



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

**„DOMOVNÍK - PREVENTISTA“, účinný
nástroj sociálního začleňování a podpory sociálně
situační prevence v obci,
reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_029/0003723**

**KOMUNIKACE, CÍLOVÉ SKUPINY A DOBRÁ
PRAXE**



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Název: „Domovník - preventista“, účinný nástroj sociálního začleňování a podpory sociálně situační prevence v obci,
reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_029/0003723,
Komunikace, cílové skupiny a dobrá praxe
Vydal: **CIRCLE Education s.r.o.**
Odborný konzultant: Bc. Jaromír Kolářík
Vydání: první, 2020
Počet stran: 110
Náklad:
Grafická úprava a tisk: Circle education s.r.o.
Materiál neprošel jazykovou úpravou.

Zpracováno pro MV ČR, odbor prevence kriminality.



ABSTRAKT

Cílem této příručky domovníka-preventisty s názvem „Komunikace, cílové skupiny a dobrá praxe“, je aktualizovat stávající metody a formy situační prevence v činnostech domovníků-preventistů, z pohledu nových skutečností; konkretizovat stávající kompetence domovníků-preventistů a doplnit je o nově specifikované; definovat základní bezpečnostní standardy v oblasti situační, komunikační a vztahové prevence; pojmenovat předpoklady účinného preventivně výchovného působení domovníků-preventistů na nejen obtížně zvladatelné jednotlivce a skupiny osob; definovat nové kompetence domovníků-preventistů v oblasti komunikační a vztahové prevence, ve vztahu k aktuální bezpečnostní situaci; shrnout poznatky dobré praxe i jiné praxe domovníků-preventistů v podobě doporučení, co dělat v různých situacích v práci domovníků-preventistů; definovat nové možnosti individuálního výchovně vzdělávacího působení vzhledem k aktuální bezpečnostní situaci; poskytnout domovníků-preventistům nové podněty pro účinnou prevenci na místní úrovni v dané lokalitě a cílové komunitě; nově stanovit roli domovníků-preventistů v oblasti sociálně situační a komunikační prevence; poskytnout praktická doporučení zvládnutí doposud nedefinovatelných hrozeb a rizik, obtížně zvladatelných jedinců a skupin osob; minimalizovat případná profesní, osobní a lidská selhání; ukázat aktuální klíčové kompetence v oblasti bezpečnosti a veřejného pořádku a aktuální preventivní aktivity, reagující na konkrétní projevy osob na hranici normality a osob z jiného sociokulturního prostředí; včetně uvedení různých praktických příkladů a případů.



OBSAH

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | ÚVOD | 6 |
| 2 | PREVENCE V PRÁCI DOMOVNÍKA-PREVENTISTY | 7 |
| 2.1 | Prevence kriminality | 7 |
| 2.2 | Prevence kriminality v práci domovníka-preventisty | 10 |
| 2.3 | Primární prevence v práci domovníka-preventisty | 11 |
| 2.4 | Situační prevence kriminality a domovník-preventista | 13 |
| 2.5 | Požární prevence | 16 |
| 2.6 | Technická prevence | 21 |
| 2.7 | Bezpečný dům – bezpečný občan | 24 |
| 2.8 | Nebezpečí, hrozby a rizika v práci domovníka-preventisty | 25 |
| 2.9 | Bezpečnostní a hodnotová analýza v práci domovníka-preventisty | 32 |
| 2.10 | Místní a osobní znalost v práci domovníka-preventisty | 35 |
| 2.11 | Bezpečnost práce domovníka-preventisty | 36 |
| 2.12 | Bezpečnostní standardy | 37 |
| 2.13 | Taktika práce domovníka-preventisty | 38 |
| 2.14 | Pozorování v práci domovníka-preventisty | 40 |
| 2.15 | Závěr kapitoly prevence v práci domovníka-preventisty | 41 |
| 3 | KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI V PRÁCI DOMOVNÍKA-PREVENTISTY | 43 |
| 3.1 | Efektivní komunikace v práci domovníka-preventisty | 44 |
| 3.2 | Komunikační prevence a domovník-preventista | 59 |
| 3.3 | Vyjednávání a domovník-preventista | 60 |
| 3.4 | Mediace a domovník-preventista | 62 |
| 3.5 | Komunikace s různými komunikačními partnery | 63 |
| 3.6 | Závěr kapitoly komunikační dovednosti v práci domovníka-preventisty | 68 |



| 4 | NESTANDARDNÍ | SITUACE | V PRÁCI |
|----------|---|----------------|----------------|
| | DOMOVNÍKA-PREVENTISTY | | 69 |
| 4.1 | Nestandardní situace v sobě samém | | 70 |
| 4.2 | Nestandardní situace v kolektivu | | 70 |
| 4.3 | Nestandardní situace ve vztahu ke svému nadřízenému | | 70 |
| 4.4 | Nestandardní situace v kontaktu s občany | | 70 |
| 4.5 | Vztahová prevence | | 71 |
| 4.6 | Konflikt v práci domovníka-preventisty | | 71 |
| 4.7 | Závěr kapitoly nestandardní situace v práci domovníka-preventisty | | 74 |
| 5 | DOBRÁ PRAXE DOMOVNÍKŮ-PREVENTISTŮ | | 75 |
| 5.1 | Dobrá praxe domovníků-preventistů města Břeclav | | 79 |
| 5.2 | Dobrá praxe domovníků-preventistů města Kadaň | | 82 |
| 5.3 | Dobrá praxe domovníka-preventisty města Kladno | | 84 |
| 5.4 | Dobrá praxe domovníka-preventisty města Nový Bydžov | | 86 |
| 5.5 | Dobrá praxe domovníka-preventisty města Ralsko | | 89 |
| 5.6 | Dobrá praxe domovníka-preventisty města Rotava | | 92 |
| 5.7 | Dobrá praxe domovníků-preventistů Valašské Meziříčí | | 93 |
| 5.8 | Dobrá praxe domovníka-preventisty města Varnsdorf | | 96 |
| 5.9 | Dobrá praxe domovníka-preventisty města Vysoké Mýto | | 97 |
| 5.10 | Dobrá praxe domovníka-preventisty města Žďár nad Sázavou | | 99 |
| 5.11 | Obtíže v práci domovníka-preventisty | | 102 |
| 6 | ZÁVĚR | | 106 |



1 ÚVOD

Vážené kolegyně, vážení kolegové,

právě se Vám dostala do rukou příručka popisující práci domovníků-preventistů, zejména v oblasti situační a komunikační prevence, technik zvládání specifického přístupu a komunikace s těmito komunikačními partnery, postupy při řešení standardních a nestandardních situací, včetně různých aktivit domovníka-preventisty, které s touto činností souvisí. Tato příručka je tedy určitým jednoduchým manuálem, jak připravit každého domovníka-preventistu na jeho nejdůležitější činnost, tedy komunikaci a vše co s ní souvisí, nebo má na ni vliv a na všechny výhody a úskalí, které se mohou u komunikace a dalších činností souvisejících s komunikací vyskytnout a také na využití všech prostředků prevence, zejména primární a situační, která také patří k důležitým prostředkům v práci domovníka-preventisty. Příručka s názvem „Komunikace, cílové skupiny a dobrá praxe“ byla vytvořena zejména pro potřebu všech domovníků-preventistů, kteří se tak mohou dopředu připravit na různé situace, které mohou v jejich práci nastat a také pro mentory domovníků-preventistů, kteří se tak sami mohou podílet na vědomostech a dovednostech svých domovníků-preventistů. Všechny praktické poznatky, uvedené v této metodice, vycházejí z poznatků a zkušeností získaných od domovníků-preventistů, jejich mentorů a realizačních týmů měst, která se zúčastnila v délce dvou let projektu „Domovník - preventista“.



2 PREVENCE V PRÁCI

DOMOVNÍKA-PREVENTISTY

Prevenčí v práci domovníka-preventisty chápeme jako soustavu opatření, která mají bránit výskytu určitého nežádoucího jevu, snižovat jeho pravděpodobnost, předcházet například zločinům, nehodám, drogovým závislostem, sociálním konfliktům, násilí, různým neshodám, konfliktům, nebezpečím apod. Opatření tohoto druhu se pak nazývají opatřeními preventivními.

Jelikož prevence patří mezi základní dovednosti každého domovníka-preventisty a její znalost je podmínkou dobré práce a dobrých výsledků práce každého preventisty, je jí v této příručce věnováno několik kapitol.



Obrázek č. 1: Domovník-preventista
města Kadaň

2.1 Prevence kriminality¹

Prevence kriminality zahrnuje soubor nerepresivních opatření, tedy veškeré aktivity vyvíjené státními, veřejnoprávními i soukromoprávními subjekty, směřující k předcházení páchání kriminality a snižování obav z ní. Patří sem opatření, jejichž cílem či důsledkem je zmenšování rozsahu a závažnosti kriminality a jejích následků, ať již prostřednictvím omezení kriminogenních příležitostí nebo působením na potenciální pachatele a oběti trestných činů. Jedná se o opatření sociální prevence, situační

¹ <https://www.mvcr.cz/o-nas-prevence-kriminality.aspx>



prevence, včetně informování veřejnosti o možnostech ochrany před trestnou činností a pomoci obětem trestných činů. Prevence kriminality úzce souvisí s prevencí dalších sociálně patologických jevů, z nichž k nejzávažnějším patří nejrozumnější formy závislostí.

Struktura prevence kriminality:

1. Sociální prevence

Představuje aktivity ovlivňující proces socializace a sociální integrace a aktivity zaměřené na změnu nepříznivých společenských a ekonomických podmínek, které jsou považovány za klíčové příčiny páchaní trestné činnosti. Sociální prevence je součástí sociální politiky. Efektivita sociální prevence je obtížně statisticky či ekonomicky měřitelná, lze na ni jen usuzovat, a to z hlediska odhadů sociálních perspektiv jedinců - objektů preventivního působení.

2. Situační prevence

Staví na zkušenosti, že určité druhy kriminality se objevují v určité době, na určitých místech a za určitých okolností. Prostřednictvím opatření režimové, fyzické a technické ochrany, se snaží kriminogenní podmínky minimalizovat. Nejefektivněji působí při omezování majetkové trestné činnosti. Úspěšnost situační prevence je vysoká, je však podmíněna adekvátní volbou opatření a finančními a personálními prostředky do ní vložených. Těžiště odpovědnosti za opatření situační prevence nesou především občané a obce. V rámci vymezených kompetencí, nese odpovědnost i Ministerstvo vnitra, respektive Policie ČR.

3. Prevence viktinnosti a pomoc obětem trestných činů

Je založena na konceptech bezpečného chování, diferencovaného s ohledem na různé kriminální situace a psychickou připravenost ohrožených osob. V praxi se jedná o skupinové i individuální zdravotní,



psychologické a právní poradenství, trénink v obranných strategiích a propagaci technických možností ochrany před trestnou činností. Užívá metody sociální i situační prevence, a to podle míry ohrožení na primární, sekundární i terciární úrovni.

Úrovně preventivních aktivit

Sociální a situační přístupy se vzájemně doplňují v primární, sekundární a terciární prevenci.

1. Primární prevence

Zahrnuje především výchovné, vzdělávací, volnočasové, osvětové a poradenské aktivity zaměřené zejména na nejširší veřejnost. Zvláštní pozornost je zaměřena na pozitivní ovlivňování zejména děti a mládeže (využívání volného času, možnosti sportovního vyžití). Těžiště primární prevence spočívá v rodinách, ve školách a v lokálních společenstvích.

2. Sekundární prevence

Zabývá se rizikovými jedinci a skupinami osob, u nichž je zvýšená pravděpodobnost, že se stanou pachateli nebo oběťmi trestné činnosti (specializovaná sociální péče), na sociálně patologické jevy (např. drogové a alkoholové závislosti, záškoláctví, gamblerství, povalečství, vandalismus, interetnické konflikty, dlouhodobá nezaměstnanost) a příčiny kriminogenních situací.

3. Terciální prevence

Spočívá v resocializaci kriminálně narušených osob (pracovní uplatnění vč. rekvalifikace, sociální a rodinné poradenství, pomoc při získávání bydlení...). Jejím cílem je udržet dosažené výsledky předchozích intervencí a rekonstrukce nefunkčního sociálního prostředí.



Odpovědnost za oblast primární a sociální prevence spadá do působnosti rodiny, obce a Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy. Sekundární a terciární prevence je s ohledem na odbornou náročnost jednotlivých aktivit záležitostí resortu Ministerstva práce a sociálních věcí a v některých souvislostech i Ministerstva spravedlnosti a Ministerstva zdravotnictví. Ve specifické části populace působí i Ministerstvo obrany.

2.2 Prevence kriminality v práci domovníka-preventisty

Domovník-preventista v rámci prevence kriminality prakticky:

- předchází protiprávnímu jednání;
- předchází závadám a poruchám;
- předchází úrazům;
- předchází konfliktům,
- předchází hádkám;
- předchází nestandardním situacím;
- chrání svůj život a zdraví;
- chrání život a zdraví druhých osob;
- chrání majetek občanů a obce/města;
- spolupodílí se na pořádku a bezpečnosti v bytovém domě/ubytovně a jejich okolí.



Přičemž respektuje pravidla taktiky své práce; etiky; komunikace; bezpečnosti práce; bezpečnostních standardů; nebezpečí, hrozeb a úrovně rizik.

Obrázek č. 2: Domovník-preventista města Kladno



Při své preventivní činnosti domovník-preventista neustále hledá odpovědi na otázky:

Proč... dělat preventivní činnost.

Proč... „to“ udělat a „to“ ne.

Jak...správně dělat preventivní

činnost.

Jak...se dostat do nestandardní situace.

Kde...dělat preventivní činnost a kde ne.

Kdy... dělat preventivní činnost.

Kdy... „to“ udělat a kdy ne.

Čím... dělat preventivní činnost a čím ji určitě nedělat.

Kdo...může pomoci v preventivní činnosti a kdo ne.

Co...usnadňuje preventivní činnost.

Co...dělat, aby se „to“ nestalo.

Jaký...by měl být výsledek preventivní činnosti a jaký určitě ne.

2.3 Primární prevence v práci domovníka-preventisty

Domovník-preventista je skutečným preventistou, který musí znát základní zásady a postupy prevence kriminality, respektovat je, ztotožňovat se s nimi, umět je aplikovat v praxi a vyžadovat jejich dodržování i ve své práci.



Primární prevence kriminality a domovník-preventista

V oblasti primární prevence se domovník-preventista zaměřuje zejména na nájemníky/ubytované, jejich děti a celé rodiny, a to formou:

1. Pozitivního působení na správnou činnost rodiny – atmosféra dobře fungující rodiny nemá mezi ostatními opatřeními prevence kriminality konkurenci. Proto domovník-preventista musí:

- znát všechny nájemníky nebo ubytované (jejich rodiny) v bytových domech nebo ubytovnách, kde pracuje a stav těchto rodin (funkční – nefunkční);
- být v kontaktu se všemi rodinami;
- snažit se pozitivně působit na tyto rodiny v oblasti čistoty, pořádku, bezpečnosti, kriminality, sociálně patologických jevů apod.

2. Vytvoření nabídky možností pro smysluplné trávení volného času v duchu „kdo si hraje, nezlobí“ – kdy se zaměřuje zejména na:

- volný čas dětí, kdy jim v rámci svého zaměstnání může sjednat buď přímo (hřiště, herna), nebo prostřednictvím poskytnutí kontaktu, účast v různých hudebních, tanečních, dramatických, výtvarných, literárních sdruženích, nebo přírodovědných, sběratelských, historických, sportovních, turistických, kulturních kroužcích při školách, nebo v neziskových organizacích;
- vytvoření místnosti pro trávení volného času dětí a mládeže (se souhlasem odpovědných osob) přímo v bytovém domě/ubytovně, kde v předem dané době provádí dozor, popř. sám tvoří náplň volného času dětí a mládeže.

3. Výchovy, vzdělávání a poradenství:

- kdy může poskytovat informace dětem a jejich rodičům o životním stylu, vztazích, závislostech, násilí, kriminalitě a ochraně před ní a dále



provádí aktivity bojující proti násilí, netoleranci a nesnášenlivosti a proti drogám a zločinu, nebo organizuje besedy na toto téma s příslušnými organizacemi zabývající se danou problematikou nebo problémy a předává kontakty na tyto organizace.

4. Vlastní hlídkové služby – svou přítomností v bytových domech/ubytovnách a jejich okolí:

- pozitivním působením na obyvatele bytových domů/ubytoven s úmyslem vychovávat, zamezit a předcházet;
- působením na problémové jedince, kteří bydlí v bytovém domě nebo ubytovně, kde domovník-preventista pracuje, nebo se pohybují v jejich okolí s cílem předejít případným problémům, nebo porušení zákona;
- svou usilovnou prací, vzorem a znalostmi přesvědčit všechny občany (nájemníky, ubytované) o výhodách správného způsobu života a bydlení bez porušování zákona;
- prací s návštěvami ubytovaných, které se často mohou dopouštět problémového jednání nebo chování – povědomím o jejich přítomnosti, viditelnou hlídkovou službou, častou kontrolou bytového domu/ubytovny a kontaktem s rodinami, kam návštěvy docházejí.

2.4 Situační prevence kriminality a domovník-preventista

V rámci situační prevence domovník-preventista, po konzultaci se svým garantem a příslušnými odpovědnými pracovníky, má za úkol prakticky přijmout opatření organizační, režimové, fyzické a technické povahy, ke snížení příslušných hrozeb a jejich rizik, pokud takováto opatření ještě nebyla přijata.



V rámci prevence kriminality se prakticky může jednat o specifická opatření, kdy např. domovník-preventista:

1. Provádí fyzické kontroly svěřeného majetku – musí dát jasně najevo, že jemu jako domovníkovi-preventistovi na svěřeném majetku záleží.
2. Přesvědčuje občany o nutnosti pomoci při ochraně svěřeného majetku tak, aby bylo zřejmé, že i v případě nepřítomnosti domovníka-preventisty je bytový dům/ubytovna hlídáný.
3. Odstraňuje příčiny a příležitosti k páčání zločinu – musí zajistit bezpečné prostředí v okolí bytového domu/ubytovny; zajistit funkční osvětlení před budovou a v budově; zamykání vstupních dveří bytového domu/ubytovny; zavírání sklepních oken; úpravu veřejné zeleně, keřů, stromů apod.
4. Zvyšuje schopnosti občanů bránit se trestné činnosti – měl by poskytovat informace o možném nebo skutečném rizikovém chování občanů, které může vést ke spáchání protiprávního jednání (poškozený, oběť).
5. Informuje občany o možnostech osobní a majetkové „sebeobrany“ – využívá poznatky situační prevence.
6. Organizuje, spolu s garantem, svou pracovní dobu tak, aby byla efektivní i z pohledu situační prevence – např. mít možnost provádět kontrolu zamknutí vstupních dveří do bytového domu/ubytovny ve večerních hodinách atd.;



7. Navrhuje další technická, organizační a fyzická opatření v oblasti situační prevence, jako např. využití kamerového systému ve společných prostorách bytového domu/ubytovny.

Tato opatření jsou mnohdy finančně nákladná (např. kamerový systém), a tak v práci domovníka-preventisty je využití některých opatření spíše ojedinělé. Avšak vytipovat si např. slabá místa v bytovém domě (vstupní dveře, sklepní okénka, okna společných prostor), která mohou být předmětem útoku pachatele, může každý domovník-preventista a dále může tato místa „zajistit“ a průběžně kontrolovat.

Domovník-preventista tak v rámci prevence kriminality v místě svého pracoviště neustále pozoruje, zjišťuje a vyhodnocuje celkovou situaci s cílem předcházet:

- narušování pořádku v bytovém domě/ubytovně – předcházet nepořádku ve společných chodbách a schodištích (sklepy a půda);
- narušování soužití v bytovém domě/ubytovně – předcházet hádkám a sporům mezi nájemníky, nebo ubytovanými;
- narušování bezpečnosti v bytovém domě/ubytovně – předcházet používání otevřeného ohně a umísťování předmětů ve společných prostorách bytového domu/ubytovny, zamezit pohybu neznámých osob v bytovém domě/ubytovně apod.;
- ohrožení života, zdraví,



Obrázek č. 3: Domovník-preventista města
Nový Bydžov



majetkové škody;

- předcházení obtěžujícímu chování nájemníků nebo ubytovaných (např. hluk z provozu motorových vozidel před domem a z chovu zvířat, křik atd.);
- předcházení narušování nočního klidu;
- předcházení krádežím a poškozování majetku patřícímu k bytovému domu/ubytovně – krádeže hasicích přístrojů, vybavení hydrantů, žárovek, okenních klik apod.;
- předcházení krádežím a poškozování majetku nájemníků nebo ubytovaných – např. zajistit zamykání vstupních dveří atd.;
- předcházení narušování veřejného pořádku před bytovým domem/ubytovnou – předcházet nepořádku v okolí domu, zejména u vchodu do domu a pod okny nájemníků nebo ubytovaných, nepořádku na chodnících a dvorech, nepořádku kolem kontejnerů na odpad, předcházení vzniku skládek a odstavování vraků vozidel v okolí domu, a to za podmínek své osobní bezpečnosti a bezpečnosti ostatních osob.

2.5 Požární prevence

Požární prevence je jedna z prevencí, které domovník-preventista také vykonává ve „svém“ bytovém domě nebo ubytovně. V této oblasti je domovník-preventista povinen provádět kontrolu dodržování požárních předpisů, které ve společných prostorách bytového domu nebo ubytovny (na chodbách, schodištích, sklepích, půdách, kočárkárnách atd.) a také v ostatních objektech a prostorách souvisejících s prací domovníka-preventisty, zakazují:

- umístování jakýchkoliv předmětů, které by mohly porušovat požární předpisy;



- používání otevřeného ohně;
- umísťování hořlavých předmětů;
- poškozování a přemísťování hasicích přístrojů – kontrola umístění hasicího přístroje na takovém místě, aby byl viditelný, snadno dostupný a rychle použitelný;
- poškozování funkčnosti požárních hydrantů;
- kouření;
- odkládání odpadu a odpadků;
- manipulaci s uzávěry vody, plynu, tepla, elektrického proudu;
- provádění neodborného zásahu do rozvodu vody, plynu, tepla a elektrického proudu.

Domovník-preventista taktéž kontroluje v bytovém domě/ubytovně nebo v ostatních objektech souvisejících s prací domovníka-preventisty:

- přenosné hasicí přístroje – zda nechybí, (popř. zda mají provedenou příslušnou revizi – toto ovšem nelze brát jako jeho povinnost);
- požární hydranty – zda jsou funkční, (popř. zda mají provedenou příslušnou revizi – toto ovšem nelze brát jako jeho povinnost);
- uzavření a nepoškození zařízení pro rozvod elektřiny;
- uzavření a nepoškození hlavních uzávěrů plynu;
- uzavření a nepoškození hlavních uzávěrů vody;
- uzavření a nepoškození hlavních uzávěrů topení;
- uzavření a nepoškození plynového kotle určeného k vytápění objektu, je-li instalován;
- funkčnost spalinových cest (provedení pravidelných revizí spalinových cest – toto ovšem nelze brát jako jeho povinnost), je-li v domě



centrální komín, který je používán (evidence je vedena příslušným pracovníkem obce/města);

- funkčnost nepoškozeného zařízení pro ochranu před účinky atmosférické a statické elektřiny (hromosvodu), (popř. jeho revizi – toto ovšem nelze brát jako jeho povinnost);
- funkční a volné únikové cesty;
- funkční a přístupné nouzové východy;
- funkční nouzové osvětlení včetně záložních zdrojů, popř. jejich označení bezpečnostními značkami.

Tuto kontrolu domovník-preventista provádí průběžně, zpravidla každý den, v rámci své obchůzky. **Jedná se laickou kontrolu! Nezaměňovat s preventivní požární prohlídkou prováděnou odborným pracovníkem!**

Domovník-preventista je taktéž povinen v oblasti prevence požáru provádět tuto kontrolu i v okolí bytového domu/ubytovny (na veřejném prostranství patřícímu k bytovému domu/ubytovně, na prostranstvích souvisejících s bytovým domem nebo ubytovnou, nebo prostranstvím souvisejícím s jiným objektem, kde domovník-preventista pracuje) a také u příslušných kontejnerů na domovní odpad, kde kontroluje zákaz:

- ukládat odpady a odpadky mimo vyhrazená místa;
- zakládat neoprávněné skládky;
- pálit listí, klestí a trávu;
- vypalovat travní a lesní porost;
- zakládat ohně;
- odhazovat nedopalky cigaret.

Tuto tzv. požární kontrolu domovník-preventista provádí každý den v rámci své obchůzky. Dále by se měl domovník-preventista zaměřit na:



- volné příjezdové komunikace a nástupní plochy pro požární techniku (IZS);
- volný přístup k rozvodným zařízením elektřiny;
- volný přístup k uzávěrům vody, plynu, topení;
- volný přístup k věcným prostředkům požární ochrany.

Další činností domovníka-preventisty v oblasti prevence požárů je působení na obyvatele bytových domů/ubytoven.

Obyvatelům musí být známo a stále připomínáno, že ve společných prostorách bytového domu nebo ubytovny, tedy na chodbách, schodištích a také ve sklepích, půdách, kočárkárnách a ostatních místnostech patřících do bytového domu nebo ubytovny je zakázáno:

1. Umisťovat jakékoliv předměty, které by mohly porušovat požární předpisy nebo stavební zákon; použití otevřeného ohně; umisťování hořlavých předmětů; poškozování a přemísťování hasičských přístrojů, poškozování funkčnosti požárních hydrantů; kouření; odkládání odpadu a odpadků; neoprávněné zasahování do obvodů elektrického proudu; přetěžování obvodů elektrické energie; zasahování do elektrického vytápění, je-li instalováno; zasahování do plynového rozvodu a zařízení; zasahování do systému plynového vytápění, je-li instalováno; neodborné zasahování, nebo nesprávná manipulace do lokálního topeniště (např. kamna); neodborného zasahování do zařízení pro odvod spalin (komín), je-li instalováno a používáno; poškozování zařízení pro ochranu před účinky atmosférické a statické elektřiny (hromosvodu).
2. Obyvatele bytových domů/ubytoven „tlačit“ k dodržování požární prevence ve svých bytech při vaření; správnému používání elektrických spotřebičů; dodržování zásad při manipulaci s otevřeným



ohněm; dodržování zásad při vytápění bytu; dodržování požární prevence ve vztahu k dětem – dohled rodičů nad dětmi.

3. V okolí bytového domu/ubytovny, tedy na veřejném prostranství patřícím k bytovému domu/ubytovně, na prostranstvích souvisejících s bytovým domem nebo ubytovnou a také u kontejnerů na domovní odpad, je třeba neustále připomínat obyvatelům bytových domů/ubytoven, že se zakazuje ukládat odpady a odpadky mimo vyhrazená místa; zakládat neoprávněné skládky; pálit listí, kletí a trávu; vypalovat travní a lesní porost; zakládat ohně; odhazovat nedopalky cigaret a dále zaměřit svou prevenci na nebezpečí vzniku požáru travního nebo lesního porostu od výfuku nevhodně zaparkovaného motorového vozidla; vysoce hořlavých kapalin, zejména při manipulaci s nimi v letních měsících (benzín, nafta, barvy, petrolej, olej); hořlavých plynů, zejména při manipulaci s nimi při vysokých teplotách, např. při odložení plynového zapalovače do interiéru vozidla, nejčastěji za sklo automobilu; plynových spotřebičů, zejména při manipulaci s nimi v letních měsících (např. s přenosným propanbutanovým vařičem); při manipulaci dětí se sirkami, cigaretami, zapalovači apod.; při neodborných opravách motorových vozidel; při používání zábavní pyrotechniky, zejména na konci kalendářního roku.
4. Zajistit dostatečnou informovanost obyvatel o tom, co dělat při požáru v bytu, jak se chovat při požáru v bytovém domě/ubytovně, co dělat při požáru v okolí bytového domu/ubytovny, znalosti čísel tísňového volání, použití přenosných hasicích přístrojů apod. a to osobní komunikací, nebo vyvěšením příslušných „návodů“ na nástěnce v bytovém domě/ubytovně.



Jak z výše uvedeného textu vyplývá, kontrola dodržování zákazů v oblasti prevence požárů a provádění tzv. požární prevence s občany bytových domů je věcí velmi náročnou, avšak také potřebnou a měla by být zařazena nejen do praktického



Obrázek č. 4: Domovník-preventista
města Kladno

obsahu práce každého domovníka-preventisty, ale i do vzdělávání každého domovníka-preventisty. Domovník-preventista dodržuje zásady situační prevence v každém okamžiku svého života, tedy nejen v práci, ale i v osobním životě.

2.6 Technická prevence

V rámci této prevence je domovník-preventista povinen zjišťovat, odstraňovat nebo nahlašovat závady zjištěné při kontrolách bytového domu/ubytovny a v jejich okolí. Závadu v práci domovníka-preventisty můžeme chápat jako skutečnost, která brání správnému fungování zařízení umístěného v bytovém domě/ubytovně, nebo jako poruchu, či nedostatek vyskytující se v bytovém domě/ubytovně a jejich okolí, popř. v ostatních objektech, prostorách a jejich okolí souvisejících s prací domovníka-preventisty.

Závada tedy brání správnému užívání objektů, nebo jejich užívání stěžuje, či ohrožuje život, zdraví, nebo majetek obyvatel těchto objektů, nebo majetek obce či města. Povinností domovníka-preventisty je jednak předcházet vzniku závad či nedostatků a činit tak všechny kroky k tomu,



aby k jejich vzniku nedošlo, dále vzniklé závady a nedostatky nahlašovat příslušnému pracovníkovi obce/města/realitní agentury a určité drobné závady pak svépomocí odstraňovat sám.

V případě, že domovník-preventista zjistí závadu nebo nedostatek v bytovém domě/ubytovně a jejich okolí nebo v ostatních objektech a prostorách souvisejících s prací domovníka-preventisty, je povinen:

- zabezpečit, aby se o problému ihned dozvěděl jeho nadřízený – garant, popř. totéž provést na bytovém odboru obce/města, nebo na realitní agentuře spravující objekty (bytové domy/ubytovny) obce/města;
- pokud závada není ihned odstraněna, učinit všechna opatření, aby závadou nevznikla další škoda na životě, zdraví a majetku – ohradit prostor závady, oznámit závadu obyvatelům bytových domů/ubytoven apod.



Obrázek č. 5: Bytový dům ve městě
Nový Bydžov

Nahlašování závad

Nahlášení závady nebo nedostatku provede domovník-preventista, podle stupně závady a rizik z ní vyplývajících, buď telefonicky ihned, nebo prostřednictvím e-mailu na konci směny, nebo osobně u svého nadřízeného pracovníka – garantu. V případě akutních závad ohrožujících život, zdraví nebo majetek, tak domovník-preventista učiní na příslušnou tísňovou linku. A dále domovník-preventista provede:

- zápis do domovní knihy o zjištěné závadě nebo nedostatku;



- fotodokumentaci zjištěné závady nebo nedostatku.

V případě drobné závady může tuto závadu nebo nedostatek, po projednání se svým nadřízeným – mentorem, odstranit domovník-preventista sám a nemusí ji tedy jako závadu nahlášovat.

Odstranění nahlášené závady

Odstranění nahlášené závady nebo nedostatku provede obec/město prostřednictvím odborných pracovníků, pokud tak nemůže učinit domovník-preventista sám. Vlastní objednávání revizí a údržbových prací u odborných firem neprovádí domovník-preventista, ale příslušný pracovník k této činnosti určený. Činnost domovníka-preventisty je pouze jedním z podkladů pro objednání konkrétní revize nebo opravy. Při objednání konkrétní revize nebo opravy však může být domovník-preventista nápomocen příslušnému zaměstnanci obce/města/realitní agentury.

Drobné závady a nedostatky v práci domovníka-preventisty

Definice pojmu drobná závada a drobný nedostatek v práci domovníka-preventisty je problematická, proto musíme vycházet z těchto zásad:

- domovník-preventista nemá v hlavní náplni své práce odstraňování jakýchkoliv závad a nedostatků, kromě těch drobných;
- domovník-preventista může odstraňovat jen ty drobné závady a nedostatky, u kterých není vyžadována záruka na provedenou práci;
- domovník-preventista může odstraňovat jen ty drobné závady a nedostatky, u nichž není potřeba určité speciální odborné dovednosti či způsobilosti.

Odstraněním drobné závady nebo drobného nedostatku v práci domovníka-preventisty (z praxe) rozumíme např.:



- opravy kování a klik u dveří nebo jejich výměna;
- výměny dveřních zámků;
- výměna zámků u poštovních schránek;
- výměny prahů a lišt;
- drobné opravy podlahové krytiny atd.

Praxe s drobnými závadami je dle zkušeností v každém městě jiná, nicméně se prolíná ve výše provedených bodech, tedy je to drobná oprava, bez záruky a není k ní potřeba speciální způsobilosti.

2.7 Bezpečný dům – bezpečný občan

V rámci svých preventivních aktivit by se měl každý domovník-preventista, ve spolupráci se svým garantem a ostatními orgány spolupracujícími s domovníkem-preventistou, pokusit o vytvoření tzv. bezpečného domu nebo ubytovny a o bezpečnost všech nájemníků nebo ubytovaných – zajistit bezpečné bydlení.

Pojmem bezpečný dům rozumíme stav, kdy je v bytovém domě/ubytovně a jeho okolí takové prostředí, že je dle příslušných statistik a zejména pak pocitů jeho obyvatel bezpečné.

Mít bezpečný dům znamená:

- bezpečné okolí domu – upravené křoviny, stromy, travní porost;
- bezpečnostní vstupní dveře do bytového domu/ubytovny a jejich zárubně;
- uzavíratelná sklepní okénka s ochrannou mříží;
- schránkové sestavy s možností vhazování pošty z vnější strany objektu;
- funkční domovní zvonky;
- osvětlení vchodu nejlépe s detektorem pohybu;



- bezpečnostní dveře do sklepů;
- fungující osvětlení společných prostor;
- vypracovaný domovní řád a režim vstupu a pohybu v objektu;
- provedení bezpečnostní a hodnotové analýzy a na jejím základě přijetí dalších opatření;
- poučení obyvatelé bytového domu/ubytovny o chování v domě;
- kontrola dodržování nastavených pravidel domovníkem-preventistou;
- dodržování požárních předpisů;
- zajištění technické prevence.

Bezpečnost obyvatel nebo ubytovaných

Bezpečnost lze chápat jako eliminaci (prevenci) nebezpečí, hrozeb a rizik na únosnou, běžnými kontrolními mechanismy kontrolovatelnou mez. Zajištění své bezpečnosti a bezpečnosti obyvatel nebo ubytovaných v bytových domech/ubytovnách je jednou z hlavních priorit práce domovníka-preventisty. Jedná se tedy nejen o snahu vytvořit bezpečný dům, jak je uvedeno výše, ale odstraňovat i různé závady (provádět tzv. technickou prevenci), které by mohly ohrožovat život a zdraví osob.

2.8 Nebezpečí, hrozby a rizika v práci domovníka-preventisty

Vždy je třeba v práci domovníka-preventisty uvažovat nad konkrétními nebezpečími, hrozbami a riziky, které vyplývají z jeho práce, nebo která hrozí při práci domovníka-preventisty v jednotlivých bytových domech/ubytovnách a jejich okolí. Pokud je možné, pak



tato nebezpečí, hrozby a rizika je třeba odstranit, a tam kde to možné není, je minimalizovat a mít pod stálou kontrolou.

Postup při určování nebezpečí, hrozeb a rizik může být následující:

- nejprve definovat obecná nebezpečí,
- dále určit konkrétní reálné i pravděpodobné hrozby;
- závěrem stanovit pravděpodobné riziko nebezpečí a hrozeb.

Základním pramenem definice nebezpečí, hrozeb a rizik, může být jednoduchá analýza vyplývající ze znalosti pracovního prostředí domovníka-preventisty, tedy ze znalosti bytových domů/ubytoven a jejich obyvatel. Hovoříme o tzv. „Bezpečnostní a hodnotové analýze.“

1. Nebezpečí v práci domovníka-preventisty

Nebezpečí, související přímo s prací domovníka-preventisty, pak lze chápat jako nebezpečí vyplývající zejména z nedodržování vlastní



Obrázek č. 6: Domovník-preventista
města Valašské Meziříčí

bezpečnosti práce domovníka-preventisty.

Mělo by být zajištěno a kontrolováno:

- uklizené pracovní prostředí – nejen kanceláře (místa určeného pro kontakt s veřejností, dílny apod.) domovníka-preventisty, ale i přiměřený úklid bytového domu/ubytovny a jejich okolí, nebo jiných míst, kde domovník-preventista vykonává svou práci;
- požární bezpečnost.



Eliminovat:

- možnost pádů – poškození zábradlí na schodištích a balkónech, poškození schodů na schodištích atd.
- zakopnutí a uklouznutí – poškození podlahových krytin, závad na schodech, využití neklouzavých podlahových segmentů apod.;
- pád předmětů z polic, regálů, různých výklenků a prostor umístěných ve společných prostorách bytových domů/ubytoven, balkonů, lodžii, parapetů, střech objektů apod.

Zajistit:

- příslušnou dokumentaci BOZP² a také pro domovníka-preventistu vytvořit zjednodušené, informačně úplné směrnice a instrukce a seznámit s nimi každého domovníka-preventistu;
- přístup k hasicím prostředkům, jističům, hlavním uzávěrům apod.;
- používání osobních ochranných prostředků – oděv, obuv apod.

Hodnocení nebezpečí tím ovšem nekončí a musí pokračovat po nastoupení domovníka-preventisty do příslušných bytových domů/ubytoven a jejich okolí.

2. Hrozby v práci domovníka-preventisty

Pokud si spojíme hrozbu s prací domovníka-preventisty, pak můžeme hrozbu charakterizovat jako ohrožení života či zdraví domovníka-preventisty, jeho mentora, obyvatel bytových domů/ubytoven, svobodu, majetku hmotného či nehmotného, konkrétní objekty jako bytové domy/ubytovny nebo životní prostředí atd.

Hrozba má nežádoucí vliv na celkovou bezpečnost.

² Dokumentace BOZP je soubor vnitřních předpisů, směrnic a nařízení každé firmy, která zaměstnává více jak jednoho zaměstnance. Obsahuje veškeré potřebné dokumenty, které definují a předepisují procesy uvnitř firmy, pro zajištění bezpečného pracovního prostředí (<https://www.bozp.cz/slovník-pojmu/dokumentace-bozp/>)



Hrozbu můžeme členit na:

- hrozba jako jev přírodní, hrozba působená či zamýšlená činitelem
- vůlí, úmyslem – zamýšlí ji, připravuje, spouští či realizuje lidský jedinec nebo kolektiv osob.

Přírodní hrozby³

Lze chápat jako hrozbu vycházející z přírodních vlivů, které mohou ohrozit život, zdraví, majetek nebo životní prostředí. V případě domovníka-preventisty to bude v některých případech zejména hrozba povodně, silného větru nebo požáru. V tomto případě je třeba mít proškoleného domovníka-preventistu i na tyto mimořádné události a přijmout případná další opatření ve spolupráci s ostatními subjekty, k omezení těchto hrozeb nebo k jejich eliminaci.

Hrozby od osoby nebo kolektivu osob

Je třeba si uvědomit, v jakém místě, prostředí a s jakými osobami se denně domovník-preventista stýká (bude stýkat) a se kterými denně pracuje (bude pracovat).

V podstatě se jedná o celou kategorii osob žijících v sociálně vyloučených lokalitách, nebo lokalitách sociálně vyloučením ohrožených, nebo rizikových. Osoby, se kterými domovník-preventista pracuje nebo spolupracuje, mohou být osoby sociálně vyloučené, nebo sociálním vyloučením ohrožené, osoby žijící rizikovým způsobem života, nebo to jsou osoby, které odmítají doporučení domovníka-preventisty, či tuto pozici neuznávají.

Konkrétně se může jednat o osoby, které mají problémy v oblasti:

- ekonomické: osoby nezaměstnané nebo s nízkým příjmem;

³ <https://www.hzscr.cz/>



- sociální: osoby, které nemají kontakty, jsou vyloučeny ze sociálních sítí, nemají silné sociální vazby, nemají tzv. sociální kapitál;
- kulturní: osoby neparticipují na kultuře společnosti, např. nemají stejný přístup ke vzdělání jako ostatní, nemají přístup k některým formám sdílení kultury, mají omezený přístup k informacím;
- prostorové: místo, kde lidé žijí, ovlivňuje jejich životní styl, možnosti a volby, je důležité pro sociální status a může být jak příčinou, tak důsledkem sociálního vyloučení;
- politické: osoby neparticipují na svých občanských právech (např. neúčastní se voleb) a tím mají menší vliv na svůj osud i na společnost jako celek;
- vyloučené z bezpečí: osoby jsou vystaveny vyšším rizikům kriminality jak individuální, tak organizované; vyloučené z mobility v prostoru: osoby jsou omezeny místem, ale je zde i omezení ve smyslu sociální mobility;
- symbolické: některé sociální skupiny jsou vyloučeny v rovině verbální, manifestačním vyjadřováním odporu k nim (např. z důvodu etnicity, sexuální orientace, vyznání);
- individuální: představuje např. nějaký handicap jedince (fyzický či duševní), nedostatečné vzdělání, věk.

V podstatě se často jedná o osoby:

- nezaměstnané;
- s menším vzděláním;
- které se navrátili z výkonu trestu odnětí svobody;
- recidivisté;
- postižené nadměrným požíváním alkoholu;
- požívající omamné a psychotropní látky;



- agresivní;
- neuznávající pořádek a řád;
- neochotné podřídit se autoritě;
- odmítající dodržování platných právních předpisů a další.

Hrozby od těchto osob mohou mít pak charakter:

- aktuální – naléhavé, vyžadující akutní řešení;
- dlouhodobé – které jsou řešeny průběžně;
- zjevné – viditelné, očekávané;
- latentní – skryté, neočekávané.

Hodnocení hrozeb tím ovšem nekončí a musí pokračovat po nastoupení domovníka-preventisty do příslušných bytových domů/ubytoven a jejich okolí.

3. Rizika v práci domovníka-preventisty

Riziko může být jisté nebezpečí, možnost škody, ztráty, nezdaru, nebezpečí na rizikovém pracovišti, na kterém jsou pracovníci ohroženi chorobou z povolání nebo úrazem.

O riziku, ve vztahu k domovníkovi-preventistovi, můžeme taktéž hovořit:

- jako o nebezpečí se značnou pravděpodobností jeho výskytu;
- vyjádření pravděpodobnosti vzniku nějaké hrozby, které vychází vždy z konkrétní hrozby.

Při hodnocení rizik je potřeba zjistit:

- co by mohlo být příčinou nebezpečí/hrozby;
- jak lze případné nebezpečí/hrozbu eliminovat a tím zmírnit její riziko;
- pokud nelze nebezpečí/hrozbu zcela eliminovat, pak nastavit opatření vedoucí k minimalizaci nebezpečí/hrozeb;
- nastavit systém kontroly nebezpečí/hrozeb a jejich rizik;



- u konkrétních nebezpečí/hrozeb nastavit míru závažnosti rizika;
- stanovit úroveň úsilí o racionální snížení rizika.

Hodnocení rizik:

- je založeno na společném vnímání (domovník-preventista a jeho mentor, garant, lektor, supervizor, evaluátor, pracovník BOZP) závažnosti rizik;
- je nezbytné pro práci domovníka-preventisty;
- slouží jako prevence nehod;
- vytváří vhodné bezpečnostní opatření a zvyšování úrovně bezpečnosti práce;
- slouží ke snižování ztrát a škod hrozících z nebezpečí a hrozeb.

Úroveň závažnosti rizik

- bezvýznamné nebo zanedbatelné riziko, kdy není vyžadováno žádné zvláštní opatření, nejedná se však o 100% bezpečnost, proto je nutné domovníka-preventistu na existující riziko upozornit, proškolit jej, případně nebezpečí, je-li to možné, mu fyzicky ukázat;
- akceptovatelné, méně významné riziko, kdy je nutno zvážit náklady na případné řešení např. určitého nebezpečí;
- nežádoucí riziko, kdy je bezpečnostní opatření nutno zpravidla realizovat co nejdříve;
- významné riziko, kdy se vyžaduje urychlené provedení odpovídajících bezpečnostních opatření snižujících toto riziko na přijatelnou úroveň;
- nepřijatelné riziko, které vyžaduje okamžité provedení opatření.

Úmyslně zde nejsou u těchto rizik připsány konkrétní situace, protože ty budou u každého pracovníka jiné. Každý vnímá riziko jinak.

Při této analýze hrozeb a rizik je žádoucí, za předpokladu využití analýz při vzniku projektu, z různých policejních hlášení, statistik, znalostí a



zkušeností, ze znalostí a zkušeností obyvatel bytových domů/ubytoven, stanovit rizikové osoby – jejich minulá protiprávní jednání, způsob života a z toho vyplývající hrozby a rizika.

Hodnocení rizik tím ovšem nekončí a musí pokračovat po nastoupení domovníka-preventisty do příslušných bytových domů/ubytoven a jejich okolí.

V práci domovníka-preventisty, případně jeho mentora, musíme dosáhnout vždy tzv. přijatelného rizika, kdy nebezpečí a hrozby jsou vnímány jako jisté ohrožení, avšak případné následky těchto nebezpečí a hrozeb jsou zjevně minimalizovány.

Úsilí o racionální snížení rizika musí být v míře rozumně odpovídající souměření odhadovaných nákladů spojených s tímto úsilím ve srovnání s odhadovanými výsledky (efekty) práce domovníka-preventisty. Mnohdy by úplná eliminace nebezpečí/hrozeb a rizik z toho vyplývajících na nulovou úroveň znamenala nevykonávání určitých činností v práci domovníka-preventisty, čímž by došlo k potlačení vlastní práce domovníka-preventisty, což je logicky nemožné.

2.9 Bezpečnostní a hodnotová analýza v práci domovníka-preventisty

V předchozí kapitole byly popisovány nebezpečí, hrozby a jejich rizika, která se mohou objevit v práci každého domovníka-preventisty. Jedna z možností, jak je zjistit, nebo si je ověřit, je využití bezpečnostní a hodnotové analýzy. Každý domovník-preventista, ve spolupráci se svými kolegy a mentorem, místně příslušným okrskářem a asistenty prevence kriminality, může vytvořit laickou, jednoduchou, podrobnější a



individuální bezpečnostní a hodnotovou analýzu „svého“ bytového domu nebo ubytovny, jejich okolí a obyvatel tam bydlících.

Bezpečnostní i hodnotová analýza v bytovém domě/ubytovně a blízkém okolí obsahuje několik jednoduchých, základních otázek.

Bezpečnostní analýza:

1. Jaké jsou v bytovém domě/ubytovně a jejich okolí cíle možného napadení?
 - Co je možné v bytovém domě/ubytovně a blízkém okolí zničit, poškodit, odcizit a proč.
2. Kde jsou v bytovém domě/ubytovně a jejich okolí předměty zájmu pachatelů?
 - Umístění předmětů, které mohou být odcizeny, zničeny, poškozeny.
3. Kdo jsou potenciální útočníci a kdo jejich oběti?
 - Kdo může něco v bytovém domě/ubytovně a jejich okolí odcizit, zničit, poškodit a proč, kdo může být pachatel a kdo poškozený a proč.

Hodnotová analýza:

1. Jak velké škody v bytovém domě/ubytovně a jejich okolí mohou vzniknout na životě, zdraví, nebo na majetku?
 - Co a v jaké hodnotě je v bytovém domě/ubytovně a okolí (zejména ty, které lze v bytovém domě/ubytovně a okolí odcizit, zničit, nebo poškodit), kde se mohou lidé zranit nebo kde hrozí ohrožení jejich života a proč.
2. Jaká je v bytovém domě/ubytovně a jejich okolí pravděpodobnost vzniku škod?
 - Kdy, kde, čím může dojít ke škodě na majetku, poškození zdraví nebo ohrožení života a proč.



3. Na jakou míru je účelné a možné v bytovém domě/ubytovně a jejich okolí snížit pravděpodobnost vzniku škod?

- Co mohu udělat já a co druzí k snížení škod, poškození zdraví nebo ohrožení života (včetně využití různých technických, organizačních, fyzických opatření).

Po své laické, jednoduché, podrobnější a individuální bezpečnostní a hodnotové analýze se domovník-preventista může zaměřit na všechna opatření, ať už obecného rázu, nebo na konkrétní opatření, které přímo vycházejí z výsledků jeho bezpečnostní a hodnotové analýzy příslušného bytového domu (ubytovny) a jeho okolí. Na základě těchto opatření může domovník-preventista přijmout určitá opatření, eliminovat nebezpečí, hrozby, rizika, vznik závad a poruch atd.

Opatření domovníka-preventisty:

1. **Technická opatření** – využití kamerového systému, alarmů, protipožární signalizace atd.
2. **Organizační opatření** – pomoc při zajištění fungování celého zabezpečovacího systému.
3. **Fyzická opatření** – přímá ochrana (přítomnost) domovníků-preventistů ve spolupráci s obecní/městskou policií, asistenty prevence kriminality apod.

Cílem těchto opatření je:

- odstranit cíle trestné činnosti – zajistit před krádeží např. hasicí přístroje;
- odstranit úmysl spáchat trestný čin – např. zavírat sklepní okna;
- ztížit dostupnost cílů trestné činnosti – např. použít kvalitní zámkový systém vstupních dveří;



- odvrátit pachatele od páchaní trestné činnosti – využít např. kamerový systém u bytového domu (ubytovny);
- snížit výnosnost trestného činu – identifikovat např. předměty, které jdou v bytovém domě (ubytovně) demontovat a ochránit je viditelným nebo neviditelným označením;
- umožnit dopadení pachatele trestného činu – např. využít alarmů, pultu centralizované ochrany;
- minimalizovat ohrožení života a zdraví osob a materiálních hodnot – vybavit nebo dovybavit, opravit, odstranit v bytovém domě (ubytovně) vše, co může ohrožovat život a zdraví.

Vytvoření bezpečnostní a hodnotové analýzy, byť se to nezdá, je velmi jednoduché a nezabere příliš mnoho času, pokud je zde přítomna místní a osobní znalost.



Obrázek č. 7: Domovník-preventista města
Žďár nad Sázavou

2.10 Místní a osobní

znalost v práci domovníka-preventisty

Do kvalitně prováděné prevence kriminality patří i místní a osobní znalost domovníka-preventisty. Dobrá místní a osobní znalost nám také umožňuje vytvořit si jasný přehled nebezpečí, hrozeb a jejich rizik.

Místní a osobní znalostí domovníka-preventisty rozumíme dokonalou znalost přidělené lokality a zejména pak znalost bytových domů/ubytoven a jejich obyvatel.



Při správné místní a osobní znalosti, tak domovník-preventista zná celé prostředí kde pracuje, zná obyvatele tohoto prostředí, jeho nebezpečí, hrozby a rizika lokality, bytových domů nebo ubytoven a je připraven na konflikty a nestandardní situace vzniklé komunikací s určitými obyvateli těchto bytových domů nebo ubytoven.

Místní a osobní znalost je podmínkou přijetí domovníka-preventisty do jeho zaměstnání a není možné bez této znalosti dobře vykonávat tuto práci.

2.11 Bezpečnost práce domovníka-preventisty

Domovník-preventista je povinen dodržovat bezpečnost a ochranu zdraví při své práci (BOZP). Znamená to, znát další důležité povinnosti:

- dbát podle svých možností o svou vlastní bezpečnost, bezpečnost fyzických osob, kterých se bezprostředně dotýká jeho jednání;
- účastnit se školení zajišťovaných zaměstnavatelem zaměřených na BOZP včetně ověření svých znalostí;
- podrobit se pracovně lékařským prohlídkám a vyšetřením;
- dodržovat právní a ostatní předpisy a pokyny zaměstnavatele k zajištění BOZP, s nimiž byl řádně seznámen, řídit se zásadami bezpečného chování na pracovišti;
- dodržovat stanovené pracovní a technologické postupy, používat ochranné pracovní prostředky a ochranná zařízení;
- nepožívat alkoholické nápoje a návykové látky a pod jejich vlivem nevstupovat na pracoviště, nekouřit na pracovišti, kde jsou současně nekuřáci;



- oznamovat svému nadřízenému nedostatky a závady na pracovišti s vlivem na BOZP a podílet se na jejich odstranění;
- bezodkladně oznámit svému nadřízenému pracovní úraz svůj nebo jiného zaměstnance a spolupracovat na objasnění jeho příčin, podrobit se na pokyn oprávněného vedoucího zaměstnance zjištění, zda není pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek.

Samozřejmě dodržování BOZP musí být příslušnou osobou vyžadováno a kontrolováno.

2.12 Bezpečnostní standardy

Bezpečnostními standardy rozumíme dodržování určitých pravidel a postupů bezpečného chování každého domovníka-preventisty. Bezpečnostní standardy tak vlastně přímo souvisí s taktikou práce domovníka-preventisty a souvisí i s bezpečností práce.

V podstatě se jedná o dodržování:

- bezpečnosti práce;
- plánovitosti (taktiky) práce;
- efektivního řešení nestandardních situací a konfliktů.

Domovník-preventista při odpovědném plnění svých pracovních úkolů:

- musí maximálně eliminovat riziko zranění;
- nesmí se vystavovat riziku napadení;
- neprovede splnění pracovního úkolu, pokud se dostane do situace, kdy by mohl ohrozit sebe nebo svého kolegu, občana, nebo poškodit majetek;
- neprovede splnění pracovního úkolu, pokud k jeho provedení nebyl vyškolen;



- může si přivolat na pomoc policii (obecní/městskou policii, Policii České republiky)



Obrázek č. 8: Domovník-preventista
města Žďár nad Sázavou

Domovník-preventista musí vědět, co chce, co může, co umí!

Tedy znát, nepodceňovat, dodržovat, předcházet, zdržet se, být připraven, postupovat, jednat, kontrolovat, neriskovat, neprovokovat, nezmatkovat!

2.13 Taktika práce domovníka-preventisty

Taktikou práce domovníka-preventisty rozumíme určitou plánovitost jeho práce, spojenou s dodržováním bezpečnosti práce, bezpečnostních standardů a také s eliminací nebezpečí, hrozeb a jejich rizik. Před každou pracovní aktivitou by si měl každý domovník-preventista (jeho mentor) ujasnit, kde, kdy a jak bude jeho pracovní aktivita vypadat a zda nemůže být prostředím nebo konkrétními osobami při své práci nějak ohrožen.

Toto ohrožení může být provedeno:

- běžnými předměty – domovník-preventista na „něco“ může šlápnout, „něco“ na něj může spadnout, tedy maximálně dodržovat bezpečnost práce;
- konkrétními osobami – např. napadení osobou, se kterou komunikuje, nebo druhými osobami, tedy maximálně dodržovat bezpečnostní standardy.

V rámci taktiky práce domovník-preventista uplatňuje výbornou:



- místní znalost – znalost prostředí bytových domů/ubytoven a jejich okolí;
- osobní znalost – znalost obyvatel bytových domů/ubytoven;
- komunikaci, etiku a svou autoritu;
- znalosti a zkušenosti z práce domovníka-preventisty a jeho vzdělávání.

Domovník-preventista si své pracovní aktivity musí pečlivě předem připravit, nebo se alespoň v prostředí svých pracovních aktivit orientovat tak, aby nebyl ohrožen na životě a zdraví a také neohrozit život a zdraví jiných osob. Domovník-preventista musí pečlivě při své práci vnímat, kde se pohybuje a s kým zrovna pracuje, komunikuje apod.

Mezi riziková prostředí v práci domovníka řadíme zejména:

- schodiště, úzké chodby, půdy a sklepy;
- prostory pod okny, balkóny, přístřešky, střechou;
- byty jednotlivých nájemníků nebo ubytovaných.

Opět je třeba připomenout, že v každé obci/městě mohou být riziková prostředí odlišná, dle místa výkonu práce zaměstnance.

Každopádně zde může nejen dojít ke standardnímu pracovnímu úrazu, ale i k nestandardním a konfliktním situacím, jako např. napadení domovníka-preventisty druhou osobou.

Domovník-preventista taktéž musí v maximální míře bránit vzniku konfliktů mezi jinými osobami (obyvateli bytových domů/ubytoven) a případné konflikty tlumit. Sledování prostředí (pozorování), osob a typování jejich možného chování tak patří mezi základní dovednosti (taktiku práce) každého domovníka-preventisty a bohužel je stále velmi podceňováno.



2.14 Pozorování v práci domovníka-preventisty

Pozorování patří mezi základní preventivní techniky, které domovník-preventista provádí každý svůj pracovní den. Mnohdy se stane, že je domovník-preventista také přítomen protiprávnímu jednání cizí osoby, nebo se příslušné orgány snaží získat od domovníka-preventisty konkrétní informace o určité věci, nebo určité osobě na základě jejího popisu, fotografie, nebo videozáznamu, nebo je domovník-preventista



Obrázek č. 9: Domovník-preventista
města Vysoké Mýto

přítomen nějakému ději, který má za následek např. havárii, poruchu apod. Zde se setkáváme s rozdílnou schopností domovníka-preventisty umět správně pozorovat, správně popisovat a vyhodnocovat všechny události a děje, které probíhají v bytových

domech/ubytovnách.

V případě domovníka-preventisty hovoříme vždy o laickém pozorování. Laickým pozorováním rozumíme zkoumání osob, jejich chování a dějů s tím souvisejícími, a to ve vztahu k práci domovníka-preventisty. Jedná se zejména o běžné pozorování, pozorování protiprávního jednání osob, „nestandardního“ chování osob, různých dějů souvisejících s provozem nebo stavem bytového domu/ubytovny apod.



2.15 Závěr kapitoly prevence v práci domovníka-preventisty

Domovník-preventista na základě znalostní prevence kriminality, znalosti bezpečnosti práce, využívání bezpečnostních standardů, taktiky práce, místní a osobní znalosti, bezpečnostní a hodnotové analýzy, pochopení systému bezpečný dům - bezpečný občan a na základě případných dalších informací, zaměřuje svou pozornost a dělá všechny preventivní aktivity tak, aby v bytovém domě/ubytovně a jejich okolí nedocházelo k ohrožení života a zdraví osob, k protiprávnímu jednání, hádkám, konfliktům, nestandardním situacím, závadám nebo poruchám, nebo k jinému jednání, které by jakýmkoliv způsobem narušovalo klidný život nájemníků nebo ubytovaných, nebo vnášelo negativní pohled na tyto osoby z pohledu ostatního obyvatelstva, nebo poškozovalo jejich majetek, nebo majetek obce/města, přičemž svými znalostmi a dovednostmi neohrožuje život, zdraví a majetek nejen svůj, ale ani ostatních fyzických nebo právnických osob. Domovník-preventista tedy díky této činnosti koordinuje a vyžaduje dodržování bezpečnostních opatření v bytovém domě/ubytovně a jeho nejbližším okolí a je taktéž schopen provádět efektivní dozor nad správným používáním společných prostor budov a veřejných prostranství kolem nich.

Při hodnocení úrovně bezpečnosti práce, taktiky práce, bezpečnostních standardů atd. si domovník-preventista odpovídá na otázky:

Kdo...mi (občanovi) může ublížit.

Co...co mi (občanovi) může ublížit.

Kde...se mi (občanovi) může něco stát.

Kdy... se mi (občanovi) může něco stát.

Čím... mi (občanovi) může být ublíženo.



Jak...se mi (občanovi) může něco stát.

Proč... se mi (občanovi) může něco stát.

Jaký...může být následek mého (občanova) neplánovitého/nebezpečného jednání a chování.



Obrázek č. 10: Domovníci-preventisté
města Valašské Meziříčí



3 KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI V PRÁCI DOMOVNÍKA-PREVENTISTY

Komunikací v práci domovníka-preventisty rozumíme zejména výměnu informací mezi domovníkem-preventistou a ostatními lidmi.

O komunikaci každého domovníka-preventisty lze říci, že by měla mít jasný cíl, měla by být kultivovaná, soudržná v celé šíři veřejného projevu, a to ať už se domovník-preventista setkává se svými „klienty“ (obyvateli bytových domů/ubytoven), se svými kolegy, partnery; ať už hovoří, telefonuje, píše email, blog, anebo používá sociální síť. Je třeba vědět, že všechny projevy v práci domovníka-preventisty mohou posílit jeho důvěryhodnost nebo ji naopak podkopávat. Při komunikaci je důležitá nejen vstřícnost domovníka-preventisty, jeho otevřenost a příjemné vystupování, ale také asertivita, argumentace, ochota přiznat chybu a schopnost předcházet konfliktům.

Komunikace je sice věc přirozená, ale každý neumí dobře komunikovat a každý se nenarodí jako dokonalý mluvčí. Proto je třeba komunikaci, a to zejména tzv. efektivní komunikaci, věnovat maximální pozornost – tj. učit se ji, trénovat a celoživotně vylepšovat. Ten domovník-preventista, který neumí (nenaučí se) správně komunikovat, je již dopředu ve své práci ztracen, i když jinak ovládá všechny ostatní potřebné dovednosti.

Každý domovník-preventista by měl projít vstupním vzděláváním, kde se naučí základům komunikačních dovedností a dále průběžným školením, kde se naučí efektivní komunikaci v celé své šíři.



3.1 Efektivní komunikace v práci domovníka-preventisty

Efektivně komunikovat v práci domovníka-preventisty znamená dosáhnout konkrétního cíle (vysvětlit, přesvědčit, umravnit) a přitom se nedostat do krizové situace (hádky, napadení, stížnosti), nebo nepoškodit dobrou pověst (svou, ostatních domovníků-preventistů, projektu „Domovník-preventista“ nebo obce/města, ve kterém pracuje). Cílem efektivní komunikace, na rozdíl od běžné komunikace, je nejen sdělovat, ale i vychovávat a předcházet. Proto je efektivní komunikace považována za speciální disciplínu komunikace a pro práci domovníka-preventisty znamená její umění více než umění běžné komunikace.

Podmínkou efektivní komunikace je:

- vzájemný kontakt, společný jazyk, společná verbální i neverbální komunikace, zájem provést komunikaci;
- zpráva musí být jasná – srozumitelná, musí být přijata a správně pochopena, musí být v souladu se zákonem;
- musíme příjemce zprávy přesvědčit, že to, co chceme je správné (pro nás, pro něj, pro společnost)

Efektivně komunikovat znamená tedy nejen hovořit, ale hlavně:

- instruovat;
- vysvětlovat;
- seznamovat s informacemi;
- přesvědčovat;
- usměrňovat;



- kritizovat;
- chválit;
- předávat informace;
- posilovat;
- motivovat;
- zabavit

a také předcházet vzniku nestandardních a krizových situací, které se v práci domovníka-preventisty mohou, vzhledem k náplni práce, velmi často vyskytnout. Z výše uvedeného textu tedy jasně vyplývá, že efektivní komunikace v zaměstnání domovníka-preventisty tvoří většinu práce v zaměstnání domovníka-preventisty.

Efektivně komunikovat také znamená:

1. Mít zájem provést komunikaci – chtít komunikovat, mít radost z komunikace.
2. Navázat vzájemný kontakt – být s druhou osobou v přímém kontaktu, nevyhýbat se kontaktu.
3. Používat společný jazyk – vzájemně si rozumět.
4. Mít společnou verbální i neverbální komunikaci – být naladěn na komunikaci druhého.
5. Mít jasný cíl, čeho chci komunikací dosáhnout.
6. Přenášené informace předávat jasně a srozumitelně – informace musí být přijata a správně pochopena, musí být v souladu se zákonem, musí příjemce zprávy přesvědčit, že to, co chceme je správné (pro nás, pro něj, pro společnost).

Obsahem efektivní komunikace v práci domovníka-preventisty je:

1. Přirozenost – chovejte se tak, jak se chováte v soukromí.



2. Stručnost – kdo jsem – co tu dělám – co chci – co se stane, když to nesplníte.
3. Umění naslouchat – nejen slyším, ale skutečně poslouchám;
 - jsem pozorný, soustředěný, nepřerušuji, nevnímám rušivé vlivy;
 - jsem mentálně živý, slyším i to, co mi není milé;
 - znám umění nechat mluvit druhého a sám naslouchat.
4. Umění vyhodnotit všechny informace.

Efektivní komunikace znamená také:

- pozitivní myšlení – já to zvládnu, dokážu, vše mi půjde;
- pozitivní jednání – vše co chci, dokážu.

Základní pravidla efektivní komunikace:

1. Nekritizujte, nestěžujte si, upřímně chvalte, nebuďte ironičtí, nepřátelští.
2. Nikdy nelžete, neříkejte úplně vše, nepomlouvejte.
3. Pokud něco nevíte, přiznejte to, nebuďte důvěřiví.
4. Neslibujte, ale případné sliby plňte.
5. Nespekulujte, co by se mohlo stát, kdyby...
6. Dodržujte mlčenlivost.
7. Zkuste nadchnout lidi pro svou komunikaci – přesvědčte je, nehádejte se, neodsuzujte, buďte přátelští.
8. Lidem se musíte líbit, proto mějte zájem o dění ve městě, mějte zájem o lidi a o to, co tyto lidé říkají.

Efektivní komunikaci dělíme:

1. Vědomá (řeč) – verbální komunikace.
2. Nevědomá (emoce) – neverbální komunikace.
3. Podvědomá (to co z nás vyzařuje).



4. Naše činy a skutky (chování, sliby, naše existence).
5. Naše naslouchání.
6. Práce s časem – využívání času při komunikaci.
7. Etika
8. Taktika

Verbální komunikace

Do verbální komunikace (vlastní mluvení) pro potřeby domovníka-preventisty řadíme zejména hlasitost řeči, výšku hlasu, emoční zabarvení hlasu, objem sdělení, rychlost řeči, pomlky v řeči a znalost jazyka, ve kterém hovoříme.

1. Hlasitost řeči

Obecně lze říci, že domovník-preventista mluví zřetelně, spisovně, ne hlasitě – ne potichu (v závislosti na prostředí a vzdálenosti mezi účastníky komunikace), nepoužívá vulgární a nesrozumitelné výrazy nebo takové výrazy, kterým druhá osoba zřejmě nerozumí.

2. Výška hlasu

Vždy je v komunikaci příjemnější níže položený hlas než vysoký a pro mnohé osoby nepříjemný hlas.

3. Emoční zabarvení hlasu

Z hlasu by při komunikaci, alespoň v úvodní fázi, mělo vyzařovat veselí, láska a radost. Pokud budeme komunikovat s hlasem plným smutku, netrpělivosti, hněvu nebo agrese, pak pravděpodobně nebudeme při své komunikaci úspěšní.

4. Objem sdělení

Naše komunikace musí být přiměřená osobě, se kterou komunikujeme, musí být stručná, sebevědomá, srozumitelná, přátelská a taktéž na odborné úrovni. Pokud sdělujeme informace neurčitě, nesprávně, nepřátelsky,



ironicky nebo dokonce nezákonně, nikdy nedosáhneme úspěchu ve své práci.

5. Rychlost řeči

Ta musí být při komunikaci přiměřená, ani příliš rychlá, ani pomalá.

6. Pomlky v řeči

Ty musí být přiměřené, tj. nesmí být příliš velké, taktéž ale nesmíme hovořit bez pomlk.

7. Znalost jazyka, ve kterém hovoříme

Domovník-preventista hovoří tak, aby všichni posluchači rozuměli tomu, co říká. Tedy vždy hovoří česky, pokud hovoří s Čechy. To znamená, že by měl umět dobře jazyk, kterým ve svém zaměstnání hovoří.

Závěrem této kapitoly lze říci, že z mluveného slova jasně vyplývá, zda je domovník-preventista sebevědomý a přátelský člověk, který je znalý svého zaměstnání, anebo je nesmělý, nerozhodný trémista, který neumí svou práci.

Před vlastní komunikací si rozmyslete, co chcete říci, komu to chcete říci, jakým způsobem to chcete říci a předpokládejte reakci osoby, které informaci předáváte (jak se bude dále komunikace vyvíjet).

Neverbální komunikace

Neverbální komunikací rozumíme souhrn mimoslovních sdělení, která jsou vědomě nebo nevědomě předávána člověkem k jiné osobě nebo lidem. Taktéž ji někdy říkáme „řeč těla“. Do řeči těla řadíme zejména pohyby člověka, jeho postoj, vzdálenost při komunikaci, mimiku, gesta rukou, činnost očí a dotyky.

1. Chůze

Z chůze lze zjistit o člověku řadu skutečností. Např. zda člověk spěchá, je tedy uhnáný a nervózní, nebo naopak nespěchá a je v klidu. Uvědomte si,



že komunikace s člověkem spěchajícím je jiná než s člověkem, který má na náš rozhovor čas a komunikaci podle toho upravte.

2. Postoj

Z postoje člověka lze taktéž mnohé poznat. V práci se domovník-preventista může setkávat s těmito základními postoji:

- otevřený uvolněný postoj – osoba je klidná, sebevědomá, stojí vzpřímeně, ruce před tělem;
- uzavřený postoj – osoba má sklopenou hlavu, sehnutý trup, nechce komunikovat, mnohdy s rukama založenými na prsou (signál „nechci to poslouchat, nebudu s nikým mluvit“);
- křečovitě držení těla – osoba je napjatá, přetížená;
- ponížený postoj – osoba je bázlivá, pokorná, shrbená, má strach;
- nadřazený postoj – postoj zpravidla s oběma rukama v bok (signál „jsem moc dobrý“);
- policejní postoj – s rukama za zády (signál „mám to tu pod kontrolou“, „patří mi to tady“).

Podle různých postojů pak musí domovník-preventista upravit svou komunikaci – uklidnit osobu; upoutat její pozornost; přesvědčit, že naše komunikace je pro tuto osobu zajímavá a potřebná; upozornit osobu, že v této komunikaci je pánem situace domovník-preventista.

Domovník-preventista musí při své komunikaci vždy věnovat pozornost tomu, jak stojí člověk, se kterým chce komunikovat a podle toho zvolit způsob hovoru. Musí také věnovat svou pozornost i sám sobě – svému postoji. I svým postojem vysílá domovník-preventista určitý signál do svého okolí.



3. Vzdálenost při komunikaci

Při rozhovoru musí domovník-preventista zachovávat vhodnou a bezpečnou vzdálenost. Nároky na tuto vzdálenost jsou velmi individuální a vždy záleží, s kým domovník-preventista hovoří. Obecně platí:

- intimní vzdálenosti, menší 60 cm;
- osobní vzdálenost, 60–200 cm;
- společenská vzdálenost, 2–10 metrů.

Domovník-preventista používá pro svou komunikaci zejména osobní vzdálenost (tedy asi 2 metry od osoby, se kterou hovoří) a to za dodržení tzv. bezpečnostních standardů (aby nemohl být napaden). Pokud hovoří k více lidem, pak je vhodná vzdálenost větší než 2 metry, ale vždy za předpokladu, že nestojí tak daleko, aby musel na ostatní osoby křičet.

4. Pohyby těla

Pohyby mohou být plynulé, trhavé, rychlé, pomalé. Z pohybů těla lze pak poznat temperament a momentální emoční a fyzický stav člověka, se kterým chce domovník-preventista komunikovat. I zde platí, že domovník-preventista vnímá způsob pohybů konkrétní osoby a podle toho upravuje další způsob komunikace (např. komunikační vzdálenost).

5. Gesta

Gesty rozumíme pohyby prstů, rukou, nohou a hlavy. Obecně lze říci, že gesta doprovázejí naši mluvu a zdůrazňují to, co říkáme. Nadměrné používání gest signalizuje zvýšené emoce. Proto domovník-preventista musí pozorně sledovat nejen gesta osob, se kterými mluví, ale hlídat si i svá gesta, neboť ta hovoří o jeho vnitřním stavu – gesta musí být plynulá a harmonická.

6. Mimika

Mimikou lze demonstrovat to, co právě člověk prožívá. Z obličeje pak může domovník-preventista poznat radost × smutek, spokojenost ×



nespokojenost, štěstí × neštěstí, zájem × nezájem, překvapení × splnění očekávání, strach × jistota, klid × rozčilení až vztek. Proto si při rozhovoru musí domovník-preventista všimnout mimiky člověka, s nímž hovoří! Tím může často předejít nepříjemným situacím. Samozřejmostí je vnímání své vlastní mimiky!

7. Činnost očí

Oční kontakt je velmi důležitým prvkem při vzájemné komunikaci. Při komunikaci oční kontakt naznačí, zda domovníkovi-preventistovi druhá osoba rozumí, zda vůbec reaguje a jak reaguje. Při krátkém očním kontaktu jsme považováni za nedůvěryhodnou, neupřímnou nebo nejistou osobu, a naopak při dlouhém očním kontaktu za vyzývavou až agresivní osobu. Z očního kontaktu můžeme vyčíst emoční stav konkrétní osoby – zda je osoba klidná nebo naopak ve stavu agrese. Při příjemném rozhovoru se na sebe osoby dívají většinu času tohoto rozhovoru. V nepříjemné situaci lidé naopak pohledy odvracejí. Na rozšířené zornice reagujeme přátelsky, pozitivně, se zalíbením, na zúžené zornice reagujeme chladněji a rezervovaněji. Oční kontakt je tedy bránou ke komunikaci. Uskuteční-li domovník-preventista oční kontakt, brána je otevřena, dochází ke komunikaci. Nenavážete-li oční kontakt, brána je zavřena, domovník-preventista nekomunikuje.

8. Dotyky

Jedná se o způsob sdělení předávaný pomocí podání ruky, poplácání po ramenou či zádech, či nabídnutí rámě. I když je dotek záležitostí spíše intimní, setkáváme se s ním často v rámci pomáhajících profesí. Domovník-preventista může dotyky používat, ale vždy musí uvažovat kdy, jak a na koho tzv. sáhne. Např. dotyk na rameno vystrašeného dítěte je v pořádku, naopak u ženy, která se stala obětí domácího násilí, by byl dotyk ke škodě celé věci. Pozor, dotyk může vyvolat pocit nebezpečí u



dotčené osoby a následnou agresí! Proto musí domovník-preventista věnovat dotykům velkou pozornost!

Před vlastní komunikací je třeba si rozmyslet, jaký styl chůze použít před oslovením konkrétní osoby, jaký postoj u komunikace, jakou bezpečnou vzdálenost, jak moc u komunikace gestikulovat, jak navázat oční kontakt, jakou mimiku použít a zda si dovolit použít dotyky.

Verbální a neverbální komunikace se vzájemně doplňují a v podstatě nemohou bez sebe existovat. Mohou se ale vzájemně popírat. Proto jim musí domovník-preventista věnovat maximální péči!

Verbální i neverbální komunikace znamená:

- přirozenost (chovejte se tak, jak se chováte v soukromí);
- stručnost (kdo jsem – co tu dělám – co chci – co se stane, když to nesplníte);
- umění naslouchat – slyším/poslouchám (pozorný, soustředěný, nepřerušuji, nevnímám rušivé vlivy, jsem mentálně živý, slyším i to co mi není milé);
- umění nechat mluvit druhého a sám naslouchat;
- umění vyhodnotit všechny informace.

Podvědomá komunikace

U podvědomé komunikace můžeme hovořit o tom, co z nás vyzařuje (naše emoce, nálada, vztah k sobě – ke své práci – k lidem – ke světu). Proto bychom měli chodit do práce odpočatí, vyrovnaní, veselí, měli bychom mít silné sebevědomí a dobrý vztah nejen k sobě, ale i k celému širokému okolí.



Naše činy a skutky

Součástí našeho života je i naše pověst. Tedy celá naše existence, zejména to, jak celý svůj život jednáme a jak se chováme, zda umíme držet své slovo, pomáhat druhým lidem atd. Tuto pověst můžeme dělit na osobní a pracovní. To tedy znamená, že domovník-preventista by měl dodržovat psaná i nepsaná pravidla (zákony, morálku) nejen ve svém zaměstnání, ale i ve svém osobním životě. Nemorální a nezákonný domovník-preventista bude pravděpodobně odmítán při jakékoliv komunikaci.

Naslouchání

Při každé komunikaci je třeba také dát možnost druhé osobě, aby projevila svůj názor na probíraný problém. A je třeba jak verbálně, tak neverbálně osobu ujistit o tom, že její názor skutečně posloucháme, vnímáme a že jsem schopni na něj reagovat.

Práce s časem

Pokud hovoříme o komunikaci v rámci zaměstnání domovník-preventista, pak bychom si měli předem ujasnit, jak dlouho naše komunikace bude probíhat. Samozřejmě záleží na tom, co a v jakém rozsahu domovník-preventista druhé osobě sděluje, zdali jí na něco jen upozorňuje, nebo ji přímo napomíná, nebo naopak domovníkovi-preventistovi něco sděluje druhá osoba. Průměrně trvá pracovní komunikace u policistů, strážníků obecních policií a asistentů prevence kriminality 5 minut (poznatek z praxe). Z toho pak vyvozujeme, že pokud se ani domovníkovi-preventistovi nepodaří do 5 minut vyřešit konkrétní problém, musí změnit způsob komunikace. A pokud se mu nedaří ani do 15 minut „vykomunikovat“ určitý problém, měl by komunikaci ukončit, a celou věc



na místě nebo písemně postoupit jinému orgánu. Hranice 15 minut je ovšem velmi orientační, vždy záleží na lidech, typu problému a způsobu komunikace.

Etika

Součástí komunikace každého domovníka-preventisty je také etika. Zde hovoříme o slušném chování a vystupování domovníka-preventisty, jeho čisté uniformě vybavené příslušným označením a celkové hygieně každého domovníka-preventisty. Každý občan má právo mít příjemný pocit z každé komunikace s každým domovníkem-preventistou!

Dodržuj etický kodex domovníka-preventisty.

Etický kodex domovníka-preventisty

Pro potřeby správného vystupování, chování a jednání domovníka-preventisty je třeba vytvořit etický kodex, popř. použít již vytvořený a zde uvedený etický kodex domovníka – preventisty.

Účelem tohoto kodexu je nastavit jasné mantinely v chování domovníka-preventisty ve vztahu k obyvatelům bytových domů/ubytoven, svým kolegům domovníkům-preventistům a ostatním zaměstnancům, kteří se určitým způsobem podílejí na projektu „Domovník – preventista“, nebo na zabezpečování veřejného pořádku a bezpečnosti osob a majetku v příslušné obci.

Etický kodex má jednoznačný vztah a je podmínkou dobré komunikace každého domovníka-preventisty, a to v rovině.

- každodenního dodržování, které je podmínkou toho, že nikdo nemůže domovníkovi-preventistovi v jeho práci v rovině etiky, „nic“ vyčíst;
- dodržování při vlastní komunikaci, které je podmínkou úspěšného zahájení, průběhu i zakončení komunikace.



Etický (morální) kodex domovníka-preventisty⁴

- **domovník-preventista** jedná za všech okolností nestranně, přičemž prioritně hájí zájem toho subjektu, na jehož straně stojí psané i nepsané právo;
- **domovník-preventista** řeší spory mezi občany tak, aby maximálně snížil riziko, že se spor vyhroť z projevu verbálního ve fyzické napadání a dojde tak ke škodám na majetku, zdraví a životě osob. Žádný z účastníků sporu nesmí nabýt oprávněného dojmu, že domovník-preventista jedná ve prospěch neoprávněného subjektu a při svém jednání nepostupuje nestranně;
- **domovník-preventista** neposkytuje osobám informace a údaje, které získal nebo se dozvěděl při svém zaměstnání;
- **domovník-preventista** omezí na zdvořilostní míru vztahy a kontakty s osobami, které nežijí v souladu se zákonem, zejména jedná-li se o osoby s kriminální minulostí, recidivisty a osoby narušující mezilidské vztahy;
- **domovník-preventista** na své rodinné příslušníky, osoby blízké a přátele působí tak, aby v rozporu se zásadami nestrannosti a rovného přístupu, nemusel vystupovat v jejich prospěch a nikdy se takového jednání v jejich prospěch nedopustil;
- **domovník-preventista** vystupuje ve svém zaměstnání i v osobním životě tak, aby neporušoval právní předpisy a jeho jednání nebylo v rozporu s dobrými mravy, přičemž tak jedná z osobního přesvědčení;

⁴ Morální kodex domovníka-preventisty vychází z „Morálního kodexu strážníka obecní policie“ Asociace strážníků obecních a městských policíí ČR.



- **domovník-preventista** se v zájmu kvality své práce vzdělává i nad rámec vzdělávání domovníků-preventistů;
- **domovník-preventista** dbá na svěřenou ústroj, pomůcky a vybavení a chrání majetek města tak, aby nevznikaly zbytečné škody;
- **domovník-preventista** neporušuje pracovní kázeň;
- **domovník-preventista** neporušuje ústrojovou kázeň;
- **domovník-preventista** se na veřejnosti chová slušně, nepoužívá vulgární výrazy;
- **domovník-preventista** v pracovní době nekouří, nepožívá alkoholické nápoje nebo jiné návykové látky.

Morální kodex domovníka-preventisty pak musí mít jasnou **srozumitelnost, sdělitelnost, specifickou, aktuálnost a vynutitelnost.**

Taktika komunikace

Před každou komunikací si musí domovník-preventista ujasnit, kde bude komunikace probíhat a zda nemůže být tímto prostředím nějak ohrožen. Může se jednat o ohrožení běžnými předměty (na něco může šlápnout, něco na něj může spadnout), nebo ohrožení osobami (osobou se kterou komunikuje, druhými osobami). Proto si musí domovník-preventista prostředí na komunikaci pečlivě vybrat, nebo se alespoň v tomto prostředí orientovat tak, aby nebyl ohrožen na životě a zdraví a samozřejmě musí dodržovat při komunikaci bezpečnou vzdálenost. Domovník-preventista musí pečlivě při své práci vnímat, kde se pohybuje a měl by také pamatovat, že mezi riziková prostředí v práci domovníka řadíme zejména schodiště, úzké chodby, sklepy a byty jednotlivých nájemníků nebo ubytovaných, kde může nejen dojít ke standardnímu pracovnímu úrazu, ale i napadení domovníka-preventisty druhou osobou. Sledování prostředí a osob tak patří mezi základní dovednosti každého domovníka-preventisty.



Pomocí správné verbální a neverbální efektivní komunikace, etiky a taktiky, můžete při svém zaměstnání ve většině případů předejít celé řadě konfliktů.

Komunikační bariéry

1. Na straně druhé osoby a prostředí

- hluk prostředí, sluneční brýle, vzdálenost;
- vada zraku, sluchu, lidské potřeby, špatná paměť;
- emoce – hněv, nenávist, láska, zármutek;
- rozdílnost jazyka

2. Na straně domovníka-preventisty

- špatná verbální komunikace (nesrozumitelná, nejednoznačná, nepřizpůsobená věku, inteligenci, pohlaví, kultuře druhého, nevhodný slovník, používání zkratk, ponižování, ironie, vyhrožování...);
- špatná neverbální komunikace;
- nevhodné emoční nastavení, nedobrá pověst.

Domovník-preventista musí mít jistotu, že chce:

- provádět komunikaci – chce komunikovat, mít radost z komunikace;
- navázat vzájemný kontakt – být s druhou osobou v přímém kontaktu, nevyhýbat se kontaktu;
- používat společný jazyk – vzájemně si rozumět;
- mít společnou verbální i neverbální komunikaci – být naladěný na komunikaci druhého;
- mít jasný cíl, čeho chce komunikací dosáhnout;
- přenášené informace předávat jasně a srozumitelně – aby informace byla přijata a správně pochopena, v souladu se zákonem, a příjemce



zprávy musí být přesvědčen, že to, co chce domovník-preventista je správné (pro domovníka-preventistu, pro obyvatele bytových domů/ubytoven, pro společnost).

U komunikace navíc je důležitý pocit:

- přirozenosti – domovník-preventista se musí chovat tak, jak se chová v soukromí;
- stručnosti – kdo jsem – co tu dělám – co chci – co se stane, když to domovník-preventista nesplní;
- umění naslouchat – nejen slyšet, ale skutečně poslouchat;
- být pozorný, soustředěný, nepřerušovat, nevnímat rušivé vlivy;
- být mentálně živý, slyšet i to, co není úplně milé;
- znát umění nechat mluvit druhého a sám naslouchat;
- umět vyhodnotit všechny informace;
- mít pozitivní myšlení – domovník-preventista musí věřit, že to zvládne, dokáže, že mu to půjde;
- mít pozitivní jednání – vědět, že to, co chci i skutečně dokážu.

Komunikace domovníka-preventisty se bude lišit také podle toho, s kým bude komunikaci realizovat:

- běžný občan;
- muž, žena;
- dítě, mladistvý;
- osoba pod vlivem alkoholu nebo návykových látek;
- osoba bez přístřeší,
- příslušník minority/majority;
- osoba tělesně/duševně hendikepovaná apod.



Nadřízený domovníka-preventisty by měl odpovídat za správnou komunikaci svého domovníka-preventisty při každé situaci a s jakoukoliv skupinou osob. Měl by také činit všechny potřebné kroky a opatření k tomu, aby komunikace domovníka-preventisty byla skutečně efektivní.

3.2 Komunikační prevence a domovník-preventista

Tento pojem úzce souvisí se správnou komunikací a jedná se o dodržování základních pravidel komunikační prevence. **Mezi tyto pravidla patří zejména:**

- úcta ke svému komunikačnímu partnerovi;
- umění být klidný;
- umění dialogu;
- umění povzbudit;
- schopnost získat komunikačního partnera na svou stranu.
- nedostat se do hádky a konfliktu;
- nepoškodit své jméno.

Postup při efektivní komunikaci:

1. Jsem nad věcí – řešení problému, komunikace na dané téma, není mým osobním problémem, mám emoce pod kontrolou, nezvyšuju hlas, nekřičím.
2. Jednoznačně vím, čeho chci komunikací dosáhnout.
3. Vnímám řeč svého komunikačního partnera, jeho slova, sílu hlasu, výšku hlasu, obsah sdělení a porovnávám to s jeho chůzí, postojem, gesty, mimikou, pohledy očí atd., hodnotím nejen to, co říká a co u toho dělá, ale zda i něco může hrozit.
4. Usilovně naslouchám, nechám komunikačního partnera hovořit, získávám všechny informace, odmítám stereotypy.



5. Uvažuji, jak povedu svou komunikaci – co ode mne očekává můj komunikační partner, co mu mohu nabídnout, co chci já a co nechci, co jej může vyprovokovat a co zklidnit.
6. Začínám vést svou komunikaci, dodržuji pravidla komunikace, kontroluji svou komunikaci, kontroluji svého komunikačního partnera, naslouchám, jak partner reaguje na mou komunikaci.
7. Snažím se vést celou komunikaci, klást správné otázky, být zákonný, klidný a empatický.
8. Vnímám svého komunikačního partnera jako mi rovného, jako člověka se svými klady a zápory, určitými možnostmi a limity v rovině fyzické i mentální.
9. Získávám komunikačního partnera na svou stranu, řeším efektivně daný problém, nedostávám se do konfliktní situace.
10. Snažím se z dlouhodobého hlediska udržet komunikačního partnera na své straně.

Dodržováním těchto pravidel a samozřejmě obecných pravidel efektivní komunikace, lze ve většině případů předejít konfliktním nebo nestandardním situacím a vyřešit daný problém.

3.3 Vyjednávání a domovník-preventista

Specifickým pojmem je tzv. vyjednávání v práci domovníka-preventisty. Vyjednávání v práci domovníka-preventisty lze chápat jako situaci, kdy se dvě strany (zpravidla domovník-preventista a občan), které mají odlišný názor na určitou věc, pokoušejí shodnout na této věci, tedy najít společné řešení. Jedná se o určitý kompromis, kdy při vyjednávání není zpravidla vítěze ani poraženého.



Při vyjednávání se domovník-preventista snaží někoho:

- ovlivnit;
- přesvědčit.

Před vlastním vyjednáváním je nutno:

- znát cíl vyjednávání;
- mít všechny potřebné informace k cíli, kterého chceme dosáhnout;
- mít motivaci dosáhnout cíle;
- mít dostatek času;
- umět uplatnit svou autoritu;
- znát své slabé a silné stránky a slabé a silné stránky druhé strany – občana;
- stanovit si maximální a minimální hranici co je možno vyjednat.

Důležitá je moc – tedy povědomí obyvatel bytových domů/ubytoven, že domovník-preventista může něco změnit a že za jeho práci stojí další silné skupiny – spolupracující subjekty, které mu pomohou při řešení konkrétních problémů.



Obrázek č. 11 a 12:
Domovníci-preventisté města
Valašské Meziříčí (nahore s lektorem)



Typy vyjednávačů:

- a) tvrdý – prosazení svého zájmu za každou cenu, bez jakékoliv diskuze;
- b) měkký – ustupování, nevyjednání ničeho (melancholik);



c) konzultativní – vyjednání dohody – pro obě strany dobré řešení.

I u vyjednávání platí, že je třeba dodržovat zásady efektivní komunikace a dle situace nastavit dosažení svého cíle, a to buď postupnými kroky nebo najednou.

3.4 Mediace a domovník-preventista

Hovoříme-li o mediaci v práci domovníka-preventisty, pak je třeba hned v úvodu připomenout, že domovník-preventista není profesionální mediátor. Mediaci v práci domovníka-preventisty chápeme jako práci domovníka-preventisty v bytových domech/ubytovnách, kde se snaží smírnou cestou řešit spory mezi jednotlivými obyvateli těchto bytových domů/ubytoven (sousedy), partnery, nebo mezi jednotlivými rodinami.

Domovník-preventista, pokud je to možné, vstupuje mezi znesvářené strany, jako nezávislá osoba, a snaží se být jistým prostředníkem v řešení sporů.

Domovník-preventista musí být jako amatérský mediátor:

- nezávislý;
- znalý důvodů řešeného sporu;
- schopný využít svou autoritu;
- umět přesvědčit obě strany, že může dělat prostředníka při řešení sporu;
- umět nabídnout řešení pro obě strany;
- znát efektivní komunikaci a způsoby vyjednávání;
- vědět kdy přestat dělat prostředníka a věc postoupit kompetentnímu orgánu.

Nejčastěji jsou domovníky-preventisty v bytových domech/ubytovnách řešeny spory mezi jednotlivými sousedy, nebo celými rodinami; spory



mezi manžely; spory mezi příbuznými; hádky kvůli chování dětí, stížnosti seniorů, problémy kvůli přítomnosti zvířat v bytových domech/ubytovnách atd.

3.5 Komunikace s různými komunikačními partnery

V této kapitole je několik základních rad, jak komunikovat s určitými skupinami osob. Komunikace s ženami, muži i s dětmi se drží základních komunikačních zásad, proto jsou zde uvedena jen některá specifika. Podrobněji je rozebrána komunikace s osobou pod vlivem alkoholu, drog, s osobou tělesně postiženou a duševně handicapovanou, osobou zrakově a sluchově postiženou, osobou bez domova, nebo s cizincem.

Komunikace se ženou

Ženská komunikace se obvykle vyznačuje určitými specifiky (oproti mužům):

Ženy více využívají zrak, lépe vnímají emoce, mají lepší čich, mají 10 x citlivější hmat, více vnímají mimiku, jsou sociálně citlivější, více mluví než muži, mají ženský styl vět, mlčení obvykle znamená zlobu, dokážou najednou mluvit i poslouchat, nemají rády kritiku a rady. Jak je vidět, je třeba komunikaci s ženou věnovat pozornost.

Komunikace s mužem

Mužská komunikace se obvykle vyznačuje také určitými specifiky (oproti ženám):

Muži mají lepší prostorovou orientaci, mají méně emocí než žena. Mozek může naplno pracovat jen chvíli, nemají rádi hovor v hluku, méně mluví,



než žena, mlčení znamená obvykle souhlas, mají mužský styl vět, neumí najednou mluvit a poslouchat, více prosazují sebe sama. Na základě mužských komunikačních specifíků pak lze postavit i příslušnou komunikaci, etiku a taktiku komunikace.

Komunikace s dětmi

- mluvíte mateřským jazykem;
- mluvíte jednoduše, slušně, bez cizích slov, dobře vyslovujete, používejte stejné tempo řeči, oddělujte řádně slova, používejte vhodnou intonaci, mluvíte dostatečně nahlas, nekřičte;
- používejte dostatečnou řeč těla;
- využívejte názornost;
- dáváte jasné instrukce;
- ověřte porozumění.

Komunikace s osobou pod vlivem drog a alkoholu

- jednejte klidně, sebevědomě a cílevědomě, bez emocí;
- nebuďte agresivní;
- nepoužívejte příliš mimiku, nepoužívejte gesta, buďte ostražití;
- jednejte rychle a rázně – krátké, jasné, důrazné pokyny;
- mějte větší komunikační vzdálenost;
- uvědomte si nebezpečí konfliktní situace.

Není droga jako droga:

1. Drogy halucinogenní - marihuana, LSD, lysohlávky

- zarudlé oči, rozšířené zornice, smích, mnohdy panika;
- zrakové a sluchové halucinace, zvláštní vjemy barev a zvuků;
- deformace prostoru a času, kuřácké potřeby u sebe.



2. Drogy stimulační – kokain, pervitin, extáze

- euforie spolu s ústupem únavy, hovornost, rozšířené zornice;
- agresivita, sucho v ústech, třes rukou, prášek na oděvu.

3. Tlumivé – heroin, rozpouštědla, alkohol

- opilstost, zúžené oční zorničky, zvracení, neschopnost mimiky;
- modré rty, halucinace, typický zápach, nebo prášek na oděvu (nosu).

Komunikace s člověkem tělesně postiženým

Lidé tělesně postižení mají mnohdy problém s mimikou, nebo se stydí mluvit. Proto při komunikaci:

- představte se, vykejte;
- zdržujte se v zorném poli osoby, mluvte s postiženým tvář v tvář;
- mluvte srozumitelně a udržujte oční kontakt;
- neopravujte osobě mluvu;
- nelitujte osobu;
- mluvte srozumitelně, pomalu;
- nemluvte s osobou, jak s dítětem;
- opatrně s kompenzačními pomůckami – jsou drahé;
- pozor na zranění způsobené kompenzační pomůckou.

Komunikace s člověkem mentálně hendikepovaným

Tyto osoby mnohdy nechápou, co říkáme, proto při komunikaci s touto osobou:

- představte se, vykejte, mluvte pomalu;
- omezte rušivé vlivy prostředí, vysvětlete osobě, oč vám jde;
- opakujte svůj požadavek; buďte klidní a mějte pozitivní výraz;
- nepoužívejte ironii a dvojsmysly;



- mluvejte pomalu a srozumitelně v krátkých větách, nepoužívejte odborné výrazy;
- využijte ke komunikaci případný doprovod;
- pokud osoba udělala něco špatně, ukažte na to svou rukou;
- ověřte si, zda vám osoba rozumí.

Komunikace s osobou se zrakovým postižením

- představte se, a to nejen jménem, ale i svou funkcí a co máte v popisu práce;
- podejte osobě ruku a oznamte ji, že ji ruku podáváte;
- při mluvení se osobě dívejte do tváře – tedy tvář neodvracejte, i když osoba nevidí;
- vysvětlíte osobě, oč vám jde;
- nebojte se používat slova vidět, kouknout se, mrknout, prohlédnout si;
- nevidomý člověk má mnohdy vodícího psa, na vodícího psa není vhodné mlaskat, hvízdát, hladit ho, krmit ho nebo na něj mluvit bez vědomí majitele;
- ověřte si, zda vám osoba rozumí.

Komunikace s osobou se sluchovým postižením

- nezačínajte rozhovor se sluchově postiženým, je-li k vám obrácen zády, nebo ze strany;
- dbejte na to, aby viděl zepředu, že na něj mluvíte a pokud se na vás nedívá, upozorněte ho třeba jemným dotykem;
- při rozhovoru se sluchově postiženým člověkem vyslovujte zřetelně, nezvyšujte hlas a neměňte rychlost řeči;
- odstraňte zbytečné zvuky z okolního prostředí;



- představte se, sdělte osobě, oč vám jde;
- zkontrolujte, zda vám osoba rozumí.

Komunikace s osobou bez domova

K této osobě se chovejte stejně jako k běžnému občanovi:

- buďte slušní, zachovávejte svou důstojnost i důstojnost osoby;
- buďte důslední, ne kamarádští;
- chápejte těžkou životní situaci, ale buďte tvrdí;
- nabídněte pomoc města, úřadu práce, neziskových organizací apod.

Komunikace s cizincem

Mnoho konfliktů vychází z neznalosti jazyka, zákona, způsobů chování policie, asistentů prevence kriminality a domovníků-preventistů, proto je třeba u cizích státních příslušníků vystupovat velice obezřetně:

- představte se a hned si ověřte, zda vám cizinec rozumí;
- mluvte pomalu a artikulujte, používejte gesta a mimiku;
- využijte cizích slov, která znáte;
- používejte jednoduché věty, nekřičte, nepoužívejte odborná slova;
- pokud se komunikace nedaří, vyzkoušejte možnost malování, nebo použijte praktické ukázky;
- využij tlumočníka.

Efektivní komunikace, s jakýmkoliv komunikačním partnerem, znamená:

- mluvit a vědět, že druhý mne slyší;
- pokud mne slyší, vědět že mne i poslouchá;
- pokud mne poslouchá, vědět že mi i rozumí;



- pokud mi rozumí, vědět že to udělá;
- pokud to udělá, vědět že to i chce udělat;
- pokud to chce udělat, vědět že má na to, aby to udělal;
- pokud na to má, vědět, jaký bude konečný výsledek celého mluvení, poslouchání a dělání.

3.6 Závěr kapitoly komunikační dovednosti v práci domovníka-preventisty

Domovník-preventista na základě svých komunikačních dovedností (do kterých patří nejen umění dobře mluvit, ale vědět, co chci říci, co říkám, zda umím naslouchat, umím posoudit překážky v komunikaci, zda jsem schopen získat komunikačního partnera, přesvědčit jej o výhodách spolupráce, vyjednat problém nebo zabránit konfliktu), je chopen velice efektivně řešit problémy vyskytující se v bytových domech/ubytovnách a v jejich okolí, a to zpravidla bez pomoci policie. Umění komunikace je mnohdy podceňováno, avšak ve skutečnosti tvoří podstatu práce každého domovníka-preventisty.



Obrázek č. 13: Domovník-preventista
města Rotava



4 NESTANDARDNÍ SITUACE V PRÁCI DOMOVNÍKA-PREVENTISTY

Je třeba si uvědomit, že domovník-preventista při své práci prožívá tzv. standardní situace, kdy provádí kontrolu bytového domu/ubytovny a jejich okolí, komunikuje s nájemníky/ubytovanými, zjišťuje závady a tyto odstraňuje nebo nahlašuje, řeší protiprávní jednání osob, nebo vykonává konkrétní preventivní činnost. Při těchto standardních situacích tzv. „vše běží, jak má“ a domovník-preventista se cítí bezpečně a pohodově, tedy nebezpečí, hrozby a jejich rizika jsou na snesitelné úrovni. Je třeba si ale uvědomit, že se domovník-preventista může při své práci setkat i s tzv. nestandardními situacemi.

Nestandardní situací rozumíme stav, kdy z běžné standardní situace, tedy běžně se vyskytující situace v každodenní práci domovníka-preventisty, se chybou domovníka-preventisty, nedostatečnou sociální inteligencí občana, zlým úmyslem občana, nedostatkem informací, nebo náhodnou posloupností událostí, se stává situace nestandardní. Jedná se tedy o situaci, se kterou se ještě domovník-preventista nesetkal, neumí na ni reagovat nebo její řešení je pro domovníka-preventistu obtížné.

Nestandardní situace mohou prakticky vznikat např.:

- z napjaté situace v kolektivu domovníků-preventistů;
- z kontaktu s agresivním občanem;
- při řešení sporu mezi rodinami nebo jednotlivými občany;
- ze vzniku závady v bytovém domě/ubytovně a jejich okolí;
- z mimořádné události apod.

Mnohdy mluvíme o krizových situacích nebo o konfliktech.



4.1 Nestandardní situace v sobě samém

Jedná se o situace, kdy má domovník-preventista problémy se svou motivací ke své práci, je tlačěn svým partnerem, rodinou, známými, kamarády k ukončení své práce, osobní problémy se promítají do jeho práce apod.

4.2 Nestandardní situace v kolektivu

Jedná se o problémy v kolektivu domovníků-preventistů (asistentů prevence kriminality, strážníků obecní/městské policie). Zpravidla se jedná o rozpory týkající se způsobu práce, rozdělení směn, místa výkonu práce, finanční odměny za práci apod.

4.3 Nestandardní situace ve vztahu ke svému nadřízenému

Jedná se o situace, kdy domovník-preventista není schopen plnit úkoly svého nadřízeného, nechce je plnit, nemá vytvořené optimální prostředí pro svou práci nebo si jen „lidsky“ se svým nadřízeným nesesdl.

4.4 Nestandardní situace v kontaktu s občany

Dochází ke konfliktům s občany z důvodů špatně nastaveného obsahu práce, nerespektování standardů etiky a komunikace, malé podpory ostatních partnerů v práci domovníka-preventisty apod.



4.5 Vztahová prevence

Jedná se o prevenci problémů k sobě samému, ke svým kolegům a pracovním partnerům, ke svému nadřízenému i prevenci konfliktů směrem k občanům.

4.6 Konflikt v práci domovníka-preventisty

Konflikt lze pak chápat jako střet názorů a stanovisek v práci domovníka-preventisty.

Konflikt může mít formu rozporu, hádky, nedorozumění, výměny názorů, nebo rozdílného hodnotového systému. Konflikt v práci domovníka-preventisty má zpravidla formu rozporu mezi domovníkem-preventistou a občanem (nájemníkem/ubytovaným), nebo problému mezi jednotlivými občany (nájemníky/ubytovanými), popř. celými rodinami.

Rozpor mezi domovníkem-preventistou a občanem vzniká zpravidla na základě:

- rozdílných názorů na práci domovníka-preventisty;
- jednání a chování domovníka-preventisty;
- rozdílných názorů na věc
- rozdílně uznávaných hodnot;
- vzhledu domovníka-preventisty;
- způsobu života domovníka-preventisty (současnost, minulost);
- požadavků domovníka-preventisty na změnu chování a jednání občana nebo jeho celé rodiny apod.

Vlastní konflikt pak způsobuje u člověka rozčilení a napětí; strach a úzkost; lítost, vinu, křivdu, bezmoc, zlost a agresi. Dle tohoto členění je pak třeba při řešení konfliktu použít rozdílný přístup.



Při konfliktech se setkáváme s různými typy osob a stylem vedení konfliktu s těmito osobami:

- agresivní styl – snaží se prosadit svůj názor jakýmkoliv způsobem;
- přizpůsobivý styl – snaží se vyhovět požadavkům;
- integrační styl – preferuje spolupráci, podílí se na plnění cílů.

Např. muži mají větší sklon z konfliktní situace ustupovat, muži zažívají údajně větší psychické i fyziologické rozrušení během konfliktu – to přetrvává mnohem déle než u žen, muž se snaží ustoupit z něj, aby předešel dalšímu rozrušení, muž přistupuje ke konfliktu více logicky.

Ženy se snaží přiblížit konfliktu, hovořit o něm, řešit ho, přistupují k hádce emocionálněji, mají větší sklon prozrazovat své negativní pocity.

Na všechny typy konfliktů musí být domovník-preventista připraven a měl by znát způsob vedení těchto konfliktů a také předcházení těchto konfliktů. Domovník-preventista také musí umět předcházet konfliktům pomocí dobré etiky – slušného vzezření a vystupování; výborné komunikace; své dobré pověsti; své autority, jasným stanovením problému a pozitivního cíle a dodržování postupů vyjednávání.

Pokud se nedaří konfliktu předejít, pak je důležité zvolení správné taktiky řešení problému. Některé situace ovšem nelze vyjednat ani vyřešit na místě. Proto je třeba z konfliktu vycouvat a dále např. přivolat pomoc, nebo celou věc oznámit příslušnému orgánu k dořešení.

Vždy je třeba mít na paměti, že domovník-preventista musí dodržovat tzv. taktiku (plánovitost) své práce, bezpečnostní standardy a bezpečnost práce.

Předcházení konfliktu

Domovník-preventista může předejít konfliktu, zmírnit případný konflikt a otevřít diskusi.

1. Souhlasný výrok: souhlasíte s druhou osobou.



2. Změkčující výrok: dáte najevo, že chápete její stanovisko.
3. Náznak: naznačíte, že chcete také něco říci.
4. Důvody vašeho stanoviska: vysvětlíte svůj postoj.
5. Negativní výrok: řeknete ne.
6. Nabídka kompromisu: pokud můžete, nabídnete náhradní řešení.

Řešení konfliktů

1. Únik

Domovník-preventista vidí řešení situace jako beznadějně, kdy cítí, že nemůže vyhrát, a tak ustoupí. Tento postup je škodlivý jak pro domovníka-preventistu, tak pro jeho další práci a vlastně všechny občany, se kterými domovník-preventista pracuje.

2. Přizpůsobení

Jeden ze způsobů, jak zažehnat konflikt. Jedná se o souhlas s protivníkem, kdy může pomoci s uklidněním situace, ale neměl by být používán dlouhodobě.

3. Konfrontace

Prosazení svého zájmu. Je zde riziko agrese, urážek a napadení. Bohužel v práci domovníka-preventisty někdy jediný způsob, jak dosáhnout určitého cíle.

4. Kompromis

Nalezení cesty výhodné pro obě strany. Jediný styl řešení konfliktu, který přináší nějaký výsledek. Bohužel někdy jej nelze realizovat.

Pomocí správné verbální a neverbální efektivní komunikace, etiky a taktiky, správného postupu při řešení konfliktů, může domovník-preventista při svém zaměstnání ve většině případů předejít celé řadě konfliktů.

Také je třeba nepodceňovat konflikty v sobě, kolektivu i ke svému nadřízenému a řešit je.



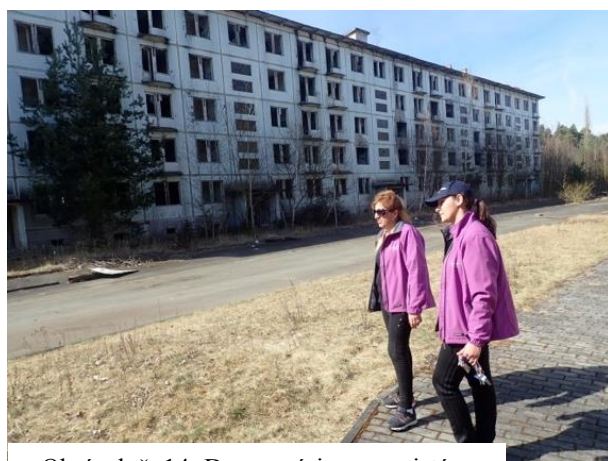
4.7 Závěr kapitoly nestandardní situace v práci domovníka-preventisty

Domovník-preventista, který si uvědomuje, že v jeho práci nejsou jen příjemné situace, ale i nestandardní situace, je schopen se na takovéto problémy vnitřně připravit, a tak ve skutečné práci tyto možné obtíže efektivně řešit. Znalost základů řešení konfliktů, vyjednávání, mediace, určité potřebné pohody ve své práci, pak přináší pozitivní výsledky v práci každého domovníka-preventisty.

Samozřejmě je potřebné se na nestandardní situace připravovat nejen teoreticky, ale i prakticky. Tedy:

- nacvičovat preventivní činnost v bytovém domě/ubytovně;
- provádět komunikační cvičení, jako nácvik řešení různých situací s různými komunikačními partnery;
- ukázat si bezpečné způsoby řešení protiprávních jednání;
- provádět praktické tréninky řešení možných nestandardních situací;
- procvičovat základy sebeobrany.

Připravenost každého domovníka-preventisty na různé nestandardní



situace předchází pracovním úrazům, konfliktům, napadením a škodám nejen na lidském zdraví, ale i na majetku.

Obrázek č. 14: Domovníci-preventisté
města Ralsko



5 DOBRÁ PRAXE

DOMOVNÍKŮ-PREVENTISTŮ

Prakticky vidíme, že domovníci-preventisté ve „svých“ městech:

1. Dohlíželi na dodržování pořádku v bytovém domě nebo ubytovně, kdy prováděli:

kontrolu čistoty ve společných chodbách a schodištích, sklepech a půdách v případných společných sociálních zařízeních a společných kuchyních v ubytovnách – odstraňovali zjištěné závady a dále zajišťovali spolupráci nájemníků nebo ubytovaných na společném úklidu v bytovém domě/ubytovně.

2. Dohlíželi na dodržování pořádku v okolí domu, kdy prováděli:

kontrolu čistoty v okolí domu, zejména u vchodu do domu a pod okny nájemníků nebo ubytovaných; kontrolu čistoty chodníků a dvorů; kontrolu pořádku kolem kontejnerů na odpad a kontrolu uzavření kontejnerů; dohlíželi na odstraňování skládek a vraků vozidel z okolí bytového domu/ubytovny; v zimním období kontrolu úklidu sněhu z chodníků a dvorů a posypu proti náledí – odstraňovali zjištěné závady a zajišťovali spolupráci nájemníků nebo ubytovaných na úklidu v okolí bytového domu/ubytovny.

3. Prováděli prevenci trestné činnosti, přestupkového jednání a sociálně patologických jevů:

předcházeli hádkám a sporům mezi nájemníky nebo ubytovanými; dohlíželi nad veřejným pořádkem v okolí domu, ve spolupráci s asistenty prevence kriminality, nebo místně příslušným okrskářem obecní/městské policie; předcházeli obtěžujícímu chování občanů a řešili zjištěné závady a konflikty; prováděli kontrolu při dodržování protipožárních předpisů; kontrolu dodržování zákazu kouření a pití alkoholu ve společných



prostorách objektů; kontrolu dodržování vyhlášky města o chovu zvířat; kontrolu dodržování nočního klidu – odstraňovali zjištěné závady; prováděli součinnost s policií při řešení obtíží s bezdomovci a měli přehled o pohybu a pobytu cizích osob v domě.

4. Spolupracovali s příslušným bytovým podnikem v oblasti:

efektivního předávání informací nájemníkům/ubytovaným domu; při odečtech energií, nebo asistence při odečtech; zpřístupnění společných prostor domu; při drobných opravách; při spolupráci s externími firmami, které prováděli opravy a revize v bytových domech/ubytovnách; v období topné sezóny prováděli kontrolu odvodušňování radiátorů ústředního topení ve všech bytech a ubytovacích místnostech; při odhalování a nahlašování poruch, závad a vážného porušování domovního řádu nájemníky nebo ubytovanými; v účasti na kontrolách prováděných správcem domu; při zajištění komunikace s nájemníky a ubytovanými; při hlášení změn v počtu osob v jednotlivých bytových jednotkách a ubytovacích místnostech; při provádění vizuální kontroly instalovaného protipožárního zařízení; při předcházení nedovolených záborů veřejného prostranství nájemníky nebo ubytovanými před domem neb ubytovnou.

5. Chránili majetek města, zejména:

kontrolou jednotlivých částí domů (chodby, schodiště, sklepy, půda); kontrolou vstupních dveří a samo-zavíračů; zavíráním všech oken ve společných chodbách a schodištích (sklepích a půdách), zavíráním (zamykáním) všech vchodových dveří; kontrolou funkčnosti a kompletnosti osvětlení ve všech společných prostorách domu; v přehledu o nájemnících/ubytovaných a návštěvách v domě.

6. Spolupracovali s obecní/městskou policií, asistenty prevence kriminality, Policií ČR, Hasičským záchranným sborem, jednotlivými odbory města, manažerem prevence kriminality,



nestátními neziskovými organizacemi, sociální správou, úřadem práce, a to poskytováním:

informací o počtu nájemníků v bytovém domě/ubytovně; poskytováním informací o protiprávním jednání nájemníků a ubytovaných; součinností se složkami IZS; asistencí při doručování písemností do vlastních rukou, nebo finančních prostředků.

7. Komunikovali s nájemníky a ubytovanými:

upozorňováním na porušování domovního řádu nebo jejich protiprávní jednání; vytvářením lepších osobních a sousedských vztahů; prací na změně sociálních návyků nájemníků a ubytovaných a jejich vztahu ke společnému majetku; spoluprací s nájemníky nebo ubytovanými při úklidu nebo na opravách v domě/ubytovně a okolí; předáváním informací a provádění základního poradenství v oblasti situační prevence apod.

8. Spolupracovali s garantem domovníka-preventisty na:

čistotě v domě, veřejném pořádku, soužití nájemníků a ubytovaných, ochraně majetku, závad a poruch, oprav v domě atd.; vedením domovní knihy se záznamy o své vykonané práci, zjištěných závadách a poruchách, porušování domovního řádu a o dalších skutečnostech, týkajících se provozu bytového domu/ubytovny včetně další požadované evidence.

9. Dozorovali dodržování domovního řádu:

v oblasti pořádku, čistoty a chování v bytových domech/ubytovnách a jejich okolí (viz výše).

Při této své komplexní činnosti domovníci-preventisté předcházeli, odhalovali, řešili a hlásili závady, konflikty a protiprávní jednání v bytových domech/ubytovnách a jejich okolí a při této činnosti spolupracovali s ostatními subjekty, jako např. obecní/městskou policií, PČR, odbory města, HZS atd.



Domovníci-preventisté byli dále příkladem a pomocníkem svým spoluobčanům v oblasti:

- dodržování základních společenských norem;
- dodržování pravidel slušného chování;
- dodržování bezpečnosti práce a bezpečnostních standardů;
- dohledu nad veřejným pořádkem a občanským soužitím;
- předcházení společensky nežádoucích jevů;
- bezpečnosti osob a majetku;
- získávání občanů na tu „správnou stranu“;
- poskytování informací v rámci primární a situační prevence;
- poskytování rad a informací různého charakteru;
- pomoci v těžkých životních situacích;
- odstraňování různých závad;
- řešení mimořádných událostí;
- komunikace s úřady a dalšími orgány;
- komunikace s problémovými občany atd.
- při volnočasových aktivitách určených dětem a mládeži;
- při různých asistencích.

V dalších kapitolách této metodiky jsou zveřejněny informace z měst Břeclav, Kadaň, Kladno, Nový Bydžov, Ralsko, Rotava, Valašské Meziříčí, Varnsdorf, Vysoké Mýto a Žďár nad Sázavou, která se zúčastnila projektu „Domovník - preventista“, účinný nástroj sociálního začleňování a podpory sociálně situační prevence v obci, reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_029/0003723, v roce 2018–2020. Jedná se částečně o informace z projektových žádostí těchto měst, poskytnuté zaměstnanci těchto měst, o doslovné informace od mentorů, garantů a koordinátorů a ostatních pracovníků realizačních týmů projektů „Domovník -



preventista“, informace od samotných domovníků-preventistů, kteří v projektu „Domovník - preventista“ pracovali a od supervizora projektu „Domovník - preventista“.

5.1 Dobrá praxe domovníků-preventistů města

Břeclav

Projekt „Domovník-preventista“ ve městě Břeclav byl zaměřen na podporu činnosti domovníků-preventistů, na zvýšení jejich kompetencí a jejich podpora na pracovním trhu. Realizace projektu měla přispět ke zvyšování pocitu bezpečí na území sociálně vyloučené lokality, předcházet vzniku sociálního napětí a eliminaci rizikových jevů. Projekt byl součástí komplexu opatření a ověřeným nástrojem, který v Břeclavi funguje již několik let.

Část města, kde měli domovníci-preventisté začít pracovat, byla obávanou oblastí, kam se báli lidé chodit a kde se báli bydlet. Dokonce i cenová mapa nemovitostí zde byla jiná než o několik ulic dál, a ceny pozemků a domů byly díky tomu mnohem nižší než ve zbytku města.

Vše směřovalo k tomu, že se z této části města stane vyloučené ghetto, pro vyloučené a sociálně slabší občany. Čemuž hodlalo město zabránit. Prvním krokem bylo využití asistentů prevence kriminality, kteří zde začali působit jako první. Chyběl ovšem prvek, který by dokázal na problémy reagovat okamžitě. Tím se právě stali domovníci-preventisté. První reakce ze strany nájemníků nebyli pozitivního charakteru. Od domovníků-preventistů očekávali, že budou lokalitu nejen hlídat 24 hodin denně, ale i uklízet, včetně úklidu společných prostor v domech. Nebylo jim po chuti, že jsou pod prakticky stálým dohledem. Vzhledem k tomu, že domovníci-preventisté měli vykonávat hlavně preventivní činnost,



jejich upozorňování na nevhodné chování, lidi „iritovalo“, a na majetkový odbor docházely opakované stížnosti, hlavně anonymní, že domovníci nic nedělají. Po několika jednáních s nájemníky a vedoucím odboru i oddělení, kdy bylo lidem vysvětleno, co mají domovníci-preventisté na starosti, a jaká bude jejich činnost, stížností ubylo, a domovníci-preventisté začali být respektováni. Občasné stížnosti nájemníků, kterým se tato pozice, z jakéhokoli důvodu nelíbí, chodí stále, ale ty odbor majetkový řeší individuálně. Domovníci-preventisté se tak časem stali nedílnou součástí lokality i odboru majetkového. Nazýváme je nyní prodlouženou rukou jak úředníků, tak hlavně technických pracovníků, kteří mají na starosti fungování a opravy na bytových domech. Vykonávají i „poradní“ funkci pro místní obyvatele v jejich životních situacích, ať už se jedná o pomoc při sepisování žádostí o opravy bytů, ale i kam se na úřad obrátit v jiných problematických situacích. Domovníci-preventisté jsou v Břeclavi aktivní, obyvatele stále upozorňují na nepořádek, na nevhodné chování, co, kde mohou a nemohou vykonávat. Problémy z lokality prakticky vymizely, a vyskytne-li se jakýkoliv problém či nekalá činnost, domovníci-preventisté ihned informují buď správce bytových domů, nebo přímo městskou policii. Dnes již mnoho věcí vyřeší sami domluvou, jelikož si u obyvatel získali svůj respekt.

Z pohledu správce bytových domů, který má na starosti i tuto lokalitu musím říct, že projekt domovník-preventista, je přesně to, co jsme potřebovali, a hodláme v něm i nadále pokračovat.

Ing. Denisa Mahovská, manažer prevence kriminality

Mgr. Kamila Mokrá, vedoucí oddělení správy nemovitostí odboru majetkového



Sami domovníci-preventisté města Břeclav pro potřeby této příručky uvádějí:

Řešili jsme spousty různých situací, např. se nám podařilo omezit zdržování návštěv nájemníků ve společných prostorách domů. Je zde daleko větší pořádek než na počátku, společné prostory bývají čistější, i když se najdou jedinci, kteří se musí na úklid upozornit. S čím neustále bojujeme, je zavírání vchodových dveří a odkládání pytlů s odpady před kontejnery určené pro komunální odpad. Také se podařilo odhalit tzv. černý pronájem městského bytu, byla upozorněna vedoucí odboru majetkového a ty vzniklou situaci budou řešit.

Domníváme se, že spousta nájemníků nás vnímá pozitivním způsobem, že jsme jim užiteční a nesedíme tu jen tak pro nic za nic. Daleko častěji se na nás obracejí s prosbou o radu nebo o pomoc. Samozřejmě jsou tu i tací, kterým se zdá, že jsme tu k ničemu, ale vždy prostě musí být výjimka, která potvrzuje pravidlo. Naopak občané z okolních domů jsou spokojenější, že je na lokalitě větší klid a už není v okolí lokality takový nepořádek.



Jako pozitivum projektu „Domovník-preventista“ je to, že máme práci, a to v místě bydliště, že můžeme ukázat, že se dá žít i jinak než jen žít v nepořádku a neustálém hluku, město více vnímá, v jakém stavu jsou domy a jednotlivé byty a na základě

našeho upozornění se snaží věci řešit a pomalými krůčky naši lokalitu dát do lepšího stavu, než byla doposud. Celý projekt vnímáme pozitivně,



protože může být dobrou motivací pro spousty lidí, kteří si myslí, že život jim klade jednu překážku za druhou. Projekt je taktéž dobrou životní zkušeností, naučili jsme se s lidmi lépe jednat, udržet si chladnou hlavu a být trpělivý vůči ostatním nájemníkům. Žádná negativa nás v samotném projektu nenapadají.

5.2 Dobrá praxe domovníků-preventistů města

Kadaň

Ve městě Kadaň pracovali tři domovníci-preventisté. Jeden domovník-preventista na ul. Golovinova v jednom panelovém domě se 7 patry, který má 13 vchodů a ve kterém bydlí asi 600 obyvatel bytového domu – převážně se jedná o seniory, jsou zde také tzv. startovací byty (asi 30) a 2 byty pro nesvéprávné osoby, dále služební byty Policie České republiky a Hasičského záchranného sboru. Další dva domovníci-preventisté pracovali v lokalitě Kadaň-Pruněřov ve 4 bytových domech, které mají 4 vchody a ve kterém bydlí asi 200 obyvatel bytových domů.

Všichni domovníci-preventisté měli výborný přehled o protiprávním jednání obyvatel těchto bytových domů, kdy nejčastěji uváděli odkládání odpadu ve společných prostorách bytového domu, využívání kočárkárny k odkládání jiných věcí, před domem pak odkládání odpadu mimo vyhrazená místa a vytváření nepovolených skládek, v rámci obou lokalit je to pak znečišťování veřejného prostranství. V Kadani-Pruněřově to byly navíc problémy s uživateli návykových látek a alkoholu, špatnou čistotou v bytech a společných prostorách bytových domů, nepořádek a špína na WC, která jsou umístěna na patře domů.

V části „co se povedlo“ domovníci-preventisté uváděli, že je to zlepšení čistoty pořádku v domech, odstranění zbytečných předmětů ze společných



prostor domů a jejich sklepů a udržení tohoto stavu, pořádek před domem, došlo částečně ke zlepšení mezilidských vztahů mezi obyvateli bytových domů, k dodržování nočního klidu, lidé si také našli cestu k domovníkům-

preventistům, za kterými si chodí pro radu.

V části “co se nepovedlo“ pak domovníci-preventisté uváděli, že se nepodařilo poznat všechny obyvatele bytového domu – což komplikuje jejich práci, dále zcela eliminovat odkládání předmětů ve společných prostorách bytového domu, napravit některé ne zcela ideální vztahy mezi konkrétními obyvateli v bytových domech a nepodařilo se zcela eliminovat problém s uživateli návykových látek a alkoholu. Bohužel je zde vidět, zejména u domovníka-preventisty na ul. Golovinova, negativní vliv velkého množství nájemníků na jednoho domovníka-preventistu, kdy skutečně bylo velmi obtížné pracovat a řešit obtíže sám v tak velkém objektu. Naštěstí zbývající dva domovníci- preventisté ochotně svému kolegovi pomáhali v jeho práci.

Celkově je práce domovníků-preventistů ve městě Kadaň velmi dobře hodnocena a projekt bude pokračovat i v dalších letech.

Supervizor projektu „Domovník - preventista“, Bc. Jaromír Kolářík



5.3 Dobrá praxe domovníka-preventisty města Kladno

Objekty, které byly vybrány pro projekt „Domovník - preventista“ se nachází ve velkých sídlištích na území města Kladna. Jedná se o objekty v Americké ul. Č.p. 2532 a 2544 v Kladně Kročehlavech s celkovým počtem 164 bytů. Výběr proběhl na základě údajů Městské policie Kladno a Správy bytového fondu. U těchto objektů v dané době probíhal zvýšený dohled Městské policie Kladno. Dotčené objekty se velkou měrou podílí na celkovém počtu stížností, týkajících se narušování veřejného pořádku, vandalizmu, sousedských vztahů, zdržování se osob, které v objektech nemají trvalé bydliště a drobné kriminality. Zapojením do projektu by Město rádo zvýšilo bezpečnost a zároveň posílilo odpovědnost nájemníků za péči, údržbu a užívání městského majetku. Cílovou skupinou projektu jsou jednak obyvatelé bytových domů v majetku města, kteří nemají



problémy s občanským soužitím a v důsledku je pro ně bydlení s nepřizpůsobivými nájemníky zatěžujícím martýriem v podobě vandalizmu na společných prostorách domů, spočívající v ničení vstupních prostor bytových domů, rozbíjení dveří,

pomalování výtahů, znečišťování společných prostor, krádeží a ničení bezpečnostního vybavení domů, vytržení zvonkových panelů či konfliktech při rušení nočního klidu. Evergreenem je porušování domovních řádů, které spočívá v ubytování nehlášených osob, snahy o parazitování na společných nákladech, devastace vybavení bytů či



problémy s udržováním minimálních hygienických standardů bydlení. Neopominutelnou cílovou skupinou jsou zaměstnanci Statutárního města Kladna, kdy na řešení výše uvedených problémů participují pracovníci správy bytového fondu, městští strážníci, pracovníci přestupkových agend, sociální pracovníci, asistenti prevence kriminality, pracovníci životního prostředí a manuální úklidový pracovníci. Ti všichni řeší následné problémy jak z hlediska finančního, kdy pro město rozhodně uvedené činy v důsledku znamenají velkou finanční zátěž, ale také musíme uvést opakující se, nadbytečnou a administrativní zátěž se značně diskutabilním výsledkem. Další z cílových skupin jsou bezpečnostní složky, které jsou opakovaně přivolávány k řešení vzniklých přestupkových, ale i trestných činů. Situaci komplikuje i skutečnost, a to personální podstav obou policí.

Zájem o pozici domovníka-preventisty:

Zájem o pozici domovníka-preventisty byl proti očekávání malý, jednalo se i při opakovaném výběrovém řízení vždy max. o dvě osoby. Hlavní důvody – pozice o minimální mzdu (kombinace jejich sociálních dávek je větší). Není možnost zaměstnat osoby v důchodu, kde byl větší zájem. Nájemci jednotlivých objektů považují domovníka-preventistu za „donašeče“ a negovali zájemce ze svých řad. Tyto problémy se pokoušel odbor majetku a správa bytového fondu zmírnit představením – vizí – práce domovníka-preventisty. Nakonec se povedlo vybrat jednoho uchazeče o domovníka-preventistu, bohužel setrval v pracovním procesu rok a půl. Poté město vypsal několik dalších výběrových řízení, při třetím se podařilo získat opět jednoho pracovníka, ale zde trval pracovní poměr 3 měsíce. Následné výběrové řízení bylo již bez úspěchu.

Výsledky práce domovníka-preventisty:

Prvních 18 měsíců byla práce domovníka-preventisty ze strany města ceněna v oblasti okamžité reakce na vzniklé problémy, dennodenní



kontrola bezpečnosti. Došlo ke zlepšení většího dodržení domovního řádu, k nahlášení pobytu osob, které nebyly v evidenčním systému objektu, došlo ke zlepšení dodržování veřejného pořádku. Přístup nájemníků byl velmi individuální a různorodý. Někteří měli konstruktivní a aktivní přístup k řešení problémů se snahou přispět ke zlepšení. Velká část byla kritická ke všemu a za každou cenu bez ohledu na objektivní stav věci a nemalou část tvořili vandalové, kteří devastují společné prostory a mnohdy i své (pronajaté) byty. K tomuto velkou měrou napomáhá i anonymita v daných objektech, a to vzhledem k jejich velikosti.

Přínos projektu:

Došlo k většímu propojení a spolupráci několika složek působících v oblasti situační prevence a zároveň v oblasti bytové a majetkové. V době působení domovníka došlo ke zvýšení bezpečnosti, zvýšení veřejného pořádku jak v objektech, tak i v jejich okolí, k minimalizaci pobytu neoprávněných osob a k urychlení drobných oprav a závad.

Bohužel pro nezáměr o pozici domovníka-preventisty musel být projekt ukončen předčasně.

Zuzana Bělohradská, Magistrát města Kladna, oddělení sociální práce, krizového řízení a bezpečnosti.

5.4 Dobrá praxe domovníka-preventisty města

Nový Bydžov

Ve městě Nový Bydžov patří situace romské menšiny k naléhavým otázkám. Řeší se zde zejména začleňování Romů do společnosti, vzdělávání Romů, zaměstnanost Romů, ale také kriminalita této menšiny. Přesto, že počet Romů ve městě nenarůstá, nelze ovlivnit krátkodobé a dlouhodobé návštěvy v romských rodinách a pobyt cizích Romů ve městě,



kteří do Nového Bydžova jezdí z okolních obcí za zdravotní péčí, úřady, na nákupy nebo jen za zábavou. Jako garant domovníka-preventisty věnuji práci domovníka 8-10 hodin týdně, a to v podstatě ve svém volném čase a bez nároku na

odměnu. Mým pracovním úkolem, kromě vedení domovníka-preventisty, provádím řešení sporů mezi nájemníky navzájem, řešení sporů mezi nájemníky a domovníkem, řešení nepořádku ve společných prostorách a v okolí domů.

Domovnice-preventistka provádí svou práci ve dvou lokalitách, ve kterých je celkem 8 bytových domů. Jedná se o Dukelskou třída a ul. Na Staré Cidlině, kde jsou 4 bytové domy, každý má svůj vchod a celkem je zde 22 bytů, ve kterých žije 48 osob. Druhá lokalita je na ul. U Mlýna, kde jsou také 4 bytové domy s celkem 4 vchody, kde je 24 bytů a kde žije celkem 28 osob. Celkem tedy pracuje domovnice s 72 obyvateli bytových domů. Práci domovníka-preventisty zde vykonává sama. Součástí práce domovníka-preventisty je i dozor nad okolím těchto domů, a navíc domovnice provádí dozor na nedalekém hřišti pro děti a mládež, kdy se jedná o dětské hřiště Rákosníček na ul. Fučíkova a skatepark na ul. Osecká, kde provádí dozor nad čistotou, pořádkem, bezpečností hřišť a dbá na dodržování jejich provozní doby.

Domovník věnuje většinu svého volného času v udržování pořádku ve společných prostorách domů a veřejných prostranstvích kolem domů. I když jde často o dlouhodobější činnost (opakované upozorňování a výzvy), zpravidla se podaří docílit úklidu. Dále pracuje domovník jako



„styčný důstojník“ mezi městem a nájemníky. V případě jakýchkoli změn ve městě jsou nájemníci jednotlivě seznamováni se situací. V našem případě se jednalo zejména o zavádění nového odpadového systému a jeho vysvětlování nájemníkům ze strany domovníka ve spolupráci s Technickými službami.

Domovník získává svou prací nové vědomosti a zkušenosti. Místní znalost domovníka, tedy znalost osmi bytových domů a povědomí o jejich problematice a o problematice jejich okolí, je na výborné úrovni. Taktéž znalost obyvatel má domovnice velmi dobrou, má také výborný přehled o protiprávním jednání obyvatel těchto bytových domů, kdy nejčastěji uvádí porušování domovního řádu, zejména odkládání předmětů ve společných prostorách domu, znečišťování domů odpadky; drobné krádeže obecního majetku – zejména krádeže žárovek. V okolí bytových domů je to pak znečišťování odpadky a vytváření nepovolených skládek. Povědomí domovnice o problematice celé lokality je také velmi dobré, kdy nejčastějším uváděným problémem je zakládání nepovolených skládek a parkování vozidel na travnaté ploše před bytovými domy. Taktéž má domovnice přehled o návštěvách v bytech bytových domů a tak je schopna zabránit případnému nelegálnímu bydlení.

Nejtěžší na práci domovníka je jednání s nájemníky. Díky práci získala domovnice větší sebevědomí, lepší postavení mezi sousedy, naučila se hodně nových věcí. Bohužel je vidět, že postupně upadá „prvotní“ zápal – jednání s nájemníky není jednoduché a postupně domovníka „semele“ a vede až k rezignaci.

Pozitivní vliv domovníka-preventisty na lokalitu lze vidět, kdy domy (lokalita) je čistější – uklizenější společné prostory bytových domů a veřejná prostranství kolem těchto domů; v domech je celkově lepší bydlení – lidé více dodržují pravidla bydlení. Ovšem jsou zde i negativní



jevy v práci domovníka-preventisty, např. vznikající problémy mezi domovníkem a nájemníky; problémy mezi nájemníky navzájem (související zejména právě s úklidem).

Vliv domovníka na začátku projektu byl velmi značný. Postupem času se tento vliv ale snižuje. Nájemníci si na domovníka zvykli a to, co stačilo říci jednou, dvakrát, je dnes opakováno několikanásobně, někdy i bez jakéhokoli výsledku, kdy se musí zúčastňovat velmi často městská policie. To na začátku projektu nebylo nutné. Velmi často také dochází ke střetům mezi nájemníky a domovníkem, kdy autorita domovníka postupem času také klesá. V prvním roce projektu byl domovník skutečně respektován. Faktorů, které toto způsobují bude asi celá řada, hlavním bude ale asi ztráta motivace domovnice s nastupujícím koncem projektu.

Ing. Mgr. Eva Bielíková, vedoucí odboru Správa majetku města MÚ Nový Bydžov, vedoucí Technického útvaru oddělení sociální práce, krizového řízení a bezpečnosti

5.5 Dobrá praxe domovníka-preventisty města Ralsko



bytových domech.

Domovníci preventisté města Ralska po celou dobu projektu „Domovník - preventista“ pracovali ve dvou lokalitách a to v části Ralsko-Ploučnice ve dvou bytových domech a v části Ralsko-Kuřivody ve třech



Oba bytové domy v části Ralsko-Ploučnice mají celkem 11 vchodů a bydlí v nich asi 250 osob. Součástí práce domovníků-preventistů byl nejen dozor v bytových domech, ale i v okolí obou domů, kde se navíc nachází sportovní areál, jehož součástí je fotbalové hřiště a dvě budovy určené ke sportu, setkávání dětí v rámci kroužků, vzdělávání, promítání filmů a je zde i tančírna. Součástí areálu je i požární nádrž. V této části Ralska nejčastěji domovníci-preventisté uváděli porušování domovního řádu, kouření a požívání alkoholických nápojů ve společných prostorách domu, znečišťování domů psími exkrementy, pobyt bezdomovců v objektech, nepovolené skládky, nepořádek pod okny bytových domů, drobné krádeže obecního majetku – kliky, žárovky a poškozování bytových domů. V okolí bytových domů to pak bylo znečišťování odpadky a vytváření nepovolených skládek.

Nejčastějším uváděným problémem před domy bylo požívání alkoholu na veřejném prostranství.

V části Ralsko-Kuřivody mají všechny tři bytové domy celkem 15 vchodů a bydlí v nich asi 360 osob. Za posledním bytovým domem je pak umístěna malá prodejna potravin, kde se velmi často scházejí problémové skupiny osob. Nejčastějším protiprávním jednáním byly v této části nepovolené skládky, odkládání odpadu mimo vyhrazená místa, porušování domovního řádu – kouření a požívání alkoholických nápojů ve společných prostorách domu, znečišťování domů psími exkrementy, pobyt bezdomovců v objektech, drobné krádeže obecního majetku – kliky, žárovky a poškozování bytových domů. Před domy a v okolí prodejny pak požívání alkoholu a znečišťování veřejného prostranství.

Domovníci preventisté ve všech „svých“ bytových domech také prováděli drobné opravy, které byly předem schváleny bytovým technikem města Ralsko. Jednalo se především o výměnu žárovek, klik od dveří v domech,



drobné opravy bytových zvonků, výměna vizitek na bytových zvoncích a na bytových dveřích, opravy parapetů, výměny částí krytiny (linolea) ve společných prostorách bytových domů, drobné opravy zábradlí, drobná malba. Domovníci-preventisté taktéž pomáhali starým a nemohoucím lidem, navíc jim byli ochotni a schopni provést drobné opravy v bytech – zejména opravy kapajících vodovodních baterií a výměny elektrických baterií v požárních hlásičích.

Domovníkům-preventistům v Ralsku se kromě celkového omezení protiprávního jednání v domech a jejich okolí povedlo také to, že mnoho obyvatel domů začalo domovníkům-preventistům věřit, spolupracovat s nimi na zlepšení pořádku a čistoty v bytových domech i jejich okolí. Taktéž se podařilo eliminovat na minimum nepořádek a pití alkoholu před domy ve spolupráci s asistenty prevence kriminality.

Bohužel i v Ralsku byla a stále je skupina obyvatel bytových domů, kteří domovníkům-preventistům dělají problémy – nechtějí je respektovat a nechtějí respektovat ani zákon. Změna tohoto stavu je ovšem práce na dlouhé roky.

V současnosti město Ralsko, na základě výborných výsledků jednotlivých domovníků-preventistů ve výborně připraveném projektu „Domovník - preventista“ zaměstnává i nadále pět domovníků-preventistů, kteří i po skončení projektu budou pokračovat ve své práci.

Bc. Jana Srbová, koordinátorka projektu „Domovník - preventista“ ve městě Ralsko



5.6 Dobrá praxe domovníka-preventisty města Rotava

Na pořádek v problémových lokalitách města Rotava dohlíželo celkem šest domovníků-preventistů. Jejich práce nebyla vůbec jednoduchá, protože díky složení obyvatelstva se ve „svých“ bytových domech na sídlišti setkávali s širokou paletou protiprávního jednání nebo obtěžujícího chování. Nejednalo se jen o protiprávní jednání a chování dospělých osob, ale i nevhodné jednání a chování dětí do 15 let, což vyžadovalo nové přístupy v jednání a řešení tohoto problémového chování. Taktéž bytové domy vykazovaly známky vandalismu a nezájmu obyvatel o kvalitu bydlení. To ale bylo dříve. Dnešní problémové bytové domy ve městě Rotavě nejsou poznat od domů ostatních. Čisté a opravené fasády, pořádek v okolí domů, čistota ve společných prostorách, pořádek ve sklepech, větší úcta obyvatel ke „svému“ domu, klid ve dne i v noci. Bylo by asi příliš odvážné říci, že to je vše jen výborná práce domovníků-preventistů. Je ale pravdou, že díky výborné práci zaměstnanců úřadu města Rotavy v čele se starostou, odpovědné práci domovníků-preventistů a asistentů prevence



kriminality, strážníků a ostatních spolupracujících subjektů, se tak podařilo téměř zcela eliminovat problémy, které Rotavu řadily mezi problémová města. Domovníci-preventisté ve městě Rotava ale mají také jedno

prvenství. Jedna žena z týmu je zároveň i mentorkou ostatním domovníkům-preventistům. Rozdává jim úkoly, stanoví priority v jejich práci, pomáhá je řídit, vést a také plánovat směny, je jim vzorem,



pomocníkem a rádcem. Takový je tým domovníků-preventistů ve městě Rotava, který bude pokračovat i v dalších letech ve své práci.

Supervizor projektu „Domovník-preventista“, Bc. Jaromír Kolářik

5.7 Dobrá praxe domovníků-preventistů Valašské Meziříčí

Za dobu působení domovníků-preventistů ve Valašském Meziříčí byly vyřešeny všeobecné úkoly, zejména zkvalitnění bydlení na všech vybraných lokalitách, sousedské vztahy, mezilidské vztahy, dodržování nočního klidu, dodržování úklidu uvnitř bytových domů a v jejich okolí, venčení psů v okolí lokalit, grilování na venkovních prostorech, snaha o snížení hlasitých akcí a projevů, sousedské posedávání a nevytváření nedovolených skládek u popelnic těchto bytových domů.

Jako podstatná se ukazuje pozice mentora, který je u obou pracovních pozic – asistentů prevence kriminality i domovníků-preventistů stěžejní. Vzhledem k tomu, že domovníci-preventisté se začlenili již do existující struktury a organizačního řádu městské policie, bylo hned od počátku nutné k tomu vyčlenit pracovníka, který by je do problematiky uvedl a po celou dobu je metodicky doprovázel. V minulosti se ukázalo, že asistenti prevence kriminality i domovníci-preventisté se setkávají s problémy, které jsou komplikované a vyžadují vyšší úroveň znalostí a orientace, a to nejen v právní problematice (problémy cílové skupiny se léty načítají a kumulují). Někdy je potřeba nalézt vhodnou sociální, zdravotní či právní službu, poskytnout radu či odkázat na příslušný odbor města. Spektrum řešených problémů je velmi obsáhlé. Denně průběžně monitorovat činnost domovníků-preventistů tak, aby co možná nejvíce zamezil „provozní slepotě“ pracovníků. Dále vstupuje do problematiky i jako mediátor,



zajišťuje součinnost jednotlivých složek a organizací, určuje jednotnou linii a postup při řešení sporných událostí. Podpora se uskutečňuje na základě individuální práce s jednotlivými pracovníky. Mentor se pokouší pracovníky rozvíjet i v oblastech o rozvoje jejich osobnosti, sebereflexe a sebeuvědomění. Je prostředníkem v řešení sporů a facilitátorem mezi správou bytového fondu a zástupci města, například ve věci odstraňování závad a nedostatků. Z hlediska denních činností se stará o ústrojovou kázeň, kontrolu a plánování směn, dále zajišťuje zákonná školení a potřebná oprávnění pro asistenty prevence kriminality a domovníky-preventisty v odborné oblasti, například v usměrňování provozu na přechodech pro chodce, školení první pomoci a BOZP atd. Pomáhá nastavit krátkodobé a dlouhodobé úkoly asistentů prevence kriminality i domovníků-preventistů a určuje jejich priority, zpracovává denní výkazy v MP manageru (informační systém městské policie), navrhuje opatření, aktivity k dalšímu osobnostnímu i pracovnímu růstu, a to včetně vyhodnocování jejich dopadu. V minulosti se ukázalo, že je potřeba věnovat dostatek prostoru pro řešení konfliktních situací v rámci kolektivu.

Mgr. Monika Zajícová, manažer prevence kriminality

Sami domovníci-preventisté města Valašské Meziříčí pro potřeby této příručky uvádějí:



Dá se říci, že většina našich spoluobčanů, po prvotních rozporuplných projevech, nakonec došla k závěru, že naše práce má své opodstatnění i výhody vyplývající z naší práce pro ně. Obraceli se na nás s různými

otázkami a upozorněními na některé nepravosti, případně i s různými připomínkami. Domníváme se, že jsme byli přínosem a důležitou složkou pomoci v práci městské policie i samotných občanů Valašského Meziříčí. Zvláště pak nájemníků v bytových domech.“

Pozitiva: podstatné zlepšení vzájemných vztahů mezi jednotlivými nájemníky a spoluobčany, občanského soužití a veřejného pořádku. Otupevání hran a vytváření schůdných cest při vzájemné komunikaci občanů města s uživateli bytů v sociálně vyčleněných lokalitách. Zlepšení sociální prevence ve městě. Usnadnění práce městské policie a využívání získané osobní a místní znalosti v lokalitách při práci městské policie a součinnost s ostatními složkami orgánů veřejné moci.

Žádná negativa nás v samotném projektu nenapadají, snad velice obtížná práce s uživateli omamných a psychotropních látek, sociálně nepřizpůsobivými osobami, osobami duševně narušenými, osobami agresivními, jejichž chování nelze předvídat a bezprostředně tak hrozí fyzické napadení a ohrožení.



5.8 Dobrá praxe domovníka-preventisty města Varnsdorf

Když jsem před dvěma lety nastoupila na pozici domovník-preventista, měla jsem jistou představu o náplni této práce. Nyní vidím, že tato práce je velmi zajímavá a rozmanitá – jedná se především o komunikaci s lidmi a zajišťování pořádku a bezpečnosti obyvatel bytových domů. Po dobu „našich služeb“ se událo mnohé, provázeno jak dobrými tak i špatnými a někdy řekneme i komickými událostmi.

Některé kladené cíle splněny byly jako např. výrazné zlepšení komunikace mezi obyvateli bytových domů a prevence bezpečnosti před nevíтанými nočními návštěvníky. Na našem pracovišti je větší pořádek a čistota, zlepšily se vztahy mezi lidmi, nedochází k takovému poškozování majetku a snížila se i hluchnost v blízkém okolí objektů. Chtěla bych také zmínit domovníky z pečovatelských domů, kdy s velkou trpělivostí naslouchali



lidem důchodového věku, protože s těmito lidmi není jednání vždy jednoduché a ve všech případech se dosáhlo pozitivních vyřešení. Mezi domovníky a bytovou správou máme velmi dobrý vztah a pokud je něco v nepořádku, bytová

správa téměř okamžitě zajistí opravy závad. Mezi mentorem a domovníky panovala dobrá spolupráce.

Do budoucna by bylo vhodné, aby tato pozice byla zachována z toho důvodu, abychom společně dotáhli předsevzetí k zajištění pohodovému bydlení a společného žití v bytových domech a jeho blízkém okolí.

Dana Machalová, domovník-preventista, Varnsdorf



5.9 Dobrá praxe domovníka-preventisty města

Vysoké Mýto

Domovník-preventista města Vysoké Mýto prováděl výkon svého zaměstnání ve svém městě na dvou místech. Jednalo se o ul. Husova, kde trvale i bydlí a dále o ul. Čapkovská. Na ul. Husova pracoval ve dvou bytových domech, kde je 7 vchodů a kde bydlelo v době projektu asi 200 osob a na ul. Čapkovské v ubytovně s 1 vchodem, kde bydlelo asi 60 osob. Práce domovníka-preventisty byla v těchto dvou lokalitách velmi náročná



a to jednak z důvodu dosti velké vzdálenosti mezi oběma objekty a také z důvodu velkého množství obyvatel obou objektů.

Je také velmi těžké posoudit, zda to, že domovník-preventista bydlel v místě svého zaměstnání, bylo výhodou nebo nevýhodou, neboť řešit problémy se svými příbuznými a známými, jak se ukázalo, bylo velmi problematické. Navíc občané kontaktovali domovníka-preventistu i mimo pracovní dobu v jeho bytě, což u něj postupem času vyvolávalo pocit vyhoření.

Největším problémem, jak v bytových domech, tak v ubytovně, bylo odkládání odpadu ve sklepích domu, odkládání odpadu mimo vyhrazená místa před domem a vytváření nepovolených skládek, porušování domovního řádu – kouření a požívání alkoholických nápojů ve společných prostorách domu, závady v občanském soužití (hádky a nadávky mezi nájemníky a celými rodinami), a také poškozování majetku města – rozbité žárovky, poškozené kliky dveří a vypínače společného osvětlení na



chodbách domu. V ubytovně to pak byly navíc znečištěné společné WC, umývárna a kuchyň. Před bytovými domy i ubytovnou se pak často dělo znečišťování veřejného prostranství.

V části „co se povedlo“ je jednoznačně vidět, že díky práci domovníka-preventisty je větší pořádek u kontejnerů na domovní odpad, větší čistota ve společných prostorách bytového domu, pořádek ve sklepích, omezení požívání alkoholu ve společných prostorách bytového domu a omezení poškozování majetku – zejména psaní po zdech domu a také se podařilo vybudovat posilovnu pro cvičení obyvatel lokality Husova, pergolu pro společné trávení volného času a dětské hřiště pro hry dětí. V ubytovně se navíc jednoznačně zlepšil pořádek ve společných WC, umýárně a kuchyni a taktéž se ubytovna začala pomalu ve společných prostorách rekonstruovat (opravy zdí, výmalba apod.). Díky společné práci bytového podniku, Městské policie Vysoké Mýto, domovníka-preventisty a asistentů prevence kriminality se také využívá společná umývárna ubytovny pro hygienu osob bez domova.

V části „co se nepovedlo“ je pak jednoznačně vidět, že se nepodařilo přesvědčit všechny obyvatele bytového domu a ubytovny ať nedělají nepořádek ve společných prostorách domu, a nevytvářejí nepovolené skládky. S touto problematikou „válčil“ domovník-preventista po celé dva roky a přesto se v bytovém domě objevuje občas nepořádek a to jak v domech, tak v jejich okolí.

Závěrem lze říci, že práce domovníka-preventisty ve městě Vysoké Mýto, a to také díky výborné spolupráci s bytovým odborem města Vysoké Mýto a ostatními spolupracujícími subjekty, tak byla jednoznačně pozitivně hodnocena a město Vysoké Mýto počítá s pokračováním projektu „Domovník - preventista“ i v dalších letech.

Bc. Petr Burian, mentor domovníka-preventisty Vysoké Mýto



5.10 Dobrá praxe domovníka-preventisty města

Žďár nad Sázavou

Výběrové řízení na obsazení pozici domovník-preventista ve městě Žďár nad Sázavou probíhalo ve třech etapách. Zájemci o pozici byli v prvním kole, ale vybraného kandidáta velmi pohoršila výše platu, proto odstoupil. Ve druhé kole nebyl nikdo vybrán, teprve ve třetím kole se podařilo získat současného domovníka-preventistu. Mezi dvě zásadní věci, které komplikují výběr, patří přirozená autorita a rozsáhlejší dovednosti, které domovník-preventista v tomto případě potřebuje mít. Výše platu je zde také klíčovým aspektem pro úspěšný výběr.

Práce domovníka-preventisty byla velmi úspěšná. Povedlo se zejména uklidit bytové domy, domovník-preventista si stále hlídá paní uklízečku, aby její práce byla 100 %, podařilo se bytové domy vymalovat, byly vyklizeny kočárkárny a byl nastolen pořádek a čistota. V bytových domech funguje osvětlení a jsou opraveny vstupní dveře, byly zorganizovány jarní úklidy, domovník-preventista navrhl několik opatření, která zlepšila život nájemníků (přemístění laviček mimo domy, popelníky pro kuřáky, stojan na kola), byly vyklizeny společné prostory. Za dva roky působení domovníka-preventisty byly doplněny hasicí přístroje, začaly opravy budov, kdy domovník-preventista dohlížel na pořádek, kvalitu oprav, zajišťoval přístupy do prostorů, které měly být opraveny, zprostředkovával kontakty s nájemníky bytů, kteří se dočkali oprav v bytech, aktivně pomohl při nahlášení a zmírňování dopadů havárií vodovodů, elektroinstalace, střechy, vytopení sklepů z důvodu chybějící izolace bytových domů atd.

Domovník-preventista pravidelně dohlíží na dodržování domovního řádu, uklidňuje hádky na chodbách, bohužel také musí občas volat policii.



Domovník-preventista také pomohl i starým a opuštěným nájemníkům (třeba nakoupil, zavezl k lékaři, doprovodil na policii), řešil obtíže dlouhodobě nemocných s nástupem a potom výstupem ze sanitky v době sněhových závějů nebo rozmočeného trávníku, pomáhal radou a pomocí při domácích neshodách, řešení chování dětí a mládeže, užívání návykových látek a také kontroloval pořádek u kontejnerů na domovní odpad, přičemž také ubylo tzv. „černých vývozů“ nepotřebného materiálu cizími lidmi.

Co komplikuje práci domovníka-preventisty, je souběh placených domovníků realitní kanceláře. Další velká překážka je bezohlednost a arogance velmi početných rodin.

Názory na práci domovníka-preventisty jsou rozporuplné. Ti, na které je teď více vidět, jsou jednoznačně proti a píší petice a stěžují si. Pak jsou



spokojení nájemníci, kterým se po dlouhých letech někdo věnuje, naslouchá jim, pomůže jim. Další skupinou jsou ti, kteří chtěli domovníka i v jejich domech a byli zklamaní, když jsme jim vysvětlili, že v „soukromých“

domech toto není možné.

Dagmar Pálková, manažer prevence kriminality

Sám domovník-preventista města Žďár nad Sázavou pro potřeby této příručky uvádí:

Práci domovníka vykonávám v obci Žďár nad Sázavou 3 a to v lokalitě, kde jsou městské byty takzvané svobodárny. V jedné svobodárně jsou tři patra a v každém patře je po dvanácti bytech o rozloze cca 31 m², jedná se



o byty 1+1, těchto domů je zde 7. Kontroly těchto svobodáren provádím denně, a to kontroly suterénu, podest a pater. Z těchto sedmi svobodáren jsou nejproblémovější svobodárny tři, kde bydlí početnější rodiny, a to nejen romské a dochází zde k nadměrnému hluku, scházení se mládeže požívání alkoholu a drog. Na těchto třech svobodárnách je zapotřebí častějších kontrol a v některých případech kontroly provádíme s asistenty prevence kriminality a městskou policií, a to i ve večerních hodinách. Práce domovníka-preventisty představuje každodenní komunikaci s nájemníky v lokalitě vykazování mládeže z prostor domů, kontroly svobodáren, nahlašování poškození majetku města, závady v domě a v blízkosti domů komunikace se zaměstnanci městského úřadu, jako je technická správa budov, majetkoprávní oddělení, komunální odbor. Vše, co se událo v každém dni zapisuji a odesílám své mentorce, popřípadě vedoucímu městské policie. Po zavedení kamerového systému v nejvíce problémové lokalitě kontroluji záznamy, když se zde stane mimořádná událost, když se jedná o poškození majetku nebo jiný přestupek, na požádání policie a povolení městské policie stahuji záznamy.

Od nastoupení do této funkce se podařilo mnoho věcí – například probíhá komunikace s městským úřadem, začalo se konečně investovat do svobodáren (výměna oken v suterénu, vyzdívky prostupů, výmalba, protažení kabeláže výměna zásuvek v bytech atd.).

V minulém roce jsem požádal technickou správu o provedení izolace na svobodárně č. 6, která by se měla tento rok zahájit, na svobodárně č. 4 by měla již také tento rok začít výměna oken a poté zateplování domu. Většina nájemníků těchto svobodáren (1-7) to vnímají velice dobře už z toho důvodu, že za celá léta s nimi nikdo nemluvil o jejich problémech v domě nebo v bytech, každá svobodárna má na mně telefonický kontakt a



jelikož mám zavedené dělené směny, mohou mě navštívit v kanceláři od 17.00 - 18.00 každý pracovní den.

Celkové shrnutí projektu vnímám jako velice úspěšný. Naučil jsem se mimo jiné to nejdůležitější, a to je odolat psychickému nátlaku ze strany občanů, kteří nechtějí, aby se dodržovalo to, co se po nich chce. Projekt „Domovník – preventista“ mě pomohl při setkání dobré praxe poznat jiné lokality a čerpat nové zkušenosti.

Myslím, že můj názor na tuto práci je dostačující a pochopitelně bych tuto práci chtěl dělat dál.

Jak je vidět ve všech městech, je práce domovníka-preventisty, jeho garanta a celého realizačního týmu, hodnocena velmi pozitivně a výsledky práce jednoznačně hovoří ve prospěch projektu „Domovník-preventista“.

5.11 Obtíže v práci domovníka-preventisty

V této příručce jsme již probrali pracovní úspěchy v práci domovníků-preventistů. Nyní jsou v této kapitole uvedeny pracovní obtíže nahlášené domovníky-preventisty v průběhu projektu. Tyto obtíže pocházejí přímo od konkrétních domovníků-preventistů, záměrně jsou bez uvedení města, jména a příjmení domovníka-preventisty. Všechny obtíže byly v rámci projektu řešeny a vyřešeny ve prospěch jednotlivých domovníků-preventistů.

1. Narůstající agresivita obyvatel bytových domů/ubytoven, vycházející z tlaku domovníků-preventistů, aby tito občané dodržovali domovní řád. Toto agresivní chování se projevuje nadávkami, vyhrožováním, v jednom případě dokonce vyústilo v napadení domovníka-preventisty,



kdy pachatel tohoto útoku byl příslušným soudem pravomocně odsouzen k podmíněnému trestu.

2. Rozdílné názory zaměstnanců odborů příslušné obce/města na práci domovníka-preventisty. Velké obtíže mají ti domovníci-preventisté, kteří jsou pod tlakem zaměstnanců příslušného odboru, kdy tito zaměstnanci požadují rozdílné plnění úkolů od konkrétního domovníka-preventisty, než např. mentor domovníka-preventisty.
3. Přílišná administrativní zátěž domovníka-preventisty, kdy mnohdy je po domovníkovi-preventistovi požadována tvorba různých tabulek a textů, kdy ale mnozí domovníci-preventisté neumějí pracovat s příslušnými programy na PC a tak tato administrativní práce jim zabírá čas, který potřebují na svou skutečnou práci v bytových domech nebo ubytovnách.
4. Veškeré nahlášené závady, provedené na místním městském úřadě ústně nebo telefonicky, nejsou nikde evidovány. Vše se musí posílat e-mailem, nebo se musí převzetí závady potvrdit na příslušnou kopii formuláře „Ohlášení závady“, což opět bere čas, který by byl jinak využitý na práci v bytových domech/ubytovnách.
5. Příslušnými městskými odbory neřešené opakované porušování domovního řádu u některých rodin, nebo konkrétních obyvatel bytových domů, i když tito lidé mají nájemní smlouvu na dobu určitou s jasnou formulací sankcí, které mají následovat při opakovaném porušení domovního řádu.
6. Domovník-preventista je svými nadřízenými nucen dělat úklid v bytových domech a jejich okolí, nebo provádět manuální práce, na které nebyl vyškolen.



7. I když domovník-preventista hlásil závady v bytovém domě, tyto nejsou ani po dlouhé době řešeny a domovník-preventista tak ztrácí svou autoritu a motivaci dále pracovat.
8. Domovník-preventista upozorňuje na nedostatečné odvážení odpadu, toto není řešeno, odpad je pak od kontejnerů roznášen větrem do celé lokality, což je domovníkovi-preventistovi garantem vyčítáno.
9. Domovník-preventista nabídl své služby, jako člověk s výbornou místní a osobní znalostí, bytové komisi města, jako pomoc při výběru osob do volných bytů v bytových domech. Tato nabídka byla ovšem odmítnuta a do bytových domů, kde pracuje domovník-preventista, jsou sestěhováni problémoví lidé, kteří pak činí problémy nejen dosavadním nájemníkům, ale i domovníkovi-preventistovi, což činí problémy v jeho práci a pak je domovníkovi-preventistovi mentorem vyčítáno.
10. Před bytovými domy, kde domovníci-preventisté pracují, se nedaří kvůli parkujícím vozidlům zajistit průjezd pro vozidla HZS.
11. Domovníci-preventisté, v rámci GDPR, nemohou pracovat se seznamy obyvatel bytových domů, což jim značně komplikuje jejich práci.
12. Domovník-preventista se cítí být ohrožen – i když mu je nadáváno a vyhrožováno napadením od některých obyvatel bytového domu, není vybaven, přes jeho žádosti, např. pepřovým sprejem.
13. Domovník-preventista pracuje v bytovém domě, ve kterém bydlí již od svého dětství. Tento stav však považuje za hendikep, neboť hádky z minulých let se přelévají do současné práce domovníka-preventisty a jsou v podstatě neřešitelné.
14. Na domovníka-preventistu přichází řada udání, že správně nepracuje a dokonce na městský úřad chodí smyšlené příběhy o tom, jak domovník-preventista zpronevěřil stavební materiál.



15. Domovníkovi-preventistovi odmítají poskytnout pomoc v bytovém domě místní asistenti prevence kriminality, neboť v tomto domě bydlí jejich rodiny.
16. Tzv. hlavní domovník (domovník, který získal svou funkci před vznikem pozice domovník-preventista), který kontroluje práci domovníků-preventistů, nutí tyto zaměstnance, aby větší část své pracovní doby trávili úklidem v okolí bytových domů.
17. Obyvatelé bytových domů úmyslně vyhazují odpadky z oken a tak maří práci domovníka-preventisty.
18. Obyvatelé bytového domu úmyslně poškozují společné prostory bytového domu, za účelem odvolání domovníka-preventisty z jeho funkce.
19. Obyvatelé bytového domu kradou drobné předměty ze společných prostor bytového domu – žárovky, kliky dveří a oken, zámky apod. – bylo nutno použít označování těchto předmětů neviditelnou barvou.
20. Vznikají obtíže s rozložením kompetencí mezi



domovníkem-preventistou a ostatními domovníky, kteří byli v příslušných bytových domech ještě před zahájením projektu „Domovník-preventista“.

Obrázek č. 15: Domovník-preventista
města Varnsdorf



6 ZÁVĚR

V roce 2018-2020 se v 10 městech České republiky objevila nová služba občanům – pozice domovníka-preventisty. Jejím cílem bylo pomoci nastolit pořádek a větší bezpečí do rizikových lokalit a jejich bytových domů a ubytoven. Během dvou let práce 30 domovníků-preventistů jsme zjistili, že tato nová pozice má opodstatnění a že města, která tuto pozici zřídila, jsou nejen s výsledky práce svých domovníků-preventistů spokojena, ale chtějí si své domovníky-preventisty udržet i po skončení projektu a dokonce i rozšířit jejich řady. Je tedy zřejmé, že způsob práce každého domovníka-preventisty zcela vyhovoval požadavkům vedení jednotlivých měst a jejich občanům. Aby ale práce domovníka-preventisty byla opravdu tak kvalitní, jak v tomto závěru uvedeno, je třeba, aby domovník-preventista měl řadu vědomostí a dovedností. A tato příručka obsahuje ty nejzákladnější, tedy preventivní aktivity, komunikaci a řešení nestandardních situací v práci domovníka-preventisty. Je třeba si uvědomit, že tyto tři body tvoří určitý pilíř práce každého domovníka-preventisty a spolu s jasně nastaveným obsahem práce, pak lze na něm dále stavět – vzdělávat, rozvíjet a motivovat.



Seznam použité literatury:

ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Policejní psychologie*. 2. vyd. Praha: Portál, 2004, 266 s.

JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese*. 1.vyd. Praha: Triton, 2003, 224 s.

KOLÁŘÍK, Jaromír. *Asistent prevence kriminality a výměna „dobré praxe“*. 1 vyd. Ostrava: X – MEDIA servis, 2015, 68 s.

KOLÁŘÍK, Jaromír. *Příručka asistenta prevence kriminality nejen k závěrečným zkouškám*. 1. vyd. Ostrava: X – MEDIA servis, 2015, 66 s.

PANKRÁC, Zdeněk. *Asistent prevence kriminality: metodika výběru, přípravy a činnosti*. 1.vyd. Buchlovice: HUDEC print: 2014, 200 s.

PANKRÁC, Zdeněk. *Základní kompetence v oblasti situační, komunikační, vztahové prevence*. 1. vyd. Buchlovice: HUDEC print: 2015, 104 s.

PANKRÁC, Zdeněk. *Zvládání nestandardních situací asistenta prevence kriminality*. 1. vyd. Buchlovice: HUDEC print: 2015, 100 s.

VYKOPALOVÁ, Hana. *Komunikace jako součást profese*. 1. Vyd. Zlín: Univerzita Tomáše Bati, 2005, 98 s.

VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 328 s.



Seznam obrázků:

Obrázek č. 1: Domovník-preventista města Kadaň

Obrázek č. 2: Domovník-preventista města Kladno

Obrázek č. 3: Domovník-preventista města Nový Bydžov

Obrázek č. 4: Domovník-preventista města Kladno

Obrázek č. 5: Bytový dům ve městě Nový Bydžov

Obrázek č. 6: Domovník-preventista města Valašské Meziříčí

Obrázek č. 7: Domovník-preventista města Žďár nad Sázavou

Obrázek č. 8: Domovník-preventista města Žďár nad Sázavou

Obrázek č. 9: Domovník-preventista města Vysoké Mýto

Obrázek č. 10: Domovníci-preventisté města Valašské Meziříčí

Obrázek č. 11 a 12: Domovníci-preventisté města Valašské Meziříčí

Obrázek č. 13: Domovník-preventista města Rotava

Obrázek č. 14: Domovníci-preventisté města Ralsko

Obrázek č. 15: Domovník-preventista města Varnsdorf

Poznámka: obrázky bez popisků, v kapitole „Dobrá praxe domovníků-preventistů“, nejsou číslovány a jsou na nich vždy zobrazeni domovníci-preventisté konkrétního města.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Poznámky:



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY