Podnikatel je následně ubytoval v zahradním domku, protože *„mu bylo takové nepříjemné, že spíme venku“* (rozhovor). Přivýdělek nejrůznějšími brigádami se stal pro paní Volnou a Františka důležitou položkou v jejich rozpočtu, který byl stejně jako roky předtím závislý na dávkách hmotné nouze. Existenční důležitost příspěvku na živobytí se u nich naplno obnažila na začátku roku 2012, kdy kvůli reformě na MSPV zkolaboval systém vyplácení sociálních dávek, a paní Volná a František tak zůstali bez příjmů. V zimním měsíci si nemohli dovolit ani zaplatit noclehárnu a museli využívat potravinovou banku organizace, aby nehladověli.

V uplynulých letech se zdravotní stav paní Volné nadále zhoršoval, a její hlavní potřeba – bydlení, se zdála být stále naléhavější: *„František nechtěl, abych byla dál venku, viděl, jak to je pro mě únavné, tak jsem v roce 2013 šla zase do azylového domu organizace“* (rozhovor). Jak si můžeme přečíst ve *Smlouvě o poskytnutí sociální služby*, kterou paní Volná podepsala při přijetí do azylového domu organizace, cíl pobytu byl stanoven stejně, jako již tolikrát v minulosti: *„Nemuset žít na ulici a přespávat na noclehárně“* (osobní složka). A to samé lze říct o následujícím osobním cíli, kterého paní Volná chtěla prostřednictvím poskytnuté sociální práce a krizového ubytování dosáhnout: *„Najít si [běžné]bydlení, nějakou brigádu, práci vsedě“* (osobní složka).

Přesun paní Volné do azylového domu organizace pro ženy a matky s dětmi do určité míry zkomplikoval její soužití s Františkem, a to díky režimu, který v azylovém domu platí. I tak ale byla s Františkem v kontaktu, neboť za ní docházel na návštěvy. František se zatím živil příležitostnými pracemi a přespával na mužské noclehárně organizace. A společně plánovali, že si seženou ubytování na jedné z komerčních ubytoven ve městě, což pro ně

představovalo jedinou možnost společného soužití, až paní Volná opustí azylový dům. Na konci roku 2013 svítila paní Volná naděje. V azylovém domě se dozvěděla o možnosti bydlení v rámci systému dostupného bydlení Olivie. I když byl systém původně nastaven na spolupráci s městskou částí, která do programu uvolnila obecní byty ve vyloučené lokalitě, a jako jednu z podmínek přidělení bytu si stanovila trvalé bydliště v obci, v té době administrátoři programu vyjednávali možnou spolupráci se Soukromou Společností, která disponuje byty po celém Městě, a podmínku trvalého bydliště nevyžadovala (srov. Kocman a Klepal 2014). Hlavním kritériem Soukromé Společnosti byla neexistence dluhu na nájmem, a ten ani paní Volná, ani František z dřívějšíka neměli. Během pobytu v azylovém domě se paní Volná navíc podařilo vypořádat s dluhem na komunálním odpadu. V roce 2014 vstoupila do systému Olivie Soukromá Společnost, a paní Volná s Františkem si podali žádost o přidělení „tréninkového bytu“ se sociální službou poskytovanou organizací, který, po uplynutí minimálně dvou let, by mohli získat do vlastního pronájmu:

„Nám se to líbilo. Řekli jsme si, že to zkusíme, dluhy jsme na bydlení z dřívějšíka neměli, takže s tím jsme neměli problém. (...) Seznámili jsme se s podmínkami. Věděli jsme, že musíme zaplatit kauci, tedy že ji budeme moci splácet. (...) Pro nás to byla jediná šance“ (rozhovor).

Žádost paní Volné a Františka byla organizací a Soukromou Společností během měsíce schválena a na konci jara 2014 se společně mohli stěhovat do volného bytu 1+1 ve čtvrti Města, kde systém Olivie začal nově působit a kde Soukromá Společnost disponuje velkým počtem prázdných bytů. Paní Volná se tak po deseti letech mohla nastěhovat do „normálního bytu“ (rozhovor). A na rozdíl od její předešlé zkušenosti s tréninkovým bytem, zde jí nehrozí, že by se po dvouleté lhůtě musela vystěhovat. Pokud se jí bude spolu s Františkem dařit v systému Olivie, budou se moci z podnajímníků organizace stát nájemníky Soukromé Společnosti.

Péče o byt jako sociální práce

Náklady na pobyt v azylovém domě organizace se v případě paní Volné pohybovaly kolem 4 000 korun měsíčně a hrazeny byly především z doplatku na bydlení. S nastěhováním do bytu v systému dostupného bydlení Olivie došlo k určitým změnám v jejím hospodaření s finančními prostředky. V přiděleném bytě musí platit nájem ve výši 6 610 korun, ale ten teď hradí společně s druhem Františkem. Nájem hradí z doplatku na bydlení, na nějž byl zřízen institut zvláštního příjemce, tedy dávku zasílá úřad přímo organizaci. K nájmu platí 780 korun za energie a služby spojené s bydlením. Každý měsíc si společně s Františkem odkládají zhruba tisíc korun stranou, do obálky, kterou jim spravuje klíčová sociální pracovnice, aby měli „určitou rezervu“ (rozhovor) na roční vyučování záloh za energie, případně na další neočekávané výdaje. Tak bojují proti vzniku případného dluhu. Dalším důležitým výdajem na bydlení je splácení kauce. Jak jsme uvedli jinde (Kocman a Klepal

2014), v případě systému Olivie, uživatelé, kterým je přidělen byt, mají povinnost složit či si ušetřit na „jistinu“. Ta je především dokladem jejich schopnosti nakládat s finančními prostředky, a tudíž i potvrzením jejich „motivací“ a „kompetencí“ k bydlení (Ibid.). Paní Volná s Františkem tak mají nastavený splátkový kalendář, 500 korun měsíčně, aby do dvou let byli schopni složit kauci na byt, která činí 12 000. Jejich cílem je složit kauci co nejdříve, nejlépe už v průběhu prvního roku, proto v případě, kdy mají nějaké peníze navíc, ukládají u organizace měsíční splátku vyšší.

Paní Volná má spočítáno, že čistý příjem jejich domácnosti činí 5 970 korun. Jedná se o příspěvky na živobytí. Od roku 2014 má paní Volná také priznaný příspěvek na péči. Ta v jejím případě činí 800 korun měsíčně. Kvůli svému postižení, je paní Volná v částečném invalidním důchodu. Jelikož má ale dluh na zdravotním pojištění z doby, kdy žila na ulici, nemá nárok na jeho výplatu. Důležitým příspěvkem do rozpočtu jejich domácnosti, jsou Františkovy příležitostné práce a brigády. Ne vždy však František práci má, a v takovém případě musí přežít zhruba s 3 000 korun na měsíc. Po nastěhování do bytu v systému Olivie podstatnou část jejich výdajů navíc představovalo vybavení bytu. Jelikož částečně zrekonstruovaný byt byl prázdný a Soukromá Společnost do něj investovala pouze novou kuchyňskou linku a sporák, paní Volná s Františkem si museli veškeré vybavení jejich domácnosti pořídit sami. Výraznou pomocí pro ně byli členové křesťanského sboru, kam paní Volná pravidelně dochází, kteří jim poskytli nábytek, postele, některé spotřebiče jako ledničku a pomohli jim s pracemi v bytě. Přežít s tak nízkým rozpočtem předpokládá od paní Volné a Františka schopnost nejen mobilizovat jejich síť sociálních kontaktů (především křesťanský sbor), u kterých mohou očekávat určitou podporu. Znamená to zároveň také „umět hospodařit“ a „nutnost počítat každou korunu“ (rozhovor), tedy i to, kde a jak nakupovat, z čeho a co vařit, anebo Františkovu ochotu se v práci stravovat z domova připravenými svačinami.

Podmínkou přidělení tréninkového bytu v rámci systému prostupného bydlení Olivie není jen uzavření podnájemní smlouvy s organizací, ale i uzavření smlouvy o poskytování sociální služby a spolupráce se sociálními pracovníky organizace (srov. Kocman a Klepal 2014). Jelikož paní Volná je v tréninkovém bytě jen krátce (několik měsíců), poskytovaná sociální práce byla doposud intenzivní z hlediska četnosti terénních intervencí, které probíhají minimálně jednou týdně, telefonického kontaktu i cirkulace formulářů. O charakteru poskytované sociální práce vypovídá i tento „denní záznam“ o intervenci, zpracovaný klíčovou sociální pracovnící paní Volné krátce po nastěhování do bytu:

„Navštívila jsem paní Volnou a jejího druha. Po podepsání smlouvy o poskytování sociální služby a vytvoření fotografické dokumentace kuchyňské linky mě uživatelé informovali o dnešním převozu nábytku, který uskuteční s lidmi z křesťanského sboru. Dále mi sdělili, že udělali nový popisek na poštovní schránku a že s doručovatelem jsou již domluvení, pokud opět dojde k jejímu strhnutí, tak bude vědět, kam má za nimi

zajít. (...) Uživatel má stále zájem pracovat. Poté jsme mluvili o pračce, kterou mají získat od někoho ze sboru, ale jde o starý typ a mají obavu z toho, že by jim mohla zničit pojistky. Sdělila jsem jim, že my zrovna vyřazujeme jednu pračku a že se proto v práci zeptám, zdali bychom jí jim mohli darovat. Dále jsme hovořili také o garnýžích, které také obdrží darem. Dotazovala jsem se na způsob zavrtání. Uživatelé sdělili, že se obrátí na známého, který to dokáže udělat, ale bude potřebovat pomoc a také vrtačku. Oznamovala jsem jim, že bych vrtačku mohla příště vzít a počkala bych, než to pán udělá. Také jsem jim navrhla, že jim přivezu nějaké hmoždinky a vruty, pokud nějaké najdu. ... Sdělila jsem také, že jim přivezu nějaké rukavice a Savo, aby je měli na úklid. Na závěr jsme mluvili o jistině, kterou budou muset začít splácet již tento měsíc, alespoň 300 korun. Uživatelé sdělili, že začnou a že si také k nám uloží nějaké finanční prostředky, až jim dojde vyšší částka za pečovatelské za půl roku. Domluvili jsme se také, že společně zajdeme do banky, kde si otevřou účet“ (osobní složka).

Z této ukázky vystupují dvě podoby sociální práce, která je uživatelům tréninkových bytů v systému Olivie poskytována – sociální práce jako podpora potřeb uživatelů, která jde nad rámec bydlení a sociální práce jako kontrola zájmů organizace spojených s provozováním bytu, a potažmo i Soukromé Společnosti jako vlastníka. Sociální pracovnice je tak v dvojí pozici: vystupuje jako podpora pro uživatele a současně i jako provozovatel bytu. Jak se dovídáme z podrobných zápisů klíčové sociální pracovnice paní Volné, na jedné straně přináší vruty a hmoždinky, čisticí prostředky, radí paní Volné, jak se přihlásit na odběr energií nebo jak postupovat ohledně poruchy na kuchyňské lince. Na straně druhé chodí vybírat kauci, zapisovat stav vodoměru kvůli kontrole spotřeby vody nebo přináší z organizace potvrzení o zaplacení nájmu.

V prvních měsících po nastěhování paní Volné do bytu, poskytovaná sociální práce směřovala svou pozornost především na péči o byt. Schopnost paní Volné a Františka o byt pečovat a překonávat problémy s touto péčí spojené, jsou pak pro sociální pracovníci důkazem toho, že budují své kompetence ke standardnímu bydlení, mají motivaci bydlet a přibližují se k metě „*samostatnosti*“ (osobní složka). A tak tomu rozumí i paní Volná: „*Sociální pracovnice tu není od toho, aby nějakou práci dělala za nás. Ona se nás snaží navigovat, abychom vždy nějaký problém vyřešili sami*“ (rozhovor). Synergii zájmů sociální práce v systému Olivie potvrzuje i individuální plán paní Volné, který byl sepsán zhruba dva měsíce po jejím nastěhování do bytu. V individuálním plánu, jehož prostřednictvím se definují potřeby uživatele a způsoby jak tyto potřeby naplnit, si paní Volná stanovila jako svůj hlavní osobní cíl „*pravidelně splácet jistinu*“ (osobní složka).

Být znovu člověkem

Když se paní Volná dívá do budoucna, doufá a modlí se, že konečně zažije „*první Vánoce doma*“ (rozhovor). A že je prožije s Františkem stejně, jako ostatní lidé. Napeče cukroví, ozdobí si stromeček a posadí se k štedrovečerní večeři. Už těch několik prvních měsíců, co

bydlí v bytě, zažívá něco, o co byla roky ochuzena. Zakouší „*být znovu tak trochu člověk; my zase začínáme být lidmi*“ (rozhovor).

Paní Volná už se nechce vrátit ani do ubytovny, ani do azylového domu, a už vůbec ne na ulici. A může litovat toho, že s Františkem nedostali podobnou šanci již před mnoha lety, neboť jejich příjmy byly v podstatě stále stejné – jediný rozdíl byl v tom, že nikde žádné důstojné bydlení nemohli sehnat. Paní Volná tak mohla dávno žít svůj *druhý život*, kdyby v České republice existoval funkční systém sociální bydlení.

Paní Konopásková

Paní Konopásková dnes bydlí se dvěma malými dětmi v bytě, který získala v březnu 2014 v rámci dostupného bydlení Olivie. Předtím byla v azylovém domě pro matky s dětmi. Kvůli týrání musela odejít od manžela a v azylovém domě a pak strávila déle než rok. Dostupné bydlení považuje paní Konopáskovou za *úspěšný* případ. Její trajektorie svou přímočarostí odpovídá ideálu „postupu“, který má efektivní systém postupného bydlení zajišťovat: systému Olivie se podařilo paní Konopáskovou z „ulice“ umístit do dočasného bydlení v azylovém domě a poté, co nabyla potřebné kompetence, mohla získat i běžné bydlení v nájemním bytě.

Jediné, co obraz *úspěchu* narušuje, jsou detaily příběhu paní Konopáskové. Její postup z azylového domu do běžného bytu nezáležel na zvyšujících se dovednostech, ale na tom, že systém Olivie získal nové byty a jejich majitel nastavil podmínky, které pro paní Konopáskovou neznamenal překážku – netrval například na tom, aby žadatelé měli trvalé bydliště ve městě. Do té doby podle slov paní Konopáskové *„nebyla šance získat běžné bydlení“*. V průběhu pobytu v azylovém domě se neproměnila paní Konopásková. K jejímu velkému štěstí se proměnil kontext fungování systému Olivie. Bez této změny by *„připravená“* paní Konopásková i s dětmi dál putovala z jednoho azylového domu do druhého.

Azylový dům: budoucnost bez východiska

Paní Konopásková a systém dostupného bydlení Olivie se poprvé potkali v polovině února 2013. Přes sociální odbor městské části, kde požádala o rozvod, kontaktovala paní Konopásková telefonicky azylový dům pro matky s dětmi. Potřebovala *„akutně ubytovat kvůli domácímu násilí“* (osobní složka). *„U bývalého manžela to už nešlo a chtěla jsem se vrátit sem do města“* (rozhovor). V azylovém domě měli volno a paní Konopásková byla i s dětmi přijata ten samý den – poté co předložila vyplněnou žádost a potvrzení od praktického lékaře o tom, že nikdo z žadatelů netrpí infekčním onemocněním a nevykazuje *„chování, které by narušovalo soužití“* (osobní složka).

V žádosti paní Konopásková jako nejnaléhavější cíl uvedla *„mít střechu nad hlavou“* (osobní složka). Měla ale také dva dlouhodobé cíle: chtěla si najít běžné bydlení v bytě a zbavit se dluhů. Některé dluhy již paní Konopásková splatila, další stále a pravidelně splácí. Druhý z dlouhodobých cílů, získat běžné bydlení, bylo ale po celý rok v azylovém domě mimo možnosti paní Konopáskové. *„Věděla jsem, že na bydlení nemám šanci, protože jsem tu neměla trvalý pobyt a neměla jsem na kauci“* (rozhovor). To byly dvě bariéry, vzniklé na rozhraní nastavených pravidel dostupného bydlení a situace paní Konopáskové. Systém Olivie v té době spolupracoval s majitelem bytů, městskou částí, který jako jednu z podmínek pro přidělování běžného bydlení v bytech stanovil trvalý pobyt ve městě. Další podmínkou bylo složení kauce. Sám systém Olivie chápe instituci kauce pozitivně, přestože ví, kolik klientů kauce vyřazuje z příležitosti hledat si běžné bydlení. Našetřit si na kauci

system Olivie chápe hned v několika ohledech jako dobrý start do běžného bydlení. Podle sociálních pracovníků žadatelé o běžné bydlení, tím jak šetří na kauci, „ukazují snahu“. Spolu s tím také prakticky realizují jednu z dovedností ideálu dobrého hospodaření. Mnozí klienti pak zůstávají dlouhodobě v dočasném bydlení – a šetří. Pro ty jako paní Konopásková je ale kauce nepřekonatelnou překážku. Míra jejího zadlužení a výše základních výdajů znamenaly, že v kontextu nízkých rodinných příjmů kauce – typicky ve výši dvou měsíčních nájmu, složená před uzavřením smlouvy – uzavírala cestu k běžnému nájemnímu bydlení místo toho, aby ji otevírala.

V azylovém domě se rodinné příjmy paní Konopáskové a jejich dětí skládaly z přídatku na děti, výživného, rodičovského příspěvku a tzv. peněžité nouze, přiznané pokaždé na dva měsíce, kterou tvořily doplatek na bydlení a příspěvek na živobytí. Téměř polovinu příjmů vydávala paní Konopásková za bydlení. Nájemné typicky platila ve dvou či třech splátkách podle toho, jak jí přicházely příjmy na účet. V azylovém domě také platila 160 korun za každé použití pračky. Více než čtvrtina jejich příjmů šla na splátky dluhu. V březnu 2013 činil dluh přes 60 tisíc korun.

„Dluhy vznikly za mého exmanžela, ale jsou psané na mě: OK karta, Provident, u mojí matky mám dluh ještě za svatbu, a pak kontokorent. Dnes už bych tu chybu neudělala – nevzala bych si dluh, i kdyby to ten chlap chtěl. Já vím, díky exmanželovi nám hrozila exekuce a na vánoce jsme neměli elektřinu. Bylo potřeba si vzít půjčku. Ale už bych to neudělala. Už žádné půjčky, je to zkáza.“ (rozhovor)

Do června 2013 paní Konopásková splatila dluh menší dluh u Provident a začala splácet další dva dluhy. Také se „zorientovala ve finančních částkách, které jí chodí na S-kartu“ (osobní složka). Na jaře totiž došlo k nečekanému dočasnému snížení některých dávek a paní Konopásková využila přítomnosti sociálních pracovníků k tomu, aby lépe porozuměla fungování nově čerpaných dávek na bydlení. Sociální pracovníce jí také podpořily s tvorbou životopisu. Paní Konopásková je vyučená zahradnice. Její první zaměstnání bylo v dřevovýrobě. Následovalo několik krátkých zaměstnání ve výrobních firmách. Pak přišly děti. Dnes paní Konopáskové zbývá rok „mateřské“ a téma zaměstnání se stává velmi aktuálním.

Paní Konopásková nikdy předtím v azylovém domě nežila. Nastěhováním se změnil způsob života. Musela si zvykat zejména na „dodržování pravidel a režimu azylového domu“ (osobní složka). Splet' domovních pravidel existuje proto, aby azylový dům jako forma skupinového bydlení fungoval co nejefektivněji. Liší se tak od toho, jak lidé běžně organizují své osobní bydlení. Záznam o incidentu v říjnu 2013 ukazuje na důležitou kvalitu skupinového bydlení – nutnost vyjednávat s ostatními ubytovanými matkami a jejich dětmi aktivity každodenního života, které jsou z větší části situované ve společných prostorech, jakými jsou: kuchyň, sociální zařízení, prádelna, společenské místnosti nebo chodby.

Incident se odehrál ve „*Žluté kulturní místnosti v patře*“, kde se paní Konopásková pohádala s jinou paní kvůli tomu, že její syn vzbudil děti paní Konopáskové „*a nedodrží polední klid*“ (osobní složka). „*Křik byl slyšet až na recepci*“, stojí v záznamu o incidentu. Sociální pracovnice

„musela poslat paní Konopáskovou na pokoj a mluvit s druhou paní, která si stěžuje, že ji paní Konopásková přirovnává k jiné uživatelce, která už tady nebydlí, a že ji šikanuje. Během hovoru s druhou paní vycházela paní Konopásková z pokoje s velkým křikem na chodbu a nebylo možné ji uklidnit. Upozornila jsem obě paní, že je polední klid tak ať se uklidní. Obě jsem pak poslala na pokoj a upozornila, že incident bude řešit pan Mára“ (osobní složka).

Z hlediska sociální pracovnice vedl popisovaný incident především k „*rušení klidné atmosféry a spolužití na ubytovně, a porušení poledního klidu*“ (osobní složka).

Na konci roku 2013 to vypadalo, že se paní Konopásková s dětmi budou muset stěhovat do dalšího azylového domu. V únoru se měl dovršit rok jejich pobytu. Pravidla azylového domu říkají, že jde o dočasné ubytování – nejdéle na rok. Za tu dobu si paní Konopásková ověřila, že městské byty stejně jako trh s byty nenabízejí řešení její tíživé sociální situace. Obce buď byty nenabízejí, nebo žadatelé musejí mít v obci trvalé bydliště. Stejně vylučující pro ni byly podmínky získání bydlení na trhu s byty – zejména výše kauce a nájemného ve vztahu k rodinným příjmům. Paní Konopásková měla ale štěstí. Ve stejné době systém Olivie navázal spolupráci s novým majitelem nájemních bytů a podmínky jejich získání byly pro paní Konopáskovou nastavené příznivěji. Nový partner systému Olivie namísto kauce složené předem požadoval zálohu na kauci a postupné splácení kauce v rámci plateb nájemného.

„Paní ředitelka mi řekla, ať si podám žádost, že mají byty od nového majitele bytových domů. Podala jsem si žádost: nechtěli celou kauci, jen malou zálohu na kauci, a potvrzení, že nemám dluhy na plynu a elektřině. A taky starší dluhy u majitele bytu. Ty jsem neměla“ (rozhovor).

Paní Konopásková o byt požádala v prosinci 2013. V lednu 2014 podala také žádost o „*mimořádné prodloužení pobytu v azylovém domě*“ – aby nemusela hledat dočasné ubytování, než se bude moct nastěhovat do nového bytu (osobní složka). V žádosti paní Konopásková plánovala: „*do 20. února 2014 složím 4000 korun, zálohu na kauci, a začátkem března bych se mohla nastěhovat*“ (osobní složka).

V běžném bytě: „je to přežívání“

Podle sociálních pracovníků byl nový byt „*v pořádku, pouze zde chyběly vodovodní baterie*“ (osobní složka). Podle paní Konopáskové v bytě „*kromě sporáku nebylo nic. Všechno bylo potřeba zařídit: zdi oškrábat a vymalovat. Sehnat nábytek – většinou se mi to podařilo*

zadarmo nebo skoro zadarmo. Třeba tahle sedačka stála deset korun. Sháněla jsem něco přes kamarádku, něco ve sběrných dvorech. Tak se to postupně dalo dokupy“ (rozhovor). Paní Konopásková je za byt ráda. Děti si našly kamarády, v domě funguje sousedská výpomoc. Plánuje tu zůstat natrvalo: „už chceme mít klid, nechceme se stěhovat do jiného, je to psychicky náročné pro děti, starší syn měnil školy po roce a půl. Teď půjde do třetí školy – a je ve čtvrté třídě“ (rozhovor).

Přes pozitivní posuny v posledním roce ale paní Konopásková o svém životě hovoří jako o „přežívání“. Odkazuje se přitom na nízké příjmy ve vztahu k výdajům. „Dá se říct, že přežíváme. Ale až splatím dluhy, tak začneme žít. Počítám, že za dva roky už budu bez dluhu“ (rozhovor). Tříčlenné rodině zbývá po zaplacení nájemného, dluhů a dalších základních položek dva tisíce korun na jídlo a další výdaje jako je oblečení, výdaje spojené se školou a školkou, a cestovné.

„Nájem je tu 9200 korun. Mám vysoké zálohy na elektřinu – 1100 korun. Pak splátky kauce za byt 100 korun. Chtěla bych splácet kauci rychleji, ale teď to nejde. Splátky dluhů dělají 3500 korun. Poplatek za popelnice za tři lidi je také vysoký – 1200 korun za rok – tak jsem domluvená na splátkách. Taký mám dluhy za poplatky v nemocnici z roku 2012. Tyhle dvě věci teď dělaly dalších 300 korun každý měsíc. Po splacení dluhů to bude lepší, to by nám zbylo tak pět tisíc na jídlo a na oblečení“ (rozhovor).

Podobně jako ostatní příjemci sociálních dávek nedostává paní Konopásková peníze najednou. „Bylo by super, kdyby chodily najednou, měla bych všechno pohromadě a mohla bych to rozposílat. Ale to tak není“ (rozhovor). A tak paní Konopásková musí průběžně přepočítávat, které platby zčásti zaplatila, a kolik ještě zbývá doplatit.

„První chodí alimenty na dceru. Potom chodí mateřská. Potom alimenty na syna. A bydlení. Ale alimenty na syna a doplatek na bydlení chodí tak různě. Všechno to přijde mezi třináctým a pětadvacátým. Vždycky když něco přijde, tak to pošlu, až zase přijdou další peníze, tak pošlu další platbu.“ (rozhovor)

Jako podnájemník neplatí nájemné přímo majiteli, ale podnájem systému Olivie. „Musím vždycky počkat, až přijdou alimenty na syna, protože jimi doplácím nájem – doplácím asi tři tisíce. Pak teprve můžu poslat nájem. Platby musí být do konce měsíce“ (rozhovor). Ještě rok bude paní Konopásková pobírat rodičovské dávky. Podle svých slov se ale už začala dívat po práci. „Vypadá to ale hrozně bídně. To je docela problém“ reflektuje své pracovní vyhlídky s povzdechem. Pokud chce, jak říká, splatit sluhy a „začít žít“, budoucnost bez příjmu ze zaměstnání vytváří novou obavu. Rodinná finanční situace se může příští rok s přechodem na dávky v nezaměstnanosti ještě zhoršit.

Paní Konopásková si uvědomuje křehkost své životní situace. Strach z růstu výdajů stejně jako z nahodilých a neplánovaných výdajů vytváří úzkost. Nastavené uspořádání

nedovoluje pružnost. Změna ve výdajích stejně jako v příjmech může vést k tomu, že některá z příjmových položek v rámci dávkového systému bude pozastavená nebo se změní. V rozhovoru paní Konopásková líčí, jak před nedávnem nevěděla co dělat, když jí chtěl bývalý partner dát peníze na letní tábor pro syna. Byly by to peníze navíc, mimo běžný příjmový kalendář. *„Jenže oni mi na Úřadě práce kontrolují účet, jestli nemám další příjmy. Kdyby mi ty peníze poslal, zohlednili by to a tu částku mi sebrali. Mě by to pak ale chybělo na domácnost a syn by neměl na letní tábor“* (rozhovor). Paní Konopásková s dětmi sice bydlí v běžném bytě, ale jeho dočasnost spolu s neustálým napětím v rodinných financích mají do představy běžného života daleko. Často nemůže v noci spát: *„pořád přemítám, jak bych udělala tohle nebo tamto. Než usnu je jedna, dvě ráno“* (rozhovor).

Křehkost situace paní Konopáskové si uvědomuje také systém Olivie. Proto jí nabízí spolupráci se sociálními pracovníky v programu prevence bezdomovectví. Sociální práce v rámci prostupného bydlení Olivie v sobě propojuje prvky bytové správy a podporu individuálních potřeb – tedy vlastní sociální práci. Kontakt se sociálním pracovníkem byl nejčastější hned po nastěhování do bytu. Byli v kontaktu téměř každý den. Většinou se jednalo o záležitosti související s obyvatelností bytu. Bylo potřeba zařídit hodně věcí: zapojení elektřiny, plyn, zápočtový list, malování, vybavení bytu nábytkem, sklep, který nebyl k dispozici a přitom se odrážel ve výši nájemného, a další. Později se míra podpory ustálila na jednom až dvou kontaktech měsíčně. *„Vidíme se se sociálním pracovníkem jednou, když přijde zkontrolovat vodu, podruhé, když si jdu vyzvednout potvrzení o zaplacení nebo smlouvu, která se musí obnovovat každý druhý měsíc. Jinak, když potřebuju, můžu mu zavolat“* (rozhovor).

Podpora se věnuje zejména dluhu. Sociální pracovník kontroluje, zda jsou dluhy splácené. Podporuje také paní Konopáskovou s psaním žádostí o splátkové kalendáře nebo o prominutí dluhu. Paní Konopásková pravidelně žádá o odpuštění stočného v bývalém místě bydliště, kde ji stále vedou jako spotřebitele vody: *„za nás tři je to asi 700 korun, což je dost, takže vždycky píšeme, aby mi to prominuli. Pak čekám na jejich odpověď“* (rozhovor).

Odečty vodoměru, které sociální pracovník provádí pravidelně koncem měsíce, v sobě shrnují hybridní povahu sociální práce v rámci prostupného bydlení Olivie. Jak to shrnula sociální pracovnice v rozhovoru – jde o propojení kontrolní role správce bytu a podpůrné role sociálního pracovníka:

„odečty vody děláme pravidelně. Při té příležitosti zjišťujeme stav bytu a cokoliv – chybí plynoměr, v bytě je binec. Máme tak kontrolu bytu i kontrolu té vody. Jsme kontrola i podpora: přijdeme, zkontrolujeme, že je všechno v pořádku. Tam jsme ve funkci kontroly. A pokud potřebuje uživatelka něco sepsat, v ten moment se změním na podporu. Jsme těm lidem nápomocni: potřebují pomoc s dluhem, s hledáním práce, ve všem tom jim pomáháme, pokud je to v našich kompetencích. Ale pak zase jdeme a

kontrolujeme, že je vše v pořádku s bytem, že nedluží. Protože u nás se zase nemůžou množit dluhy. Musíme hlídat zájmy naší organizace.“ (rozhovor, sociální pracovnice)

Z hlediska sociální práce ale přepínání mezi kontrolou a podporou může vést k napětí. Aby sociální pracovníci mohli pracovat v zájmu klienta, mohou se někdy dostat do situace, kdy postupují proti zájmům poskytovatele bydlení. Sociální pracovníci systému Olivie, se kterými jsme mluvili, ale tento možný rozpor nezažívají – zejména proto, že zájmy organizace coby poskytovatele bydlení jsou na prvním místě. Tato loajalita dostává díky své ekonomické váze při rozhodování, jestli jednat v zájmu klienta nebo v zájmu organizace přednost.

„Podívejte, my dáváme šance, které by soukromník už nedal. Po měsíci ti lidé u soukromníka už odcházejí. My dáváme výzvu. Druhou výzvu. Jednáme s tím klientem, domlouváme splátkový kalendář. Ten klient odchází po třech měsících. A to je velice sociální, když jsme v pozici majitele. Takže já tam necítím žádný rozpor – my jednáme jak za toho majitele, tak také za toho klienta. Porovnávám se s dobrým správcem peněz. Naše organizace si nemůže dovolit mít velké dluhy. Takže to se snažíme hlídat.“ (rozhovor, sociální pracovnice)

Každé dva měsíce paní Konopásková uzavírá novou podnájemní smlouvu. Chtěla by v bytě zůstat natrvalo. Podle systému Olivie, pokud se paní Konopásková „osvědčí“ jako běžný podnájemník – jinými slovy, pokud bude platit nájemné a poplatky – stane se během dvou let z podnájemce systému Olivie nájemníkem přímo majitele bytu. Jaké to přinese výhody? „Smlouvu na dobu neurčitou jistě mít nebudu, ale mohla bych si tady zařídit trvalý pobyt, to teď nemůžu“ (rozhovor). „A měla byste také příplatek na bydlení, teď máte doplatek na bydlení,“ dodává sociální pracovnice. Jinak by vše zůstalo stejné – včetně krátkodobého nájemního vztahu, který se musí pravidelně obnovovat.

Paní Konopásková se upíná na představu budoucnosti bez dluhů: „až za ty dva roky splatím dluhy, chtěla bych si někdy našetřit na dovolenou u moře. Jak jsme teď zvyklí žít z mála, tak by to pak mohlo jít rychleji“ (rozhovor). Jestli je splacení dluhu v příštích dvou letech horizontem, který soustřeďuje pozitivní vizi budoucnosti, praktické požadavky a nároky nadcházejících týdnů a měsíců formulují budoucnost jako nejistou a plnou rizik.

„Děsí mě, že syn chodí do školy a tam potřebuje plno věcí, že výdaje budou větší. Přeci jen je to čtvrtá třída a pojedou na školu v přírodě – a to mě děsí. Snažím se najít brigádu, alespoň na ty tři hodiny co můžu, abych vydělala něco navíc pro ty děcka. Ale nedaří se to. Dívám se pravidelně na internetu. Mám udělaný životopis. Dělal jsem přes agenturu v mlékárně, v pekárně, abych si přivydělala. Ale v mlékárně už mají stroje, lidi nepotřebují. A ta agentura už není“ (rozhovor).

Paní Sýkorová

Paní Sýkorové bylo padesát let. Bez domova je od roku 2006. Celé roky se pohybuje v začarovaném kruhu dočasného ubytování. V současné době žije v azylovém domě. Je zde rok a půl a hledá si další bydlení – opět dočasné, tentokrát na ubytovně. Ve stejném azylovém domě je paní Sýkorová již potřetí. Mezitím žila „na ulici“, v noclehárně, a na ubytovně – pak v noclehárně, pak v azylovém domě, a na ubytovně... Podle sociálních pracovníků nemá šanci sehnat běžné bydlení – musel by se stát zázrak, aby se dostala zpět do bytu. Přitom nemá dluhy na nájemném a jako nájemníka ji sociální pracovníci hodnotí pozitivně.

Její příběh patří mezi ty, které obnažují nízkou efektivitu prostupného bydlení coby nástroje podpory při dosahování běžného nájemního bydlení. Relativně nízká míra podpory nabízená v rámci prostupného bydlení neumožňuje samostatný život klientů s vysokými potřebami podpory. V příběhu paní Sýkorové ale nejde o míru podpory. Její setrvávání v dočasném bydlení ukazuje na jiný aspekt fungování prostupného bydlení – na problém nedostatku finančně dostupného běžného bydlení.

Různé odstíny bezdomovectví

Bezdomovcem se lidé nerodí, bezdomovcem se stávají – je šokující, jak rychle okolí ztotožní ty, kdo se dostanou do tíživé Sociální situace a ztratí domov s jejich situací, jak rychle se z bezdomovectví stane v očích ostatních jejich volbou a životním stylem. Vypjatá individualizace odpovědnosti za životní volby je v tomto ohledu součástí problému. Paní Sýkorová ale nechtěla a nechce být bez domova. Do roku 2006 měla manžela, dvě dospělé dcery, žila doma – v bytě. *„Pracovala jsem hodně, mám odpracovaných 24 let. Moje první zaměstnání byla sodovkárna. Pak Orionka v Praze, to jsem bydlela u tety. Pak na nádraží v bufetu. V nemocnici. V pekárně. V pivovaru“* (rozhovor). Pak ale nastal úplný rozklad toho, čemu se říká běžný život: *„Můj bývalý manžel mě opustil, nechal mě tady, pak mě vystěhovali. Byla jsem na ulici, neměla jsem nic, žádné dávky, začala jsem pít. Byla jsem dvakrát přepadená a znásilněná. Měla jsem stres, bála jsem se, pila jsem. Bylo to hrozné“* (rozhovor). Tato krize trvala dva roky. Paní Sýkorová se léčila v psychiatrické léčebně. A dozvěděla se o dočasném ubytování.

„Jedna známá mi řekla, že existuje azylový dům. Nevěděla jsem, že něco takového je. Dovedla mě sem. Nejdřív jsem docházela do noclehárny, později do toho azylového domu. Ta noclehárna byla ale také hrozná, zejména pro ženu a v zimě. Museli jsme ráno ven. O půl sedmé. Vysprchovat, najíst se. A pak jste někde celý den chodila. To jste úplně vyčerpaná. A čekáte, až přijde večer a pustí vás zase dovnitř. To jsme pak zalehli a ani jsme třeba nevečeřeli“ (rozhovor).

Od té doby, co paní Sýkorová není „na ulici“ trvá v jejím životě dlouhé období dočasného ubytování na ubytovnách a v azylových domech – tedy někde napůl cesty mezi běžným

životem a chaosem spojovaným s životem na ulici. Je to období zákeřné. Dostat se z dočasného bydlení do běžného bytu je pro paní Sýkorovou mnohem těžší než bylo dostat se z ulice do ubytovny. Paní Sýkorová je dlouhodobým bezdomovcem, a přitom ji tak málokdo chápe.

Začarovaný kruh dočasného ubytování

Poprvé se paní Sýkorová dostala do sociální služby azylový dům pro ženy v březnu 2006. Předtím byla „*v nemocnici, odkud přišla bez peněz a bez dokladů*“ (osobní složka). Pobyt v azylovém domě „*byl ukončený v srpnu 2006, protože neplatila nájem. Dluh činil 4100 korun. Není ale jasné, co se stalo a proč neplatila*“ (rozhovor, sociální pracovník). Podruhé paní Sýkorová požádala o ubytování v azylovém domě v květnu 2008. V příjmovém formuláři uvedla, že se chce „*postavit na vlastní nohy. Chci to dokázat, musím začít chodit do práce*“ (osobní složka). Její příjmy se tehdy, stejně jako dnes, skládaly z dávky hmotné nouze, která činila 3126 korun, a doplatku na bydlení. Doplatek nepokrývá nájem v plné výši a paní Sýkorová běžně doplácí přibližně 500 korun z příjmů na jídlo. Při druhém přijetí s ní azylový dům sestavil splátkový kalendář na dluh z předchozího pobytu v roce 2006. Během několika měsíců „*splatila všechny nastavené splátky a dluh uhradila*“ (rozhovor, sociální pracovník). Dlouhodobým plánem paní Sýkorové bylo opět „*začít chodit do práce*“ (osobní složka). Druhý dlouhodobý cíl byl opět stejný: najít si „*finančně dostupné bydlení. Uvedla také, že je trochu klidnější, že se už tolik nebojí*“ (osobní složka). V prosinci 2008, po půl roce od přijetí, „*klientka opustila azylový dům, formální ukončení proběhlo bez její přítomnosti. Zůstal dluh na nájemném 1100 korun*“ (rozhovor, sociální pracovník). Z pohledu sociální služby „*odešla sama ze své vlastní vůle. Stává se, že lidé odejdou bez udání důvodu. Pokud klientka bez nahlášení není přítomná tři dny a tři noci, ubytování se ukončí*“ (rozhovor, sociální pracovník). Ještě předtím ale paní Sýkorová stihla se sociálními pracovníky vyhodnotit, co se podařilo a co nepodařilo: práci se najít nepodařilo. „*Všude, kde byla, ji odkázali na pozdější dobu s tím, že mají plný stav*“ (osobní složka). Ani rekvalifikační kurz a vhodné bydlení se jí najít nepodařilo. Podle slov sociálního pracovníka: „*Ono to je těžké naplňovat tyhle cíle – najít si práci. Nemá po odborné stránce moc co nabídnout. Nehledě na to, že ona v té době nemusela nic najít. Rok 2008 už byl horší rok, nebylo tak jednoduché najít zaměstnání.*“ (rozhovor, sociální pracovník). Alespoň splacení starého dluhu se podle osobního záznamu povedlo.

Následující čtyři roky paní Sýkorová často docházela na noclehárnu. Někdy bydlela na ubytovně. „*Nechtěla využívat ubytování poskytované sociální službou azylový dům, protože chtěla držet partu s ženami na ulici*“ (osobní složka). Poslední, třetí pobyt v azylovém domě začal v dubnu 2013. Ten trvá dodnes. Příjmový formulář naznačuje, že její potřeby ani cíle se ani v roce 2013 nezměnily: „*jsem bez přístřeší*“, potřebuji „*nají bydlení a práci*“ (osobní složka). Zaměstnání si měla „*vyhledávat na internetu*“ (osobní složka). K tomu se měla nejprve „*naučit základy práce na PC a s internetem*“ (osobní složka). Předchozí dluh 1100

korun začala splácet po stokoruně měsíčně. Opět si chtěla najít vhodné bydlení. Podle hodnocení sociálního pracovníka v současné době nemá paní Sýkorová „žádné dluhy a jako nájemník je v pořádku“ (rozhovor, sociální pracovník).

Jenže paní Sýkorová už téměř přestala vnímat dočasnost své situace – podle individuálním plánu si namísto běžného bydlení stanovila cíl „hledat bydlení na ubytovně“ (osobní složka). Podpora v azylovém domě také předpokládá, že „klientky jsou většinou samostatné a nepotřebují intenzivnější podporu – stačí rada a nasměrování“ (rozhovor, sociální pracovník). Klientky si pak hledají bydlení nebo zaměstnání samy: „oni mi poradí, kam si mám zajít“ (rozhovor). Klientky mají k dispozici přístup na internet. Klíčová pracovnice případně „vyhledá kontakty, a ta klientka je pak za týden sama obejde“ (rozhovor, sociální pracovník). Podle slov sociálního pracovníka si paní Sýkorová opět hledá ubytovnu proto, že „na ten byt, jak to tak vypadá, nemá šanci získat“ (rozhovor, soc prac). V rozhovoru paní Sýkorová mluví o hledání jiného, opět dočasného bydlení:

„ted' končí ten pobyt v azylovém domě. To je nejistota. Kam jít? Zase hledat ty ubytovny. Už jsme se s kamarádkou ptaly na třech, ale to je katastrofa. Buď tam jsou šváby, nebo tam jsou ožralové. To je tak nepříjemné. S byty to máte těžké. Já jsem o bytě dříve uvažovala. Jenže já mám exekuci – měli jsme s bývalým manželem nějaké půjčky, on to naplatil, tak to ted' mám platit já. Pak také chtějí kauci, ale na tu já nenašetřím. Některé ženské tady si na kauci našetřily, třeba jim pomohla rodina. Ale takové zázemí já nemám.“ (rozhovor)

Paní Sýkorová se snažila v azylovém domě zůstat. Paní Sýkorová ale po azylovém domě netouží proto, že by chtěla bydlet právě tady, ale proto, že reálnou nabídku běžného bydlení celé roky nedostala. Chtít bydlet v azylovém domě se odvíjí od toho, s čím může paní Sýkorová tento typ bydlení porovnávat. A ona ho může porovnávat jen s ubytovnami a noclehárnami. Až v takovém srovnání vystupují výhody, které nejsou zřejmé, pokud se azylový dům porovnává třeba s běžným bydlením v bytě: „na ubytovně je to horší. Tady v azylovém domě máte na pokoji vařič. Je to tu čisté, nejsou tu švábi jako na ubytovně. Taky tu nesmíte mít na pokoji alkohol. Já nesnáším, když se lidé opíjejí. A na ubytovně lidé většinou pijí, nebo fetují, nebo se tam mlátí. Já to nesnáším“ (rozhovor). Sociální služba jí tentokrát vyšla vstříc a smlouvu o několik měsíců prodloužila. Ale politika zřizovatele je jasná: „ona tady nemůže zůstat jenom proto, že je to tady pro ni levnější, lepší, a cítí se tu bezpečněji. Ona by taky měla sama se sebou něco dělat“ (rozhovor, sociální pracovník).

„Musíme odejít, pan sociální řekne, odejděte, zkuste si něco najít, nenajdete, vezmeme vás zpátky. Ale to je furt dokola. Sociální pracovnice mi říká, vy se sem pořád vracíte. No ale co mám, kam mám jít?“ (rozhovor)

Běžné bydlení jen zázrakem

Jakou má paní Sýkorová šanci vyváznout z bludného kruhu dočasného ubytování na ubytovnách a v azylových domech? Podle sociálních pracovníků systému Olivie „*teoreticky šanci má, ale jsou tam „ale“*“ (rozhovor, sociální pracovník). Najít si bydlení na trhu s byty by znamenalo, že „*by musela našetřit na kauci, ale jak z té její sociální dávky? Musela by začít pracovat, ale jak, když její kvalifikace je nízká a moc toho nenabízí? Takže kdyby vůbec něco sehnala, brala by jen nějakou základní mzdu. V jejím případě se o práci bavíme spíše jen teoreticky. Ta šance je, ale je dost malá*“ (rozhovor, sociální pracovník). A sociální pracovník s porozuměním doplňuje: „*ono také v padesáti letech to není jednoduché. To vím z vlastní zkušenosti. Známy mi vyprávěl, že chtěl jít pracovat k bezpečnostní agentuře jako ostraha v supermarketu. Jeho kamarád takhle pracuje, a ptal se na to šéfa, který aniž by toho známého viděl, rovnou řekl, že jestli mu je padesát tak to je moc starý, a ať s tím ani nepočítá. Takže kdyby paní Sýkorová sehnala práci, byl by to spíš malý zázrak*“ (rozhovor, sociální pracovník).

Druhý způsob, jak by paní Sýkorová mohla získat běžné bydlení je v rámci systému Olivie. Jenže jak její příběh ukazuje, i to je „*malý zázrak*“, který na sebe nechává již roky čekat. Systému Olivie chybí nabídka vhodných bytů, které by odpovídaly současným příjmům paní Sýkorové. Sociální pracovníci by ji do vyššího stupně doporučili – nemá dluhy a jako nájemníka ji hodnotí pozitivně. Doporučili by ji také proto, že s bydlením v bytech je nabízená také „*podpora, aby nedošlo ke skluzu v placení nájmu. Tam se ty platby mohou dokonce rozprostřít do delšího období. Takže ona by to teoreticky mohla zvládnout*“ (rozhovor, sociální pracovník). Z jiných příběhů dostupného bydlení sice víme, že podpora v běžných bytech má formu spíše kontroly plateb a nemá sílu zajistit, aby nájemné a služby byli klienti schopní platit. Vzpomeňme na paní Sojkovou. Tam mohli sociální pracovníci jen přihlížet, jak se jí hromadí dluhy. V případě paní Sýkorové ale sociální pracovník možná nemluví ani tak o síle a efektivitě podpory jako o tom, že klientka má tolik podpory nepotřebuje. Systém Olivie doplňuje *přípravny* stupeň bydlení stejně intenzivní podporou jako stupeň vyšší, kde již mají být klientky *připravené*. Od klientek oba stupně vyžadují poměrně vysokou míru samostatnosti. Paní Sýkorové se daří hospodařit v azylovém domě, a pokud by se nezhoršily její finanční podmínky, dařilo by se jí i v samostatném bydlení.

Jenže systém dostupného bydlení Olivie nemá pro paní Sýkorovou vhodný byt. V jejím případě znamená *vhodný byt* malometrážní byt s nízkým nájmem. Sociální pracovník v rozhovoru mapuje limity systému Olivie v přístupu k bytům: „*je problém s nabídkou bytů, není dostatek malých a levnějších bytů. Ale kdyby takový malý byt 1+0 nebo 1+1 byl, řekněme do 45 metrů tak, aby ta dávka na bydlení pokryla co nejvíc nájemného a paní Sýkorová by nemusela doplácet z ostatních dávek, tak by se to dalo*“ (rozhovor, sociální pracovník). Jinými slovy, v dostupném bydlení znemožňuje paní Sýkorové bydlet v bytě nedostatek malých a levných bytů. Nová spolupráce se soukromou bytovou společností během

několika měsíců zajistila bydlení rodinám a párům. Znamenala příležitost pro paní Konopáskovou a její děti stejně jako pro paní Volnou s partnerem. Paní Sýkorové ale ani nové možnosti systému Olivie nemají co nabídnout.

„Bytová společnost dala k dispozici jen velké byty 3+1, které stojí přes devět tisíc. Nedává k dispozici byty, které sami obsadí. U matek s dětmi tenhle problém není tak výrazný jako právě u klientek, které jsou samy – ty matky dostávají vyšší doplatek, mají přídavky na děti, mají třeba i mateřskou a výživné. Tam jim to ta sociálka do deseti tisíc zaplatí. A my nechceme klientky jako je paní Sýkorová dávat do těch velkých bytů – to je od počátku špatně. Nedostane tam celý doplatek na bydlení, a na tom pak pohoří.“ (rozhovor, sociální pracovník)

Výsledek známe: *„byt teď aktuálně není a paní Sýkorová by měla jít do ubytovny“* (rozhovor, sociální pracovník). Podle sociálních pracovníků je jedinou vizí pozitivní změny to, že se paní Sýkorová *„bude víc snažit“*, najde si zaměstnání, a otevře si tak cestu k bydlení v bytě. Taková vize je ale především vyjádřením nedůvěry ve schopnost dostupného bydlení nabídnout paní Sýkorové běžné bydlení. Aktéři národní a oblastní politiky sociálního bydlení by společně museli zařídit přístup k malým a levným bytům – tedy zázrak ještě větší, než by byl ten, kdy by si paní Sýkorová našla zaměstnání. *„Takže ta ubytovna může být nějaké přechodné řešení“* (rozhovor, sociální pracovník). Řešení, které poslední roky formuluje příběh paní Sýkorové – a které jej bude formulovat i dál, protože ani paní Sýkorová jako zázrakem nepřekoná všech pět faktorů, které ji drží v dlouhodobé nezaměstnanosti: nedostatek pracovních příležitostí, nedostatek kvalifikace, ageismus na pracovním trhu, zdravotní potíže, a ztráta pracovních návyků.

Paní Dunajská

Podobně jako v případě paní Volné a paní Sojkové, i pro paní Dunajskou je ohlížení za minulostí bolestivé. Natolik bolestivé, že se neodvážila navštívit psychologa, kterého mají k dispozici klientky azylového domu NGO, v němž se paní Dunajská v současnosti nachází. *„Já kdybych k němu šla, a on by začal, jak se říká, ordinovat, tak bych u něj už musela zůstat; já mám toho tolik, že o tom nejde vůbec mluvit“* (rozhovor), je přesvědčená paní Dunajská. Do tíživé bytové situace se dostala ve stejné době jako pan Ryba, tedy před deseti lety. Nicméně její tísnivá situace, která vyústila do několikaletého života mezi ulicemi, ubytovnami, noclehárnou a azylovým domem má na rozdíl od pana Ryby jiné příčiny, průběh i vyústění – setrvání v dočasném bydlení je pro paní Dunajskou permanentním stavem bez ohledu na deklarovanou logiku systému dostupného bydlení Olivie coby nástroje podpory při dosahování běžného nájemního bydlení.

Paní Dunajská se provdala jako velice mladá a náplní jejího života se stala její rodina. Ve dvaceti letech byla trojnásobnou matkou. Jenže s tím, jak děti dospívaly, se jí manželství začalo rozpadat. Dospělé děti odešly z nájemního bytu v rodném Městě, který nejdříve patřil státnímu podniku a po privatizaci Soukromé Společnosti působící na trhu s bydlením, a založily si vlastní rodiny. Paní Dunajské, která dosáhla pouze základního vzdělání, tak nastala nová životní etapa, kdy namísto péče o své potomky, si začala hledat zaměstnání. A jelikož jí manžel opustil (úředně bylo jejich manželství ukončeno ale až v roce 2011), zaměstnání pro ni byla priorita. Dekádu paní Dunajská cestovala za prací po celé republice. Kvůli své minimální kvalifikaci a pracovním zkušenostem těžko sháněla dlouhodobé zaměstnání. Většinou šlo o kratší kontrakty v délce několika měsíců až jednoho roku na nekvalifikovaných pozicích, jako například v továrně na elektronické součástky na druhé straně republiky, kde paní Dunajská pracovala mezi lety 2000 a 2001. I přes tato úskalí má paní Dunajská celkem odpracováno 15 let.

Tíha exekucí

Byt, ve kterém rodina paní Dunajské bydlela, tak osiřel. Začaly jej obývat dluhy. Za plyn, elektřinu, za nájem. Jediný, kdo v bytě zůstal nahlášený, byla paní Dunajská, na kterou měl byt přehlásit její manžel. V roce 2002, po skončení krátkodobého zaměstnání, se paní Dunajská vrátila do Města a do bytu. Zanedlouho však z něj byla z rozhodnutí soudu vystěhována a byly na ní uvaleny exekuce. Po dobu několika měsíců bydlela u své matky. Následně se přestěhovala na soukromou ubytovnu ve městě, na které s přestávkami, kdy odjížděla za krátkodobou prací nebo brigádami mimo město, bydlela do roku 2005. Od roku 2005 se jí už nové zaměstnání, ani krátkodobé, nepodařilo získat. *„Já mám jen základní vzdělání, tak můžu pracovat leda tak někdo v úklidu. Máte inzerát třeba na jedno dvě místa na úklid, jenže na to výběrové řízení se přihlásí 50 lidí. To je bez šance. Já jsem byla různě. I přes úřad práce jsem šla na nějaké nabídky, ale tam mi řekli, že místo už je dávno obsazené. A já jsem navíc ročník 1962 a učila jsem se jen rusky“* (rozhovor).

Pro sociálního pracovníka, který s paní Dunajskou opakovaně pracoval v azylovém domě NGO, je existence dluhů a exekucí tím, co paní Dunajskou chytilo do „pasti“ a znemožňuje ji vyřešit její tíživou bytovou situaci. Výše dluhů je u paní Dunajské taková, že prakticky u ní neexistuje možnost je splatit. V pasti dluhů a exekucí tak je živoření na dávkách hmotné nouze v azylovém domě v podstatě nejracionálnější (nejekonomičtější) způsob, jak paní Dunajská může přežít.

Paní Dunajská ví, že *„má dluhy a že je nemůže splatit, protože nemá práci. To, že nemá práci, znamená, že si nemůže ani najít bydlení. Na druhé straně to znamená, že jí na krk nemůže skočit exekutor. Kdyby měla peníze, tak jí exekutor zablokuje účet; kdyby bydlela, tak jí přijde exekutor do bytu. To jsou prostě tlaky, které drží lidi mimo domov a mimo práci. Takovéto nastavení exekucí je silný faktor. Když lidé nemají možnost oddlužení, pak to není nijak možné řešit. ... Kdo z těch lidí dneska sežene zaměstnání a je schopen si ho udržet pět let, aby byl schopen zaplatit ta procenta, která jsou legislativou požadovaná pro oddlužení? Je to past, která demotivuje lidi tak, že si přestanou hledat zaměstnání a nejdou pracovat. ... Kdyby paní Dunajská šla do nějakého bytu, je to jen otázka času, kdy to zjistí exekutor, a kdyby začala pracovat, tak si hned najdou její účet a zablokují ho“* (rozhovor, sociální pracovník).

Azylismus

Od roku 2004 do současnosti paní Dunajská pobývala na azylovém domě NGO celkem třikrát. Mezitím, vždy v závislosti na jejích příjmech přebývala na ubytovnách, noclehárnách a žila na ulici. A opakovaně zažila období, kdy byla bez jakýchkoli finančních prostředků, jako v roce 2012:

„Já jsem jednou přišla pozdě na schůzku na úřad práce. Promeškala jsem termín. To víte, dneska se s vámi nikdo nebaví. Tak mě vyřadili. Bylo to zrovna přes zimu. Nemohla jsem se ani dostat na noclehárnu NGO, protože tam se platí 40 korun. My, co jsme neměli peníze, jsme tam tenkrát tu zimu spali u vstupu, ve vestibulu [noclehárny NGO]. Spali jsme na chodbě na lavičkách. Pouštěli nás až asi v osm večer a v šest hodin ráno jsme museli odejít. A byla krutá zima! Takhle jsem musela vydržet tři měsíce. Spalo se tam všude možné, byla to hrůza. Letos byla například dobrá zima, tak tu nikdo nebyl. Vestibul funguje tak, že vás tam vezmou jen tehdy, když jsou naplněná všechna lůžka v noclehárně. Takže tři měsíce jsem tam spala na té lavičce, protože jsem neměla peníze, neměla jsem ten nárok.“ (rozhovor)

Poprvé se do azylového domu NGO dostala paní Dunajská v roce 2007. Zde zůstala necelý rok. Ačkoli je běžná maximální lhůta pobytu na azylovém domu dvanáct měsíců, paní Dunajská musela odejít před uplynutím této doby. Důvodem jejího odejití byl vznik dluhu a jeho nesplácení. Za deset měsíců pobytu na azylovém domu vznikl paní Dunajské dluh na nájmu ve výši 10 000. Podle sociálního pracovníka a údajů, které v azylovém domě o paní Dunajské evidují, dluh vznikl z toho důvodu, že paní Dunajská byla několik měsíců bez

jakýchkoli finančních prostředků. Nicméně poté, co jí byly přiznány a začaly být vypláceny sociální dávky, paní Dunajská nedodržovala splátkový kalendář, na kterém se s vedením domluvila, a proto musela azylový dům opustit.

Po dvou letech života na ulici, krátkodobého přebývání na ubytovně a přespávání na noclehárně NGO, byla paní Dunajská opět přijata do stejného azylového domu NGO v červnu 2009. V azylovém domě pobývala do srpna 2010, tedy do doby, než jí uplynula roční lhůta a azylový dům musela opět opustit. Podobně, jako v případě jejího prvního pobytu v azylovém domě, paní Dunajská byla nějakou dobu bez jakýchkoli finančních prostředků – nicméně výrazně kratší dobu, neboť se sociálním pracovníkům azylového domu podařilo intervenovat na úřadu práce a zvrátit jejich rozhodnutí o tom, že paní Dunajské nemůže být přiznána dávka v hmotné nouzi, neboť má nárok na výživné ze strany manžela (se kterým ale nebyla několik let v kontaktu, a ani nevěděla, kde žije). Jak si připomněl sociální pracovník nad materiály, paní Dunajská v té době „neměla ani na rohlík“ (rozhovor, sociální pracovník) a její tíživá finanční situace ohrožovala její holou existenci.

„Já rozumím sankcím, které uplatňuje úřad práce, pokud se někdo například nedostaví na sjednanou schůzku. Ale co může člověk jako paní Dunajská dělat, když zůstane bez dávek? Jít krást? Sociální služby jsou u nás zpoplatněné. Stát si s tím nedělá hlavu, prostě když někdo nespolupracuje, tak ho vyřadí, a ať se zařídí podle svého. Ať jde člověk pracovat. Ale kam, když práce není? Tento systém klidně nechá člověka umřít.“
(rozhovor, sociální pracovník)

Po měsíci jednání úřad práce změnil své rozhodnutí a paní Dunajské začaly být vypláceny dávky – příspěvek na živobytí ve výši existenčního minima (2020 Kč) a doplatek na bydlení ve výši zhruba dvou tisíc, ze kterého paní Dunajská mohla hradit větší část měsíčního nájmu v azylovém domu NGO. Z těchto minimálních příjmů pak paní Dunajská začala postupně splácet dluh, který jí vznikl v průběhu prvního pobytu v azylovém domě.

Během svého druhého pobytu na azylovém domě si paní Dunajská spolu se sociálními pracovníky definovala v individuálním plánu své cíle. Jako krátkodobý cíl si stanovila „najít si zaměstnání“; mezi cíle dlouhodobé zařadila „začít nový život, zlepšit finanční situaci – začít splácet dluhy, najít si bydlení“ (osobní složka). Namísto zaměstnání, finanční stabilizace a běžného bydlení, po uplynutí roku v azylovém domu se ale paní Dunajská ocitnula opět na ulici, a její jediné útočiště představovaly denní centra pro osoby bez přístřeší a noclehárna NGO.

V roce 2013 se paní Dunajská dostala do azylového domu potřetí. V průběhu našeho výzkumu zde pobývala již 16 měsíců s tím, že její pobyt bude prodloužen ještě o jeden měsíc navíc, a pak bude muset azylový dům opustit. I během současného pobytu si paní Dunajská definovala jak krátkodobé, tak dlouhodobé cíle ve svém individuálním plánu, které chtěla s pobyttem v azylovém domě naplnit. Cíle, které jsou identické s těmi z let 2009

a 2010. Pro sociálního pracovníka azylového domu NGO jsou cíle paní Dunajské symptomem limitů podpory, kterou nabízí sociální práce v azylovém domě, i limitů nastavení systému prostupného bydlení Olivie. Kombinace nezaměstnanosti, dluhů, exekucí i rozvráceného rodinného života paní Dunajské je z hlediska sociální práce v azylovém domě neřešitelná. Individuální plán tak spíše adresuje potřebu paní Dunajské vykazovat „*motivaci k řešení svých problémů*“, a tedy i legitimizovat její pobyt v azylovém domě, než že by byl schopen přispět k naplnění jejích potřeb. A co více, podle sociálního pracovníka je paní Dunajská jedním z případů, kdy se lidé na základě opakovaných a dlouhodobých pobytů v azylovém bydlení na toto prostředí adaptují, což má negativní důsledek na řešení jejich složité situace. Pro sociálního pracovníka tak paní Dunajská možná „*opravdu nemá ty potřeby, které uvádí v individuálním plánu, a možná to všechno říká jen kvůli nám, abychom byli spokojení*“ (rozhovor, sociální pracovník). Paní Dunajská se tak měla „*smířit se svým způsobem života; tak nějak si na to zvykla, a zjistila, že se dá takto přežít*“ a dočasné kolektivní bydlení se sociální službou se pro ni stalo „*místem, o kterém si myslí, že do něj patří*“ (rozhovor, sociální pracovník).

Ať už paní Dunajská vyazuje svou motivaci najít si běžné bydlení kvůli nešťastné adaptaci na azylový dům jako instituci, jak se domnívá sociální pracovník, anebo je běžné bydlení nesplnitelným snem, o kterém se nám paní Dunajská opakovaně v rozhovoru zmiňovala, jisté je, že v současném nastavení systému prostupného bydlení Olivie nemá paní Dunajská šanci uspět. I když byla Olivie modifikována tak, aby poskytla standardní bydlení více zájemcům (i z řad klientů azylových domů) ve Městě, paní Dunajské – na rozdíl od paní Volné – se její šance nezvýšily, neboť má dluhy na bydlení právě u Soukromé Společnosti, která své byty nabídla do systému prostupného bydlení, a tudíž na programu nemůže participovat.

Kam a jak dál?

Kam jít po uplynutí (opakovaně prodlužované) lhůty pobytu v azylovém domě? A Jak žít dál? To jsou otázky, které si paní Dunajská klade a na které nenachází uspokojivé odpovědi. A nenachází na ně odpovědi ani sociální pracovníci azylového domu, ani systém Olivie. Před nějakou dobou obdržela paní Dunajská od své klíčové pracovnice v azylovém domě seznam komerčních ubytoven ve městě a příslib, že s ní půjde ubytovny obhlédnout. Namísto posunutí do běžného bydlení, tak paní Dunajské hrozí, že se opět ocitne v prostředí ubytoven, ze kterého se chtěla vymanit a které ji kvůli drogám, alkoholu a násilí tak děsí. Navíc, když se zamýšlí nad svým současným hospodařením s financemi (po zaplacení nájmu, dluhu a nákladů spojených s pobytem na azylovém domě jí zbývají zhruba tři tisíce měsíčně), obává se, že s nárůstem cen na komerčních ubytovnách v posledních letech, si ani zde nebude moci dovolit bydlet. Skončí paní Dunajská zase na ulici? Na noclehárně? A co se stane s těmi několika málo osobními věcmi, které si během pobytu na azylovém domě

pořídila z něco málo našetřených peněz a které jsou pro ni posledním záchvěvem pocitu domova, když zase skončí na ulici a noclehárně?

Diskuze

V předchozí kapitole jsme se věnovali mapování trajektorií uživatelů prostupného bydlení. Všimli jsme si zejména prvků, které měly vliv na dynamiku změn v jejich životech. Příběhy ukázaly, nakolik organizační prvky systémů prostupného bydlení, nastavení podpory, stejně jako fungování systému státní sociální podpory aktivně spoluutvářejí život v prostupném bydlení. V této kapitole se věnujeme otázce, co mapované individuální trajektorie vypovídají o prostupném bydlení a jak umožňují hodnotit jeho různé zamýšlené i nezamýšlené dopady.

Kapitola nabízí syntézu konkrétních point, které se objevují v jednotlivých příbězích. Diskuze se pohybuje napříč všemi deseti příběhy a předkládá obecnější ponaučení, která z nich plynou. Je možné namítnout, že deset příběhů představuje malý vzorek uživatelů prostupného bydlení. V populační logice trpí zobecňování postavené na malém vzorku nedostatečnou spolehlivostí. Předmětem naší diskuze jsou ale jednotlivé *prvky fungování* prostupného bydlení, nesnažíme se zobecňovat zkušenost populace uživatelů prostupného bydlení. Výskyt institutu kauce, nízké míry příjmů, nedostatku malých a levných bytů nebo efektivity sociálního poradenství tedy nemusíme dokazovat pomocí statistických metod – míra jejich plošné institucionalizace pro nás zajišťuje širší platnost toho, co se o prostupném bydlení dovídáme. Naše pozornost se může soustředit na to podstatné – jak prvky prostupného bydlení fungují anebo nefungují coby nástroj mobility v oblasti bydlení.

Lekce 1: Prostupné bydlení funguje pro ty, kdo nepotřebují podporu

Ze shrnutí výzkumu (Lux a kol. 2010) i ze statistik provozovatelů (Kocman a Klepal 2014) víme, že prostupné bydlení umí při získání běžného bydlení podpořit jen malou část osob ohrožených sociálním vyloučením a ztrátou bydlení. Prostupné bydlení tedy funguje, ale jen pro někoho. Sebrané příběhy ukazují pro koho: kdo se pomocí prostupného bydlení dostane do běžného nájemního bydlení, a kdo ne. Ukazují, že prostupné bydlení umožňuje získat běžné bydlení těm, kdo nemají potřeby podpory samostatného života.

Takový závěr je v rozporu s teorií „úspěchu“, běžnou u zastánců prostupného bydlení (Lux 2014, Lux a kol 2010). Podle této teorie je „*motorem*“ úspěchu sociální práce: různé stupně kvality bydlení umožňují posun z nižších stupňů do běžného bydlení a sociální práce umožňuje získávat potřebné dovednosti. Příběhy naproti tomu ukazují, že prostupné bydlení fungovalo nejlépe pro žadatele, kteří vlastně nepotřebovali větší podporu samostatného života a měli dostatek prostředků na udržení si bydlení. Jedním z nich byl pan Sysel. Problém pana Sysla nebyl nedostatek toho, čemu se v prostupném bydlení říká „*kompetence*“ bydlet (Lux a kol. 2010), ale vyloučení z běžného trhu s byty kvůli xenofobním postojům majitelů bytů a zprostředkovatelů bydlení. Prostupné bydlení v jeho případě fungovalo, protože i jemu nabídlo běžné bydlení, jako by bylo zprostředkovatelskou agenturou. Pana Sysla neučilo dovednostem každodenního života. Podobně tomu bylo i v případě pana Ryby nebo paní Konopáskové. Paní Konopásková je

v rámci dostupného bydlení chápaná jako úspěšný případ, který se systému podařilo posunout z azylového domu do běžného bytu. Nebylo tomu ale proto, že by paní Konopásková neuměla bydlet a běžný byt získala, až když se s pomocí sociálních pracovníků naučila novým kompetencím. Paní Konopásková kompetence nikdy neztratila. Ztratila možnost běžného bydlení, a proto se ocitla v azylovém domě. Doba, kterou strávila v dočasném ubytování, nebyla přípravou na samostatné bydlení, ale čekáním na to, až se objeví vhodný byt.

Jinými slovy, dostupné bydlení funguje pro ty, kdo nepotřebují pravidelnou podporu samostatného života a kompetence bydlet už mají. Pan Sysel, pan Ryba ani paní Konopásková se nepotřebovali naučit bydlet. Potřebovali mít kde bydlet. A dostupné bydlení jim to v určitý moment mohlo nabídnout, protože se mu podařilo získat něco bytů pro sociální bydlení. Pan Červeňák naopak díky svým komplexním potřebám pravidelnou podporu samostatného života potřebuje. Zůstává ale dál na ubytovně, protože sociální práce v dostupném bydlení mu dostatečnou podporu neumí nabídnout.

Tato úvodní lekce naznačuje, pro jaký typ klientů dostupné bydlení funguje. Dále rozvedeme tři odvozené lekce, které ukazují, že nabídka odpovídajícího bydlení je až na prvním místě, nakolik je podpora klientů limitovaná existujícím pojetím sociální práce v dostupném bydlení, a že „neúspěch“ v dostupném bydlení není možné jednoduše připsávat lidem, kteří mají jen omezené možnosti jednání.

Lekce 2: Na nabídce běžného bydlení záleží až na prvním místě

Příběhy v této zprávě ukazují, že dostupné bydlení je jen tak dobré, jak je dobrý III. stupeň, tedy běžné bydlení. V kontextu života v dostupném bydlení nereprezentují byty zařazené do nabídky obou systémů jednoznačné dobro a žadatelé ani sociální pracovníci je tak nepřijímají jen proto, že jde o běžné byty a ne o ubytovny. Uživatelé i pomáhající profesionálové se vztahují ke konkrétním vlastnostem nabízeného bydlení, které zvažují, kalkulují, a dávají do souvislostí: jsou nabízené byty v bezpečné oblasti, jsou daleko od školy nebo od obchodu, jsou levné nebo drahé, jaké jsou podmínky jejich získání a udržení? Uživatelé se tak chovají jako racionální aktéři, kteří neustále posuzují výhody a nevýhody aktuálně nabízených možností. V závislosti na kvalitě, ceně, lokalitě a mnoha dalších, pokaždé trochu jinak uspořádaných okolnostech, se v konkrétních konstelacích rozhodují, jestli byty dostupného bydlení představují vhodnou volbu nebo ne. Na kvalitě bytů záleží. Dostupné bydlení, které nezajišťuje „vhodné“ byty, nenabízí svým uživatelům realistické možnosti „*prostupu*“.

Co je „vhodný“ byt, záleží na individuální situaci a potřebách žadatelů o bydlení. Nejčastěji se v příbězích objevuje téma ceny-velikosti bytů. Paní Škvorecká se nastěhovala do velkého a drahého bytu a kvůli výši nájmu se v bytě neudržela. Paní Sýkorová stejně jako paní Dunajská mají jen slabou šanci se do bytu dostat, protože malé byty v cenové kategorii,

kerou by si mohly dovolit, nejsou. Jejich příběhy jsou příběhy „neúspěšné“, a v produkci neúspěchu hraje klíčovou roli velikost a cena bytů. Všechny tři mají kompetence k bydlení. Dokazují to nejlépe svým nynějším životem. Bydlení a hospodaření na ubytovně nebo v azylovém domě zvládají – ne proto, že by tam měly více podpory, a nabyly nové kompetence, ale proto, že ubytovna nebo azylový dům jsou levnější. Kdyby mohly bydlet v běžném bytě za stejnou cenu, za jakou teď bydlí na ubytovně nebo azylovém domě, staly by se také z nich „úspěšné“ případy.

Na rozdíl od výše uvedených „neúspěchů“ je příběh paní Konopáskové zatím stále chápáný jako úspěšný. Paní Konopásková získala větší a drahý byt. Nájemní bydlení si stále drží, a zbývá jí a jejím dětem 2000 korun měsíčně na jídlo a další základní výdaje. Její příjmy jsou větší než příjmy paní Sýkorové; nedostala se také hned do dluhů kvůli základnímu vybavení bytu, jako paní Škvorecká. Příští rok ale může nastat změna. Podobně jako v případech paní Sojkové a paní Škvorecké může také u paní Konopáskové při přechodu z dávek tzv. mateřské na dávky v nezaměstnanosti dojít k „výkyvu“ v příjmech, růstu dluhu na nájemném a ztrátě běžného bydlení. Sociální pracovníci v takovém případě budou znovu moci jen přihlížet, jak dluh na nájemném roste, jak se paní Konopásková nemůže přestěhovat do cenově výhodnějšího bytu, a jak se díky nastavení kritérií prostupného bydlení hroutí jakýkoliv realistický výhled na běžné bydlení v budoucnosti.

Sociální pracovníci někdy hovoří o tom, že v nižších stupních prostupného bydlení nemají dostatek „vhodných klientů“, které by mohli do získaných bytů doporučit. Sebrané příběhy ale spíše ukazují, že pro klientky a klienty, kteří dlouhodobě setrvávají v dočasném bydlení nebo se do něj museli z běžného bytu vrátit, nemají dostatek *vhodných bytů*. Oba systémy prostupného bydlení totiž musejí spoléhat na zájem majitelů bytů. Ten je dobrovolný. Obecní byty v systému Olivie je možné nabízet jen žadatelům s trvalým pobytem v obci. Soukromí majitelé tuto podmínku nenastavují. Mnohdy ale oběma systémům nabízejí jednotky méně žádané na běžném trhu s bydlením. Byty, které jsou z důvodu lokality nebo ceny-velikosti žádanější si ponechávají jako zdroje vlastního zisku. Zájem soukromých majitelů o spolupráci s prostupným bydlením bývá motivovaný tím, že systémy prostupného bydlení jim umožní zajistit příjmy z bytů, které by jinak zůstávaly prázdné. Potřeba *vhodných bytů*, které by odpovídaly situaci žadatelů, potom vyžaduje vyšší kontrolu nad akvizicemi bytů. Kdyby zřizovatelé prostupného bydlení měli v nabídce *vhodné* byty namísto nižších stupňů ubytování, paní Škvorecká, Sojková, Dunajská a Sýkorová by v nich bydlely stejně úspěšně, jako teď bydlí na ubytovnách.

Lekce 3: Sociální práce pomáhá již připraveným klientům

Příprava na samostatné bydlení formou sociální práce je chápána jako základní pilíř systémů prostupného bydlení. Teorie „*prostupu*“ má za to, že sociální práce zvyšuje „*kompetence*“ k samostatnému životu. Z pohledu prostupného bydlení jde o jednoduchou logiku: než se umožní lidem samostatně bydlet, musejí se „alespoň naučit, jak zaplatit

složenku s nájemným“ (Lux 2014). Sebrané příběhy ale ukazují, že sociální práce spíše než zvyšování kompetencí nabízí radu již připraveným klientům. To je možné vysvětlit dvěma faktory, které působí synergicky: sociální práce v systémech prostupného bydlení je organizovaná jako sociální poradenství, a sociální práce je propojená s domovní správou, která si přisvojuje velkou část kontaktního času s klienty. Domovní správa také někdy podřazuje sociální práci zájmům správce nemovitosti a dělá ze sociálních pracovníků nástroj kontroly.

Podpora formou sociálního poradenství vykonává především monitorovací a informační aktivitu jako je (nejčastěji) kontrola plateb nájemného a služeb, případně informování klientů o tom, kam se mají obrátit, pokud potřebují něco zjistit nebo zařídit. Sociální poradenství tímto svým nastavením předpokládá, že jeho příjemci již mají relativně vysokou míru samostatnosti. Příběhy to potvrzují. Ukazují, že „úspěšní“ klienti jako je pan Ryba, rodina pana Sysla, nebo paní Konopásková dovednosti samostatného života již měli, nenabíli je díky podpoře.

Stejně tak ale „neúspěšní“ klienti, jako paní Sojková, běžné dovednosti nutně nepozbyli a nepotřebují se je znovu učit. Rozdíl mezi úspěšnými a neúspěšnými klienty není nutně v tom, že jedni mají kompetence, jako například jak zaplatit složenku, a druhí se je teprve musejí s podporou sociálních pracovníků naučit. „Neúspěšná“ paní Sojková umí dojít na poštu a zaplatit složenku s nájemným stejně jako „úspěšná“ paní Konopásková. Důvody, proč složenky neplatila, nebyly v chybějící dovednosti platit složenky, ale v tom, že musela hospodařit s neúnosně nízkými příjmy v poměru k výdajům. K problému chudoby přitom zůstává podpora netečná: chudoba zůstává mimo soubor intervencí sociálních pracovníků, které se soustřeďují na osobu klienta. Jediné, co mohly sociální pracovnice paní Sojkové nabídnout, byl nácvik efektivnějšího hospodaření pomocí metody obálek. Jakoby tím říkaly: nezáleží, kolik prostředků máte, ale jak s nimi naložíte. Jenže paní Sojková ani nedostává příjmy pohromadě. Nestalo se, že by mohla vzít celý obnos, rozdělit jej do pomyslných obálek na jednotlivé výdaje, a získat tak větší kontrolu nad platbami. Dávky dostává pokaždé jako menší záplaty, které tak také používá. Jak potvrdila sociální pracovnice, v takovém prostředí ani nemohl mít trénink v dovednostech finančního plánování téměř žádný praktický dopad – a ona sama, sociální pracovnice s vysokoškolským diplomem, by v takovém režimu také nezvládala složenky platit.

Podpora organizovaná jako sociální poradenství není dostatečně robustní, aby klientům s komplexními potřebami umožnila podporu samostatného života. Toto omezení v našem souboru ilustrují, i když pokaždé trochu jinak, příběhy pana Červeňáka a rodiny Balogových. Pan Červeňák má komplexní potřeby podpory, a *proto* je připoután k dlouhodobému životu v různých formách dočasného bydlení, přestože by splňoval kritéria přidělení běžného bydlení, která zdůrazňují bezdlužnost. Jeho potřeby podpory zůstávají nenaplněné. Chybí síť komunitní podpory pro lidi s duševní nemocí, protože chybí

zájem aktérů komunitního plánované tyto služby zřizovat. Chybí příspěvek na péči, který by panu Červeňákovi umožnil zajistit potřebnou asistenci, protože chybí souhra mezi Úřadem práce a posudkovou službou, která by adekvátně vyhodnocovala potřeby pana Červeňáka. Sociálnímu poradenství zase chybí odbornost v práci s lidmi s duševní nemocí, a zejména dostatek kontaktního času na to, aby se mohlo pokoušet tyto chybějící sítě kompenzovat plánováním přirozené podpory nebo případovým managementem. A tak pan Červeňák dál zůstává na ubytovně, bez dostatečné podpory, a jeho léky, z nouze, neformálně monitoruje městská policie, která s ním na ubytovně přichází každý den do kontaktu.

Sociální práce v rámci prostupného bydlení legitimizuje nízkou míru podpory tím, že se žadatelé (sami) mají snažit na sobě pracovat a prokázat, že mohou samostatně bydlet. To umožňuje rámovat „přípravu“ na bydlení formou (pouhého) sociálního poradenství a monitorování jako pozitivní prvek sociální práce, ne jako její nedostatek. Klienti, kteří uspějí, jsou chápáni jako úspěšní díky podpoře, které se jim dostalo. Ti, kdo neuspějí, neuspějí díky nedostatku vlastní motivace a snahy – ne proto, že neměli dostatečnou podporu.

Sociální práce v prostupném bydlení je současně zastiňovaná povinnostmi a zájmy domovní správy, které mají v obou systémech sociální pracovníci na starosti. Příběhy pana Sysla, paní Volné nebo rodiny Balogových přitom ukazují, že sociální pracovníci mohou jednotlivým klientům věnovat velké množství času. U pana Sysla docházelo po přestěhování do nového bytu ke kontaktu se sociálním pracovníkem téměř každý den. Detailní pohled na činnosti podpory ale ukázal, že většinu času sociální pracovníci věnovali tématům jako je vybavení bytu, úpravy v bytě, nájemné, odečty služeb, případně proces žádání o sociální dávky. Nešlo tedy v první řadě o činnosti sociální práce ve smyslu individualizované podpory samostatného života.

V systému Olivie je nepoměr mezi časem, který sociální pracovníci věnují sociální práci a časem, který věnují správě nemovitostí výraznější než v systému Lada. Zřizovatel prostupného bydlení Olivie je současně pronajímatelem bytů a správa nemovitostí je běžnou náplní práce sociálních pracovníků. Příběh paní Konopáskové ukázal, že sociální pracovníci nemusí možné rozpory mezi podporou zájmů klientů a zájmů organizace ani vnímat – zejména proto, že zájmy poskytovatele bydlení jsou pro ně na prvním místě a sociální práce je jim podřazená.

Lekce 4: Nástrahy systému a zdánlivé nekompetence

Systémy prostupného bydlení poměrují jednání klientů vůči ideálu samostatného a odpovědného jednání, jakoby uživatelé žili v běžných podmínkách. Současně každodenní život v systémech sociálního zabezpečení a prostupného bydlení odpírá uživatelům stejné spektrum možností volby, jako je běžné mimo tyto systémy. Nechceme tím říct, že by lidé

neměli mít odpovědnost za svá rozhodnutí. Příběhy ale ukazují, nakolik je míra každodenní kontroly u dostupného bydlení odlišná ve srovnání s mírou kontroly a spektrem možností v běžných podmínkách. To je důležitá lekce, protože „selhání“ a „neúspěchy“ jsou běžně připisované výhradně uživatelům. Příběhy přitom ukazují, že mnohá selhání jsou jen zdánlivě usazená v „nekompetencích“ uživatelů a mnohem zřetelněji souvisejí s fungováním systémů podpory, jako jsou nízké příjmy s reálnou disponibilní částkou na život kolem 1500 korun na měsíc; roztroušené výplaty dávek; periodické přezkumy a nestabilita příjmů; napětí mezi požadavky majitelů bydlení a dávkovými systémy; omezená nebo neexistující nabídka pracovních příležitostí; nevýhodné podmínky, které nastavují majitelé bytových domů; nebo dopady kritérií pro přidělení dostupného bydlení, které víc vylučují, než nabízejí. Zdáni individuální nekompetence se vytváří tím, že sociální pracovníci nevidí „neúspěch“ jako složený efekt všech těchto faktorů a jednoduše připisují odpovědnost klientům.

Nedostatek možnosti strategicky jednat ukazuje dobře příběh paní Sojkové. Ocitla se v situaci, kdy neměla možnost odejít do levnějšího bydlení a nezbývalo jí nic jiného než přihlížet prudkému růstu nájemného, splátek dluhů, a svému „selhání“, když se se synem stěhovali zpět do ubytovny. Od paní Sojkové se přitom očekávalo, že bude finančně plánovat jako aktér, který se může opřít o stabilní seznam priorit a který má hlavní proměnné ve svém životě, jako je příjem a bydlení, pod kontrolou. Díky takovému očekávání byly nástrahy každodenního života chápány spíše jako *testy* než jako podněty k efektivní podpoře. Paní Sojková měla přesvědčit ostatní – a sociální pracovníky v první řadě – že bydlení v bytě zvládne. „*Jde o to, aby věděli, že když přijdou dávky a přijde složenka SIPO, tak že to mám na poště zaplatit,*“ říkala v rozhovoru sociální pracovníce. Takový požadavek je samo sebou oprávněný – pokud se uživatelé mají naučit nové dovednosti každodenního života, pokud své kompetence mají posilovat v bezpečném prostředí, a pokud mají sociální pracovníci procesy učení monitorovat. Jenže to nebyl případ paní Sojkové. Její dovednosti byly testované nad rámec únosnosti. Paní Sojková se neučila běžným dovednostem – vždyť ona do té doby tyto dovednosti každodenně uplatňovala. Paní Sojková musela přijít na to, jak zvládat nepřátelsky nastavený systém, který nedostatečný příjem domácnosti ještě rozděluje do čtyř nebo pěti plateb a vyžaduje tak *specifické*, nikoliv běžné, strategie hospodaření. Jak dodala sociální pracovníce, „*z těch složenek je patrné, že paní Sojková zaplatit nájemné v jeden moment ani nemohla*“ (rozhovor). Už samotná platba prostřednictvím složenek je drobný detail, který je normativně vyžadovaný v rámci dostupného bydlení, a přitom v běžném prostředí jde o stále méně využívanou možnost volby. Platit složenky SIPO je kvůli poplatkům uživatelsky méně výhodné, než například delegovat platby na automatizované systémy bezhotovostního bankovníctví. Podle některých sociálních pracovníků by ale platit nájem převodem bylo nežádoucím „*přebíráním odpovědnosti*“: bezhotovostní automatizované platby by odstranily ten důležitý moment pamatování si, že je čas zaplatit nájem, smazávaly

by to, co se chápe jako příležitost naučit se platit složenky a neumožňovaly by paní Sojkové ukázat svou motivaci a snahu. A tak paní Sojková byla nucená zvládat roztroušené hospodaření, prakticky těžko dosažitelné platby pomocí složenek a odepřít si přístup k drobným vymoženostem osobního bankovníctví, které většinová populace běžně využívá a nikdo se nezastavuje nad tím, že by se zříkala odpovědnosti. Jak víme, všechny ty zkoušky nevedly k osvojování si dovedností, ale přinesly prohlubující se zoufalství a dluhy.

V takovém prostředí se zdánlivé nekompetence proměňují na nekompetence reálně prožívané. Paní Konopásková, stejně jako paní Škvorecká, sebe vidí jako ženy, které selhaly, které udělaly chybu, a samy si mohou za svůj osud: „*ono se říká, že co si člověk uvaří, to si musí i sníst.*“ Sociální pracovnice za ta slova paní Škvoreckou pochválila: „*to je rozumný názor, ne každý ho má.*“ Ani sociální pracovníci totiž stále nenašli rámec, jak rozumět situaci svých klientů jinak, než skrze dominantní optiku „*osobního selhání*“.

Závěr

V této zprávě jsme mapovali příběhy lidí, jejichž životy se propojily s fungováním systémů dostupného bydlení, protože se dostali do situace, kdy byli nuceni opustit svůj dosavadní běžný život i běžné bydlení, a ocitli se v nějaké z forem dočasného ubytování. Sledovali jsme příběhy lidí, kteří běžné bydlení opět získali. A stejně tak jsme sledovali příběhy, jejichž nositelé jsou k životu v ubytovnách a azylových domech připoutaní chronicky.

Příběhy ukázaly především to, že „úspěch“ nebo „neúspěch“ při získání bytu v rámci systémů dostupného bydlení není možné jednoduše shrnout jako problém „individuální motivace“ uživatelů. Každý z příběhů v sobě obsahuje kratší nebo delší seznam vlivů, které společně sestavují pole možností jednání klientů i intervencí sociálních pracovníků. Tyto faktory jsou rozmanité a zahrnují organizační rámce, jako jsou dávkové systémy, nastavení kritérií dostupného bydlení, nastavení podpory formou sociálního poradenství, nebo praktiky na trhu s byty.

Příběhy lidí, kteří získali běžné bydlení, ukázaly, že intenzivní podporu v každodenním životě téměř nepotřebovali. Takoví klienti také mohli projít dostupným bydlením rychle. To je důležitý moment, protože teorie dostupného bydlení (Lux a kol. 2010, Lux 2014) tvrdí, že nižší stupně bydlení a s nimi spojená podpora pomáhají lidem získat „kompetence“ k samostatnému bydlení. Tím se také říká, že kdo potřebuje kompetence získat, podpora (v nižších stupních bydlení) se mu dostane. Příběhy v této zprávě ale ukazují, že jde o optický klam. Rychlý postup některých klientů dostupným bydlením se nestal díky dostatečné podpoře a jejich motivaci, ale proto, že potřebovali „jen“ vhodné bydlení běžné kvality, které by odpovídalo jejich ekonomickým možnostem. Nemuseli se učit dovednosti normálního života, protože je již měli. Sociální pracovníci mohli takové klienty záhy poslat do „vyššího“ stupně bydlení. Naopak pomalý nebo žádný postup klientů dostupným bydlením vypověděl o tom, že klienti mnohdy neměli kam jít (protože nejsou vhodné byty), ale současně také o tom, že zatím neprokázali (někde, nějak) osvojené kompetence k životu bez podpory. To ale také znamená, že „nácvik“ běžného bydlení v neběžných podmínkách nižších stupňů dostupného bydlení, a s nízkou mírou podpory, se u klientů s vyšší a dlouhodobou mírou potřeb podpory míjí účinkem. Dlouhodobé budování a udržování kompetencí vyžaduje intenzivnější a dlouhodobou podporu, která se dělá nejefektivněji rovnou v běžném bydlení (Busch-Geertsema 2014).

Co příběhy nabízejí pro další rozvoj sociálního bydlení

1. Nízkoprahová nabídka vhodných bytů

Lidé zůstávají v nižších stupních prostupného bydlení, protože zřizovatelé sociálního bydlení nemají dostatek vhodných bytů. Devět z deseti uživatelů sledovaných v této studii by mohlo bydlet jen s nízkou nebo žádnou podporou, kdyby obce a další zřizovatelé sociálního bydlení měli dostatek malých, levných bytů běžné kvality umístěných v obci, a nenastavovali kritéria, která uživatele vylučují z přístupu k běžnému bydlení.

2. Chudoba a systémové prvky motorem neúspěchu

Lidé v prostupném bydlení nemohou uplatňovat běžné dovednosti každodenního života díky vysoké míře chudoby a omezeným možnostem jednání, které jsou spojené se systémovými prvky, jako jsou dávkové systémy, nastavení kritérií prostupného bydlení, nastavení podpory formou sociálního poradenství, nedostatek disponibilních prostředků, nedostatek pracovních příležitostí, nebo praktiky na trhu s byty. Efektivnější sociální práce by měla rozpoznat tyto faktory neúspěchu a vymanit se tak z optického klamu, který neúspěchy při dosahování a udržení si bydlení spojuje převážně s nedostatkem kompetencí klientů.

3. Potřeby podpory a sociální práce

Lidem s nízkou nebo žádnou mírou potřeb stačí přístup ke službám sociálního poradenství. Lidé s vyššími a komplexními potřebami by měli mít přístup k dlouhodobé podpoře samostatného bydlení – tedy bydlení a podpoře bydlení. V českém prostředí tento efektivní model zbavování lidí bezdomovectví (Busch-Geertsema 2013, 2014) uplatňuje sdružení Rytmus při práci s lidmi, kteří opouštějí ústavní zařízení sociální péče v Karlovarském kraji.

4. Koordinace a síť služeb podpory

Sociální odbory obcí III. stupně jsou vhodně situované k tomu, aby koordinovaly podporu lidí v nepříznivé sociální situaci metodou case managementu. Efektivní podpora lidí s komplexními potřebami vyžaduje budování robustní sítě regionálních služeb, které zahrnují komunitní služby pro lidi s duševním onemocněním, zneužíváním návykových látek, různými formami zdravotního postižení, a jinými podle aktuální skladby potřeb cílových skupin v oblasti. Efektivní podpora je také meziresortní a kromě bydlení zahrnuje koordinaci se službami podpory zaměstnanosti, školství, zdravotnictví, sociálně právní ochrany dětí, nebo probace.

5. Oddělení bydlení a podpory

Existující propojení bydlení a podpory funguje dobře pro majitele a pronajímatele bydlení. Pro klienty a pro samotnou sociální práci by lépe fungovalo oddělení bydlení a podpory. Smlouva o podnájmu spojená se smlouvou o poskytování sociálních služeb neumožňuje, aby klienti mohli případně hledat vhodnější podporu, která by lépe odpovídala jejich

potřebám bez toho, aby se spolu s tím museli stěhovat. Stejně tak je v zájmu efektivní sociální práce emancipovat se z kompromitující dvojrole zástupce pronajímatele a sociálního pracovníka. Správa nemovitosti a sociální práce jsou dvě různé role, které hájí různé zájmy: sociální pracovník nemůže nabídnout efektivní podporu při zvládnání dluhu za bydlení, když současně klientovi přináší upomínku o neplacení nájemného.

Literatura

ASZ 2014. *Manuál dobrých praxí: Prostupné bydlení*. Praha. Agentura pro sociální začleňování.

Busch-Geertsema, V. 2013. *Housing First Europe: Final Report*. Brussels: European Commission.

Busch-Geertsema, V. 2014. Sociální bydlení a model Housing First. Rozhovor s Volkerem Busch-Geertsemou. Dostupné na <http://blog.aktualne.cz/blogy/stepan-ripka.php?itemid=24311> (10.12.2014).

Etický kodex České asociace pro sociální antropologii. Dostupné na http://www.casaonline.cz/?page_id=7 (31.10.2014)

Hannigan, B. and Allen, D. 2013. Complex caring trajectories in community mental health: contingencies, divisions of labor, and care coordination. *Community Mental Health Journal*, 49, 380-388.

Kocman, D. a Klepal J. 2014. *Prostupné bydlení jako nástroj podpory standardního nájemního bydlení: mechanismy fungování dvou systémů*. Praha: Agentura pro sociální začleňování.

Lux, M. 2014. Kam a jak rychle? příspěvek na konferenci Přístup Romů k bydlení: dilema konceptů Housing First a Housing Ready. Praha, 22. říjen 2014.

Lux, M. a kol. 2010. *Podpora dostupnosti bydlení pro lidi akutně ohrožené sociálním vyloučením – mezinárodní perspektiva a návrhy opatření v ČR*. Praha: Sociologický Ústav Akademie ČR.

Ryšavý, I. 2011. Prostupné bydlení: zpod mostu až do slušného nájemního bytu. *Moderní obec*, 2.11.2011.

Sahlin, I. 2005. The staircase of transition: Survival through failure. *Innovation*, 18, 2, 115-135.

SocioFaktor 2011. *Evaluaace lokálních partnerství, období 2008-2010*. Praha: Sociofaktor.

Tsemberis, S. 2010. Housing First: Ending homelessness and transforming lives. *Schizophrenia Research*, 117, 23-24, 163-164.