

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrlometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Bc. Jitka Straková, DiS.

*Prevence zadlužení v rámci odborného sociálního
poradenství*

Diplomová práce

vedoucí práce: PhDr. Mgr. Libor Novosád, Ph.D.

2020

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem svou diplomovou práci vypracovala samostatně a všechny použité informační zdroje jsem uvedla v seznamu literatury.

V Letovicích, dne 06. 11. 2020

.....

Jitka Straková

Poděkování

Ráda bych na tomto místě poděkovala zejména svému vedoucímu práce PhDr. Mgr. Liboru Novosádovi, Ph.D. za podporu a rady, které mi v průběhu psaní této práce poskytl, a také za čas, který mi věnoval. Děkuji své přítelkyni Martině Nedomové za jazykovou korekturu. Dále bych ráda poděkovala svým kolegyním JUDr. Martě Šosové a Bc. Kateřině Korbelové, DiS. za jejich pomoc, rady a trpělivost při mém působení v odborném sociálním poradenství. Na závěr děkuji své rodině, bez které bych nebyla tam, kde jsem a tuto práci bych nepsala.

Obsah

Úvod.....	5
1 Dluhová problematika.....	8
1.1 Příčiny zadlužení.....	8
1.2 Dopady zadlužení na dlužníka a vliv na jeho kvalitu života.....	11
1.3 Dopady zadlužení na společnost.....	12
1.4 Zadluženost v České republice.....	14
2 Prevence zadlužení.....	16
2.1 Finanční gramotnost.....	17
2.2 Kroky ze strany státu.....	18
2.3 Projekty orientující se na prevenci zadlužení.....	20
3 Práce se zadluženými v rámci odborného sociálního poradenství.....	23
3.1 Představení poraden.....	24
3.2 Způsoby řešení zadlužení.....	26
3.3 Oddlužení.....	27
4 Orientace poraden na prevenci zadlužení.....	30
5 Metodologie výzkumu.....	33
5.1 Cíl a otázka výzkumného šetření.....	33
5.2 Metoda výzkumu.....	34
5.3 Výzkumný vzorek.....	35
5.4 Metoda získávání dat.....	36
5.5 Metoda zpracování dat.....	38
5.6 Analýza dat.....	39
5.7 Etické aspekty výzkumu.....	40
5.8 Limity výzkumu.....	41
6 Popis výzkumného vzorku.....	44

7	Výsledky výzkumu	48
7.1	Názory a pohledy sociálních pracovníků na téma zadluženost osob	48
7.2	Zkušenosti sociálních pracovníků s dlužníky v rámci odborného sociálního poradenství	51
7.3	Důležitost prevence zadlužení z pohledu sociálních pracovníků	55
7.4	Kroky sociálních pracovníků v oblasti prevence zadlužení	57
7.5	Výsledky realizace preventivních opatření	60
7.6	Spolupráce institucí a uživatelů – dlužníků s odborným sociálním poradenstvím	61
8	Shrnutí výzkumného šetření a diskuse	65
9	Doporučení pro praxi	77
	Závěr	82
	Bibliografický seznam	85

Úvod

Výrazný nárůst zadluženosti domácností v České republice je spojen s rapidním nárůstem možností, které skýtá finanční trh. Ačkoliv celková zadluženost u nás rok od roku roste, platební morálka se naopak rok od roku zlepšuje, je totiž zaznamenáván pokles nesplacených bankovních úvěrů. I přes tuto pozitivní prognózu se u nás nachází stále velký počet osob, které nejsou schopny své finanční závazky splácet (Kroupová, 2016: 20). Nejzávažnější situace je v Ústeckém a Karlovarském kraji, naopak nejméně zadlužených je na Vysočině a v kraji Zlínském. V České republice je každý desátý dospělý člověk zadlužený. Kromě toho, že se zadlužení lidé musí potýkat s nadměrnými dluhy, dostávají se do situace, kdy mají nedostatek prostředků na zajištění jídla, léků, a navíc se musí vypořádat se stresem, strachem a s nátlakem ze strany věřitelů. Většina z nich se následně dostává na okraj společnosti, avšak návrat dlužníků zpět k důstojnému životu je velice obtížný (Mapa exekucí, Analýzy [online]).

Důvodem zvolení tématu Prevence zadlužení v rámci odborného sociálního poradenství pro mou diplomovou práci, byla moje profesní zkušenost. Pracovala jsem totiž rok a půl jako sociální pracovnice v odborném sociálním poradenství, kde jsem se denně setkávala hned s několika uživateli, kteří se dostali do dluhové pasti a nevěděli, jak z celé situace ven. Dalo by se říct, že se zadluženými lidmi jsem se během svého působení v rámci odborného sociálního poradenství setkávala vůbec nejčastěji. Zadluženost je obecně nejčastějším problémem, se kterým jsme se v rámci poradenství setkávali. Bohužel velká většina zadlužených lidí byla již v takovém stádiu, ve kterém jim nebylo možno pomoci jiným způsobem, než podat návrh na povolení oddlužení. Navíc některé z těchto osob nedokázaly splnit podmínky oddlužení, a tím pádem pro ně nebylo žádné jiné řešení, než mít pravidelný příjem, ze kterého by bylo možno strhávat exekuční srážky, a tím postupně snižovat výši dluhu. Tento fakt byl pro mnohé uživatele s větším počtem exekucí natolik demotivující, že se raději přiklonili k „práci načerno“, z čehož vyplynulo spousta dalších negativních faktorů. Navíc v takovém případě dluhy stále více narůstaly, a tím pádem byla situace pro osoby čím dál méně řešitelná. Jako problém v tomto ohledu spatřuji právě to, že lidé, kteří se ocitli v dluhové pasti, vyhledávají pomoc poradny zpravidla až jako poslední možnost. Před tím se snaží nepříznivou situaci buď přehlížet, nebo to řešit vlastním způsobem, čímž se většinou dostanou ještě do větších problémů. Z toho je očividné, že společnost není stále dostatečně

obeznámena o svých právech a povinnostech v tomto ohledu. Proto mi přijde důležité, aby se kladl větší důraz na prevenci zadlužení a lidé se této situaci nejlépe vyhnuli, popř. věděli, jak svou situaci řešit hned v začátcích. Dle mého názoru by se právě odborné sociální poradenství mohlo aktivně angažovat v prevenci zadlužení, protože mají s touto cílovou skupinou velké zkušenosti, mohou s nimi pracovat dlouhodobě a systematicky. Navíc bezplatně, což je pro tuto skupinu osob rozhodující. Také by se tím eliminovalo velké množství podání návrhů na povolení oddlužení a „hašení již neuhasitelného“.

V mé diplomové práci považuji za důležité v první řadě teoreticky objasnit podstatné faktory týkající se této problematiky, konkrétně aspekty týkající se samotné dluhové problematiky a sociálního poradenství, a to z důvodu lepšího pochopení a orientace v tomto tématu. Následně bude proveden kvalitativní výzkum na základě polostrukturovaných rozhovorů, které budou provedeny se sociálními pracovníky pracujícími v odborném sociálním poradenství, pohybujícími se v této problematice. Výzkum bude zaměřen na mapování názorů, pohledů a zkušeností těchto sociálních pracovníků ve věci dluhové problematiky a zároveň pak zaměřen na prevenci dluhové problematiky v rámci odborného sociálního poradenství, následně také v souvislosti s jejich každodenní prací. Na závěr budou získaná data porovnána s dostupnými zdroji zabývajícími se tímto tématem.

Dle údajů Českého statistického úřadu je očividné, že v posledních několika letech zadluženost stále stoupá a prohlubuje se, z čehož je zřejmé, že této problematice není věnována dostatečná pozornost. I odborné literatury, článků a výzkumů věnující se dluhové problematice, konkrétně prevenci zadlužení, není v našem prostředí velké množství. Navíc ve společnosti se stále objevují v této věci mylné a zavádějící informace. Jelikož je to problém, který nepříznivě působí na kvalitu života zasažených osob i jejich okolí, je dle mého názoru vhodné zvyšovat informovanost a povědomí. Od své práce tedy očekávám, že alespoň v malé míře vzbudí u sociálních pracovníků touhu tuto problematiku řešit či minimalizovat, a dále zvýší povědomí a informovanost u široké veřejnosti.

Cílem diplomové práce je **seznámení s možnými řešeními zadlužení v rámci odborného sociálního poradenství a zaměření se na možnou prevenci zadlužení v rámci odborného sociálního poradenství.**

Diplomová práce je strukturována na dvě hlavní části, a to na teoretickou část a výzkum. Teoretická část je členěna do čtyř hlavních kapitol. Na začátku práce se věnuji samotné dluhové problematice, kde se blíže zaměřuji na jednotlivé důvody vzniku zadlužení. Následně

je popsáno, jak zadlužení ovlivňuje osoby postihnuté touto problematikou, a jak působí na kvalitu jejich života. Zároveň také uvádím, jak zadlužení působí na společnost jako takovou. Na konci této kapitoly se věnuji situaci v oblasti zadluženosti v rámci České republiky. Tato kapitola je podstatná z hlediska detailnějšího seznámení s problematikou zadluženosti. Jelikož se diplomová práce orientuje na prevenci zadlužení v rámci odborného sociálního poradenství, druhá kapitola je věnována právě prevenci zadlužení. Tato kapitola konkrétně seznamuje s finanční gramotností, která je velmi podstatným faktorem právě v prevenci proti zadlužení. Dále se zaměřuji na to, jaké kroky ze strany státu byly provedeny, aby se snížila zadluženost a podpořila se její prevence. Poslední podkapitola je věnována různým projektům, které se snaží podpořit prevenci zadlužení u osob a zabránit tak možnému chycení se do dluhové pasti. Následující kapitola přibližuje práci s lidmi, kteří se zadlužili, a to v rámci odborného sociálního poradenství, konkrétně jsou v kapitole představeny poradny a také možné způsoby práce, jak pomoci právě zadluženým osobám v jejich situaci. Na konci této kapitoly je představen jeden z nejčastějších způsobů řešení zadlužení, čímž je oddlužení. Poslední, nicméně ne méně důležitá kapitola se nazývá – Orientace poraden na prevenci zadlužení. Zde je popsáno, jak mohou poradny přispět k prevenci zadlužení, jaké jsou jejich možnosti. Výzkumná část je tvořena popisem realizace výzkumného šetření zaměřeného na to, jakým způsobem sociální pracovníci pracující v odborném sociálním poradenství vnímají, jak dluhovou problematiku obecně, tak i prevenci před zadlužením, a jaké zkušenosti v tomto ohledu mají.

1 Dluhová problematika

Dluhová problematika je v posledních několika letech velice aktuální a diskutované téma. Nicméně i přes to všechno stále roste počet lidí, kteří se ocitají ve finanční tísní, nezvládají hradit své závazky a ocitají se tak v platební neschopnosti. Navíc si v mnoha případech neví rady, jakým způsobem tuto situaci řešit, nebo na koho se obrátit. Na druhou stranu, pokud se člověk ocitne v platební neschopnosti, není příliš možností, jak tuto situaci vyřešit.

V první řadě je nutné uvědomit si, že půjčování peněz a případná možná ztráta schopnosti splácet zde byla již od vzniku peněz, tzn. od starověké Mezopotámie. Méně majetní si půjčovali od zámožných věřitelů. V průběhu staletí se tato zadluženost ošetřovala či řešila různými způsoby, a to od dluhových amnestií ve starověkých civilizacích, přes zotročování dlužníků ve středověku, až po vznik institucí, které měly za úkol zmírňovat zadluženost (Graeber, 2011: 167-197).

Avšak podstatné je zdůraznit, že dnešní doba nás k zadlužení vede více než dříve. Na jedné straně jsou všude okolo nás reklamy na různou elektroniku, oblečení, dovolenou apod., bez kterých náš život „ztrácí smysl“, na straně druhé, neustále slyšíme, jak výhodné a snadné je půjčit si peníze. Proto člověk velmi rychle získá pocit, že zadlužit se, je vlastně normální (Kortusová, 2017: 2).

V předkládané diplomové práci se zaměřuji na prevenci zadlužení v rámci odborného sociálního poradenství. Proto se domnívám, že je podstatné, aby tato práce obsahovala kapitulu dluhová problematika, která se bude blíže zabývat příčinami zadlužení, vlivem zadlužení na kvalitu života, důsledky, a to s ohledem nejen na dlužníka, ale i na samotnou společnost. Poslední podkapitola bude věnována zadluženosti v České republice. Jako první se budu soustředit na příčiny zadlužení.

1.1 Příčiny zadlužení

Příčin zadlužení je hned celá řada. Janda (2013: 25) se domnívá, že nejčastějším důvodem pro zadlužení je splnění si nějakého snu a zároveň snaha ukázat okolí, že na to lidé mají. Důvodem je zvýšení životní úrovně a sociálního statusu, snaha odlišit se od svého okolí. V tomto ohledu se může jednat například o lepší vybavení domácnosti, drahou elektroniku,

luxusní dovolenou apod. Novosad a Novosadová (2009: 74) zde poznamenávají, že cílem lidského života v dnešní době je „mít“, které nahradilo „být“. Je kladen důraz především na materiální kontext lidské existence, který vede k tomu, že pokud daná osoba něco nemá, může být považována ze strany společnosti za odlišnou a může být společností odmítána. Tento problém se často prolíná s tlakem obchodníků, jak popisuje Jumar (2014: 26-28). Obchodníci totiž velmi dobře umí prostřednictvím reklam a diktátu společnosti vyvolat v zákaznících potřebu koupit vše, co vidí, a to nejlépe hned. Zároveň je velmi pravděpodobné, že si tímto lidé kompenzují nějaký určitý komplex. Něco, co jim v životě scházelo, nedostatek uznání, pozornosti, lásky, péče apod. Nicméně kvůli koupi nového produktu nebo služby mohou mít lidé pocit, že jsou lepší a mají pro okolí vyšší hodnotu. Další možností je, že se pouze bojí, co by na to řekli ostatní, kdyby nešli s dobou a nebyli „in“. Tak či onak, často převládá potřeba žít nad své možnosti.

Novosad a Novosadová (2009: 76) se domnívají, že k zadlužení přispívají sezónní prodejní kampaně, jako jsou např. vánoční prodeje, kdy lidé kupují ne jen to, co potřebují, ale především to, po čem touží oni sami nebo jejich blízcí. Dále pak různé prodejní akce, které se nejčastěji odehrávají v místě bydliště a nabízejí produkty nebo služby za „výhodné ceny“, ale pouze v případě okamžitého uzavření smlouvy. Neméně časté jsou také různé výherní manipulace, kdy je osoba informována, že může něco vyhrát, nebo již vyhrála. Tyto výhry jsou však podmíněny smluvními dodatky, kterým většinou „výherci“ nevěnují dostatek pozornosti, ty jsou však spojeny s často absurdními požadavky. V zadlužení také hrají roli nebankovní půjčky, které jsou rychlé a snadno dostupné, takže se jeví jako jednoduché řešení finančních potíží. Časté také může být zneužití osobních údajů při odcizení občanského průkazu nebo jiného osobního dokladu.

Bertl (2017: 20) zase poukazuje na problém finanční gramotnosti, kterou postrádá mnoho dospělých lidí. V dnešní době se již na mnoha školách žáci a studenti učí finanční gramotnosti, což je bráno jako prevence do budoucna, ale nyní rodinný rozpočet ovládá dospělý člověk, který otázky finanční gramotnosti v rámci své školní docházky neprobíral. Proto je podstatné zabývat se vzdělávacími aktivitami, týkajícími se finanční gramotnosti právě u dospělých lidí. Podrobněji se zaměřím na finanční gramotnost v kapitole 2.1.

Jumar (2014: 32) popisuje další příčinu zadlužení. Jedná se o případ, kdy má osoba nízký příjem, nebo pobírá pouze sociální dávky, které sotva vystačí na základní životní potřeby. I když se osoby s tímto příjmem snaží vyžít, mohou přijít situace, kdy je potřeba

investovat naráz větší obnos prostředků. Bohužel u těchto lidí se pouze výjimečně můžeme setkat s finanční rezervou, kterou by mohli pro náhlou situaci využít. Navíc v mnoha případech těmto osobám chybí širší sociální síť, která by jim v tomto ohledu pomohla. Následně se jako nejrychlejší a nejsnadnější varianta jeví vzít si půjčku.

Jako další poměrně časté příčiny zadlužení se jeví ztráta zaměstnání, přecenění vlastních sil, rozvod nebo rozchod s blízkou osobou, nepříznivý zdravotní stav, ať už se jedná o úraz či dlouhodobější nemoc, úvěr pro třetí osobu nebo neuhrazené závazky z podnikání (Šmejkal, 2009: 15). Malý (dle Schavel, Drexlerová, Lekárová, 2009: 70) s výše uvedeným výčtem souhlasí a poukazuje na další příčiny, jako je předčasný odchod do důchodu, neplánovaný příchod dítěte, různé závislosti, nižší intelekt nebo neschopnost vést rodinný rozpočet. To vše ale podstatným způsobem souvisí s finanční gramotností, protože jsou rodiny nebo osoby, které jsou výše zmíněné situace schopny překonat bez větších finančních obtíží, a naopak jiné rodiny a jednotlivci se dostanou do koloběhu dluhů.

Často opomíjenou příčinou zadlužení může být patologické hráčství, neboli gambling, kdy závislá osoba, aby docílila žádoucího vzrušení, musí stále zvyšovat množství peněz, které vkládá do hazardní hry. Jelikož takoví lidé v mnoha případech ztrácejí své zaměstnání, nezbyvá jim nic jiného, než si obstarat finance do hazardních her jinou cestou. Tím nejlehčím způsobem jsou právě různé půjčky a úvěry (Nešpor, 2011: 14-15).

Problémem dnešní doby je velmi jednoduché získání půjčky (typicky „první půjčka zdarma“ nebo „půjčka bez poplatků“). Velká část žadatelů o půjčku splňuje podmínky pro přiznání, čímž bývá schopnost splácet, tzv. bonita klienta. Ti, kteří na podmínky nedosáhnou, mají možnost zažádat si o půjčku u jiných společností, kde jsou podmínky méně přísné, nebo nejsou vyžadovány žádné podmínky splnění. Jedná se především o nebankovní společnosti. Navíc je možné splátky rozložit na delší časové období, aby to bylo pro domácnosti co nejméně citelné. Tato snadná dostupnost a široký výběr způsobují, že se lidé nechají zlákat k uzavření úvěrových produktů, které jsou téměř „na míru“ každému klientovi, a tak získají v krátké době obnos potřebných finančních prostředků, které se ve výsledku ukážou jako nevýhodné. Pozdější neschopnost splácet řeší lidé další půjčkou, takový krok nesměruje k vyřešení finančních problémů, ale naopak, prohlubuje tíživou finanční situaci (Černohorská, Linhartová, 2012: 31).

Ať už je příčina jakákoliv, obrovským problémem je, že ve chvíli, kdy se osoba dostane do platební neschopnosti, tak si 90 % těchto osob pořídí další úvěr, aby měly na splátky

stávajícího úvěru. Tím pádem musí hradit jak splátky stávajícího úvěru, tak splátky úvěru nového. Tento koloběh se opakuje stále dokola a dlužníková nepříznivá finanční situace se stále více prohlubuje (Šmejkal, 2009: 16).

1.2 Dopady zadlužení na dlužníka a vliv na jeho kvalitu života

V první řadě je nutné uvědomit si, že nehrazení závazků mohou dovést jedince až na úplné dno. Chudoba totiž pojímá více oblastí, než jen finanční oblast, ale také rovinu psychologickou, která je propojena s pocitem bezmoci, studu a ponížení či neschopnosti plnit základní společenská pravidla, to vše následně způsobuje sociální vyloučení, kdy se dlužník dostává na okraj společnosti (Narayan, 2000: 26).

S tímto Bartesová (2015: 65) souhlasí a dále se domnívá, že kvůli svému zadlužení určitá část obyvatelstva odmítá zaměstnání, protože mají na svou mzdu uvalenou nejednu exekuci, tudíž jim zbývá jen část mzdy (tj. životní minimum). To je pro spoustu dlužníků natolik ničující, že ztrácí motivaci pracovat úplně nebo dávají přednost černé ekonomice. Tento fakt posiluje i to, že zaměstnavatelé osoby s exekucemi často odmítají zaměstnat. Mít zaměstnání je propojeno se společenským statutem, pokud lidé přijdou o práci, často to vede k deprivaci, k naučeným špatným stereotypům nebo k výše zmíněnému sociálnímu vyloučení.

Dlužník se samozřejmě po nějakém čase také musí vyrovnávat se snížením životní úrovně, která je spojena v mnoha případech s ekonomickou deprivací, popř. s dočasnou závislostí na společnosti. To u mnoha osob vyvolává silné narušení vazby ke společnosti (Buchtová, Šmajš, Boleloucký, 2013: 86).

Černohorská, Linhartová (2012: 32) upozorňují, že člověk s narůstajícími dluhy je zdrojem dalších problémů, v mnoha případech je zdrojem sociálně patologických jevů. Nejčastěji se v tomto případě jedná o patologické hráčství, ve kterém dlužníci zároveň spatřují způsob, jak „jednoduše“ získat peníze. Tudíž jak můžeme vidět, patologické hráčství může být zároveň příčina i důsledek zadlužení.

Podobné je to i s dalšími sociálně patologickými jevy, a to především s inklinací k alkoholu nebo zneužíváním jiných návykových látek, ty také mohou být příčinou, ale i důsledkem zadlužení lidí. V prvním případě se jedná o stav, kdy osoba vzhledem ke své závislosti není schopna fungovat v běžném životě, protože se u ní objevuje lhostejnost ke všemu, co se netýká drogy. Přestává jí záležet na svém okolí, tím ztrácí zaměstnání a následně

své pracovní dovednosti. Ztráta zaměstnání způsobuje pokles nebo úplnou ztrátu finančních příjmů člověka, nicméně touha opatřit si drogu je natolik silná, že vede k různým nebankovním úvěrům nebo půjčkám. V druhém případě, kdy je závislost důsledkem zadlužení jedinců, tak právě v alkoholu a návykových látkách hledají způsob, jak zapomenout na svoji tíživou finanční situaci (Fischer, Škoda, 2014: 81-112).

V neposlední řadě zadlužení může vést až ke kriminalitě. Nejčastěji se v tomto ohledu jedná o trestnou činnost padělání, podvody, krádeže nebo zpronevěry. A to s cílem obstatat si nějaké další finanční prostředky, nebo pokrýt již starší finanční závazky. Takové jednání je ze strany zadlužených jedinců úmyslné (Nešpor, 2011: 15). Nicméně Černohorská, Linhartová (2012: 33) poukazují na situace, kdy si dlužník není vědom možného obvinění. Toto obvinění přichází nejčastěji ze strany věřitelů, a jedná se o trestný čin – úvěrový podvod. K úvěrovému podvodu může dojít ve chvíli, kdy dlužníci uzavírají nový úvěr nebo půjčku a opomenou, ať již vědomě či nevědomě, uvést všechny své finanční závazky.

Těmito všemi výše zmíněnými sociálně patologickými jevy se mohou osoby snažit překonat svou deprimující situaci a získat zpět svůj společenský status. Tyto sociálně patologické jevy jsou však také častou příčinou rozpadu rodinných a dalších osobních vztahů (Černohorská, Linhartová, 2012: 32). Fischer, Škoda (2014: 108) dokonce poukazují, že sociálně patologické jevy mohou vést až k celkové devastaci vzájemných vazeb a vztahů. Mohou také zapříčinit negativní změnu ve vzorcích chování a vést k následnému rozpadu rodin, a to především proto, že osoba není zpravidla schopna plnit svou rodičovskou roli a psychologickou, sociální a materiální funkci.

S jedním z posledních, ale ne méně důležitých dopadů zadlužení nás seznamuje Fischer, Škoda (2014: 108), kdy se zadlužený člověk může stát předmětem stigma, kdy jeho postavení ve společnosti může být charakterizováno jako odmítavé, kritizované nebo opovrhované. Dlužníkům v extrémnějších situacích také hrozí sociální izolace, proto v mnoha případech nalézají útěchu u stejně postižených jedinců. Z důvodu zadlužení a společenské izolace v mnoha případech dochází i k řadě poruch chování.

1.3 Dopady zadlužení na společnost

Předlužení může vést v extrémních případech až k absolutní chudobě a dopadu na sociální dno. U většího počtu obyvatel to v takové situaci může vyvolávat sociální napětí,

keré je nebezpečné pro politickou a hospodářskou stabilitu. Jestliže to přeroste míru politické a sociální únosnosti, způsobuje to především násilí. Navíc takové sociální napětí je výzvou pro nedemokratické politické ambice, totalitní tendence, sociální šovinismus a populismus. V tomto ohledu Světová banka uvádí, že sociální napětí je faktorem brzdícím ekonomický rozvoj a je překážkou pro ekonomické reformy a restrukturalizace (Tomeš, 2010: 260).

S tím souhlasí i Bartesová (2015: 66), která dále uvádí, že nikoliv bezvýznamná část obyvatelstva vinou jejich zadlužení odmítá přijmout zaměstnání, protože většina předlužených zaměstnanců má svou mzdu postiženou srážkami exekutorů, a proto jim je vyplácena jen část mzdy, jak již bylo uvedeno, a to především minimální část mzdy. Zaměstnanci jsou často natolik demotivováni, že s tím roste i riziko snížení produktivity práce a fluktuace, kdy zaměstnanec střídá jedno zaměstnání za druhé, a to se snahou skrýt se před exekutory. V konečné fázi, kdy dlužníci poznají, že se před exekutory neskryjí, se mohou uchýlovat k životu na nezabavitelných sociálních dávkách nebo k nelegálnímu či neoficiálnímu zdroji příjmu (typicky „práce na černo“). V takových případech dlužníci zpravidla své závazky nehradí vůbec, nebo hradí zanedbatelnou výši vzhledem k celkové dlužné částce.

Vágnerová, Marek, Csémy (2017: 48) doplňují, že zadlužení z části ovlivňuje opětovné začlenění lidí bez domova do společnosti. Lidé na ulici své dluhy neřešili, ani o nich neuvažovali, proto narostly do vysokých dlužných částek. Ve chvíli, kdy se snaží o návrat k běžnému životu, je tento fakt pro ně velice demotivující, protože vyžaduje značné uskrovnění se, které představuje zároveň s náročností plnění všech pracovních povinností velkou zátěž, a to nejsou schopni akceptovat. Mnozí z nich zkoušeli najít jiné řešení, ale ve výsledku se ukázalo, že žádné další řešení není a osobní bankrot u většiny z nich není dostupný nebo přijatelný. Z těchto důvodů nadále zůstávají na ulici a na návrat do běžného života rezignují. Vágnerová (2004: 755) objasňuje, že lidé bez domova jsou zátěží především pro sociální systém, navíc společnost spatřuje u lidí bez domova riziko v páchání drobné kriminality, dále jsou společností vnímány i zdravotní rizika, jako je šíření infekčních či parazitních nákaz.

Zadluženost obecně negativně působí na ekonomickou situaci ve státě, za prvé z toho pohledu, že jsou dlužníci nezaměstnaní či vykonávají práci načerno, a proto neodvádí příjmy do státního rozpočtu, včetně pojistného na sociální a zdravotní zabezpečení. A naopak využívají finanční pomoc státu, a to prostřednictvím podpory a dalších sociálních dávek.

Druhý pohled ukazuje, že čím více jsou osoby zadlužené, tím méně nakupují a utrácejí peníze. To vše je pro společnost velice ztrátové, protože to stojí společnost několik desítek miliard korun. Se zadlužením je spojena i spousta dalších sekundárních důsledků, ať už se jedná o důsledky zdravotní, psychické, závislostní, rodinné apod., vždy jsou to náklady, které hradí společnost (Buchtová a kol., 2013: 93–109).

1.4 Zadluženost v České republice

V devadesátých letech byli Češi považováni za nejspořivější v Evropě. Na přelomu tisíciletí však byla zaznamenána tendence výrazného růstu objemu bankovních úvěrů. Zajímavostí však je, že v tomto období až do roku 2010 bylo zaznamenáno nejvíce úvěrů u lidí s nejvyšším příjmem v republice. Pravděpodobným odůvodněním zadlužování vysokopříjmových rodin je jejich vysoká životní úroveň, kterou je potřebné ještě navýšit. Navíc se jedná o lidi s vysokou bonitou, kteří platí své závazky řádně a včas. Naopak lidé s nejnižšími příjmy se zadlužovali nejméně. Nejvýrazněji v tomto období využívala úvěrů skupina osob do 29 let. To je pochopitelné, jelikož v tomto věkovém období zakládají mladí lidé své vlastní rodiny, hledají vlastní bydlení, avšak nestihli si našetřit dostatek prostředků. Naopak nejméně bylo zažádáno o úvěr ze strany lidí nad 70 let. Nejvíce spořivou skupinou byli obyvatelé ve věku od 50 do 59 let. To lze přičítat tomu, že velká část lidí v tomto věku má již vyřešeno své zázemí, splaceny úvěry spojené s bydlením, navíc se blíží doba důchodu, tudíž si pomalu začínají vytvářet finanční rezervy (Černohorská, Linhartová, 2012: 32-41).

Ševčíková (2019: 41) popisuje, že jev výrazného růstu objemu bankovních úvěrů je spojován s ekonomickým vývojem. V tomto období v České republice na tento fenomén nebyla žádná legislativní úprava. Spotřebitelské úvěry začaly být masivně propagovány reklamou a dočkaly se kladné odezvy od spotřebitelů. Spotřebitelé však nebyli na tuto novou realitu připraveni a nerozuměli tak smluvním podmínkám, nebyli tedy ani schopni posoudit, zda zvládnout takový závazek přijmout. To způsobilo velký nárůst počtu dlužníků.

Česká národní banka (Český statistický úřad: 2016 [online]) uvádí, že zadluženost českých domácností stále rostla, a to až do první poloviny roku 2016, v tomto období je možné charakterizovat zadlužování domácností jako stagnující. V roce 2016 dosáhla výše zadlužení českých domácností výši 1.433.703,1 mil. Kč, z čehož připadá 70,1% dluhů na bydlení, 18,4% pro spotřebu a zbývajících 11,5% na ostatní úvěry a půjčky. Nicméně v druhé

polovině roku 2016 opět dochází k růstu zadlužení domácností, tento růst trvá až do současnosti.

Exekutorská komora České republiky (Institut pro sociální politiku a výzkum: 2020 [online]) představuje nová data k 31. 12. 2019, která říkají, že 821 tisíc obyvatel z 10 milionů lidí v České republice je v exekuci, to je 9,2% lidí starších 15 let, navíc je nutné k tomuto počtu připočítat statisíce postižených rodinných členů dlužníků. Nejvíce exekucí je vedeno v Ústeckém kraji, naopak nejméně exekucí bylo zahájeno v kraji Vysočina. V roce 2019 bylo zahájeno 499 tisíc nových exekučních řízení a celkový počet pravomocných exekucí je sečten na 4, 6 milionů. Oproti tomu bylo v roce 2019 114 tisíc lidí v oddlužení. Pozitivní je, že historicky poprvé od účinnosti exekučního řádu převýšil v roce 2019 počet ukončených exekučních řízení počet nově zahájených a také to, že od roku 2014 panuje setrvalý trend klesajícího počtu nově zahajovaných exekucí.

2 Prevence zadlužení

Prevence zadlužení je velmi zásadní téma, a to jednak pro společnost, jednak pro jednotlivce a jejich rodiny či blízké. Pokud se osoba ocitne v situaci, že má finanční závazky, které není schopna plnit, jak bylo řečeno v předchozí kapitole, přináší to s sebou spoustu negativních dopadů, a to nejen na život té dané osoby nebo jejího okolí, ale i na společnost. Navíc ve chvíli, kdy se osoba zadluží, není příliš mnoho variant řešení a možností, jak se z této nepříznivé finanční situace dostat. A právě proto by se měla věnovat zvýšená pozornost prevenci zadlužení. Z tohoto důvodu věnuji druhou kapitolu tomuto tématu – Prevence zadlužení. V této kapitole se zaměřím na finanční gramotnost, prevenci ze strany státu a v poslední podkapitole bude seznámení s projekty, které se orientují právě na prevenci zadlužení.

Novosad, Novosadová (2009: 77) spatřují jednu z podstat prevence proti zadlužení ve školním vzdělávání. Kdy v předmětech jako je občanská výchova, rodinná výchova nebo základy společenských věd, je třeba dbát větší pozornosti, aby se studenti více a lépe orientovali ve spotřebitelském světě, byli schopni hospodařit a především, aby lépe znali legislativní rámec, díky kterému budou lépe informováni o svých právech a povinnostech, a tudíž se budou umět v případě porušení jejich práv bránit.

Kromě školního vzdělávání je nutné zaměřit se na sféru celoživotního učení dospělých. Celoživotní učení je možné chápat jako neřízený a neformální proces, na základě kterého lidé získávají poznatky a zkušenosti, jež využívají k orientaci ve světě i lidské společnosti. Za celoživotní učení lze považovat různé kurzy a nácvikové aktivity, které se zaměřují na aplikaci zkušeností a poznatků do běžného života. To vše přispívá ke zlepšení sociální orientace, osobního postavení a bezpečnosti při zneužívání práv (Novosad, Novosadová, 2009: 77).

Další možností proti zadlužení je prevence a mediace. Dluhové poradenství může pomáhat lidem nejen s řešením jejich zadlužení, ale může se orientovat i na samotné předcházení těchto situací (Novosad, Novosadová, 2009: 78). Nicméně větší pozornost tomuto tématu bude věnována v kapitolách 3 a 4.

Drexlerová (2009: 128) považuje za jeden z neúčinnějších nástrojů prevence zadlužení solidaritu a soudržnost rodiny. Nepřekonatelným zdrojem při řešení problémů se zadlužením

by měla být rodinná důvěra a sounáležitost. Aby byla rodina schopna plnit tuto funkci, vyžaduje optimální prostředí, ve kterém by mohla uspokojovat všechny své potřeby. Stejně tak potřebuje i vnitřní stabilitu a kvalitu sociálních vztahů.

Tak či onak Novosad, Novosadová (2009: 78) zdůrazňují, že jak prevence zadlužení, která by měla být efektivní, tak i samotné řešení zadlužení vyžaduje mezioborovou a systematickou spolupráci všech, kteří mohou nějakým způsobem minimalizovat rizika zadlužení, a to jak na úrovni primární (vzdělávání, kurzy, ...), tak i na úrovni sekundární (poradenství, mediace, ...).

2.1 Finanční gramotnost

Ševčík (2015: 465) i přes kritiku mnohých autorů poukazuje na důležitost finanční gramotnosti v současném ekonomicky zaměřeném světě. Zdůrazňuje, že finanční gramotnost nepovažuje za další balík témat, která mají za úkol parazitovat na ostatních předmětech. Dnešní doba klade čím dál větší důraz na finanční uvědomělost lidí. A to z toho důvodu, že spolu s rozvojem finančního trhu, dochází ke změnám i v oblasti ekonomiky, politiky a demografie, tudíž v životě člověka narůstá množství situací, ve kterých musí učinit finanční rozhodnutí. Názorným příkladem nedostatečné připravenosti obyvatel je současný nárůst zadluženosti domácností a s ní spojené exekuce. Proto je podstatné takovým problémům předcházet či je efektivně řešit, a to tak, že občané budou schopni adekvátně pracovat s informacemi na finančním trhu k zajištění svých potřeb.

Ševčík (2015: 466) dále uvádí, že finanční gramotnost měla být od roku 2013 vyučována jako součást třech vzdělávacích oblastí - matematika a její aplikace, člověk a jeho svět, člověk a společnost. Ve výsledku se finanční gramotnost vyučovala pouze ve dvou oblastech, vyjma matematiky a její aplikace. Nicméně nebylo tomu ani v jedné oblasti věnováno tolik pozornosti, jak se původně plánovalo. Školám bylo doporučováno, aby do svých vzdělávacích programů implementovaly již existující standardy finanční gramotnosti, to se stalo pouze u 28,2% škol. Ve dvou třetinách případů se finanční gramotnost omezuje pouze na výuku formou průřezového tématu, nikoliv jako výuka samostatného předmětu.

Krušinská (2012: 24) však podotýká, že samotná finanční gramotnost nestačí, je podstatné ovládat i jiné gramotnosti, jako je numerická, informační či právní gramotnost. Právě díky těmto dalším gramotnostem je člověk schopen svou finanční gramotnost využívat

v praxi. Je nutné zmínit zde i čtenářskou gramotnost, to sice může působit až banálně, nicméně právě v praxi takové předpokládané samozřejmosti, jako přečíst text a porozumět mu, působí potíže. Opomíjena v tomto ohledu často bývá i práce s potřebami, a to až už osobními nebo rodinnými. Člověk totiž v dnešní době neumí odolat vlivu médií a plní si svá spotřebitelská přání bez ohledu na svou finanční situaci. Proto není divu, že je s naprostou samozřejmostí přijímán názor, že člověk je tím, co má a je běžné pořizovat si většinu věcí na dluh.

S tím souhlasí i Matoušek (2013: 337) a dodává, že finanční gramotnost je sice podstatná, ale samotný problém zadluženosti nevyřeší. Výsledky těchto aktivit se totiž projeví nejdříve v horizontu deseti let a navíc bude vždy existovat část populace, která je obecně obtížně vzdělavatelná, proto tento způsob prevence na některé skupiny obyvatel nebude mít nikdy požadovaný dopad. Pokud by tedy řešení problému stálo pouze na vzdělaném a odpovědném spotřebiteli, ocitly by se některé sociální skupiny, jako například lidé žijící v dlouhodobém sociálním vyloučení, s nízkým vzděláním nebo lidé pocházející z jiného sociokulturního prostředí ještě v horší situaci než doposud, protože by byli bez jakékoliv ochrany státu.

2.2 Kroky ze strany státu

Selucká (2015: 125) se domnívá, že kroky ze strany státu jsou velmi podstatné a právní úprava v tomto ohledu by měla být záměrem s cílem chránit člověka jako neprofesionála a konzumenta před rafinovaností profesionálů, kteří jsou ve své podstatě na spotřebě závislí, tudíž se snaží člověka přimět všemi možnými prostředky, aby spotřeboval. Navíc profesionál má oproti spotřebiteli tu výhodu, že se v dané věci a oblasti vyzná, velmi často uzavírá různé kontrakty, v neposlední řadě má profesionální právní zázemí.

Míra zadlužení je do jisté míry závislá na právní úpravě státu, kdy zájmem státu by mělo být předcházet zadluženosti svých obyvatel tak, aby nedocházelo k propadu osob až na úplné sociální dno, a tím se vyvarovat sociálnímu napětí. To vše se děje prostřednictvím celé řady různých zákonných norem. Jednou z nejdůležitějších je tzv. insolvenční zákon č. 186/2006 Sb., na základě kterého mohou lidé využít soudní cesty osobního bankrotu (oddlužení), a to tehdy, pokud jejich majetková a příjmová situace dosáhla kritického bodu a hrozí jim úpadek, nebo se v něm již ocitli. Samotnému oddlužení bude věnována samostatná podkapitola 3.3 (Bartesová, 2015: 64).

Bartesová (2015: 65) upozorňuje, že v České republice zatím není zaveden žádný institut, který by řešil zadlužení lidí s velmi nízkými nebo žádnými příjmy. To se očekávalo v novele insolvenčního zákona v červnu 2019, avšak i když byly podmínky pro vstup do oddlužení zmírněny, stále nejsou pro všechny dosažitelné. Jistým nedostatkem také je, že nikde není uzákoněna povinnost dlužníka hlásit neschopnost splácet své závazky.

Snaha předcházet předlužování může být spatřována i v zákoně č. 257/206 Sb. o spotřebitelském úvěru, ve kterém se výrazně posiluje povinnost poskytovatele informovat se o schopnosti spotřebitele splácet spotřebitelský úvěr. Pokud je zjevné, že spotřebitel nebude schopen nový úvěr splácet z důvodu již existujících úvěrů, nesmí poskytovatel s takovým spotřebitelem další úvěr uzavřít. Pokud jej uzavře, je smlouva neplatná (Krušínská, 2012: 25).

Jako pozitivum vidí Bartesová (2015: 65) vznik odborné platformy Aliance proti dluhům. Tato odborná platforma se aktivně zapojuje do řešení dané problematiky, jejímž cílem je předcházet a minimalizovat rizika předlužování. Zjištěná rizika předlužení se snaží analyzovat a na základě toho navrhuje systémová řešení. Díky Alianci proti dluhům byly prosazeny některé legislativní změny v této oblasti.

Selucká (2015: 125-128) uvádí hned několik kroků ze strany státu na ochranu spotřebitelů. Prvním z nich můžeme uvést adhezní smlouvy. To jsou smlouvy, které jsou uzavírány prostřednictvím formulářů, ve kterých jsou již předem ujednána práva a povinnosti obou stran. Další ochrana je *laesio enormis*, díky kterému není možné sjednat kratší nebo delší promlčecí lhůtu v neprospěch slabší strany. Nález Ústavního soudu ze dne 11. 11. 2013, sp.zn. I. ÚS 3512/2011, uvádí, že obchodní podmínky ve spotřebitelských smlouvách nesmí sloužit k tomu, aby do nich v nepřehledné, složitě formulované a malým písmem psané formě, byla skryta nevýhodná ujednání pro spotřebitele. Zde je totiž předpokládáno, že to unikne pozornosti spotřebitele. Pokud se tak stane, není takovému jednání přiznána právní ochrana. Ve výsledku je podstatné, aby byl spotřebitel schopen z poskytnutých informací zjistit, jaká práva a povinnosti budou v daném právním vztahu. Občanský zákoník zde dokonce podotýká, že pokud budou podmínky pro slabší stranu zvláště nevýhodné, pak bude toto právní jednání neplatné. Druhou možností je, že zdali to budou okolnosti vyžadovat, soud může tuto nespravedlnost či nerovnost odstranit a dané podmínky narovnat.

Obecně lze říci, že ochrana spotřebitelů byla výrazně posílena zákonem č. 257/2016 Sb. o spotřebitelském úvěru, ve kterém se například regulují smluvní pokuty z prodlení se splácením, které nemohou přesáhnout polovinu z celkové výše spotřebitelského úvěru

a zároveň částku ve výši 200 000 Kč (zákon č. 257, § 122). Dále pak, pokud by chtěl věřitel odejmout výhodu splátek z důvodu prodlení, musí dlužníka vyzvat k úhradě dlužné částky a dát mu minimálně měsíc na zaplacení. Pokud ani tak dlužník částku neuhradí, zesplatnění se bude týkat pouze nesplacené jistiny, nikoliv však budoucích nákladů (zákon č. 257, § 124). Zákon také zakazuje poskytovatelům či zprostředkovatelům u všech spotřebitelských úvěrů, aby vyžadovali jakoukoliv platbu ještě před uzavřením smlouvy, a dále zakazuje zprostředkovatelům, aby pobírali odměnu za zprostředkování úvěru (zákon č. 257, § 83, § 80). Co se týká zástavního práva, je jeho výkon omezen tak, že v případě prodlení se splácením může věřitel zastavenou nemovitost prodat nejdříve po šesti měsících od chvíle, kdy dlužníka o tomto záměru informuje (zákon č. 257, § 123). Navíc zákon přesně definuje, kdo je oprávněný poskytovat a zprostředkovávat spotřebitelský úvěr. Zaměřuje se konkrétně i na nebankovní poskytovatele, se kterými byly v minulosti v mnoha případech problémy. Tyto subjekty jsou povinny ke svému výkonu získat licenci nebo jiné oprávnění od České národní banky, která bude zároveň provádět dohled a vést registr všech subjektů. Ten bude přístupný veřejnosti (zákon č. 257).

2.3 Projekty orientující se na prevenci zadlužení

V roce 2010 proběhl Evropský rok boje proti chudobě a sociálnímu vyloučení, kdy jednou z hlavních priorit tohoto roku bylo zaměření se na prevenci sociálního vyloučení v důsledku předlužení. Jedním z důvodů byla probíhající světová hospodářská krize, kdy občané nebyli schopni splácet své staré dluhy, protože přišli o práci. Druhým důvodem, též souvisejícím s hospodářskou krizí, bylo rostoucí zadlužení domácností. V tomto případě byla zaznamenána mohutná expanze nových spotřebitelských úvěrů. Tak či onak, výrazně rostl počet osob, u kterých byla nařízena exekuce. Aby se předešlo předlužování, bylo zapotřebí zvýšit informovanost občanů o negativních důsledcích zadlužení, a také zvýšit jejich finanční i tzv. prosociální gramotnost, která umožňuje člověku běžné osobní i sociální fungování. Kardinálním úkolem bylo rozšířit síť finančního poradenství a zvýšit počet sociálních pracovníků pracujících s osobami ohroženými zadlužením. Proto v tomto období vzniklo spousta projektů zabývajících se touto problematikou (Evropský rok boje proti chudobě a sociálnímu vyloučení, Předlužení [online]).

V dnešní době se pozornost ubírá tímto směrem o něco méně. Většina projektů z roku 2010 byla ukončena. Samozřejmě vzniklo několik málo nových projektů, které jsou většinou

financovány z Evropského sociálního fondu. Tyto nově vzniklé projekty většinou provozují buď neziskové organizace, nebo obce.

Jeden z takových projektů probíhá pod záštitou Člověka v tísní o. p. s., nazývá se Prevence předluženosti ve věznicích. Funguje v rámci projektu Na cestě a je realizován od roku 2016 formou seminářů a individuálních konzultací ve věznicích Liberec a Stráž pod Ralskem. První část seminářů se orientuje na vznik dluhů a na nejčastější oblasti, ve kterých je možné zadlužit se. Druhá část seminářů přibližuje problematiku exekucí, kde je věnován prostor situacím, kdy již byla exekuce zahájena. Klade se důraz na práva a povinnosti dlužníků i exekutorů. Třetí a poslední část se zabývá způsobem obrany předluženosti, především je podstatný institut oddlužení. Je také možnost využít individuální konzultace pro ty, kteří chtějí řešit svou konkrétní situaci (Člověk v tísní, Co děláme [online]).

Na dalším takovém projektu se podílí Člověk v tísní o. p. s. společně s městem Rožnov pod Radhoštěm. Tento projekt je spuštěný od začátku července 2019 a je nabízen formou především terénní. Nicméně je možnost využít i služby ambulantní, kdy pomoc lidem bude probíhat na bázi poradenství. Projekt je zaměřený především na prevenci, protože se v Rožnově pod Radhoštěm a jeho blízkém okolí vyskytuje čím dál větší počet lidí, kteří upadají do dluhové pasti. Město se domnívá, že problém kromě samotného jedince ovlivňuje i celou jeho rodinu, děti a může roztočit nebezpečnou spirálu, která v mnoha případech končí oddlužením nebo dokonce bezdomovectvím. Proto je pro město tento projekt důležitý. Poradenství se také samozřejmě zabývá již vzniklým problémem zadlužení (Město Rožnov pod Radhoštěm, Město [online]).

Dalším projektem je Dluhová poradna v Břeclavi, která je realizována neziskovou organizací IQ Roma Servis, z. s., a to od října 2018. Projekt je financovaný z Evropského sociálního fondu, Operační program Zaměstnanost. V rámci poradenství je poskytována pomoc a podpora pro zmírnění či vyřešení tíživé životní situace spojené se zadlužením. Pracovníci se také zaměřují na sepsání návrhu na povolení oddlužení. Projekt se dále zaměřuje na mapování situace dlužníků v obci, jehož cílem je včasné oslovení této cílové skupiny, a tím zabránění úplného upadnutí do dluhové pasti. V neposlední řadě je součástí projektu program na podporu rozvoje finanční gramotnosti a prevenci zadlužení, který směřuje ke zvýšení kompetencí obyvatel v oblasti finanční a dluhové gramotnosti, zvýšení jejich finanční odpovědnosti a prevenci dalšího zadlužování (IQ Roma Servis, Projekty [online]).

Centrum sociálních služeb Ostrava, o. p. s. realizuje projekt Práce s lidmi v dluhové pasti a prevence jejího vzniku, který je spuštěn od začátku září 2019 a je zaměřen na celý Moravskoslezský kraj. Tento projekt je financován z Evropského sociálního fondu, Operační program Zaměstnanost. Orientuje se na podporu osob v dluhové pasti, u kterých mapuje jejich životní situaci. Poskytuje asistenci při jejím řešení, je možné využít i akreditace k sepsání návrhu na povolení oddlužení. V rámci projektu jsou také zajišťovány aktivity směřující k prevenci zadlužení (Evropský sociální fond, Projekty [online]).

Posledním představovaným projektem bude projekt Dluhové a občanské poradny Lexikona, s názvem Komplexní řešení sociální exkluze osob z vyloučených lokalit, zejména předdůchodového věku z důvodu předlužení, včetně nástrojů prevence, aneb Cesta z českých dluhů a hájů. Projekt je zaměřený na osoby z krnovských vyloučených lokalit nebo na osoby, jimž toto vyloučení hrozí. Především je pak věnována pozornost lidem předdůchodového věku. Cílem je předcházení sociální exkluze způsobené předlužováním a eliminace nebezpečí zneužití ze strany nereseriových prodejců. K dosažení cíle jsou využívány takové nástroje, aby řešení situace bylo dlouhodobé a hloubkové, nikoliv krátkodobé. Aby změna byla dlouhodobá a hloubková, využívá dluhové poradenství preventivní programy zaměřující se na finanční gramotnost, prevenci proti nepoctivým prodejcům, doprovázení uživatelů, jednání v zastoupení, právní poradenství, psychologickou podporu, mediaci v rámci rodinných vztahů, síťování uživatelů ve městě a peer programy (Lexikona, Dluhová poradna [online]).

3 Práce se zadluženými v rámci odborného sociálního poradenství

Lidé potýkající se s problémem zadlužení v první řadě hledají řešení v nových půjčkách a úvěrech, kterými se snaží lepit starší finanční závazky. Ve chvíli, kdy jim již žádný věřitel úvěr neposkytne, nebo vidí, že se jejich situace prohlubuje, a to bez jakékoliv perspektivy „lepšíh zítřků“, začínají se obracet o pomoc k rodině a svým známým. Dlužníci zpravidla hledají pomoc zvenčí až jako poslední možnou variantu, a to většinou tehdy, když už neví kudy kam, nebo jim opravdu hrozí nějaké větší nebezpečí, např. v podobě návštěvy exekutora či prodeje domu. Jednou z nejvyužívanějších pomoci zvenčí jsou právě odborné sociální poradny, které jsou dlužníky hojně využívány. Dalo by se dokonce říct, že zadlužení je nejčastějším tématem uživatelů v odborném sociálním poradenství. Odborné sociální poradenství je v českém prostředí upravováno zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

V zemích jako jsou Velká Británie, Německo nebo Rakousko, se nachází rozsáhlá síť poradenských služeb, které jsou zajišťovány různými institucemi, a to státními, neziskovými nebo třeba bankovním sektorem. Fyzické osoby nebo organizace poskytující tyto služby musí mít licenci, a tím pádem mít v této oblasti alespoň minimálně jeden výcvik. To zefektivňuje tyto služby a vede k větší zodpovědnosti poskytovatelů a k zabránění vzniku různých organizací a oddlužovacích center, které ve skutečnosti vedou dlužníka do ještě horší dluhové situace. Oproti tomu se můžeme v České republice setkat se spoustou uživatelů, kteří byli podvedeni rádoby oddlužovacími agenturami a jejich situace se stala dokonce ještě horší, než před využitím těchto služeb. To se však změnilo v roce 2017, kdy proběhla velká novela insolvenčního zákona, kde bylo uzákoněno, že návrh na povolení oddlužení může být podán pouze lidmi s vysokoškolským vzděláním v daném oboru nebo právníckými osobami, kterým je udělena akreditace. Na rozdíl od zahraničí jsou v České republice poskytované služby v řešení dluhové problematiky především v gesci neziskového sektoru (Bartesová, 2015: 64).

Vzhledem k tématu mé diplomové práce mi přijde důležité do práce zařadit kapitolu Práce se zadluženými v rámci odborného sociálního poradenství. Přiblížit tak práci i funkce odborných sociálních poraden, zároveň představit jednotlivé možné způsoby řešení zadlužení

v rámci těchto pracovišť. Na závěr kapitoly se zaměřím na jedno konkrétní řešení zadlužení, které je v dnešní době nepostradatelnou součástí života mnoha dlužníků, a to oddlužení.

3.1 Představení poraden

Michalík a kol. (2008: 14-20) poukazují na to, že v České republice je obecně hodně rozvinut systém formálního poradenství, v rámci jehož se můžeme setkat s poradenstvím zaměřeným vždy na určitou oblast společenského života. Nejčastěji se jedná o poradenství v oblasti zdravotnictví, zaměstnávání, školství a vzdělávání, v neposlední řadě právě v oblasti sociálních věcí. Tyto poradny jsou nejčastěji poskytovány státními organizacemi, veřejnoprávními organizacemi, nevládními organizacemi nebo ostatními fyzickými či právníckými osobami. Obecně lze říci, že poradny se snaží o dosažení určitého, zpravidla předem vymezeného cíle, který je během poradenského procesu s uživatelem definován. Poradny mohou svým zaměřením působit preventivně, nápravně nebo kombinací obou.

Když se zaměřím konkrétně na poradenství v oblasti sociálních věcí, je poté sociální poradenství chápáno jako jedna z mnoha dalších sociálních služeb. Zákon o sociálních službách rozlišuje základní poradenství, které jsou povinny poskytovat všechny sociální služby. Jedná se o poskytování potřebných informací osobám. Tyto informace by měly přispívat k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Dále zákon o sociálních službách uvádí odborné sociální poradenství, které by se mělo zaměřovat na potřeby osob z jednotlivých sociálních skupin, např. v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách (zákon č. 108, § 37).

Novosad (2009: 99) považuje poradenství za základní službu v rámci pomáhajících profesí, a to především tehdy, kdy se snažíme podpořit člověka v aktivním zvládnání jeho nepříznivé situace a v řešení nastalých nesnází. Matoušek (dle Novosad, 2009: 99) rozlišuje poradenství v užším, širším a nejširším smyslu. V užším smyslu se jedná o poskytování informací, které si sám uživatel vyžádá, protože je potřebuje k řešení jeho situace. Poradenství v širším smyslu je chápáno tak, že poradce může u uživatele navíc prozkoumat jeho silné i slabé stránky, které by mohly zlepšit jeho situaci. A v nejširším smyslu je cílem poradenství získat nový pohled na sebe i druhé, zároveň získat nové potřebné dovednosti.

Dalo by se říci, že posláním služby poradenství je zajistit dostupnou a účinnou podporu všem občanům, kteří potřebují či využívají sociální službu, a to ve všech situacích, které ve

spojitosti s jejich poskytováním mohou nastat. Cílem poradenství by tedy mělo být zlepšování úrovně sociálních služeb, to jak v jednotlivých případech, tak i v rámci celého systému. Dále by se poradenství mělo orientovat na zvyšování právního vědomí, samostatnost, vědomosti a dovednosti uživatelů, které by využili pro řešení jejich vlastní situace. Nakonec je také důležité zmínit, že řešení konkrétních poradenských případů by mělo probíhat tak, aby byly naplněny cíle a zásady sociálních služeb, a to především tak, aby byly v souladu s pravidly stanovenými obecně závaznými předpisy (Michalík a kol., 2008: 37).

Gábura, Pružinská (1995: 13) se domnívají, že by poradenství mělo být založeno na vztahu pomoci, kdy se pracovník snaží podporovat růst, rozvoj a lepší uplatnění uživatele, to vše by mělo vést k tomu, aby se uživatel mohl efektivně orientovat ve světě a byl schopen vypořádat se s nástrahami života. Poradenství by nemělo být o tom, jak se domnívají někteří uživatelé, že obdrží univerzální prostředky, které povedou k okamžitému řešení jejich situace, nebo dokonce, že poradce okamžitě vyřeší jejich problémy a člověk sám nebude muset vložit do řešení žádné úsilí ani čas. Poradenství by se navíc nemělo omezovat pouze na udělování rad, návodů, ale spíše se zaměřit na poradenství, které bude vzdělávat a vychovávat, redukovat emocionální napětí, hledat nové přiměřenější formy života. Uživatel by se měl na základě aktivního zapojení do poradenského procesu naučit analyzovat svoje problémy, poznat lépe sám sebe a svoje schopnosti, pochopit motivaci a kauzalitu svého chování. To vše by mělo probíhat na základě přebírání odpovědnosti uživatele za svoje problémy a za svůj život.

Každá poradenská činnost by se měla řídit určitými etickými zásadami, které jsou ve většině případů obsaženy v etických kodexech. Obecně lze říci, že každý uživatel by měl být ještě před začátkem poradenského procesu seznámen se všemi relevantními podmínkami spolupráce. Poradce nemůže využívat vztah s uživatelem na uspokojování vlastních cílů a zájmů. Taktéž by měl vždy respektovat právo uživatele na vlastní rozhodnutí. V poradenském procesu je poradce zodpovědný za stanovení a udržení hranic vztahu. Nesmí uživatele zneužívat emocionálně, finančně, ani jiným způsobem. Základním atributem poradenského procesu je zachování mlčenlivosti, takže by se bez souhlasu uživatele neměl k obsahu rozhovoru dostat žádný jiný člověk, ani jiná instituce. Uživatel má také právo vědět, že poradce vytváří z jejich rozhovoru písemný záznam. Dále by měl být obeznámen o tom, jak bude poradce s těmito záznamy nakládat. Uživatel musí být ubezpečen, že tento záznam bude uložen tak, aby k němu neměl přístup nikdo nekompetentní (Gábura, Pružinská, 1995: 100).

3.2 Způsoby řešení zadlužení

Novosad (2009: 237) nám sděluje, že odborné sociální poradenství by mělo poskytovat pomoc nejen uživatelům, kteří jsou zadluženi, ale i těm, jimž zadlužení teprve hrozí. Poradenství se snaží pracovat se zadluženými, kteří si nevědí rady tak, že jednájí s věřiteli o splátkovém kalendáři, nebo o snížení splátek. Pracovníci poraden jsou i v několika případech nápomocni zadluženým uživatelům tehdy, kdy se rozhodnou vyhlásit osobní bankrot.

Matoušek (2013: 454) vidí efektivní a kvalitní spolupráci se zadluženými uživateli v podobě vypracování podrobné anamnézy uživateleovy finanční situace, a to se zaměřením se na jeho příjmy, výdaje a závazky, a dále pak především dohledáním dokumentace ke každému jednotlivému závazku. Sociální pracovník by měl dále s uživatelem zjistit, v jaké fázi se jeho závazky nacházejí, seznámit uživatele s následky nesplácení jednotlivých závazků, rozpoznat ty, které mohou být rizikové a zároveň s tím stanovit prioritní závazky. V neposlední řadě by měl být uživatel seznámen s procesem jejich vymáhání a následků.

Nicméně jak uvádí Vágnerová (2004: 747) obecně platí, že je podstatné zaměřovat se nejen na řešení samotného problému, v našem případě na zadlužení, nebo problémů, které vznikly v důsledku zadlužení, ale také na samotné příčiny zadlužení a na faktory a okolnosti, které tento problém způsobily. Ve chvíli, kdy se sice samotný problém, popř. problémy vzniklé v jeho důsledku, vyřeší, ale kdy není věnována dostatečná pozornost příčinám vzniku hlavního problému, je velká pravděpodobnost, že se zadlužení bude opakovat. Glasser (2001: 24) zmiňuje, že v mnoha případech takovéto chování, které působí problémy, souvisí s odpovědností člověka.

Z tohoto důvodu se také zaměřím na řešení problému zadlužení v rámci tzv. malých paradigmat jako kontextuální hypotézy životního zvládnání, a to konkrétně na přístup, který je na hranici mezi terapeutickým a poradenským paradigmatem. Jedná se o Terapii realitou. Navrátil a kol. (2014: 217) podotýkají, že terapeutické paradigma pohlíží na životní situaci skrze vnitřní stav osobnosti a psychiku jedince. Pokud je zvládnání omezováno jeho psychickým deficitem, snahou v tomto případě je navodit psychickou a sociální pohodu člověka. Naopak poradenské paradigma spatřuje příčiny neschopnosti zvládat životní situace v neuspokojených potřebách a individuálním omezení, proto se zaměřuje na podporu osobního a sociálního rozvoje prostřednictvím drobných změn.

Glasser (2001: 23-60) je autorem psychoterapeutického směru nazývaného Terapie realitou, která se zaměřuje na řešení problémů vzniklých jako důsledek nevhodného chování. Terapie realitou vychází ze dvou základních směrů, a to humanistického a behaviorálního. Na základě humanistického směru poskytuje poradce uživateli velkou oporu. To především tím, že supluje místo nejbližší osoby v životě uživatele a pozorně mu naslouchá. Na druhou stranu díky behaviorálnímu směru poradce využívá direktivní roli a tvrdě odmítá uživatelovo nevhodné chování, díky čemuž se snaží rychleji docílit změn v jeho chování. Obecně lze říci, že Terapie realitou je zaměřena na aktivní racionální zvládnání života a na uspokojování potřeb, kdy se předpokládá, že jsou lidé zodpovědní za své současné jednání, protože mají možnost volby. Mohou se rozhodovat, jakým způsobem budou uspokojovat své potřeby a přání. Je podstatné, aby uživatele převzali řízení do svých vlastních rukou a zvládali problémy vlastním aktivním jednáním.

Základem úspěchu v Terapii realitou jsou tři podmínky. První podmínkou je naučit uživatele, aby miloval druhé a zároveň byl milován druhými. Není podstatné, o jaký druh lásky se jedná, ale podstatné je to, aby druhá osoba uměla uspokojovat své potřeby v rámci reality a zvládala být zodpovědná za své jednání. Druhá podmínka se orientuje na uspokojování potřeb uživatele. Jedná se především o potřebu někam patřit, potřebu úspěchu, potřebu radosti a potřebu svobody. Při uspokojování by se především mělo dbát na respektování vnější reality. Poslední podmínka se orientuje na odpovědnost uživatele za jeho chování. Zde je odpovědnost definována jako schopnost uspokojovat vlastní potřeby takovým způsobem, který nepřipraví ostatní o jejich schopnost naplnit své vlastní potřeby. Výsledkem Terapie realitou má být uvědomění si svého negativního chování, které se nahradí lepším způsobem chování, při kterém nebude uživatel utíkat před důsledky vlastního jednání a bude za své jednání odpovědný. To vše vychází z přesvědčení, že nikdo a nic nedokáže druhého člověka udělat dlouhodobě šťastným, pokud se dotýčný člověk sám nestane odpovědnějším (Glasser, 2001: 23-60).

3.3 Oddlužení

Lidově také nazýváno jako osobní bankrot. Oddlužení mohou lidé podstoupit od roku 2008 na základě insolvenčního zákona č. 182/2006 Sb. Oddlužení je považováno do značné míry jako znak vyspělosti určitého státu, protože v takovém případě stát poskytuje ochranu svým občanům před úplným zblázněním, pobízí k vyšší ekonomické aktivitě a snižuje počet

dlužníků pracujících v šedé či černé ekonomice. Navíc do určité míry chrání práva a zájmy věřitelů (Hospodka, Buben, Šimůnek, Randáková, 2017: 34).

Oddlužení je způsob řešení úpadku dlužníka, kdy je mu prominuta část celkového dluhu a nastavení splátek tak, aby byl dlužník schopen reálně stanovený dluh splatit, a tím mu byl umožněn „nový začátek“ a opětovné zapojení do společnosti. Je však nutné, aby byl dlužník v úpadku, který se vyznačuje neschopností dlužníka platit své závazky více věřitelům řádně a včas. Existují dvě formy úpadku – platební neschopnost a předlužení. V platební neschopnosti musí mít dlužník minimálně dva věřitele a peněžité závazky více jak třicet dnů po splatnosti, které není schopen splácet. Co se týká předlužení, tak zde se jedná buď o právnickou osobu, nebo fyzickou osobu – podnikatele, který musí mít současně více jak dva věřitele a souhrn jeho závazků musí převyšovat jeho hodnotu majetku (Justice, Slovníček insolvenčních pojmů [online]).

Hospodka a kol. (2017: 37) podotýkají, že oddlužení je určeno primárně pro nepodnikatelské subjekty, avšak na základě rozhodnutí Nejvyššího soudu v Praze mohou od roku 2010 podstoupit oddlužení i ti, kteří mají část dluhů z podnikání, nicméně musí s tím souhlasit i daní věřitelé. V samotném návrhu je nutné, aby dlužník popsal svou situaci, jak se dostal do dluhů, a tím prokázal své čestné úmysly. Vyhláška k insolvenčnímu zákonu (vyhláška č. 131, § 17) uvádí, co je dále nutné v návrhu uvést a doložit. Jedná se o již zmiňovaný úpadek, příjem za poslední rok a očekávaný příjem na následující rok, údaje o vyživovaných osobách dlužníka a podrobný popis okolností, z nichž je možné usuzovat výši plnění.

Výhodou oddlužení je, že po podání návrhu k příslušnému Krajskému soudu je dlužník chráněn proti dalším úrokům a poplatkům, které pocházejí z již existujících dluhů. Každému dlužníkovi je po podání přiřazen insolvenční správce, který po dobu oddlužení dohlíží na jeho plnění a nad celým insolvenčním procesem. Během procesu oddlužení dlužníkovi měsíčně ze mzdy zůstává pouze životní minimum. Zbytek jeho příjmu je odebrán insolvenčním správcem, který ho použije na soudní výlohy, svou odměnu a především na splácení dluhů (Hospodka a kol., 2017: 36).

Insolvenční zákon (zákon č. § 412a) upřesňuje splnění oddlužení, ke kterému dochází ve chvíli, kdy dlužník uhradil své závazky v plné výši, nebo jestliže v době 3 let uhradil alespoň 60 % svých závazků, anebo po dobu 5 let dlužník neporušil svou povinnost vynaložit veškeré

úsilí, které bylo po něm možné spravedlivě požadovat (tuto povinnost neporušil, zdali uhradil alespoň 30 % svých závazků).

4 Orientace poraden na prevenci zadlužení

Pracovníci pracující v odborném sociálním poradenství se dostávají do kontaktu se zadluženými lidmi zpravidla ve chvíli, kdy jsou již v takovém stádiu, že není příliš mnoho možností, jak tuto situaci vyřešit. Posledním možným řešením v jejich případě je osobní bankrot. Nicméně existuje část lidí, pro které není ani osobní bankrot dostupný. Pak už není žádná další možnost, jak jim v jejich nepříznivé situaci pomoci, kromě poskytnutí určitého druhu psychické podpory. Tudíž je zřejmé, že lidé vyhledávají pomoc v rámci odborného sociálního poradenství až jako jednu z posledních možností. Otázka tedy zní, jak se k těmto lidem dostat dříve a jejich situaci předcházet, nebo ji alespoň podchytit hned v začátcích.

V poslední důležité kapitole tedy přiblížím pohledy na prevenci a předcházení zadlužení v rámci odborného sociálního poradenství.

Matoušek a kol. (2013: 453) podotýkají, že v České republice má odborné sociální poradenství poměrně krátkou zkušenost s dluhovou problematikou. Intenzivněji se o tomto spojení hovoří až v posledním desetiletí, a to i přes to, že problém zadlužení je výrazný již od roku 1989. Ve vyspělých státech je zadlužení a jeho prevenci věnovaná pozornost již od 60. let. Z tohoto důvodu je pochopitelné, že se u nás spolupráce v rámci odborného sociálního poradenství se zadluženými obyvateli stále vyvíjí a hledají se způsoby a metody, aby byla co nejefektivnější. I to může být důvod proč je v našich podmínkách prevence zadlužení v rámci poraden opomíjenou složkou. S prevencí zadlužení se tak můžeme ve většině případů setkat pouze v rámci projektů, nikoliv však jako se stabilní součástí náplně práce sociálních pracovníků poraden.

Obecně lze uvést, že cílem poradenské služby je dosažení uživatelova zdraví v interakci s prostředím, ve kterém žije. Zdraví lze v tomto ohledu chápat jako stav úplného tělesného, duševního a sociálního blaha. Do všech těchto tří rovin současně patří i prevence. Prevence může být definována jako předcházení vzniku, rozvoje a prohlubování problémů a situací, které mohou ohrožovat, jak samotného občana, tak i společnost. Prevenci můžeme rozdělit na primární, sekundární a terciární. Primární prevence se orientuje na celou společnost, její instituce i občany. Sekundární prevence se soustředí na rizikové jedince či skupiny, u nichž je pravděpodobnost výskytu problémů nebo nepříznivé sociální situace vyšší

než u ostatní populace. A nakonec terciární prevence je zacílená na předcházení opakování problému nebo jeho regresi a prohlubování (Novosad, 2009: 106 – 109).

Novosad (2009: 237) zdůrazňuje, že v rámci primární prevence je potřeba působit na společnost prostřednictvím různých vzdělávacích a informačních kampaní a samozřejmě také podporou rozvoje kompetencí. Co se týče sekundární prevence, zde je na místě již s člověkem pracovat přímo v rámci odborného sociálního poradenství nebo v rámci mediace a advokacie. Nicméně předpokladem úspěšné a efektivní prevence je mezioborová a systematická spolupráce všech, kteří mohou přispět k eliminaci rizika zadlužení.

Matoušek a kol. (2013: 337 – 338) upozorňují, že samotná prevence problému nevyřeší. Zadlužení je nezbytné vnímat a řešit hned v několika perspektivách, a to v rámci prevence zadlužení, regulace vzniku zadlužení, regulace vymáhání pohledávek a v neposlední řadě efektivního řešení zadlužení. U prevence zadlužení je stejně podstatné zaměřit se jak na systematický rozvoj konceptu vzdělávání ve finanční gramotnosti, tak i na efektivní působení sociálních služeb v podobě terénní sociální práce a odborného sociálního poradenství. Regulace vzniku zadlužení má ve svých kompetencích stát. Měl by regulovat mechanismy, které skokově zhoršují situaci dlužníků, a to stejné platí i u regulace vymáhání pohledávek, které má ve své gesci stát. Cílem by měly být legislativní změny, které zajistí, aby proces vymáhání odpovídal jejich reálným nákladům. V obou případech se můžeme totiž setkat s tzv. lichvou. V rámci efektivního řešení zadlužení by měly být této cílové skupině nabídnuty různé možnosti řešení. A to jak v rámci oddlužení, které by mělo být dostupné pro co nejširší cílovou skupinu, tak se zaměřit i na další způsoby řešení, které by lidem v jejich situacích pomohly.

Cílem poradenství v rámci prevence zadlužení by mělo být takové působení na uživatele, aby se zvyšovala jeho finanční gramotnost a povědomí, jež by v budoucnu pomohly vyhnout se spirále dluhové problematiky nebo přinesly schopnost jejich situaci řešit samostatně a včas. Za pomoci takových půjček a úvěrů, které jsou méně rizikové. Nicméně je nutné v rámci prevence se zaměřovat na konkrétní cílové skupiny s ohledem na jejich sociální a kulturní zázemí, jazykové znalosti i vzdělání, protože ne vždy relativně vysoká úroveň finanční gramotnosti a povědomí musí jít ruku v ruce s odpovědným finančním chováním. Proto se zatím stále nejefektivněji jeví metoda individuální práce s jednotlivci (Matoušek, 2013: 454).

Touto kapitolou uzavírám teoretickou část mé práce, následně se budu věnovat výzkumné části, konkrétně kvalitativnímu výzkumu, který jsem prováděla, zaměřím se na jeho realizaci a výsledky.

5 Metodologie výzkumu

Ve své diplomové práci pojednávám o prevenci zadlužení v rámci odborného sociálního poradenství. V úvodu mé práce jsem se tedy zaměřila na teoretickou stránku této problematiky, v druhé části diplomové práce představím realizované výzkumné šetření k výše zmíněnému problému. V první řadě se budu věnovat výzkumnému cíli a otázce, na ně navážu představením metod, které budou v realizovaném výzkumu směřovat k naplnění vytyčeného cíle. V závěru této kapitoly budu prezentovat jednotlivé kroky analýzy získaných dat a zaměřím se na etické aspekty výzkumu a jeho limity.

5.1 Cíl a otázka výzkumného šetření

Na začátku této části představím cíl kvalitativního výzkumného šetření a výzkumnou otázku, z kterých vychází celé moje výzkumné šetření.

Hlavní cíl výzkumného šetření: *Hlavním cílem je pomocí polostrukturovaných rozhovorů zmapovat názory, pohledy a zkušenosti s dluhovou problematikou sociálních pracovníků pracujících v odborném sociálním poradenství a zjistit, jakou roli sehrává prevence zadlužení v jejich každodenní práci.*

Výzkumnou otázkou, kterou jsem si položila, tedy je: *Jaké jsou názory, pohledy a zkušenosti s dluhovou problematikou sociálních pracovníků pracujících v odborném sociálním poradenství, a jakou roli sehrává prevence zadlužení v jejich každodenní práci?*

K dosažení mnou zvoleného cíle jsem využila skupinu participantů, těmi jsou sociální pracovníci, kteří pracují v odborném sociálním poradenství řídicím se zákonem o sociálních službách (zákon č. 108/2006 Sb.). Pro můj výzkum je podstatné, jak tato skupina osob vnímá, a jaké má zkušenosti s problematikou zadluženosti v České republice, především pak se zaměřením na prevenci zadlužení, a jakým způsobem se to projevuje v jejich každodenní práci. Po stanovení hlavního výzkumného cíle jsem si definovala šest dílčích výzkumných otázek. Tyto jednotlivé dílčí výzkumné otázky mi zároveň posloužily během rozhovorů se sociálními pracovníky jako osnova.

Dílčí výzkumná otázka č. 1: Jaké jsou názory a pohledy sociálních pracovníků na téma zadluženost osob?

Dílčí výzkumná otázka č. 2: Jaké zkušenosti mají sociální pracovníci s dlužníky v rámci odborného sociálního poradenství?

Dílčí výzkumná otázka č. 3: Jak velkou důležitost přikládají sociální pracovníci prevenci zadlužení?

Dílčí výzkumná otázka č. 4: Co podnikají sociální pracovníci v oblasti prevence zadlužení?

Dílčí výzkumná otázka č. 5: V případě, že sociální pracovníci podnikají kroky směřující k prevenci zadlužení, jaké jsou výsledky jejich realizace?

Dílčí výzkumná otázka č. 6: S jakou mírou spolupráce se sociální pracovníci setkávají ze strany institucí a uživatelů – dlužníků?

S tímto zvoleným hlavním výzkumným cílem, otázkou a jednotlivými dílčími výzkumnými otázkami jsem mohla přistoupit k samotné realizaci výzkumného šetření.

5.2 Metoda výzkumu

Vzhledem k tématu mé diplomové práce a ke zvolenému cíli je vhodnější jako metodu výzkumu využít kvalitativní přístup. Kvalitativní přístup jsem také zvolila z toho důvodu, že je mi tento přístup osobně bližší, a to vzhledem k osobnímu kontaktu s participanty. Navíc se domnívám, že kdybych zvolila kvantitativní přístup, tak bych nebyla schopna kvůli tomuto tématu a mým možnostem sehnat dostatečné množství participantů.

Creswell (2014: 98) mluví o kvalitativním výzkumu jako o procesu, ve kterém se výzkumník snaží zkoumat a hledat porozumění určitému sociálnímu nebo lidskému problému. Na počátku by mělo stát výzkumné téma, kterým se chce výzkumník zabývat, následně by si měl určit cíl zkoumání, a z toho vyplývající dílčí cíle a na závěr výzkumnou otázku, která v celém výzkumu hraje hlavní roli. Cílem kvalitativního výzkumu je vytvořit komplexní, holistický obraz, analyzovat různé druhy textů, informovat o názorech participantů a provádět zkoumání v přirozených podmínkách.

Kvalitativní výzkum je tedy prováděn v terénu, a to s jednotlivci nebo skupinou. Zkoumané situace či problémy nejsou zpravidla ojedinělé a výjimečné, ale jedná se o každodenní realitu lidí, společenství či organizací. Zde je snaha zachytit co možná nejvíce hloubku dané situace či problému a její fungování. Nesmí však docházet pouze k povrchnímu

zkoumání. Kvalitativní výzkum je vhodné použít k prozkoumání těch jevů, o kterých je nedostatek informací, a tím pádem se snažit o jeho porozumění či získání nových názorů (Strauss, Corbin, 1999: 10 - 11).

Hendl (2016: 51 – 52) sděluje, že výzkumník se prostřednictvím kvalitativního výzkumu nesnaží popsat nebo vyvíjet něco, co už je mu předem známé, ale snaží se porozumět určitým jevům, nacházet významy a konstruovat realitu na základě sesbíraných dat. To však se sebou přináší značné nevýhody a limity, protože výsledky jsou určitým způsobem subjektivní a jsou těžce převeditelné do obecně platné roviny, protože jsou interpretovány samotným výzkumníkem.

Poté, co jsem si zvolila metodu výzkumu, měla jsem určený hlavní cíl, otázku a jednotlivé dílčí výzkumné otázky, které mi měly sloužit jako osnova při rozhovoru, jsem si musela stanovit metodu výběru výzkumného vzorku a následně výzkumný vzorek.

5.3 Výzkumný vzorek

Výzkumný vzorek jsem získala pomocí metody záměrný (účelový) výběr, ten podle Miovského (dle Pattona, 2006: 135) spočívá ve stanovení určitých kritérií, na základě kterých se účastníci výzkumu vyhledávají. Těmito kritérii může být například určitá vlastnost nebo projev participanta. Výzkumným vzorkem se stávají ti jedinci, kteří odpovídají těmto stanoveným kritériím a zároveň jsou ochotni zapojit se do realizovaného výzkumu. Dále Švec (2009: 65) upozorňuje, že dalším nezbytným kritériem by se měla stát dostatečná orientace v dané problematice.

Na výzkumném šetření se pro účely mé diplomové práce podílelo pět participantů, konkrétně se jednalo o sociální pracovníky. Kritériem při výběru těchto sociálních pracovníků mi byl fakt, že účastníci musí pracovat v odborném sociálním poradenství podle zákona o sociálních službách (zákon č. 108/2006 Sb.), druhým kritériem byla doba, po kterou působí v odborném sociálním poradenství, ta byla minimálně pět let. Důvodem tohoto kritéria bylo, aby oslovený sociální pracovník měl dostatek zkušeností ve zkoumané problematice. Posledním kritériem bylo území působení odborné sociální poradny, ve kterém daný sociální pracovník působí, v tomto případě jsem svůj výzkumný vzorek omezila na jeden kraj, a to Jihomoravský. Jihomoravský kraj jsem zvolila z toho důvodu, že v něm sama působím a mám

zde kontakty na několik sociálních pracovníků působících v odborném sociálním poradenství. Samozřejmě bylo podstatné, aby oslovení sociální pracovníci s rozhovorem souhlasili.

Tři z oslovených sociálních pracovníků jsem znala z různých školicích akcí či konferencí, navíc s těmito sociálními pracovníky jsem v rámci svého působení v odborném sociálním poradenství příležitostně spolupracovala. Chybějící dva sociální pracovníky jsem vyhledala prostřednictvím Registru poskytovatelů sociálních služeb.

Výzkumu se účastnili tři muži a dvě ženy. Rozhovory probíhaly od ledna do září roku 2020, délka rozhovorů se pohybovala okolo hodiny. Rozhovory probíhaly tam, kde si sami účastníci zvolili, zpravidla se jednalo o jejich přirozené prostředí, konkrétně o jejich kancelář či poradnu, kde působí. V průběhu rozhovorů se výzkumný cíl ani dílčí výzkumné otázky již neměnily, i když jsem změně byla otevřená, pokud by to bylo potřeba. V průběhu rozhovorů jsem pouze pozměňovala způsob dotazování, protože jsem se snažila o zlepšování dotazovacích schopností.

5.4 Metoda získávání dat

Jako metodu získávání dat jsem pro svou práci zvolila polostrukturovaný rozhovor. Tuto metodu považuje Miovský (2006: 159) za nejvyužívanější způsob získávání dat ve výzkumech, které jsou kvalitativní, zároveň se domnívá, že se jedná o poměrně složitý způsob získávání dat. Polostrukturovaný rozhovor se vyznačuje tím, že si výzkumník před samotnými rozhovory stanoví oblasti, kterých se bude v průběhu rozhovoru držet. Cílem je získat k danému okruhu co nejvíce informací, počet prováděných rozhovorů je závislý na množství získaných dat, které se sbírají až do tzv. úplného nasycení, to je moment, kdy rozhovory nepřinášejí již žádné nové informace.

Polostrukturovaný rozhovor je považován za střední cestu mezi strukturovaným a nestrukturovaným rozhovorem, polostrukturovaný rozhovor tedy skýtá všechny jejich výhody a zároveň eliminuje jejich nevýhody, to je také důvod, proč je to nejvyužívanější způsob získávání dat v kvalitativních výzkumech. Dalším důvodem oblíbenosti této metody je přirozený způsob vedení rozhovorů, kdy se výzkumník nemusí pevně držet předem stanovených otázek, ale doptává se tak, aby rozhovor na sebe logicky navazoval a výzkumník vylákal z rozhovoru co nejvíce, zároveň má předem stanovené okruhy, které mu pomáhají držet se daného tématu (Miovský, 2006: 160).

Pro účely polostrukturovaných rozhovorů se sociálními pracovníky jsem si stanovila celkem šest okruhů, tyto okruhy zároveň kopírovaly moje předem stanovené dílčí výzkumné otázky. Jelikož těchto šest okruhů neboli oblastí odpovídá dílčím výzkumným otázkám, tak jsem je pojmenovala právě podle těchto výzkumných otázek.

- 1. okruh:** Názory a pohledy sociálních pracovníků na téma zadluženost osob
- 2. okruh:** Zkušenosti sociálních pracovníků s dlužníky v rámci odborného sociálního poradenství
- 3. okruh:** Důležitost prevence zadlužení z pohledu sociálních pracovníků
- 4. okruh:** Kroky sociálních pracovníků v oblasti prevence zadlužení
- 5. okruh:** Výsledky realizace preventivních opatření
- 6. okruh:** Spolupráce institucí a uživatelů – dlužníků s odborným sociálním poradenstvím

V rámci rozhovorů jsem se těchto okruhů držela, abych nevybočila mimo téma. Pořadí jednotlivých okruhů nebylo rozhodující, podstatné pro mě bylo, aby rozhovor plynul přirozeně a nepřeskakovali jsme od jednoho tématu ke druhému. Avšak ve většině případů jsme probírali jednotlivé okruhy popořadě, tak jak jsem je předem stanovila, protože při vytváření těchto okruhů jsem postupovala tak, aby jednotlivé oblasti na sebe logicky navazovaly. Před realizací rozhovorů jsem si dále vytvořila ke každé oblasti jednotlivé otázky, zhruba 5 až 6 otázek. Tyto otázky jsem využívala ve chvíli, kdy jsem k danému okruhu měla nedostatek informací, a bylo těžké participanta rozmluvit.

Rozhovory probíhaly tak, že jsem zprvu zjistila obecné informace o samotném sociálním pracovníkovi a odborném sociálním poradenství, ve kterém působil. Následně jsme přešli k samotnému tématu, nejdříve participant dostal prostor, aby k dané problematice sdělil to, co považuje za podstatné, poté jsme přešli k samotným oblastem, které jsem si stanovila. O těchto oblastech participant mluvil samostatně, já jako výzkumník jsem se doptávala tehdy, pokud mi nebylo něco jasné, nebo když jsem k dané věci chtěla získat více informací, tyto otázky byly spontánní. Jak už jsem výše uvedla, v případě, že participant nebyl příliš výřečný, využívala jsem předem vymyšlené otázky. Otázky byly sestaveny takovým způsobem, že se začínalo obecnými otázkami, následně se přešlo k otázkám složitějším, které měly otevřít téma více do hloubky, a na závěr jsem využila otázky hodnotící. Zpravidla stačilo položit prvních pár otázek a poté se participant rozmluvil sám.

Poté, co jsem si zvolila, jakým způsobem bude výzkum realizován, na koho konkrétně bude zaměřený, připravila jsem si vše potřebné k uskutečnění samotných rozhovorů a mohla jsem přejít k samotné realizaci.

5.5 Metoda zpracování dat

Jednotlivé rozhovory s participanty jsem si nahrávala na diktafon, v tomto případě mluví Miovský (2006: 197) o metodě zpracování dat jako o audiozáznamu. Tato metoda je pro výzkumníka výhodná v tom ohledu, že si nemusí nikde zaznamenávat obsahovou část rozhovoru, což by bylo poměrně časově náročné a také by nemusely být zachyceny úplně všechny informace, které participant výzkumníkovi poskytl. Navíc by rozhovor přestal působit přirozeně. Výzkumník má tedy prostor pro sledování dalších podstatných faktorů při rozhovoru, příkladem může být řeč těla apod.

Před samotnou realizací rozhovorů jsem si vytvořila dokument, ve kterém jsem pro participanta uvedla všechny podstatné informace týkající se výzkumu. V dokumentu stálo, že data, která získávám prostřednictvím rozhovoru, jsou nahrávána na diktafon a jsou určena pouze pro účely diplomové práce, rozhovor, který mi poskytnou, může být anonymní, pokud si nepřejí, aby byl uveden název poradny, v tomto případě budou označeny pod písmenem podle pořadí uskutečněných rozhovorů (od A do E). Dále jsem zde uvedla, že nahrané rozhovory budou následně přepsány na papír a z diktafonu smazány, v závěru dokumentu stálo, že pokud se nebudou cítit komfortně, nebo budou mít nějaký jiný důvod, mohou rozhovor ukončit. Tento vytisknutý dokument jsem předala každému participantovi a stvrdila jsem jej svým podpisem. Informace uvedené v dokumentu jsem participantům ještě zopakovala, všichni s tímto souhlasili a nikdo neměl žádný problém. Nicméně všichni dotázaní si přáli zůstat v anonymitě. Diktafon jsem se vždy snažila dát na nějaké skryté místo, aby participanty příliš nerozptyloval. I přes to byli tři z nich zprvu poměrně hodně nervózní a nedařilo se mi je příliš rozmluvit. Zbylí dva dotazovaní zmínili, že rozhovory dělají často, a že jsou tedy na nahrávání zvyklí, proto jim to nečinilo žádné větší problémy.

Po ukončeném setkání s daným participantem jsem nahrané rozhovory na diktafon přepisovala do papírové podoby. Přepis do papírové podoby je sice časově náročnější v porovnání s digitální formou, nicméně s touto verzí se mi pracuje lépe. Každý přepis mi zabral zhruba 3 – 4 hodiny, poté jsem daný rozhovor vymazala, tak jak bylo ujednáno s participanty. V první fázi jsem přepsala celý rozhovor doslovně, nic jsem z něj nevynechala.

V tomto případě mluví Miovský (2006: 209) o plné transkripci, po které následuje redukce prvního řádu. Redukce prvního řádu počítá s rozdílem mezi mluveným a psaným slovem, kdy je v mluveném slovu obsažena spousta tzv. slovní vaty, která narušuje plynulost textu a v některých případech i souvislost textu, jedná se o různé nedokončené věty, odbočky nebo přerádknutí. Tudíž v druhé fázi, po doslovném přepsání jsem text přepracovala takovým způsobem, aby v něm zůstalo jen to, co se týká daného tématu a text na sebe plynule navazoval. Dalšími fázemi ve zpracování dat může být dle Miovského (2006: 211) barvení textu a editorování, to jsem ve své úpravě textu také použila. Při barvení textu jsem jednou barvou zvýrazňovala stejná témata, o kterých participanti mluvili, každé téma mělo jinou barvu, na konci textu jsem si udělala vysvětlivky, která barva označuje, jaké téma. To mi velmi usnadnilo orientaci v textech, protože se jednalo, o několika stránkový dokument. Na konec zpracování sesbíraných dat jsem ještě využila editorování, kdy jsem svůj přepsaný a upravený text obohatila o své poznámky a postřehy, které jsem získala v průběhu realizace rozhovorů. Avšak těchto postřehů a poznámek nebylo velké množství, navíc ve výsledku mi tyto postřehy a poznámky nepřinesly nic nového, a tudíž můj výzkum nijak zvlášť neobohatily. Výsledkem těchto výše zmíněných kroků byl definitivně připravený text k analýze dat.

5.6 Analýza dat

Pro analýzu získaných dat z rozhovorů jsem použila zakotvenou teorii. Zakotvená teorie je vědeckou metodou, která je validní a pozorování je v souladu s teorií. Klade však na výzkumníka značné nároky v oblasti kreativity, protože za pomoci zkoumání a pozorování musí vytvořit novou teorii. Tato nově vzniklá teorie by měla být však dostatečně abstraktivní a zároveň pružná, aby ji bylo možno využít v různých situacích, které souvisejí se zkoumanou problematikou. Kromě toho si také udává za cíl do značné míry zkoumaný jev ovlivnit (Strauss, Corbin, 1999: 14 – 20).

Hendl (2016: 127) upozorňuje, že pokud se výzkumník rozhodne pro zakotvenou teorii, je nutné, aby se při realizaci výzkumu nedržel předem předpokládané teorie, ale aby se pomocí konceptu objevování snažil o explorační problém, popř. o rozvoj nové teorie. V tomto ohledu je podstatné, aby vykazoval znaky intuitivnosti a zároveň v ní nebyla pevně a striktně stanovená pravidla. Z toho všeho vyplývá, že v první řadě výzkumník musí načerpat základní

teoretické znalosti o tématu, následně bude v terénu sbírat požadovaná data. Tato data budou následně kódována a analyzována, z čehož vznikne příslušná teorie.

Zakotvená teorie má tři základní prvky, jimiž jsou koncepty, kategorie a propozice. Konceptem jsou nazvány základní složky analýzy, které nejsou vytvářeny z dat, ale jsou z prisouzených teoretických pojmů. Kategorie v porovnání s koncepty jsou na vyšší úrovni a jsou generalizovány na základě analytického procesu tak, aby z nich vyplynuly rozdíly a podobnosti zkoumaných jevů. Jednotlivé propozice pak popisují vztahy mezi koncepty a kategoriemi, to nám přináší zobecňování toho, na co výzkumník přišel (Hendl 2016: 244).

Já jsem pro analyzování dat využila dva typy kódování, o kterých mluví Strauss a Corbin (1999: 43 – 71), jedná se o otevřené kódování a axiální kódování. V rámci otevřeného kódování jsem podrobně prostudovala připravený text, ve kterém jsem následně vyhledala myšlenky, které se týkaly stejné nebo podobné věci, k těmto významově stejným či podobným myšlenkám jsem přiřadila jména podle jejich významu. Poté jsem se v těchto jednotlivých myšlenkách snažila nalézt určité jevy. Na základě těchto nalezených jevů jsem vytvářela uskupení, to se označuje jako kategorizace. K těmto vytvořeným uskupením jsem přiřadila jména, avšak tato označení byla obecnější, než výše zmíněné přiřazování jmen ke stejným nebo obdobným myšlenkám. Na toto otevřené kódování navazuje axiální kódování, při kterém jsou myšlenky uspořádány novým způsobem, a to takovým způsobem, aby mezi kategoriemi bylo zachyceno určité spojení.

5.7 Etické aspekty výzkumu

Cílem této kapitoly bylo podrobně popsat a přiblížit přípravu a realizaci mého výzkumu, a to jak z hlediska teoretického, tak i z toho praktického. Na závěr této kapitoly se zaměřím na jednu podstatnou, avšak často opomíjenou část výzkumu, a to na etické aspekty výzkumu. Etické aspekty výzkumu jsou vnímány jako povinnost, kterou by měl výzkumník dodržovat, zároveň se to dá považovat za základ úspěchu realizovaného výzkumu.

Jedním z nejzásadnějších etických aspektů může být vzájemné ovlivňování výzkumníka a participanta, které se může projevit prostřednictvím působení sympatií, empatií či antipatií, a to kdykoliv v průběhu rozhovoru. Nicméně toto vzájemné ovlivňování je přirozené, není tedy možné je zcela eliminovat. Avšak i přes to je podstatné snažit se realizovat výzkum bez předchozích předsudků, očekávání a zaujímat neutrální postoj, abychom participanta

ovlivňovali co nejméně. Je také vhodné uvést ihned na pravou míru podmínky realizovaného výzkumu. V první řadě je nutné objasnit participantu účel realizovaného výzkumu s ujištěním, že jeho rozhovor nebude využit pro žádné jiné účely, než pro mou diplomovou práci a nabídnout mu možnost zaslání výsledků práce. Dále ho ubezpečit, že je výzkum anonymní, a že participanti budou označeni písmenem, a to od počátku abecedy v pořadí, v jakém rozhovory probíhaly (první rozhovor – písmeno A atd.), poté mu sdělit, jaké informace o něm budou v mé práci uvedeny.

Těsně před započítím rozhovoru jsem si vyžádala jejich souhlas s nahráváním na diktafon, kdy jsem je ujistila, že rozhovory po přepsání do písemné formy budou ihned odstraněny. Participanti také byli upozorněni, že mohou kdykoliv rozhovor ukončit, a pokud pro ně bude téma či kterákoliv otázka nepříjemná, nemusí odpovídat. To všem jsem jim písemně stvrdila svým podpisem.

Aby byl realizovaný rozhovor s participanty přínosný, je nutné nastolit bezpečnou, přátelskou atmosféru, plnou důvěry, aby mohli bez obav a otevřeně odpovídat na všechny dotazy. Proto je vhodné při setkání na úvod zařadit přátelské popovídání o běžných nebo pracovních záležitostech, aby se atmosféra uvolnila a z participantů či výzkumníka opadla nervozita.

Dohnalová (dle Hendl 2016: 156) uvádí výzkumné desatero, kterého by se měl výzkumník držet, aby jeho realizace výzkumu byla úspěšná. Ve stručnosti se jedná o soukromí, důvěrnost, citlivost výzkumníka a emoční bezpečí, které by měl výzkumník zajistit pro participanta, aby rozhovor probíhal hladce a otevřeně. Dále by měl výzkumník získat od participanta po poučení souhlas a zpřístupnit mu výsledky výzkumu, navíc by měl být participantu zamlčen cíl a okolnosti výzkumu, aby jej neovlivňovaly. Jako poslední je důležitá zodpovědnost výzkumníka, reciprocita a řádné citování či odkazování.

5.8 Limity výzkumu

Úplně na závěr této kapitoly představím limity výzkumu, které jsou z mého úhlu pohledu součástí realizace mého výzkumného šetření.

Domnívám se, že jedním z největších limitů mého výzkumu je malý počet participantů. Ve výzkumu, který by opravdu odpovídal realitě, by mělo být tolik participantů, aby se dosáhlo tzv. úplného nasycení. To znamená, že výzkumník realizuje rozhovory tak dlouho,

dokud získává nové informace. Ve chvíli, kdy výzkumník již od participantů žádné nové informace nezískává a získané informace se stále opakují, dosahuje tzv. úplného nasycení a není již potřeba dělat další rozhovory. Ve svém výzkumu jsem zrealizovala pět rozhovorů, tzv. úplného nasycení jsem sice nedosáhla, ale domnívám se, že pro účely diplomové práce je počet dostačující. O vyšší počet participantů jsem se sice snažila, avšak neúspěšně. Můj výzkum byl zaměřený na Jihomoravský kraj, a i když se na první pohled může zdát, že počet odborných sociálních poraden v Jihomoravském kraji je více než uspokojující, je zřejmé, že dlouhodobou problematikou se velká většina poraden nezabývá. Většina poraden se zaměřuje na manželské nebo jiné mezilidské vztahy či na tělesné nebo jiné postižení, avšak dlouhodobou problematiku řeší pouze 11 poraden v Jihomoravském kraji (samotných poraden je o něco málo více, protože některé poradny mají více poboček, ale jsou zastřešeny stejnými lidmi). Já jsem oslovila všechny poradny v Jihomoravském kraji, někteří pracovníci se mnou vůbec nekomunikovali, další část z oslovených se omluvila, že se nechtějí, nebo nemají čas účastnit výzkumu, poslední část nejdříve souhlasila, ale následně svou účast odvolala vzhledem k pandemii COVID – 19. Nejprve jsem uvažovala, zda nemám kritérium – územní působení poradny rozšířit o další jeden nebo dva kraje, ale nakonec jsem nápad zavrhla, a nadále se orientovala jen na Jihomoravský kraj. Důvodem tohoto rozhodnutí bylo, že každý kraj podporuje sociální služby, a tím pádem i poradny, trochu jiným způsobem a v jiné míře. Takže výsledky z jednotlivých krajů by se mohly lišit.

Další limit kvalitativního výzkumu, který uvádí Švaříček, Šed'ová (2007: 25) jsou výsledky, které není možné zobecňovat, protože získaná data jsou pouze subjektivním názorem a postojem participanta, proto platí pouze pro vzorek, na němž byla data získána, navíc jsou výrazně ovlivněny subjektivním postojem výzkumníka. Tato data mohou být dále rozvíjena v souladu s odbornými poznatky a mohou se stát výchozím bodem pro další rozsáhlejší výzkum.

V úvodu této kapitoly jsem si stanovila hlavní cíl výzkumu, hlavní otázku a šest dílčích výzkumných otázek, které mi sloužily jako osnova při rozhovorech s participanty. Následně jsem přešla k samotné realizaci výzkumu. V první řadě jsem si zvolila metodu výzkumu, tím je kvalitativní rozhovor. Následně jsem se zaměřila na výzkumný vzorek, který jsem vybrala pomocí metody záměrný (účelový) výběr, ihned poté jsem potřebná data získala pomocí metody polostrukturovaných rozhovorů. Po získání všech potřebných dat jsem přešla k metodě zpracování dat, v mém případě se jednalo o audiozáznam, který jsem přepsala do písemné podoby a provedla jsem redukci prvního řádu, barvení textu a nakonec editorování.

V této fázi jsem získala text připravený na analýzu dat, zde jsem využila zakotvenou teorii, kdy se konkrétně jednalo o otevřené a axiální kódování. Na závěr této kapitoly jsem věnovala prostor pro etické aspekty výzkumu a jeho limity. V další kapitole představím výzkumný vzorek.

6 Popis výzkumného vzorku

Diplomová práce se zabývá prevencí zadlužení v rámci odborného sociálního poradenství. V předchozí kapitole jsem se zaměřila na metodologii výzkumu, konkrétně jsem se věnovala výzkumnému cíli, výzkumné otázce a dílčím výzkumným otázkám, následně jsem popsala metodu výzkumu a výzkumný vzorek. Poté bylo nutné objasnit metodu získávání dat, metodu zpracování dat a na závěr kapitoly jsem se zabývala analýzou dat. V této kapitole představím výzkumný vzorek, kdy každý participant bude představen jednotlivě.

Výzkumným vzorkem v mém případě jsou sociální pracovníci pracující v odborném sociálním poradenství podle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, kde pracují nejméně pět let, a to z toho důvodu, aby měli s problematikou zadluženosti dostatečné zkušenosti. Pro účely mé diplomové práce se jedná o odborné sociální poradny nacházející se na území Jihomoravského kraje. Rozhovorů se účastnili tři muži a dvě ženy, to je vzhledem k převažující pozici žen v sociálních službách poměrně vyrovnané, nicméně pohlaví v mém výzkumu nehraje žádnou roli. Avšak získání participantů, kteří by souhlasili s účastí ve výzkumu, bylo poměrně náročné. Domnívala jsem se, že to nebude tak problematické, jelikož jsem se v prostředí odborných sociálních poraden pohybovala dva roky a osobně jsem se znala hned s několika sociálními pracovníky pracujícími v této sociální službě. Nicméně jak se nakonec ukázalo, tento fakt mi v mém hledání participantů příliš nepomohl. Velká část participantů na mou výzvu účastnit se výzkumu pro účely diplomové práce vůbec nereagovala. Ta část sociálních pracovníků, která s účastí na výzkumu souhlasila, vzhledem k situaci pandemie COVID – 19 svůj příslib později odvolala, ať už kvůli obavám, nebo přílišné vytíženosti v tomto období. Nakonec jsem byla opravdu ráda, že jsem získala alespoň pět participantů.

Participant A (PA)

Participant A byl mým prvním participantem. Jedná se o muže, který působí v sociálních službách již dvanáct let, a z toho sedm let v odborném sociálním poradenství. Participant A vystudoval sociální práci na Fakultě sociálních studií na Masarykově univerzitě v Brně.

Rozhovor se odehrával v lednu 2020. Rozhovor s participantem A probíhal v jeho kanceláři a trval hodinu a deset minut. Participant A si na rozhovor vyčlenil prostor, takže jsme nebyli rušeni žádnými uživateli, ani telefonáty.

Participant A pracuje v poradně, která se aktivně zabývá dluhovou problematikou již desítky let a před nedávnem jí byla udělena akreditace na podávání insolvenčních návrhů. Před sedmi lety byli zapojeni do projektu EU ve věci dluhové problematiky, tento projekt je již ukončený, ale dodnes z něj pracovníci čerpají nově nabyté zkušenosti a dovednosti.

Participant B (PB)

Rozhovor s participantem B byl mým druhým rozhovorem. Jednalo se opět o muže, ten v sociálních službách působí necelých sedmáct let, z čehož v odborném sociálním poradenství pracuje již přes deset let. Participant B vystudoval práva na Právnické fakultě na Masarykově univerzitě v Brně.

Rozhovor se uskutečnil v březnu 2020. Probíhal v kuchyňce, která byla společná pro poradnu, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a pečovatelskou službu. Během setkání do kuchyňky stále někdo chodil a participant si vyřizoval telefonáty, tudíž rozhovor probíhal pod tlakem a participant byl značně nervózní. Rozhovor trval padesát minut.

Participant B působí v poradně, která se primárně orientuje na dluhovou problematiku již od svého vzniku. Poradna je akreditovaná na podávání insolvenčních návrhů. Po dobu svého působení poradna podala již přes tisíc insolvenčních návrhů.

Participant C (PC)

Další rozhovor následoval s participantem C. Participant C je opět mužského pohlaví. V sociálních službách pracuje bezmála šest let, po celou tuto dobu působí v odborném sociálním poradenství. Participant C vystudoval práva na Právnické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci.

Rozhovor byl realizován v červenci 2020. Z bezpečnostních důvodů si participant C přál rozhovor uskutečnit přes Skype. Rozhovor probíhal v klidném prostředí domova, tudíž jsme nebyli nikým ani ničím rušeni. Avšak tento rozhovor mi byl nejméně příjemný, z důvodu neosobního setkání. Nemožnost sledovat reakce a řeč těla participanta ubírala autentičnosti na realizovaném rozhovoru. Rozhovor trval hodinu a čtvrt.

Participant C působí v poradně, která se dlouhodobě věnuje dluhové problematice. Podle statistik této poradny, ti, kteří využili jejich služeb, nejčastěji přicházejí právě s problémem dluhů. Před nedávnem jim byla udělena akreditace na podávání insolvenčních návrhů. Zájem o insolvenční návrhy je v jejich poradně obrovský.

Participant D (PD)

Participant D je žena, která pracuje v sociálních službách osm let, z toho pět let na pozici vedoucí poradny. Participant D vystudoval práva na Právnické fakultě Univerzity Karlovy v Praze, po dokončení práv dálkově dostudoval sociální práci na Jihočeské univerzitě v Českých Budějovicích.

Rozhovor s participantem D proběhl v srpnu 2020. Rozhovor se uskutečnil v poradně během odpolední pauzy, takže jsme měli na rozhovor klid a nebyli jsme rušeni. Nicméně jsme věděli, že jsme limitováni časem, na rozhovor bylo vyčleněno čtyřicet pět minut, poté měl participant D objednaného uživatele. Proto rozhovor probíhal poměrně hekticky a nebylo tolik času zaměřit se na detaily.

Participant D pracuje v poradně, která měla v posledních letech velké existenční a personální problémy, nicméně to nejhorší mají již za sebou a plně se věnují svým uživatelům. Nejčastějšími uživateli jsou lidé, kteří řeší dluhové problémy. Akreditaci pro podávání insolvenčních návrhů mají již delší dobu, ale nějaký čas podávání návrhů stagnovalo, nyní je poptávka po návrzích obrovská.

Participant E (PE)

Poslední realizovaný rozhovor probíhal s participantem E. Participant E je žena, ta v sociálních službách působí již patnáct let, v poradně deset let, z toho je osm let vedoucí služby. Participant E vystudoval sociální práci na CARITAS Vyšší odborné škole sociální v Olomouci a následně si dostudoval sociální práci na Cyrilometodějské fakultě Univerzity Palackého v Olomouci.

Rozhovor se uskutečnil v září 2020, trval hodinu a deset minut. Probíhal v poradně ve večerních hodinách po skončení provozní doby. Proto jsme měli na rozhovor klid a nebyli nikým rušeni.

Participant E pracuje v poradně, která má již dlouhodobou tradici a výbornou pověst. Dluhová problematika je jedním z nejčastěji řešených témat. Akreditaci na podání

insolvenčních návrhů poradna získala mezi prvními. Poradna aktivně sepisuje insolvenční návrhy a ročně jich podává přes sto. Před třemi lety byli zapojeni do projektu EU, který měl za úkol zvýšit povědomí o finanční gramotnosti a zároveň snížit zadluženost v regionu.

7 Výsledky výzkumu

Ve své diplomové práci se zabývám prevencí zadlužení v rámci odborného sociálního poradenství. V první části jsem se na toto téma zaměřila z teoretického hlediska. Ve druhé části jsem zrealizovala výzkum s cílem zmapovat názory, pohledy a zkušenosti s dluhovou problematikou sociálních pracovníků pracujících v odborném sociálním poradenství a zjistit, jakou roli sehrává prevence zadlužení v jejich každodenní práci. Následně jsem si po tomto hlavním výzkumném cíli definovala šest dílčích výzkumných otázek, tyto dílčí výzkumné otázky mi posloužily jako osnova při realizaci mého výzkumu a zároveň mi pomohly vytvořit šest oblastí. V této kapitole tedy uvedu výsledky zrealizovaného výzkumného šetření, které obohatím vybranými citacemi participantů.

7.1 Názory a pohledy sociálních pracovníků na téma zadluženost osob

Všichni participanté se shodují, že situace dluhové problematiky v České republice je špatná, protože je stále obrovské množství lidí s dluhy a exekucemi. Avšak PB a PD se domnívají, že se situace postupně zlepšuje, a to z důvodu finanční gramotnosti, která se pomalu zavádí ve školách, nicméně také oba dva shodně uvádí, že není možné zabránit dluhovým problémům pouze na základě finanční gramotnosti, ale je nutné zavést i systémová opatření. PB uvádí příklady systémových opatření, která by bylo potřeba zavést pro zlepšení situace v České republice. Těmi jsou například omezení reklamy na půjčky, větší a efektivnější pomoc na lokální úrovni nebo změny v zákonech, konkrétně by se mělo jednat o novelu exekučního řádu a novelu insolvenčního zákona, ke které sice došlo, ale nevyřešila všechna úskalí a mezery.

PB: *„Nebudeme si mazat med kolem pusy, já si myslím, že zatím je situace prostě špatná, ale člověk, jak se tady v tom pořád pohybuje, vidí, že se to pomalu zlepšuje. Zásadní je tady finanční gramotnost, která se pomalinku, ale jistě dostává do škol. Co si budeme nahlávat, vždycky tady stála, stojí a bude stát finanční gramotnost, jako takový pilíř. Ale nesmí se zapomínat, že za tímto pilířem stojí spousta dalších kamenů...“*

Všichni participanté uvádí, že problematická situace u nás je kumulací hned několika faktorů najednou. Shodně popisují, že těmi může být trend společnosti žít na dluh, protože kvůli „masírování“ reklam touží mít všechno hned, bez ohledu, zda si to mohou, nebo

nemohou dovolit. Dalším faktorem je nedostatečná finanční gramotnost, a to i přes to, jak bylo výše uvedeno, že se situace v tomto ohledu zlepšuje. Nicméně je to stále nedostačující a velká část obyvatel, především středního věku má v této oblasti velké nedostatky. S tím souvisí další uvedený faktor, kdy se participanti domnívají, že lidé nedisponují dostatečnými finančními prostředky, a proto ve chvílích, kdy nastane nějaká nečekaná událost nebo výdaj, nejsou schopni na to adekvátně reagovat. PA a PB však zdůrazňují, že v naší společnosti existují skupiny obyvatel, kteří nemají možnost vytvořit si nějaké větší finanční rezervy, protože sami žijí na hranici chudoby. Většinou se jedná o seniory, samoživitelky nebo rodiny s dětmi. Posledním společným faktorem, u kterého se všichni participanti shodli, bylo nedostatečné prověřování žadatelů o úvěr, zda jsou schopni splácet či ne, a v případě, že nastal nějaký problém, nedostatečná spolupráce a neochota věřitelů spolupracovat s dlužníky.

PD a PE dodávají, že problémy také plynou z dlouhodobějšího neřešení některých oblastí dluhové problematiky legislativou, PE se konkrétně zmiňuje o neřešení spotřebitelských úvěrů legislativou, původně nízké dluhy, které jsou úročeny neúměrně vysokými procenty, navyšování smluvními pokutami a exekučními náklady. Problémem je také neřešená situace ohledně přidělování exekucí, kdy výběr exekutora závisí na věřiteli, který často využívá „dravců“ exekutorů, kteří často odrazují svým chováním dlužníky svou situaci řešit.

PE: *„To je přesně ono, když si ti věřitelé můžou vybrat exekutora, podle svých představ. Je jasné, že si vždycky vyberou ty nejhorší, opravdu to musím říct, svině. Ti totiž dupou po dlužnících ve dne v noci, vyhrožují jim, sama to znáš, jak to je. Jednou se mi dokonce stalo, že exekutor vyhrožoval jednomu dlužníkovi, že jestli mu nezaplatí, tak mu sebere dítě. No věřila bys tomu? Nejhorší na tom je, že ten dlužník tomu opravdu věřil a volal mi celý vyděšený.“*

PA a PD také mluví o špatně nastaveném systému státní sociální podpory, která generuje neaktivní přístup k životu a k zaměstnání. Navíc je insolvenční procedura pro mnohé dlužníky v exekuci nezajímavá, protože vyžaduje zaměstnání i legální příjem, a také často generuje nižší disponibilní příjem. Dlužníci ve vícečetných exekucích tak nejsou motivováni svůj stav změnit. PD k tomu dodává, že za jednu ze zásadních chyb spatřuje neprovázání sociální a insolvenční problematiky.

PC a PD upozorňují, že situace není v celé České republice stejná, ale domnívají se, že problémy se koncentrují na některé regiony více, na některé méně. Na druhé straně, lidí,

žijících v těchto oblastech, u kterých by byla nově nařízena první exekuce, ubývá, avšak těch, kteří jsou postiženi více exekucemi, přibývá.

Naopak PA a PB poukazují na přístup lidí, který často zapříčiní jejich nepříznivý finanční stav. U části z nich je patrný benevolentní přístup a jistá nezodpovědnost. Jedná se převážně o lidi, kteří jsou na svou situaci rezignovaní, nebo jim jejich životní styl vyhovuje a nechtějí na tom nic měnit.

PA: *„Samozřejmě, že se vždy najdou lidi, kteří na to kašlou. Chvíli by to sice chtěli řešit, ale pak zjistí, že to není jen tak, že to vyžaduje úsilí a čas. No a pak už jejich zájem řídne, a nakonec se na to prostě vykašlou.“*

Všech pět participantů hovoří ve věci dluhové problematiky o šedé ekonomice, která celou věc značně prohlubuje a komplikuje. Lidé, kteří jsou postiženi exekucemi, se často uchylují právě k šedé ekonomice, protože v tomto případě si vydělají mnohem více, než kdyby měli legální příjem, zde by přišli o část peněz, kterou by museli odevzdat exekutorovi. Lidé v exekucích v mnoha případech svůj nelegální příjem kombinují se sociálními dávkami. To je pro ně mnohem výhodnější, a z tohoto důvodu nemají potřebu na své situaci něco měnit. Výše jejich dluhu se čím dál více prohlubuje a konec této nepříznivé finanční situace je pro ně v nedohlednu, tím pádem je těžké motivovat k nějaké změně.

PC: *„Je to naprosto pro tyto lidi typické, mají dluhy a místo toho, aby to řešili a snažili se najít si práci, tak raději dělají načerno, a k tomu jsou ještě na pracáku, takže mají dávky. Na jednu stranu to chápu, protože, když jim z platu zbude devět nebo deset tisíc, tak je těžké s tím vyjít, často jim to pokryje jen náklady na bydlení. Je to bohužel začarovaný kruh.“*

PC, PD a PE podotýkají, že ve většině případů dlužníci nejsou schopni se ze své situace dostat sami a potřebují pomoc zvenčí. Nejčastěji svou situaci řeší tak, že si vezmou další půjčky a snaží se jimi umořit dluhy staršího data. Co se týká odborné pomoci, PB a PC se domnívají, že dlužníci se k této variantě uchylují až jako mezi posledními možnostmi. Většinou se však ostýchají jít touto cestou, protože to pro ně znamená legalizovat svůj příjem, a tím pádem přicházet i o část příjmu a ztratit nárok na sociální podporu.

Participantů se u zadlužených osob nejčastěji setkávají se špatným psychickým stavem, protože jsou neustále vystavováni stresu a tlaku ze strany exekutorů a věřitelů, popřípadě různých vymáhacích společností a agentur. To vše má dopady především na jejich rodiny, ale i širší okolí. Může docházet k rozvodům, neplacení výživného, ztrátě bydlení a zaměstnání,

násilí nebo uchylování k různým návykovým látkám či alkoholu. V poslední řadě může dojít k sociálnímu vyloučení zadlužené osoby a jeho rodiny.

PD: „*Ano, úplně jim rozumím, že jsou z toho vystresováni, vždyť jsou pod neustálým tlakem, dá se říct skoro všech z okolí. Na jednu stranu to může být jejich chyba, ale na druhou...je to příliš velká daň.*“

Všichni participanti, s výjimkou PB mluví o přebírání vzorců mladší generace od generace starších. Ti kopírují způsob života svých rodičů, kteří si berou různé půjčky kdykoliv, kdy si chtějí pořídit něco nového, ale jejich příjem na to nestačí. Následně pak umořují staré půjčky půjčkami novějšími. Přebírají také pracovní návyky, kdy jejich příjem je převážně nelegální a pobírají sociální dávky. Takový způsob života jim přijde naprosto normální, a proto ho nechtějí měnit.

Závěrem se PC a PE domnívají, že zadluženost v České republice může být u 9 až 10 % obyvatel starších patnácti let. PD si myslí, že to není možné jednoznačně posoudit, ale číslo je pravděpodobně nižší, protože v databázích mohou být i exekuce a dluhy, které jsou již ukončené nebo naopak vyšší, protože nebankovní sektor je nepřehledný a mimo relevantní databáze. Naopak PB je přesvědčený, že číslo může být i vyšší, jeho názor pramení z pracovních zkušeností, kdy každá třetí osoba v poradně má dotaz přímo na dluhovou problematiku, nebo řeší záležitosti dotýkající se dluhové problematiky, například rušení trvalého pobytu příbuzného, který má exekuce, rozvod se zadluženým manželem apod. PA se vůbec neodvažuje uvést nějaké konkrétní číslo.

PB: „*Z mého úhlu pohledu je to číslo určitě větší, jen když se podívám na předchozí týden, tak každá třetí osoba řešila dluhy, ať už svoje vlastní dluhy, nebo řešila nějakou záležitost, která se týkala dluhů.*“

7.2 Zkušenosti sociálních pracovníků s dlužníky v rámci odborného sociálního poradenství

PA, PB a PD popisují, že mezi charakteristické rysy uživatelů, kteří navštěvují jejich poradnu, patří více dluhů, většinou mají tři a více dluhů. Ti přicházejí ve fázi, kdy jim hrozí exekuce. Nejčastěji se však jedná o lidi, kteří mají nízký příjem, nebo je potkalo náhlé snížení či úplný výpadek příjmu, těmi jsou zpravidla senioři, samoživitelé s nezletilými dětmi, zdravotně hendikepovaní, lidé nezaměstnaní nebo na sociálních dávkách. PB však zmiňuje, že

jejich poradnu občas navštěvují i lidé, kteří mají příjem poměrně vysoký, například 25 – 30 tisíc čisté mzdy. Nicméně tito lidé mají více závazků v exekuci, proto mají srážky z příjmu a měsíčně jim zbývají finance jen na uhrazení bydlení a základní potřeby, a tak nejsou schopni hradit své další závazky, které v exekuci ještě nejsou, a dluh narůstá o poplatky z prodlení. PD k tomu dodává, že jde zpravidla o dlouhodobé dlužníky, kteří mají nízkou schopnost zdravě organizovat své vlastní finance. PC sděluje, že jejich poradnu navštěvují dva druhy lidí. První skupina lidí přichází do poradny s tím, že svou situaci chce řešit, a to nejčastěji formou oddlužení. Naopak druhá skupina lidí dluhy řešit nechce, do poradny přichází pouze proto, že chce obdržet potravinovou pomoc, nebo to má nařízeno od probační a mediační služby či od svých příbuzných. Tito lidé o svých dluzích příliš mluvit nechtějí, přežívají z dávek hmotné nouze, popřípadě z nelegálních příjmů, jsou často vyřazováni z Úřadu práce a nejeví zájem o pravidelný legální příjem. Většinou se jedná o lidi s nižším dosaženým vzděláním a sníženou finanční gramotností, nebo ty, kteří neměli v dětství dobré rodinné zázemí. PC dále doplňuje, že poradnu také typicky navštěvují rozvedené ženy, jejichž bývalí manželé se za trvání manželství zadlužili kvůli podnikání, ve kterém následně selhali. Ženy, aniž by k tomu daly svůj souhlas, musely po rozvodu polovinu dluhů hradit. Naopak PE přemýšlí, že není možné říct, že by některý typ lidí vyloženě převažoval. Avšak osoby, které poradnu navštěvují, by rozdělil do tří oblastí. První oblastí je rodina, která kvůli opakovaným návštěvám exekutorů, kteří jsou zejména pro jejich děti velmi traumatizující, chce svou situaci řešit. Druhou oblastí jsou mladí lidé, kteří chtějí svou situaci řešit právě proto, aby v budoucnu mohli založit rodinu a nebyli zatíženi dluhy. Poslední skupinou jsou senioři, kteří se většinou zadlužili, aby pomohli svým dětem nebo vnoučatům, nyní chtějí svůj život dožít bez opakovaného stresu a návštěv exekutorů.

PB: *„Jo, když nad tím teď tak přemýšlím, tak nás navštíví i lidi, kteří mají mzdu klidně i těch třicet tisíc. Ale pak když mají více exekucí, tak jim stejně zbude devět tisíc, a když pak mají nějaké dluhy, které ještě nejsou v exekuci, tak to pochopitelně nejsou schopni splácet a samozřejmě narůstají úroky, pokuty a tak dál. Ta situace je pak neúnosná.“*

PC: *„ Je vážně zajímavé, že máme poměrně hodně klientů, jako žen, kteří přišli s tím, že se jejich manžel zadlužil při neúspěšném podnikání, chtějí se rozvést, nebo už jsou rozvedeni, ale musí platit logicky polovinu těchto dluhů, i když k tomu nedaly souhlas, nebo o tom ani nevěděly. Proč to není třeba naopak, že by ženy zadlužily muže...je to trochu úsměvné.“*

Všichni participanti sdělují, že se málokdy lidé dostanou do dluhů jen kvůli jedné příčině, ve většině případů se jedná o kumulaci příčin, to nazývají jako dluhovou spirálu. Participanti se shodují na nejčastějších příčinách, se kterými se setkávají. Těmi jsou nedostatečná finanční gramotnost, nejčastěji v kombinaci s absencí finančního rodinného rozpočtu, s potřebou mít věci hned a nízkými či žádnými finančními rezervami. Dále poukazují na nízký příjem, ztrátu zaměstnání, nebo dlouhodobou nezaměstnanost osob. Dle PB, PC a PE zadlužení také často pramení z mladické neuváženosti, krachu v podnikání, snahy pomoci rodině nebo blízkým osobám. PE ještě doplňuje, že častou příčinou zadlužení v jejich poradně je narození dítěte, to se však objevuje u rodin s nižším příjmem. PB dodává, že v poslední době je navštěvují lidé, kteří se zadlužili kvůli bydlení, ať už se jednalo o hypotéku, kterou z nějakého důvodu přestali být schopni splácet, nebo o různé půjčky na kauci či nájem. PC navíc poukazuje na trestnou činnost a různé závislosti, které u jejich uživatelů vedou k zadlužení.

Dle participantů se také velkým problémem jeví tzv. „pseudoporadny“, které nabízí dlužníkům pomoc s řešením jejich zadlužení, především poskytují služby ve formě oddlužení. Ve skutečnosti se jedná o komerční poradny, které ve výsledku nepříznivou situaci dlužníků ještě prohloubí. Avšak PB a PE podotýkají, že v současné době se s těmito „pseudoporadnami“ setkávají minimálně, protože od roku 2017 oddlužení mohou podávat pouze advokáti či neziskové organizace, kteří musí být navíc akreditováni.

PC popisuje, že pokud k nim přijde zadlužený uživatel, v první řadě provedou profesní, rodinnou a finanční anamnézu. Následuje šetření dokumentů, které se týkají dluhů. Všichni participanti se snaží analyzovat dluhy uživatelů, hledat jejich zdroje a úspory, vytvářet finanční plány. Za důležité také považují motivovat je ke komunikaci s exekutory či věřiteli, popřípadě stanovit si s nimi dohodu. Pokud je to možné, motivují je k tomu, aby využili možnost oddlužení, pokud to není možné, tak s nimi pracují dle situace, nejčastěji se jedná o sepsání splátkového kalendáře, zastavení exekuce pro nemajetnost či odklad exekuce. PD se domnívá, že je také důležité informovat o právech a povinnostech třetích stran a poskytovat informace o přeúvěrování. PB jako jediný zmínil, že se kromě poskytování podpory a pomoci uživatelům po celou dobu buď exekučního, nebo insolvenčního řízení, zaměřují na osoby, které teprve o půjčce nebo hypotéce uvažují. PE shrnuje, že uživatelé v odborném sociálním poradenství jsou zpravidla motivováni svou situací řešit, a právě proto vyhledali danou poradnu. Tím pádem se s nimi i lépe spolupracuje. Obecně participanti zdůrazňují, že je

potřebné zadlužené osoby vést k náhledu své situace, protože jsou zacykleni ve svém problému a často vidí situaci zkresleně a bezvýhodně.

PA: *„Nejhorší vždycky je, když dlužníci strkají hlavy do písku a dělají, že se jich to netýká, že jim nic nedošlo a podobně. Z toho vždy pramení ty největší problémy. My se je proto snažíme co nejvíce motivovat a přimět ke komunikaci s nimi.“*

Co se týká úspěšnosti spolupráce se zadluženými osobami, participantů nemají žádný jiný ukazatel úspěšnosti, než zpětnou vazbu v procesu oddlužení. PA prezentuje svou úspěšnost oddlužení na 100 %, PB na 70 %, PC není schopen uvést úspěšnost oddlužení, protože to nějakým způsobem nemonitorují, PD na 80 % a PE na 75 %. PA, PC a PD však upozorňují, že poskytnou rady a podporu, jak v dané věci postupovat, avšak nikoho nevedou za „ručičku“. Takže závisí na tom, jak je daný uživatel zodpovědný, a zda chce svou situaci opravdu vyřešit. V případě, že postupuje v souladu s radami poradny, většinou se situace zlepšuje. Nicméně pokud se jejich radami neřídí, svou situaci řeší podle vlastního uvážení, nebo nepodniká v tomto ohledu žádné kroky, tak se propadá čím dál hlouběji do své nepříznivé finanční situace. PB říká, že sledovat úspěšnost spolupráce zadlužených osob, s výjimkou oddlužení, je velice komplikované, protože tato úspěšnost nezávisí jen na samotné poradně, ale z velké části na samotných uživateli. Takže i když v poradně budou naprostí experti na tuto problematiku, nezmůžou nic, když jim do poradny přijde osoba, která není dostatečně motivovaná svou situací někam posunout. V mnoha případech se stává, že osoba se po první schůzce do poradny již nevrátí, a to i přes to, že na první pohled vypadá, že bude spolupracovat, a že jí na její situaci záleží. Na druhé straně jsou lidé, kteří jsou mnoholetí uživatelé poradny a svou situaci řeší a snaží se ji změnit, avšak jejich problém je natolik komplikovaný a složitý, že je to proces na několik let. Participantů navíc dodávají, že se jedná o problém, který v mnoha případech není možné vyřešit ze dne na den, protože vznikl spoustu let, a tudíž je jeho řešení dlouhodobé. To znamená, že někdy to uživatelé vzdají po několika měsících či rocích, i když se situace vyvíjí v jejich prospěch, ale je to pro ně příliš zdoluhavé a nevidí v dohlednu konec. Tento fakt sledování úspěšnosti příliš neusnadňuje.

PC: *My jim mile rádi poskytneme rady, pomůžeme jim s jejich situací, vysvětlíme vše, co potřebují, ale není možné je vodit za ručičku a říkat jim, co teď musí udělat, a co naopak nesmějí. Na to nemáme kapacitu. Jsou to dospělí lidé, kteří by měli být alespoň částečně zodpovědní.“*

7.3 Důležitost prevence zadlužení z pohledu sociálních pracovníků

Participantů shodně uvádí, že prevence zadluženosti v České republice je naprosto mizivá. PB a PE se však domnívají, že když aktuální situaci srovnají s tím, jak to probíhalo v době, kdy se sociálním poradenstvím začínali, je situace nyní lepší, avšak ke zlepšení dochází velmi pomalu. PC k tomuto tématu doplňuje, že kladně hodnotí bankovní instituce, které se na prevenci zadlužení čím dál více zaměřují a společnost se snaží v tomto ohledu vzdělávat, na druhou stranu hodnotí negativně nebankovní společnosti, tzv. minutové půjčky apod., ty jdou přímo proti všem snahám o prevenci zadlužení.

PD: *„Zde u nás je prevence dá se říct úplně minimální, to je taky důvod, proč to u nás v republice tak vypadá...ty čísla zadluženosti jsou děsivá.“*

PB, PC a PD zdůrazňují, že by se na prevenci zadlužení měl zaměřovat primárně stát, dále pak například bankovní instituce. Sociální poradenství by nemělo hrát v tomto ohledu příliš velkou roli, ale mělo by působit spíše druhořadě, protože uživatelé se k sociálnímu poradenství dostanou až ve chvíli, kdy nějaký problém již mají. Takže poradenství by se spíše mělo věnovat uživatelům v tom ohledu, že jim poskytne rady, pomůže do budoucna, například zamyslet se nad rodinným rozpočtem, kde by bylo možné ušetřit, jaké půjčky nebo exekuce by bylo možné sloučit, zda by bylo možné sjednat vhodnější splátkový kalendář nebo zda je možnost nějakého lépe placeného zaměstnání či přivýdělku apod. Naopak stát by se měl dle všech participantů zaměřovat na zvyšování finanční gramotnosti, a to už od útlého dětství. Dále je potřeba, aby byly v právní normě regulovány půjčky přes internet, navíc by měla být omezoována jejich dostupnost. PC a PE upozorňují, že by se stát měl také soustředit na omezování reklam na půjčky a zavedení kontroly solventnosti u zájemců o půjčku. PD naopak preferuje, aby stát zavedl hodnocení a podporu úspěšným vzdělávacím i preventivním projektům a zajistil jim publicitu. Je totiž podstatné, aby prevence formou vzdělání a včasné reakce na problémy byla státem systematicky podporovaná, a to finančně i nefinančně. PA s PE souhlasí, avšak poukazují, že takovou podporu státu, co se týká prevenci zadlužení, by mělo obdržet i sociální poradenství. K tomu by dále měla veřejná správa iniciovat správnou informovanost se zaměřením se na prevenci špatných finančních rozhodnutí v konkrétních životních situacích. PB souhlasí, že je zde velmi důležitá osvěta společnosti a edukativní přístup, nicméně poukazuje na to, že všechny snahy budou zbytečné, pokud se lidé nezaměří na osobní zodpovědnost a ohleduplnost, v tom smyslu, že budou

pocitivě včas a v plné výši hradit své závazky. Takže je nutné zaměřit se na aktivní přístup samotného dlužníka.

PE: *„Půjčky přes internet jsou prostě problematické, může si je vzít naprosto kdokoli, bez nějakých větších překážek, navíc ve chvíli, kdy to lidé přestanou splácet, tak je odplata naprosto neúměrná tomu, co udělali. Ale to už je poměrně dlouhodobý problém u nás.“*

Všichni participanti ve věci prevence zadlužení vidí největší nedostatek v oblasti finanční gramotnosti, a právě proto PE zmiňuje, že by se měl na základních a středních školách zavést samostatný předmět finanční gramotnost. PD sice uznává, že je potřeba do základních i středních škol zavést předmět finanční gramotnost, avšak dodává, že je také potřebné zaměřit se i na dospělé lidi, kteří již do školy nechodí, ale potřebují se v tomto ohledu také vzdělávat, protože mají velké nedostatky.

PD: *„Ona je sice finanční gramotnost jako samostatný předmět na školách strašně super věc, ale co ti dospělí lidé, kteří do škol nechodí a těch rozhodně není málo a potřebovali by se v tomto ohledu vzdělávat.“*

PA, PB a PE předpokládají, že ideální prevence před zadlužením, kterou by měli sociální pracovníci v rámci odborného sociálního poradenství dělat, je zvyšování osvěty, konkrétně by se mohlo jednat o pořádání přednášek například na školách apod., PE k tomu ještě dodává, že by bylo vhodné, aby měli sociální pracovníci možnost podílet se na tvorbě legislativy. Avšak zároveň si uvědomuje, že toto není v našich podmínkách reálné, protože v České republice je stálý problém s financováním sociálních služeb, často chybí finance na přímou práci s uživateli, a proto není možné, aby měli v kompetenci ještě účast na tvorbě legislativy, i když by to bylo velice účelné. Dle PC a PD by se měla prevence před zadlužením soustředit přímo na uživatele, i když PC upozorňuje, že se sociální pracovník zpravidla dostává do kontaktu se zadluženou osobou, až když se nachází v dluhové pasti a rozhodl se vyhledat pomoc odborného sociálního poradenství. Ale i přesto by měl sociální pracovník prevenci před zadlužením prosazovat, a to tak, že zbývající skupiny lidí, kteří nemají žádné dluhy, by měl v rámci jejich sjednaných schůzek informovat alespoň o základních faktech zadlužení, a jak jí předcházet. PD si naopak myslí, že je do určité míry stále možné zadlužení předcházet přímo v rámci intervencí v odborném sociálním poradenství, nebo se alespoň vyhnout jejímu prohlubování, a to tak, že sociální pracovníci budou schopni a ochotni zpracovávat rozpočet či pomáhat vést hospodaření uživatelů. Dále by

měli identifikovat konkrétní rizika hospodaření uživatelů a navrhnout jejich eliminaci a cesty ke zlepšení finančního zdraví.

PE: „Rozhodně účinné by bylo, kdyby se sociální pracovníci, kteří pracují se zadluženými lidmi, podíleli na tvorbě legislativy. Protože právě oni jsou v přímé linii a vidí, jak to chodí, a jaké problémy jsou nejpálčivější. Ale v Česku to není zatím reálné, protože sociální pracovníci dostanou sotva zaplacenou práci s klienty, natož jim pak platit ještě montování se do legislativy. Zní to děsně, ale je to tak.“

7.4 Kroky sociálních pracovníků v oblasti prevence zadlužení

Pouze PB a částečně PA a PE uvádějí, že podnikají kroky, které směřují k prevenci zadlužení osob. PB popisuje, že jejich poradna realizuje semináře ve školách na téma finanční gramotnost, vzdělává ostatní sociální pracovníky jiných organizací na téma dluhové poradenství, nabízí veřejnosti semináře na téma dluhy a předcházení zadlužení, také aktivně nabízí svým uživatelům, jejich rodinám a známým, aby se na ně obrátili ještě před tím, než si nějaké dluhy, nebo hypotéku vezmou. Poradna PB se také již několikrát účastnila akce Den bez dluhů na úřadech práce. Navíc se setkávají s různými sociálními organizacemi, se kterými společně sdílí zkušenosti, informace o problematických místech a o situaci zadlužení, a to prostřednictvím statistik a kazuistických případů, to vše následně předávají Asociaci Občanských poraden, která dále informace distribuuje vládě, s cílem upravit legislativu. PA se podobně jako PB snaží komunikovat s Asociací Občanských poraden, s cílem působit na vládu a ovlivnit tím danou legislativu. To však dělají pouze výjimečně, většinou však působí na uživatele při konzultacích v poradně. Naopak PE se v tomto ohledu snaží vydávat články do tisku s tematikou zadlužení a možnostmi jejich řešení. Avšak nemají dostatek příležitostí, kde tyto články nechávat otisknout. V jejich regionu jsou dvě až tři možnosti, kde jim je umožňují publikovat, nicméně takový článek mohou vydat průměrně jen jednou až dvakrát ročně. Několikrát se jim již naskytlá příležitost uspořádat přednášku na téma předcházení zadlužení, a to především cílové skupině – senioři. PE a PA se primárně zaměřují na uživatele přímo v poradně, kde se na ně snaží působit preventivně a to tak, že jim pomáhají komunikovat s věřiteli, podávat odvolání, vytvářet finanční plány, těmi jsou rozpočty rodiny či jednotlivce. Důležité je dle PE také motivace dlužníků k jejich činnosti, aby byli v tomto ohledu aktivní a před svou nepříznivou finanční situací nezavírali oči. Na závěr je podstatné pomáhat jim s reálným náhledem na jejich finanční situaci. PC a PD spíše preferují

předcházení zadlužení prostřednictvím intervencí poradny s uživateli přímo na smluvených schůzkách. Jsou si jisti, že touto spoluprací přispívají k obnovení finančního zdraví uživatelů a zároveň na základě vhodně zvolených postupů poskytují základ a vzor pro jejich budoucí správná rozhodnutí.

PB: „*Snažíme se v tomto ohledu dělat maximum, i když je to těžké, protože nedostáváme takovou podporu, jakou bychom potřebovali. Ale i tak si myslím, že děláme v tomto ohledu spoustu kroků, jen když se podívám, kolik jsme už tento rok zvládali přednášek na školách.*“

PD: „*Naše poradna se spíš zaměřuje na prevenci přímo na sjednaných schůzkách s klienty. Člověk si až následně uvědomí, kolika lidem je možné v tomto ohledu pomoci. Ne úplně vždy přichází pozdě, u spousty lidí se dá ještě ledas čemu předejít a vyvarovat se*“

Všichni participanti shodně poukázali na to, že si uvědomují, že jejich kroky v rámci prevence před zadlužením nejsou úplně dostatečné, avšak PB a PE si myslí, že dělají v tomto ohledu maximum, více není možné udělat vzhledem k podhodnocení personálního stavu. Ten zapříčiňuje dlouhé objednací a čekací lhůty, tím pádem se sociální pracovníci dostávají pod tlak a může se stát, že dojde k nezaviněnému uplynutí lhůty například pro podání odvolání, odporu, vyjádření námitek a podobně, tím se může prohloubit nepříznivá situace uživatele. Navíc toto nedostatečné personální zabezpečení způsobuje situaci, kdy jsou pracovníci schopni věnovat se pouze uživatelům, ale i tak mají problém práci časově zvládat, natož pak věnovat se nějakým dalším činnostem, to je pro ně naprosto časově nereálné. Na druhou stranu PC a PD, kteří prevenci před zadlužením zaměřují především na práci s uživateli, věří, že dělají vše pro to, aby se uživatelé vyhnuli zadlužení nebo alespoň prohloubení jejich nepříznivé situace. Každopádně jsou přesvědčeni, že nezáleží jen na nich, jakým směrem se bude vyvíjet situace, ale také na uživatelích samotných, protože ti jsou v poradně dobrovolně, ze své vlastní vůle a je pouze na nich, zda se budou řídit radami sociálních pracovníků a budou postupovat zodpovědně, anebo budou brát situaci na lehkou váhu.

PE: „*Je to strašně těžké, člověk by nejraději v tomto ohledu dělal spoustu různých kroků, je i spousta zajímavých nápadů, ale nemáme na to absolutně kapacitu. My jsme zde tři na plný úvazek a jsme naprosto vytiženi klienty. Nedej Bože, když je nějaký státní svátek, nebo školení, to nám pak ty dny strašně chybí a objednací lhůty se šíleným způsobem natahují. Potom jsou klienti samozřejmě celí nervózní, když se dozví, že půjdou na řadu až za měsíc. Naléhají na nás, že to potřebují řešit urgentně, ale my jim vyhovět nemůžeme, pokud jim tam neběží nějaká lhůta, a i ta se výjimečně přehlédne. Tohle všechno nás vážně děsně stresuje.*“

Úplně ideální prevencí před zadlužením by podle PA a PE bylo zavedení finanční gramotnosti do škol, omezení poskytovatelů nebankovních půjček, omezení reklam na spotřebitelské půjčky, omezení internetových půjček či povinnost bank pořádat semináře na finanční gramotnost. PE k tomu ještě dodává, že si myslí, že by bylo účinné, kdyby se sociální službě odborného sociálního poradenství dostávalo větší podpory, a to jak finanční, tak i morální, a pak by měla také více fungovat spolupráce mezi jednotlivými poskytovateli sociálních služeb – Charita ČR, Armáda spásy, Člověk v tísni, protože z toho pramení silnější vyjednávací pozice v rámci státu. PC za nejlepší prevencí před zadlužením považuje pomoc od médií, kdy by například byla v televizi vysílána krátkometrážní videa, díky tomu by se zvyšovalo povědomí lidí o této problematice a o možnostech včasného řešení problémů s dluhy. Stejně tak by mohly být účinné i sociální sítě jako Facebook nebo Instagram. PD jako nejlepší prevencí vidí povinnost věřitelů účinně spolupracovat s osobami před půjčením, v průběhu splácení, a poté ihned na začátku, kdy dochází k prodlení splácení. Naopak PB není schopen jednoznačně odpovědět. Avšak nabízí odpověď, že kdyby si nikdo nepůjčoval, tak by se nikdo nezadlužil. Nicméně upozorňuje, že život není tak černobílý, a proto to není možné, navíc dluhy nevznikají jen z půjček. Každopádně je přesvědčený, že by bylo dobré trochu popřemýšlet, jestli onu věc, kterou osoba chce, opravdu potřebuje. Shrnuje, že by společnost měla jednat trochu s rozmyslem, vést si rodinný rozpočet, ukládat na spoření a především vést k tomu i děti.

PC: *„Na televizi se dívají všichni, a když ne, tak zaručeně jsou na Facebooku nebo Instagramu, takže by nebylo špatné tam v pravidelném čase vysílat pár minutové videa o této problematice, samozřejmě mělo by to být zábavnou formou, aby to diváky přilákalo.“*

PE soudí, že v prevenci proti zadlužení se obecně asi nejvíce angažují neziskové organizace, pak některé zodpovědné bankovní společnosti, a také několik málo poslanců. Například v současné době se o situaci kolem zadlužení, exekucí a insolvenčí velmi zajímá a řeší ji poslanec KDU-ČSL Marek Výborný. Naopak, stát jako takový se na tuto problematiku příliš nezaměřuje. Jejich poradna má od státu úplně minimální až žádnou podporu, s tím souhlasí také PA, PC a PD. PB přibližuje, že nedostatečná podpora státu především tkví v nedostatečném finančním ohodnocení sociálních pracovníků a zároveň v tom, že nejsou poradny vnímány jako plnohodnotné sociální služby s nárokem na podporu státu. K tomu PE dodává, že tyto finanční prostředky ze strany státu přerozděluje kraj a bohužel v současné situaci je finanční podpora kraje vzhledem k odbornému sociálnímu poradenství v Jihomoravském kraji velmi nízká. Nyní sice mají v běhu projekt od EU, ale za

půl roku skončí, a tím pádem dojde k výraznému snížení úvazku. S tímto problémem se potýkají i poradny PA a PD, žádný z nich si nedokáže představit, jakým způsobem to bude následně probíhat, protože dlouhodobě jsou jako poradna velmi vytíženi. Mají velké množství uživatelů, kteří mají dlouhé objednávací a čekací lhůty, takže po snížení úvazků se pracovníci dostanou pod obrovský tlak těch uživatelů, kterým poradna pravděpodobně nebude schopna poskytnout své služby, nebo je poskytne, ale s velmi dlouhou čekací lhůtou, to bude pro mnohé uživatele zničující.

PE: *„Podpora kraje poraden je naprosto tristní, natož pak aby se zaměřovali na prevenci zadlužení. V březnu nám končí projekt a na celou poradnu budeme mít 1,6 úvazku. Já si vůbec nedokážu představit, jak to bude vypadat, klienti se zblázní, protože jim prostě nebudeme schopni poskytnout služby, a my se potom taky zblázníme. Nejradši bych je posílala, ať si to jedou vyřídit s krajem. Ale kdo z našich klientů na ten kraj opravdu pojedě, že? Hlavně, že ročně na kraj posíláme x různých statistik, formulářů apod., kde je naprosto zjevné, jak na tom jsme s kapacitami. Ale to je prostě naprosto marné s naším krajem.*

7.5 Výsledky realizace preventivních opatření

Žádný z dotazovaných participantů výsledky svých preventivních opatření nehodnotí, takže nikdo z nich nemůže s jistotou tvrdit, že se jim daří zavádět preventivní opatření, nebo naopak nedaří. Nicméně PC a PD míní, že s uživateli se jim v rámci prevence daří efektivně spolupracovat, protože uživatelé buď znovu jejich pomoc již nevyhledali, nebo vyhledali, ale potřebovali řešit jiný problém, a zjistili od nich, že nepříznivá finanční situace se jim povedla zvládnout. PB se také domnívá, že jejich kroky zaměřené na prevenci se jim daří plnit, protože se jim ozývá čím dál více škol s prosbou o přednášky na téma finanční gramotnost, a čím dál více jiných sociálních služeb, dokonce i veřejnost, kdy od nich žádají semináře na téma zadlužení a možnosti jejich řešení. Od všech zmíněných subjektů, u kterých již proběhla přednáška nebo seminář, dostávají pozitivní hodnocení. PE zase předpokládá účinnost svých kroků podle toho, že se vždy po zveřejnění článků v novinách zvýší zájem o jejich službu, avšak často už to přesahuje jejich kapacitní možnosti. K tomu všemu je znát, že dlouhodobější uživatelé poradny k celé věci přistupují odpovědněji a aktivněji, například když dostanou nějaký dokument, kterému nerozumí, přijdou se do poradny poradit a nedělají již „mrtvého brouka“. PA se k této věci nechce vyjadřovat, protože není schopen uvést žádné relevantní údaje.

PC: „*Tak já si myslím, že se nám celkem daří realizovat preventivní opatření, protože většina klientů, s kterými jsme toto řešili, tak se do poradny znovu nevrátili anebo se po nějaké delší době vrátili, ale řešili úplně jiný problém, tak při té příležitosti jsme hodnotili tu předchozí spolupráci.*“

PB, PC a PD jsou se svými kroky ve věci prevence před zadlužením spokojeni, i když zmiňují, že by se našlo hned několik věcí, které by ještě změnili a přidali, ale v rámci jejich současné situace a nastavení vše funguje podle jejich očekávání. Naopak PA a PE jsou sami k sobě kritičtější, PE podotýká, že jsou ještě ve spoustě oblastech rezervy a bylo by nutné nějakým způsobem na to reagovat a bojovat, aby se situace obrátila k lepšímu. PE tedy hodnotí výsledky preventivních opatření v rámci jejich vlastních očekávání tak na 50%. PA sice hodnotí výsledky s jejich očekáváním tak na 75%, nicméně jinak souhlasí s PE.

PA: „*Tak jsou rezervy, je spousta oblastí, kde ještě jsou rezervy, a já to říkám pořád musíme dupat a dupat na kraj, jinak se ničeho nedočkáme. Ale jinak z naší strany to jde.*“

Všichni participanti shodně popisují, že jejich snažení a aktivní přístup, nejen ve věci prevence zadlužení, ale i celkově k dluhové problematice, jsou státem a kraji naprosto opomíjeny a ignorovány, a to i přes to, že participanti soudí, že v této oblasti dělají maximum, někdy dokonce i nad rámec svých kompetencí a pracovní doby. Bohužel ze strany státu ani kraje nepřichází žádná podpora a ocenění, ba naopak, chtějí snižovat úvazky v poradnách, snižovat finance směřované do poraden, a navíc nenabízí ani žádné projekty v této oblasti, i když je zjevné, že je to téma aktuální a problematické.

7.6 Spolupráce institucí a uživatelů – dlužníků s odborným sociálním poradenstvím

Co se týče spolupráce s uživateli – dlužníky, všichni participanti líčí, že existuje hned několik skupin uživatelů, kteří se chovají naprosto odlišně. První skupinou uživatelů jsou lidé, kteří se do své nepříznivé situace dostali ne svou vlastní vinou, nebo se zadlužili kvůli své mladistvé nerozvážnosti, nicméně nyní vedou spořádaný život a chtějí svou situaci vyřešit. S touto skupinou lidí je spolupráce dobrá, protože uživatelé jsou zpravidla zodpovědní, chodí pravidelně a včas na všechny sjednané schůzky, mají k celé věci aktivní přístup a poctivě vykonávají všechny sjednané kroky. PA podotýká, že jich však není mnoho. Druhou skupinou jsou osoby, které svou situaci sice chtějí řešit, ale jsou něčím, nebo někým limitovány, ať už

zdravotně (fyziicky či psychicky), mentálně, sociálně apod. PB sděluje, že se nejčastěji jedná o lidi s nějakým duševním onemocněním, s nižším intelektem, osoby z rozvrácených rodin, o ty, kteří v dětství postrádali rodinné zázemí, nebo naopak lidé, kteří si nedokážou udržet zaměstnání, lidé, kteří žijí „volnějším“ způsobem života atd. Tito lidé svým způsobem chtějí řešit své zadlužení, ale často nejsou schopni chodit pravidelně na setkání do poradny, většinou se na nějakou dobu odmlčí, následně se ozvou a opět chtějí situaci řešit. V mnoha případech neprovedou všechny potřebné kroky, na kterých se domluví se sociálním pracovníkem, nebo je udělají, ale svým vlastním způsobem, to však může být neefektivní a nevede to tam, kam by bylo potřeba. Taková spolupráce je často velmi zdoluhavá a uživatelé nevidí žádné pokroky, proto často na svou nepříznivou finanční situaci rezignují. PC upozorňuje, že u mnoha takových lidí by bylo potřeba, aby měli nějakého dalšího člověka k sobě, který by jim v tomto ohledu pomáhal, ať už vykonávat jednotlivé kroky a plnit vše, co bylo domluveno, nebo je podporovat psychicky. Ideální podporou by byl někdo z rodiny, bohužel takoví lidé jsou v mnoha případech sami. Sociální pracovníci se jim snaží co nejvíce pomáhat se stanovenými kroky a podporovat je po psychické stránce, ale není možné jim suplovat osobu blízkou se vším všudy. PA upozorňuje, že ve své praxi se nejčastěji setkává právě s touto skupinou osob. Třetí skupina zahrnuje lidi, kteří jsou nuceni řešit své dluhy, a to především probační a mediační službou, orgánem sociálně právní ochrany dětí, soudy, nebo prostě jen rodinou. Tito lidé zpravidla nemají motivaci řešit svou situaci, do poradny se dostaví, jen když musí, to bývá většinou jednou za tři měsíce, nebo jednou za půl roku a kroky směřující k řešení jejich situace podnikají ledabyly a nezodpovědně. Pokud následně nemusí, do poradny už se nikdy víc nedostaví, a to bez ohledu, v jaké fázi řešení jsou.

PC: *„Bylo by to naprosto vhodné, kdyby tito lidé k sobě měli takového jakožto průvodce, který by je tímto procesem prováděl a nemyslím to špatně, ale vedl je za ručičku, protože oni často na takových praktických věcech ztroskotají a my pro ně ale víc udělat nemůžeme. My s nimi na ten úřad nemůžeme jít a vyřídit to s nimi.“*

Spolupráce s dalšími institucemi hodnotí participanté vesměs pozitivně. PA, PB, PD a PE sdělují, že nejčastěji kooperují s městskými úřady, a to především s úřady s rozšířenou působností, dále pak se soudy, probační a mediační službou nebo dalšími sociálními službami. V menší míře komunikují s úřady práce, okresními správami sociálního zabezpečení, s bankovními institucemi nebo s ochráncem práv. PC spolupracuje pouze s městskými úřady a soudy.

Co se týká komunikace s městskými úřady, tu si účastníci chválí a hodnotí ji jako velmi dobrou, popřípadě na přijatelné úrovni. PB a PE doplňují, že sociálním pracovníkům některých městských úřadů poskytují i informace ohledně dluhové problematiky. Kooperaci s okresními soudy PA, PB a PE vyzdvihují a zdůrazňují, že je na vysoké úrovni, vždy když potřebují, tak s nimi okresní soud komunikuje, zjistí informace, popřípadě zašle potřebné dokumenty. PE objasňuje, že komunikace s okresním soudem je oboustranná, že se v některých případech i soud obrací na poradnu nebo je doporučuje veřejnosti. Ostatní účastníci mají s okresními soudy vztahy neutrální, a popisují, že hodně záleží, na jakou osobu narazí. Všichni se však shodují, že spolupráce je komplikovanější s krajským soudem, s tím příliš dobré zkušenosti nemají.

PE: *„My máme s okresním soudem více než dobré vztahy, my víme o nich, že se na ně můžeme spolehnout a oni tiž vědí, že se na nás můžou spolehnout. Takže když tam posíláme klienty, tak už přesně vědí, co chceme a pěkně jim to nachystají. Taková naše spolupráce je, o vzájemném respektu a pomoci.“*

PA, PB, PD a PE sdělují, že komunikace s probačními a mediačními službami je oboustranná a často probační a mediační služba doporučuje svým uživatelům právě danou poradnu, pokud dojde k nějakým nedorozuměním, jsou schopni si to ihned jasně vyříkat a snaží se co nejvíce spolupracovat.

PB: *„Je dobré, když o nás probačka ví a my o nich. Víme co od sebe vzájemně čekat.“*

Co se týká ostatních sociálních služeb, zde se účastníci hodně rozcházejí a sami uvádí, že hodně záleží, s jakou sociální službou přichází do styku, a zda je to služba, která má stejného zřizovatele či zřizovatele jiného. Nicméně PA soudí, že někdy vychází i lépe se sociální službou zřízenou jiným zřizovatelem, než se sociální službou stejného zřizovatele. Nejčastěji jsou v kontaktu s azylovými domy pro matky s dětmi, se sociálně aktivizačními službami pro rodiny s dětmi, terénními programy, domy na půl cesty, krizovou pomocí nebo sociální rehabilitací. S některými sociálními službami mají velice dobré vztahy, dalo by se říct až přátelské vztahy, a naopak s některými sociálními službami je složité se na něčem domluvit.

PC: *„Člověk by řekl, že když je to naše služba, tak se společně domluvíme a pomůžeme si vzájemně, jde nám přece o blaho klienta, ale oni si jen hrabou na svém písečku. A ještě si*

potom napíšu a vykážou do intervence, že dělali s klientem kroky, který jsme dělali my. Tak kde to jsme?“

Všichni participanti s výjimkou PD a PE mají spíše neutrální vztah s úřady práce, sdělí si jen to nejnnutnější, avšak nemají zvlášť vřelý vztah, ani chladný vztah. Naopak PD a PE s úřady práce trochu bojují a občas se s nimi dostali do konfliktů. Podobný vztah mají i s okresními správami sociálního zabezpečení, s tím souhlasí i participanti PA a PB. Na druhou stranu s ochráncem práv byli participanti vždy spokojeni a dokonce uvádějí, že jim poskytli i nějaké rady, které pro ně byly velice nápomocné.

PD: *„Já jsem se jednou potřebovala domluvit s okresní správou ohledně jedné klientky. A ta ženská tam byla tak neuvěřitelně arogantní, jak kdybychom byli naprostej póvl.“*

Participanti se do kontaktu s bankovními společnostmi dostávají pouze ojediněle, ale když už k tomu došlo, tak ho hodnotí spíše negativně, protože nebylo možné se s nimi na ničem domluvit, nebo s nimi společnosti odmítaly spolupracovat.

PB a PE na závěr zmiňují, že naprosto specifická komunikace je většinou s advokáty, exekutory či insolvenčními správci. S exekutory je zpravidla vždy velice problematická domluva a spolupráce, zde se participanti dostali již do několika konfliktů. PE však dodává, že si je vědom toho, že jsou i slušní exekutoři, nicméně s nimi však není potřeba komunikovat, protože vše probíhá tak, jak má, proto jsou v kontaktu především s těmi problematičtějšími. Podobné je to i s insolvenčními správci, nicméně těch problematičtějších je podstatně méně než exekutorů.

PB: *„Když člověk komunikuje s exekutory, tak to je úplně jiná úroveň, na to se člověk musí obrnět.“*

8 Shrnutí výzkumného šetření a diskuse

V této kapitole předkládané diplomové práce se v první řadě zaměřím na shrnutí svého výzkumného šetření, odpovím na dílčí výzkumné otázky, a především pak na hlavní výzkumnou otázku. Dále se zaměřím na nové poznatky, které jsem získala, ty porovnám s dostupnou literaturou a přidám k nim svůj komentář.

Názory a pohledy sociálních pracovníků na téma zadluženost osob

Z výzkumu vyplynulo, že situace v České republice je špatná, jelikož je ve společnosti stále velké množství zadlužených osob, nicméně v porovnání s minulými lety se situace o něco málo zlepšuje. Participanti soudí, že důvodem tohoto zlepšení může být finanční gramotnost, která se v této problematice dostává do popředí. Avšak je důležité neomezovat řešení jen na finanční gramotnost, ale dívat se na situaci více komplexně a především neopomíjet systémová opatření, která jsou v řešení této problematiky pilířem.

Problém zadluženosti osob je zpravidla výsledkem kumulace hned několika faktorů najednou. Obecně se jedná o vliv reklam, sociálních sítí a médií na naši společnost. Dále se jedná o faktory na straně dlužníků. Těmi mohou být například již zmíněná nedostatečná finanční gramotnost, nízký příjem, nulové finanční rezervy, nezodpovědnost apod. Zásadní roli také hrají nedostatečná systémová opatření ze strany státu, těmi mohou být libovolné přidělování exekutorů, spotřebitelské úvěry, smluvní pokuty, nebo exekuční náklady, neprovázání sociální a insolvenční problematiky.

Kardinálním tématem v dluhové problematice je šedá ekonomika. Ta totiž k zadluženosti člověka značně přispívá a prohlubuje ji. Velké množství lidí, kteří se nachází v exekucích, nepracuje legálně, ale získává příjem právě díky šedé ekonomice. Ta je pro ně v této situaci mnohem výhodnější, nemusí totiž odvádět žádnou část své mzdy exekutorům, ale vše jim zůstává. V takovém případě však lidé na svou situaci rezignují a dluhy či exekuce přestávají řešit úplně.

Pokud osoby jednou upadnou do dluhů, málokdy jsou schopny se z této situace dostat úplně samy. Ba naopak, často se stává, že se jejich situace stále více prohlubuje, protože dlužníci se jí snaží řešit dalšími a novými dluhy, kterými umožňují ty předchozí. Stává se z toho začarovaný kruh bez vidiny konce. Avšak dlužníci se stále domnívají, že tuto

nepříznivou situaci zvládnou bez pomoci zvenčí. Pomoc odborného sociálního poradenství hledají až mezi posledními způsoby řešení.

Zadlužení lidé se dostávají do neustálého tlaku, stresu a strachu, to nepříznivě působí na jejich psychické zdraví. Důsledky zadlužení však nedopadají jen na samotného dlužníka, ale i na celou jeho rodinu a okolí. Navíc zadlužení se pak následně může šířit i po generace, protože potomci zadlužených osob od nich přebírají tyto negativní vzorce chování. Nejhorší je na této skutečnosti fakt, že těmto potomkům to již nepřijde jako něco zvláštního a špatného.

Dílčí výzkumná otázka č. 1 zní: ***Jaké jsou názory a pohledy sociálních pracovníků na téma zadluženost osob?***

Sociální pracovníci byli v názorech a pohledech na zadluženost osob vcelku jednotní. Všichni se shodli, že situace v České republice není nikterak dobrá. Čísla stále ukazují poměrně vysoké procento zadlužených osob, to se průměrně pohybuje okolo 9 – 10 % u osob nad patnáct let. I když je zjevné, že se situace pomalu začíná obracet, tak či onak, pilířem řešení v této problematice je zvyšování finanční gramotnosti ve společnosti a prosazování systematických opatření státu. Těžiště zájmu by se také mělo přenést na nelegální příjem zadlužených osob, protože v tomto tkví zásadní problém.

Zkušenosti sociálních pracovníků s dlužníky v rámci odborného sociálního poradenství

Odborné sociální poradenství ve většině případů navštěvují osoby, které jsou již v pokročilejším stádiu svého zadlužení, nebo se jedná o dlouhodobě zadlužené osoby. Nejčastěji se pracovníci setkávají s lidmi z rizikových skupin, jako jsou lidé s nízkými příjmy, senioři, samoživitelé nebo rodiny s nezletilými dětmi, zdravotně hendikepovaní. Existují dva základní přístupy dlužníků k řešené problematice, s kterými se participant setkávali. V prvním případě jsou dlužníci motivováni svou situací řešit a ke spolupráci s poradnou přistupují zodpovědně. Na druhé straně jsou naopak osoby, které sice přichází se záminkou řešit svou nepříznivou finanční situace, avšak skutečnost je jiná a jejich úmysly jsou poněkud odlišné od toho, co prezentují. Chtějí totiž získat výhody, které jsou spojeny s návštěvou odborného sociálního poradenství, například získání potravin.

Sociální pracovníci často pracují s dlužníky, u kterých se nakumulovalo více příčin zadlužení, v tomto případě se jedná o takzvanou dluhovou spirálu. Příčin zadlužení může být samozřejmě obrovské množství, nicméně těmi nejčastějšími je ztráta zaměstnání či dlouhodobá nezaměstnanost, z toho pramenící nízký či žádný příjem. S tím do jisté míry také

souvisí malé, nebo žádné finanční rezervy. V mnoha případech je dále zmiňovanou příčinou mladická neuváženost, pomoc blízkým či krach v podnikání. V poslední době navíc přibývají dlužníci, kteří se zadlužili kvůli bydlení.

V rámci poradenství sociální pracovníci v první řadě provedou s dlužníky celkové zmapování jejich životní situace, kdy se primárně orientují na jejich finanční a dluhovou stránku. Důležité je neopomenout pomoci dlužníkům k nadhledu na svou nepříznivou finanční situaci. V této fázi jsou dvě možnosti, jak dlužníkům pomoci. Vhodnější a častěji užívanější možností je sepsat s dlužníky návrh na povolení oddlužení. Je to řešení sice zdouhavější, ale o to účinnější a jistější. Pokud z nějakého důvodu není možná tato varianta, pak s dlužníkem sociální pracovník pracuje podle možností, které zůstávají, jde například o zastavení exekuce, odklad exekuce, žádost o splátkový kalendář atd. Důležitá je však v tomto ohledu komunikace s věřiteli či exekutory.

Úspěšnost spolupráce sociálních pracovníků a dlužníků není nějakým způsobem sledována. Jedinou zpětnou vazbou, kterou poradna získává, je v případě, že se podává návrh na povolení oddlužení, zde sociální pracovník může sledovat prostřednictvím vývěsky na www.justice.cz, jak se situace vyvíjí. Obecně hodnotit úspěšnost je komplikované, protože nezávisí jen na samotné poradně, ale i na jednotlivých uživateli. Ti jsou již dospělými osobami, a proto záleží pouze na nich, jakým způsobem naloží s podporou a radami poskytovanými sociálními pracovníky. Navíc je důležité upozornit, že řešení situace zadlužené osoby je zpravidla „běh na dlouhou trať“, nikoliv otázka několika málo dnů.

Dílní výzkumná otázka č. 2 zní: ***Jaké zkušenosti mají sociální pracovníci s dlužníky v rámci odborného sociálního poradenství?***

Zkušenosti sociálních pracovníků týkající se dlužníků jsou z velké části podobné. Je zřejmé, že odborné sociální poradenství navštěvují spíše osoby, jejichž situace je již v pokročilejším stádiu zadlužení, a tudíž její řešení vyžaduje více času a úsilí. V tomto případě pak sociální pracovníci disponují především dvěma možnostmi řešení. První a využívanější způsob řešení je sepsání návrhu na povolení oddlužení. Druhou variantou je pak ošetření, zmírnění, nebo vyjednání nepříznivé finanční situace takovým způsobem, aby to, pokud možno, co nejméně negativním způsobem ovlivnilo kvalitu života dlužníků.

Důležitost prevence zadlužení z pohledu sociálních pracovníků

Sociální pracovníci se domnívají, že prevence zadlužení v České republice je naprosto minimální. I když je pravdou, že v porovnání s předchozími lety je situace o něco málo lepší. Prevencí zadlužení by se však měl primárně věnovat stát, jelikož odborné sociální poradenství se setkává s dlužníky až v pokročilejších stádiích zadlužení, a ne v jeho počátcích. Proto by se odborné sociální poradenství mělo snažit o zmírnění důsledků zadlužení, nasměrování uživatelů na správnou cestu, nebo pokud je to možné o vyřešení celé situace, tím že obeznámí dlužníky s kroky vedoucími k vyřešení jejich zadlužení, popřípadě jim s těmito kroky pomoci.

Avšak neznamená to, že odborné sociální poradenství by nemělo žádným způsobem přispívat k prevenci zadlužení. Ba naopak, bylo by vhodné, kdyby se poradny v tomto ohledu angažovaly, protože jsou v přímé linii, a tudíž na vlastní oči vidí, jaký způsobem situace probíhá, kde jsou nejslabší místa, a co by tedy bylo dobré změnit či zlepšit. Proto by bylo přínosné, kdyby poradny organizovaly a účastnily se různých seminářů, školení či přednášek na téma prevence zadlužení a jejich možnosti řešení. Tam by mohly sdílet své zkušenosti z praxe, pohledy na věc, upozorňovat veřejnost, kde nastávají největší problémy, popřípadě, jak problémy řešit ihned v počátcích apod. V rámci prevence zadlužení by bylo také velmi efektivní, kdyby se sociální pracovníci pracující v odborném sociálním poradenství mohli podílet na tvorbě legislativy. To však v současných podmínkách odborných sociálních poraden a celkově i v podmínkách sociálních služeb není reálné. Důvodem je nedostatečné financování v sociálních službách, kdy často chybí finance na přímou práci s lidmi, a z toho pak pramení existenční nejistota. Ve většině případů pak není možné personálně ani finančně zabezpečit jiné aktivity sociálních služeb kromě práce s uživateli.

Prevence zadlužení je z pohledu odborných sociálních poraden velmi důležitá, protože díky tomu, že jsou denně v kontaktu s dlužníky, situaci vidí z první linie. Tím získávají cenné zkušenosti, které značně přispívají proti zadlužení. Nicméně jsou oblasti, s kterými si poradna nemůže poradit. Proto by se na tyto oblasti měl zaměřovat stát a nějakým způsobem je upravovat a regulovat. Jedná se například o regulaci půjček přes internet, omezování reklam na půjčky či vyšší kontrolu solventnosti u zájemců o půjčku.

Samostatné téma v tomto ohledu je finanční gramotnost, která v prevenci proti zadlužení hraje výsadní roli. Finanční gramotnost je pilířem úspěchu, protože i kdyby bylo ve společnosti vše naprosto dokonale nastaveno, nikdy to nebude úplně účinné, pokud lidé

nebudou finančně gramotní. Proto je nutné učit děti finanční gramotnosti již od útlých let. Na druhou stranu je potřeba zaměřit se na finanční gramotnost i u lidí, kteří již se vzdělávacím systémem nemají nic společného.

Dílčí výzkumná otázka č. 3 zní: ***Jak velkou důležitost přikládají sociální pracovníci prevenci zadlužení?***

Sociální pracovníci přikládají prevenci zadlužení velkou váhu. Avšak prevence zadlužení v rámci odborného sociálního poradenství je poněkud komplikovaná. Prvním důvodem je, že uživatelé – dlužníci jsou zpravidla již v pokročilejším stádiu zadlužení, a tudíž je na prevenci příliš pozdě. Je nutné uvést, že vhodným způsobem prevence by byla účast na tvorbě legislativy nebo osvěta společnosti, nicméně sociální služby nejsou v současné době finančně, ani personálně pro tyto činnosti zajištěny. To je druhý důvod, pro který je prevence v rámci odborného sociálního poradenství komplikovaná a těžko proveditelná.

Kroky sociálních pracovníků v oblasti prevence zadlužení

Participantů se i přes veškeré komplikace snaží o prevenci v rámci odborného sociálního poradenství, a to rozdílnými způsoby. Jeden participant aktivně pořádá různá školení pro ostatní sociální pracovníky, přednášky pro základní a střední školy, diskutuje dluhovou problematiku s ostatními kolegy, na základě toho zasílají různé připomínky Asociaci Občanských poraden, která je dále konzultuje s vládou. Další poradna příležitostně vydává články v médiích a v několika málo případech organizovala přednášky pro seniory. Spíše však pracuje s dlužníky v rámci odborného sociálního poradenství, kde se snaží působit na ně takovým způsobem, aby se jejich nepříznivá situace co nejméně prohlubovala. Takto se snaží předcházet zadlužení i ostatní zmínění participantů.

Participantů si uvědomují, že ve věci prevence jsou jejich snahy stále nedostatečné, avšak dělají vše, co je v jejich silách. Jak již bylo výše zmíněno, situace v oblasti sociálních služeb v České republice není zrovna nejlepší, navíc odborné sociální poradenství není podporovanou službou v Jihomoravském kraji. Z tohoto důvodu se poradny často nachází v existenční nejistotě, proto je pro ně primární poskytnout služby svým uživatelům, a následně jim nezbyvá čas ani finance na další aktivity.

Aby prevence proti zadlužení byla více efektivní, potřebovalo by odborné sociální poradenství větší podporu ze strany státu, a to nejen podporu finanční, ale také podporu morální. V tomto ohledu by také pomohlo, kdyby poskytovatelé sociálních služeb byli více

jednotní a drželi při sobě. Jde zejména o zlepšení a posílení týmové spolupráce. Tak by totiž měli silnější postavení při vyjednávání se státem, nicméně aktuálně jsou spíše roztrženi.

Odborné sociální poradenství neskýtá velkou podporu ze strany státu v oblasti prevence proti zadlužení, dalo by se říct, že de facto žádnou podporu. Problémem je, že odborné sociální poradenství není vnímáno jako plnohodnotná sociální služba s nárokem na podporu státu a s nedostatečným finančním ohodnocením sociálních pracovníků. To způsobuje personální problémy, je těžké najít kompetentní osobu pro tuto práci, která je navíc velice náročná a vyžaduje velké množství znalostí z celé škály různých oborů.

Dílčí výzkumná otázka č. 4: *Co podnikají sociální pracovníci v oblasti prevence zadlužení?*

Činnosti zaměřující se na prevenci zadlužení rozdělily sociální pracovníky na dvě skupiny. První a zároveň menší skupina se snaží prevenci proti zadlužení zaměřovat především na veřejnost. Druhá početnější skupina tyto preventivní aktivity omezuje na spolupráci s uživateli poradny. Avšak každý z nich se snaží ve věci konat maximum. Je však nutné zdůraznit, že podpora státu v tomto ohledu je naprosto minimální, proto jsou sociální pracovníci odkázáni sami na sebe a nemohou se věnovat preventivním opatřením v takové míře, jak by bylo potřeba, a jak by si přáli.

Výsledky realizace preventivních opatření

Žádný z dotazovaných participantů nemá zavedený systém ani stanovené ukazatele, na základě kterých by mohli výsledky zavedených preventivních opatření sledovat. Avšak všichni sociální pracovníci se domnívají, že vzhledem k složitým podmínkám, které jsou typické pro odborné sociální poradenství, jejich preventivní opatření a aktivity fungují. Veřejnost totiž projevuje čím dál větší zájem o různé přednášky a školení ze strany odborného sociálního poradenství. Také samotní dlužníci jsou v řešení jejich zadlužení více aktivní a zodpovědní.

Polovina participantů je s výsledky svých preventivních opatření spokojená, a pokud se podmínky v sociálních službách, konkrétně pak v odborném sociálním poradenství, nezmění, chtěla by takovým způsobem pracovat i nadále. Druhá polovina sociálních pracovníků sice dělá maximum, avšak zdůrazňují, že i přes to nemohou být se svými výsledky spokojeni, jelikož je celkově nedostatečnost preventivních opatření velmi očividná, a bylo by tedy potřeba se na některé oblasti zaměřovat více.

Aby bylo možné se na některé oblasti zaměřovat více, byla by zde nutná podpora státu, respektive kraje. To se však v nejbližší době pravděpodobně nezmění, ba naopak, je možné, že se situace bude ještě zhoršovat, protože podpora odborných poraden má být oproti předchozím rokům menší.

Dílní výzkumná otázka č. 5 zní: *V případě, že sociální pracovníci podnikají kroky směřující k prevenci zadlužení, jaké jsou výsledky jejich realizace?*

Žádný ze sociálních pracovníků oficiální výsledky preventivních opatření nemá, nikdo z nich je žádným způsobem neměří a nesleduje. Nicméně je zřejmé, že jejich kroky přináší pozitivní výsledky, avšak stále jsou oblasti prevence, kterým je věnovaná příliš malá pozornost. To se však v nejbližší době s velkou pravděpodobností nezmění, protože by v tomto ohledu byla potřebná větší podpora a pozornost státu, respektive kraje, a to zatím není na pořadu dne.

Spolupráce institucí a uživatelů – dlužníků s odborným sociálním poradenstvím

Co se týká spolupráce s uživateli – dlužníky, je možné zjednodušeně říct, že existují tři skupiny dlužníků, s kterými se sociální pracovníci setkávají. Skupiny se od sebe liší mírou zodpovědnosti a aktivity v řešení zadlužení a schopností participovat na jejich nepříznivých finančních situacích. Ve zkratce, první skupina dlužníků chce již žít spořádaný život bez dluhů, proto ke spolupráci s poradnou přistupují velmi zodpovědně a aktivně. Druhá zároveň nejčastější skupina svou situaci také chce řešit, ale je nějakým způsobem v tomto řešení limitována, může se jednat jak o limity vnitřní, například duševní onemocnění, tak o limity vnější, tím může být absentující rodinné zázemí, v tomto případě je spolupráce o něco komplikovanější. Poslední skupinou jsou lidé, kteří nemají zájem svou situaci řešit, ale očekávají, že díky návštěvě poradny získají nějaké výhody, v takovém případě je spolupráce omezená pouze na minimální úkony ze strany dlužníků.

Odborné sociální poradenství o spolupráci s ostatními subjekty mluví spíše pozitivně. Nejčastěji jsou sociální pracovníci v kontaktu s městskými úřady a okresními soudy, s těmi mají vůbec nejlepší vztahy. Spolupráce a pomoc s nimi je oboustranná. Méně často kooperují s probačními a mediačními službami, krajským soudem či jinými sociálními službami. Zde jsou vztahy o něco málo vřelejší, avšak stále je spolupráce mezi nimi ve většině případů obstojná. Výjimečně pak komunikují s okresními správami sociálního zabezpečení, ochráncem práv nebo úřady práce.

Naprostou specifickou komunikací je s exekutory, věřiteli, advokáty nebo insolvenčními správci. Zpravidla se jedná o problematiku rozhovorů, které přináší konflikty. Na to jsou však sociální pracovníci zvyklí a počítají s tím. Samozřejmě ne všichni exekutoři, věřitelé, advokáti či insolvenční správci jsou takoví. Nicméně pokud jsou slušní a jednají v souladu s legislativou, není pak potřeba s nimi komunikovat.

Dílčí výzkumná otázka č. 6 zní: ***S jakou mírou spolupráce se sociální pracovníci setkávají ze strany institucí a uživatelů – dlužníků?***

Sociální pracovníci se v rámci odborného sociálního poradenství ve velké míře dostávají do kontaktu s ostatními institucemi. Je však nutné uvést, že obecně je kooperace s těmito institucemi na dobré úrovni. S těmi, s kterými spolupracují nejvíce, mají velmi dobré vztahy. Jsou to městské úřady a okresní soudy, mezi nimi panuje vzájemný respekt a pomoc. Kontakt s ostatními subjekty je méně častý, ale komunikace je vesměs přijatelná, samozřejmě existují i výjimky, ty ale nejsou příliš časté. Na druhé straně spolupráce s uživateli – dlužníky je velmi individuální, a tudíž není možné to generalizovat. Nicméně většina z nich se snaží podílet se na řešení své situace, ať už méně či více.

V této kapitole jsem již shrnula své výzkumné šetření a odpověděla jsem na jednotlivé dílčí výzkumné otázky, proto se nyní dále zaměřím na hlavní výzkumnou otázku.

Hlavní výzkumná otázka: *Jaké jsou názory, pohledy a zkušenosti s dluhovou problematikou sociálních pracovníků pracujících v odborném sociálním poradenství, a jakou roli sehrává prevence zadlužení v jejich každodenní práci?*

Obecně jsou názory, pohledy a zkušenosti s dluhovou problematikou mezi jednotlivými dotázanými sociálními pracovníky velmi podobné. Ti soudí, že zadluženost osob je v České republice stále velmi vysoká oproti okolním státům, nicméně v posledních letech je možné si všimnout nepatrného zlepšení. Kardinálním problémem v tomto ohledu je malá pozornost státu. Je zjevné, že téma zadluženosti osob není atraktivním tématem vlády. To způsobuje, že jsou některé oblasti dluhové problematiky neošetřeny a následně využívány v neprospěch dlužníků. Ti na svou situaci následně buď rezignují, nebo se jí sice snaží řešit, ale ocitají se v začarovaném kruhu bez vidiny konce. Proto je v České republice velké množství dlouhodobých dlužníků, kteří jsou obrovsky zadluženi. I přes všechny snahy odborných sociálních poraden či jiných neziskových organizací, není možné tuto situaci bez pomoci a podpory státu změnit k lepšímu. Na druhou stranu je nutné v tomto ohledu uvést, že ne vždy

jsou dlužníci oběťmi nedokonalého systému, ale že si za svou nepříznivou situaci a její prohloubení mohou sami, a to především kvůli své nezodpovědnosti a pasivitě.

Prevence proti zadlužení nehraje v každodenní práci sociálních pracovníků takovou roli, jakou by si představovali. Sociální pracovníci se sice v rámci své každodenní činnosti snaží realizovat preventivní opatření, ale jejich možnosti jsou omezené, jelikož odborné sociální poradenství má nedostatečné finanční i personální zajištění, z důvodu malé podpory krajů. V tomto případě mají sociální pracovníci ve většině případů kapacitu pouze na práci s uživateli v rámci odborného sociálního poradenství, ale již nemají kapacitu na jiné činnosti. Sociální pracovníci se snaží působit na uživatele takovým způsobem, aby se předcházelo zadlužení, nebo aby se situace alespoň neprohlubovala. Nicméně uživatelé vyhledávají pomoc poradny až ve chvíli, kdy je jejich situace již v pokročilejším stádiu a často již není možnost působit na ně preventivně. Proto by byla účinnější preventivní opatření ve formě činností a aktivit s veřejností, popřípadě podílení se na tvorbě legislativy. To je však ve většině případů nad rámec možností odborných sociálních poraden.

V poslední části kapitoly se budu věnovat diskusi. Konkrétně se zaměřím na nové poznatky získané od participantů, ty budu porovnávat s dostupnou literaturou. To vše obohatím o své komentáře.

Participantů sdělili, že se domnívají, že situace ohledně zadluženosti osob v České republice je velmi problematická, zadlužených osob je stále velké množství, a to i když se situace v posledních letech nepatrně zlepšuje. Jejich domněnky potvrzují údaje od Exekutorské komory České republiky (Institut pro sociální politiku a výzkum: 2020 [online]) a data od Ševčíkové (2019:42). Ty říkají, že zadluženost strmě rostla až do roku 2016, následně několik měsíců stagnovala, avšak poté začala opět růst, i když tempo růstu je výrazně pomalejší, oproti rokům předchozím. V České republice bylo na konci minulého roku 821 tisíc osob v exekuci, to je 9,2 % obyvatel v České republice. Nicméně to je počet osob pouze v exekuci, nejsou do toho započítáni dlužníci, kteří ještě exekuce nemají. Celkový počet zadlužených osob v České republice je tedy podstatně vyšší, avšak není možné jej přesně zjistit, protože neexistuje žádný oficiální registr, kde by byli uvedeni dlužníci, kteří nejsou v exekuci.

Dle mého názoru jsou čísla velmi znepokojující. Jediným pozitivem na celé věci je, že počet zadlužených od roku 2016 roste výrazně pomaleji, než dříve. Stagnující počet zadlužených v roce 2016 pravděpodobně zapříčinil nově přijatý zákon č. 257/2016 Sb.

o spotřebitelském úvěru, který značně posilnil spotřebitelskou ochranu. Tato právní úprava byla pro dluhovou problematiku velice zásadní, ale také jedna z mála za posledních deset let. V roce 2019 se očekávalo zásadní zlepšení dluhové problematiky od novely insolvenčního zákona č. 182/2006 Sb. Ta však mnohé zklamala a zatím nepřinesla žádné výrazné změny k lepšímu, jak se očekávalo. Nicméně je ještě příliš brzy vytvářet nějaké závěry k novele insolvenčního zákona, až postupem času praxe ukáže, zda je vhodně nastavena.

I kdyby nakonec přinesla novela insolvenčního zákona nějaké zlepšení v dluhové problematice, je to stále velmi málo, dvě legislativy za posledních deset let (když opomenou nový občanský zákoník) v tak problematické oblasti jako je dluhová problematika. Stát by měl z mého úhlu pohledu realizovat více opatření a aktivit v boji proti zadlužení, zároveň by měl poskytovat větší podporu nejen odborným sociálním poradnám, ale všem neziskovým organizacím, které se snaží zlepšit situaci zadluženosti u nás.

Selucká (2015: 337) zdůrazňuje, že stát by měl prostřednictvím svých kroků v podobě legislativy chránit člověka jako neprofesionála a spotřebitele před vypočítavostí profesionálů. To se podle participantů v České republice neděje. Jedna věc je, že poradny sice nejsou podporovány státem, takže sociální pracovníci jsou ve svých činnostech dost omezeni, ale i přes to se všemožně snaží přispívat ke zlepšení situace a v rámci možností se jim to převážně daří. Avšak druhá věc je, že jsou oblasti, s kterými oni sami nic nezmůžou, je zde potřebný zásah státu právě v podobě legislativy. Pokud na to stát nijak nereaguje, problém bude stále přítomný a celá věc se nikam nepohne.

S tím souhlasí i Matoušek (2013: 337), že je v dluhové problematice potřeba ochrany státu, protože kdyby řešení stálo jen na odpovědnosti a vzdělanosti jednotlivců, tak by byly některé sociální skupiny znevýhodněny. Protože v naší společnosti jsou a budou lidé, kteří žijí v dlouhodobém sociálním vyloučení, s nízkým vzděláním nebo lidé pocházející z jiného sociokulturního prostředí. Ti se uchránit sami nedokážou, a nedokážou to ani sociální pracovníci, protože s těmito lidmi se ve většině případů dostávají do kontaktu až ve chvíli, kdy už je jejich situace v pokročilejším stádiu. Bez zásahu státu se dostanou do těžko řešitelné a komplikované situace. Přitom by stačilo tak málo, aby se tomu předešlo.

Bartesová (2015: 64) tuto situaci v České republice příliš nechápe. Soudí, že by mělo být přece v zájmu státu předcházet zadlužení svých obyvatel, aby dlužníci nepropadli až na úplné sociální dno. Pokud takových osob bude v naší společnosti více, hrozí sociální napětí, a to je pro společnost a celkově pro stát nebezpečné. Na tuto situaci participanté také

poukazují, že oblasti, které nejsou ošetřeny státem, jsou využívány věřiteli a exekutory proti dlužníkům. A ti, i když mají snahu svou situaci řešit, po nějaké době rezignují, protože vidí, že se nikam k lepšímu neposouvají a pravděpodobně posouvat nebudou. Následně se z nich pak stávají dlouhodobí dlužníci bez vidiny konce, a nakonec upadají na úplné dno.

Novosad, Novosadová (2009: 78) i Matoušek (2013: 337) poukazují na to, že pokud má být řešení zadlužení i prevence proti zadlužení efektivní, vyžaduje se mezioborová a systematická spolupráce. To je však v našich podmínkách také problém. Participantů jsou si také vědomi, že by bylo potřeba spolupracovat a doplňovat se, avšak spíše než s mezioborovou a systematickou spoluprací se setkávají s roztříštěností a nejednotností. Všechny tyto aktivity a spolupráci by měl zastřešovat stát, aby to fungovalo. Nicméně jak participantů stále upozorňují, stát se k tomu staví spíše zády, a když už podniká nějaké kroky, tak jsou s odborníky z praxe konzultovány minimálně.

Když se zaměříme na samotnou práci odborných sociálních poraden, tak Matoušek (2013: 45) zmiňuje, že cílem poradenství v rámci prevence zadlužení by mělo být takové působení na uživatele, aby se zvyšovala jeho finanční gramotnost a povědomí, jež by v budoucnu pomohly vyhnout se spirále dluhové problematiky, nebo přinesly schopnost jejich situaci řešit samostatně a včas. Z výzkumného šetření vyplynulo, že přesně na toto se poradny zaměřují. Dá se říct, že je to jejich každodenní práce s uživateli. Nicméně jak již bylo několikrát uvedeno, poradny se setkávají s uživateli, kteří již nejsou v počátcích zadlužení, ale mají tři a více dluhů či exekucí, takže někdy je už pozdě působit na ně takovým způsobem. Ale pokud je to možné, tak na osoby preventivně působí a je zjevné, že jejich snahy přináší ovoce. Lidé jsou pak více zodpovědní a aktivní v řešení jejich nepříznivých situací.

Je podstatné si také uvědomit, že práce v odborném sociálním poradenství je velmi náročná z odborného hlediska. Sociální pracovník musí být dobře orientovaný hned v několika oborech, především zde hraje důležitou roli právo. Když se podíváme, na jaké úrovni se sociální pracovníci učí právo na vysokých školách, je hned jasné, že tato práce je pro ně ještě více náročná. Není potom divu, že v odborných sociálních poradnách najdeme více právníků než sociálních pracovníků. Nicméně pro dobré výsledky s uživateli je nutné být vzdělaný nejen v právní rovině, ale i v sociální nebo psychologické oblasti, jelikož v sociální práci se díváme na člověka jako na jedinečnou neopakovatelnou bytost se svými právy a potřebami. Není možné se zaměřovat pouze na jeho problém. Sociální pracovník totiž není opravář, který opravuje stroje, ale sociální pracovník je člověk, který se na uživatele zaměřuje

komplexně, se všemi jeho rovinami – biologická, psychologická, sociální a spirituální. Z toho je zřejmé, že funkce sociálního pracovníka je komplikovaná a složitá, a právě proto by si zasloužil větší finanční i morální ohodnocení. Místo toho se spíše setkává s nepochopením, odsuzováním či opovržením.

Z toho všeho vyplývá, že prevence v rámci odborného sociálního poradenství je v České republice poněkud komplikovaná. Sociální pracovníci se sice snaží zadlužení předcházet, v mnoha případech je však na prevenci již příliš pozdě, ale i přes to se snaží alespoň nepříznivou situaci zmírňovat a předcházet předlužení. V tomto případě sociální pracovníci vykazují převážně velmi dobré výsledky. Nicméně takový způsob prevence je nedostatečný, bylo by třeba, aby byly poradny v kontaktu s veřejností a komunikovaly s ní či se zapojovaly do tvorby legislativní úpravy. To však ve většině případů není v možnostech poraden, nemají na to totiž čas ani peníze. Zde by byla potřeba větší podpora státu, popřípadě krajů. Nicméně i kdyby tato podpora od státu byla větší, bylo by to stále nedostatečné, je tady totiž zapotřebí i opatření a regulace státu. Pro efektivní prevenci zadlužení je nutná mezioborová a systémová spolupráce.

9 Doporučení pro praxi

Z výzkumu nám vyplynulo hned několik oblastí problémů. První takovou oblastí jsou limity sociálních pracovníků při realizaci prevence proti zadlužení. Sociální pracovníci jsou odkázáni především pouze na práci s uživateli v rámci odborného sociálního poradenství. Nicméně v poradnách se minimálně setkávají s lidmi, na které by bylo nutné působit preventivně. Spíše jsou tam lidé, co už s tím nějaké zkušenosti mají, nebo už si zadlužením prochází, takže zde je spíše potřeba zaměřovat se na řešení důsledků zadlužení. Proto je nutné si uvědomit, že pokud chceme, aby byla prevence proti zadlužení efektivní, je třeba směřovat ji z poraden směrem ven.

Zaměřovat se v první řadě na děti a mládež, již v útlém věku je hravou formou seznamovat s finanční gramotností. Finanční gramotnost by se měla zavést jako povinný předmět na základních i středních školách. To by však měla být primárně záležitost vzdělávacího systému, nikoliv sociálních pracovníků. Sociální pracovníci by se spíše mohli soustředit na přednášky s žáky a studenty, avšak tyto přednášky by musely být realizovány takovou formou, aby odpovídaly jejich rozumovým schopnostem, a zároveň aby probíhaly zábavnou formou. Sociální pracovníci z dluhových poraden si mohou brát příklad od sociálních pracovníků, kteří pořádají na školách přednášky na téma návykové látky, ty jsou ve většině případů mezi žáky a studenty oblíbené. Problematika týkající se návykových látek je téma, které je na školách poměrně hodně důležité a diskutované. Stejně tak by se do popředí měla dostat i dluhová problematika.

Dále je pak důležité zaměřovat se na dospělé osoby. U nich by se daly pořádat různé přednášky na téma dluhy a jejich možné řešení. Avšak na tyto přednášky zpravidla přijdou většinou ti, kteří už nějaký problém v tomto směru mají, nebo jejich rodinní příslušníci, ale lidé, kteří s tím nemají žádné zkušenosti, na takovou přednášku nepřijdou. Proto by bylo vhodnější působit na ně preventivně pomocí médií, ať už by se jednalo o články v nějakých regionálních novinách, nebo i v novinách komerčních. Řekla bych, že by bylo dobré vybrat si pro článek pouze nějaké důvěryhodné noviny, nicméně v takovém případě by se článek dostal jen k určité cílové skupině. Možná by bylo lepší otisknout ho do různých typů novin a časopisů. Samozřejmě v dnešní době by bylo efektivnější, kdyby se článek dostal i na internet, jelikož většina společnosti čte zprávy více v elektronické podobě, než v tištěné. Dle

mého názoru, pro větší zaujetí čtenáře by takový článek měl být spíše ve formě lidského příběhu, než souhrn nějaké teorie, domněnek nebo faktů.

Velká pozornost by také měla být věnována seniorům. Právě senioři jsou zranitelná skupina, která je velmi důvěřivá, a z tohoto důvodu jsou na ně mířeny různé podvody a útoky v tomto ohledu. Sociální pracovníci by tedy mohli pořádat speciální přednášky pro seniory, třeba na téma ochrana spotřebitele apod., přednášky by mohly být uskutečňovány v domovech pro seniory, v domovech s pečovatelskou službou nebo v klubech důchodců a podobných spolcích, kde se sdružují senioři.

Stejně jako senioři, tak i osoby, které se díky transformaci pobytových sociálních služeb dostávají do běžného prostředí, jsou považovány za zranitelnou skupinu, protože mají minimální povědomí o financích a hospodaření s nimi. Z toho důvodu jsou snadnou obětí různých podvodných „šmejdu“. Proto je důležitá pozornost sociálních pracovníků, kteří by uskutečňovali přednášky na téma finanční gramotnost pro uživatele buď ještě před odchodem z pobytových sociálních služeb, nebo by školili sociální pracovníky terénních či ambulancních služeb, kteří by následně pracovali s uživateli odcházejícími ze sociálních služeb.

Myslím si, že by nebylo špatné, kdyby sociální pracovníci z poraden pořádali školení i pro ostatní sociální pracovníky pracující v sociálních službách, protože uživatelé služeb, ať už se jedná o jakoukoliv sociální službu, jsou často v nějaké nepříznivé sociální situaci a často jsou i ohroženi sociálním vyloučením. Proto je pro ně v takové situaci snazší sáhnout po nějaké půjčce na „vyřešení“ svého problému. Následně by tito proškolení sociální pracovníci mohli působit buď preventivně na uživatele, nebo podchytit problém v jeho začátcích.

Odborné sociální poradenství by mohlo k prevenci zadlužení přispět prostřednictvím účasti na vytváření nebo úpravě legislativních opatření. Poradny by mohly dávat podněty k vytvoření nové legislativy, nebo upozorňovat na nedostatky a problematické oblasti v této záležitosti. Také by mohly připomínkovat připravované zákony, a to například s pomocí různých asociací.

Výzkum ukázal, že jeden a částečně druhý participant se o takové činnosti snaží, nicméně není jednoduché takovéto aktivity uskutečňovat, když k tomu nemají vhodné podmínky. V tomto ohledu by jim měl pomáhat kraj. Avšak kraj se k takovéto podpoře zatím nemá a k prevenci zadlužení v rámci odborného sociálního poradenství přistupuje spíše odmítavě.

Další oblastí, kde se vyskytuje problém, je již zmiňovaná chybějící podpora ze strany státu. Nyní je myšlená finanční podpora. Bez ní jsou poradny ve věci prevence buď limitovány pouze na práci s uživateli v rámci odborného sociálního poradenství, nebo odkázáni sami na sebe. Výše uvedená poradna se snaží bez podpory státu zaměřovat na prevenci proti zadlužení, nicméně musí do toho investovat svůj vlastní čas a peníze.

V tomto případě je těžké nějakým způsobem situaci změnit k lepšímu. Poradny nespočetněkrát apelovaly na kraji, volaly po změně, upozorňovaly na tento problém, avšak není jim to nic platné. Zde by byla potřebná jednotnost a týmová spolupráce sociálních pracovníků, protože v jednotě je síla, nicméně sociální pracovníci jsou v tomto ohledu natolik roztrženi, že tato možnost není v současné době proveditelná. Další možností, jak dosáhnout změny, je nejen jít k volbám a změnit tím vedení kraje, ale především aktivně se v politice angažovat, avšak toto je řešení, které bude trvat poměrně dlouho, a navíc každý člověk na to nemá povahu.

Následující oblast se týká opět státu. Jak už bylo výše uvedeno, aby prevence byla efektivní, musí mezi sebou jednotlivé subjekty spolupracovat a komunikovat. Takže prevenci nemůže převzít jen samotné odborné poradenství. Hlavní roli v tomto ohledu by měl hrát stát. To se však neděje a opět zde mluvíme o pasivním postoji státu k této problematice. Nicméně dlouhodobě je na tuto problematiku poukazováno jako na nedostatečně ošetřenou z legislativního hlediska, avšak tyto apely nepřinášejí žádné výsledky. Naskytá se zde opět možnost řešení prostřednictvím voleb, ať už samotné účasti, nebo angažovanosti. Dále pak snažit se působit na stát prostřednictvím různých asociací.

Je pozoruhodné, že přes to všechno je v odborných sociálních poradnách stále dostatečné množství sociálních pracovníků. Tato pracovní pozice je nejen psychicky náročná, ale je také náročná z odborného hlediska, takže sociálního pracovníka v odborném sociálním poradenství nemůže dělat každý. Musí to být člověk, který je psychicky odolný, komunikativní a má přehled v oblastech jako je právo, sociální práce, ekonomika, psychologie apod. Za tuto velmi náročnou práci však nemůže očekávat vysoké finanční ani morální ohodnocení, ba naopak musí počítat, že se neustále bude potýkat s finanční nejistotou a existenční nejistotou poradny. Přitom odborné sociální poradenství hraje v naší společnosti velmi důležitou roli. To dokazuje i velký zájem uživatelů o tento typ poraden a jejich kladná hodnocení. To by si měl stát, respektive kraj uvědomit a přehodnotit svoje stanoviska k poradnám.

Nicméně sociální pracovníci v tomto ohledu příliš nezmůžou. Mohou však v tomto případě využít radikální neboli kritickou sociální práci a její metody. To znamená, že mohou organizovat sociální akce nebo protesty či jiné nátlakové akce. Mohou vytvářet akční a kritické výzkumy, zapojit se do komunální nebo parlamentní politiky, nebo spolupracovat s odbory či profesními asociacemi. Bohužel v českém prostředí v oblasti sociální práce nejsou tyto metody příliš atraktivní a využívané. Mnozí sociální pracovníci rezignují, nesnaží se ani neočekávají žádné změny k lepšímu. Taková pasivita může pramenit i z toho, že sociální práce v České republice je roztržštěná, sociální pracovníci nejsou jednotní, a tudíž se cítí jako jednotlivci či služby slabí.

Abych nezakončovala svou diplomovou práci negativně, je také nutné podívat se do minulosti. Sociální práce, a tím pádem i odborné sociální poradenství jako takové, které známe dnes, je ještě poměrně mladé a stále se vyvíjí. I participanti uváděli, že je situace lepší, než před několika lety. Z toho plyne, že se situace postupně zlepšuje. I když tempo tohoto zlepšení bychom si představovali všichni trochu jiné, je však pořád lepší, než kdyby se situace v odborném sociálním poradenství nevyvíjela vůbec, nebo naopak k horšímu. Navíc do sociálních služeb přichází mladí sociální pracovníci, kteří se již během svého vysokoškolského studia věnují sociální práci, která je zaměřená na společnost a systém, a ne pouze na jednotlivce. Takže je možné, že v budoucnu se bude tempo vývoje poraden k lepšímu zrychlovat.

Ještě na závěr by bylo dobré zmínit aktuální situaci ohledně COVID – 19, která samozřejmě většinu situací dlužníků zhoršuje, protože mnozí z nich přichází o práci, nebo mají snížený příjem z důvodu ošetřovného či nemocenské. V takovém případě nejsou schopni splácet část, nebo i všechny své závazky. Takže mohou do zadlužení teprve upadat, nebo se jejich situace může ještě více prohlubovat. Zde mohou sociální pracovníci pomáhat dlužníkům komunikovat s věřiteli, exekutory či insolvenčními správci. Nicméně když se zaměřím na exekuce, v první vlně COVID – 19 bylo možné žádat o odklad exekuce, pokud dlužníci měli nějaký výpadek či snížení příjmů. Nicméně nyní na podzim v druhé vlně již taková možnost není, takže pokud dlužníci přijdou o příjem, jejich situace se prohlubuje a není možné proti tomu nic dělat. Jiná situace nastává pro dlužníky v oddlužení, pokud přijdou o práci, nebo u nich dojde ke snížení příjmu, je to možné považovat za objektivní důvod, a když na konci oddlužení nebudou splňovat povinnou 30 % hranici, bude jim zbytek prominut. Co se týká dluhů, které ještě nejsou v exekuci, ani v oddlužení, zde je pouze možné

komunikovat s věřiteli a snažit se s nimi domluvit na odkladu, popřípadě snížení splátek, avšak tato situace není nějakým způsobem legislativně ošetřena.

Závěr

Předkládaná diplomová práce s názvem Prevence zadlužení v rámci odborného sociálního poradenství se zaměřuje na dluhovou problematiku v odborném sociálním poradenství jako sociální službu podle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. V souvislosti s touto prací je pro mě podstatná dluhová problematika obecně, nicméně se o něco více zaměřuji na prevenci proti zadlužení v rámci odborného sociálního poradenství. Po vypracování teoretické části diplomové práce a realizaci výzkumu mohu konstatovat, že mnou stanovený hlavní cíl i cíl výzkumný byly naplněny.

Na závěr se vrátím k hlavním bodům mé diplomové práce – cíli, teoretické části, použité metodologii, ale především k výsledkům realizovaného výzkumu.

Cílem diplomové práce je **seznámení s možnými řešeními zadlužení v rámci odborného sociálního poradenství a zaměření se na možnou prevenci zadlužení v rámci odborného sociálního poradenství.**

V teoretické části jsem se snažila obecně seznámit s dluhovou problematikou a jejími možnými příčinami. Ty jsou samozřejmě velice různorodé a není možné obsáhnout všechny, a proto jsem se snažila zaměřit alespoň na ty nejčastější. Za důležité jsem také považovala přiblížení dopadů zadlužení, jak na samotného dlužníka a jeho blízké, tak i celkově na společnost. V závěru první kapitoly jsem se soustředila na dluhovou problematiku v našich českých podmínkách. Ve druhé kapitole jsem se již konkrétně specializovala na samotnou prevenci proti zadlužení. Samostatnou podkapitolu jsem věnovala finanční gramotnosti, jelikož hraje v dluhové problematice důležitou roli a mnohými je dokonce považována za pilíř řešení v zadlužení. Následně jsem zjišťovala, jaké kroky v této věci podniká stát, a zda existují nějaké projekty, které by přispívaly k řešení této problematiky. Další kapitola již konkrétně popisovala, jakým způsobem pracují poradny s dlužníky. Avšak v první řadě jsem odborné sociální poradenství představila, až následně jsem zkoumala, jakým způsobem sociální pracovníci řeší zadlužení s uživateli. Ukázalo se, že nejvyužívanějším řešením v dluhové problematice v rámci odborného sociálního poradenství je oddlužení, a proto jsem mu věnovala celou podkapitolu. V závěru teoretické části jsem nastínila, jak odborné sociální poradenství pracuje s prevencí proti zadlužení. Při zpracování informací z odborné literatury,

časopisových a internetových zdrojů jsem dbala o to, aby bylo jejich uspořádání logické a systematické, a vytvořilo tak text, který bude patřičně vystihovat danou problematiku.

Po vypracování teoretické části jsem začala realizovat své výzkumné šetření. V první řadě jsem se soustředila na metodologii výzkumu, avšak nejdříve jsem si stanovila hlavní cíl výzkumu, hlavní otázku a šest dílčích výzkumných otázek. Ihned poté jsem si zvolila metody, na základě kterých jsem toto výzkumné šetření realizovala. Jako první jsem si zvolila metodu výzkumu, tím je kvalitativní výzkum, poté jsem vybírala prostřednictvím metody záměrný (účelový) výběr výzkumný vzorek. Potřebná data od vybraných participantů jsem získala pomocí polostrukturovaných rozhovorů. Po získání potřebných dat, jsem je začala zpracovávat, a to metodou audiozáznamu. Co se týče samotné analýzy dat, využila jsem zakotvenou teorii, konkrétně otevřené a axiální kódování. Během získávání dat v terénu jsem se řídila určitými etickými zásadami, které v samostatné podkapitole představuji. Získané výsledky jsem prezentovala v samostatné kapitole, ty jsem navíc obohatila citacemi participantů. Dále jsem tyto výsledky shrnula, a na základě toho jsem odpověděla na jednotlivé dílčí výzkumné otázky, a následně pak na hlavní výzkumnou otázku. K tomu jsem navíc přidala diskusi a mé komentáře. Na úplný závěr jsem se věnovala doporučením pro praxi.

Z výzkumu vyplynulo, že prevence proti zadlužení realizována v odborném sociálním poradenství sice je, nikoliv však v takové míře, a v takové formě, jak by bylo potřeba, a jak by si to sami sociální pracovníci přáli. Prevence je především uskutečňována formou působení sociálních pracovníků na uživatele poradny. Ti jsou však v mnoha případech již v takové tíživé situaci, že je zde prevence zbytečná, avšak je možné alespoň zabránit prohloubení této nepříznivé situace. V případě, že uživatel přemýšlí nad půjčkou, nebo již nějakou má, ale je schopen ji splácet on či jeho příbuzní nebo blízcí, kteří jsou v tomto ohledu ohroženi, tak v takových případech preventivní působení sociálních pracovníků přináší velmi dobré výsledky. Nicméně jen jeden a částečně druhý participant se snaží preventivně působit na své okolí – veřejnost mimo poradnu. I tak je to pro ně komplikované, protože buď jsou tyto aktivity velmi ojedinělé, nebo je musí dělat ve svém volném čase a za své vlastní finanční prostředky. Z toho je zřejmé, že prevence v rámci poraden je nedostatečná, navíc se odehrává ve ztížených podmínkách. Za to je však především odpovědný stát, konkrétně kraj, který se staví odmítavě k finanční i personální podpoře poraden.

Diplomová práce by mohla sloužit jako podnět jednotlivým poradnám, aby si uvědomily, že v situaci, kdy prožívají bezmoc z toho, že jim nikdo nenaslouchá a strach z existence poraden, nejsou samy. To samé prožívá velká část poraden v Jihomoravském kraji. Proto by je toto uvědomění mohlo vést k většímu semknutí či týmové práci a následně většímu tlaku proti kraji. Sociální pracovníci by se též mohli v některých oblastech diplomové práce inspirovat pro svoji každodenní praxi, popřípadě srovnat svoje činnosti a výsledky s ostatními poradnami. Prostřednictvím této práce by si mohl kraj uvědomit, jak zásadním způsobem přispívá odborné sociální poradenství ke zlepšení dluhové problematiky v České republice, a jak podstatnou roli může hrát právě v prevenci proti zadlužení, pokud by k tomu mělo vhodné podmínky.

Na tento výzkum by bylo zajímavé navázat dalšími výzkumnými šetřeními, na základě kterých by se ukázalo, jak jsou na tom v této oblasti ostatní kraje a následně tato výzkumná šetření porovnat, zda je takový problém přítomný jen v Jihomoravském kraji, nebo i v krajích dalších.

Je také nutné uvést, že na základě zodpovězených dílčích výzkumných otázek a hlavní výzkumné otázky jsem zpracovala doporučení pro praxi. Toto doporučení však není možné zobecnit, protože platí pouze pro vzorek, na kterém byla data získána. Výsledky je tudíž možné použít především pro vytvoření vlastního názoru, ten je však možné dále rozvíjet nebo jej využít pro rozsáhlejší výzkum.

Závěrem chci sdělit, že i když se o dané problematice hovoří poměrně dlouhou dobu, je stále nedostatečně podchycena a není jí věnována taková pozornost, která by byla potřebná. Proto by bylo vhodné aktivně pokračovat v jejím popisu a zkoumání. Z tohoto důvodu se domnívám, že je moje diplomová práce pro tuto problematiku podstatná, protože může přinést další obohacující podněty a pohledy.

Bibliografický seznam

BARTESOVÁ, Gabriela. 2015. Sociálně-politická analýza příčin zadluženosti občanů. *Fórum sociální práce*, č. 1, s. 61-70. ISSN 2336-6664.

BERTL, Ivan. 2017. Finanční gramotnost jako nástroj sociální adaptace a příležitost k překonání negativních důsledků sociálních problémů. Praha: Česká andragogická společnost. ISBN 978-80-905460-8-0.

BUCHTOVÁ, B., J. ŠMAJS a Z. BOLELOUCKÝ. 2013. Nezaměstnanost. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4282-3.

CRESWELL, John. 2014. Research design. Los Angeles: SAGE. ISBN 978-1-4522-2609-1.

ČERNOHORSKÁ, Liběna a Veronika LINHARTOVÁ. 2011. Analýza zadluženosti domácností. *Scientific Papers of the University of Pardubice*, č. 4, s. 31-43. ISSN 1211-555X.

ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. Míra chudoby, zadlužení a příjmy domácnosti In: CZSO: Český statistický úřad [online]. ©2016 [cit. 2020-10-14]. Dostupné z <https://www.czso.cz/csu/xp/mira-chudoby-zadluzeni-a-prijmy-domacnosti>.

ČLOVĚK V TÍSNI. Co děláme. Clovekvtsni.cz [online]. ©2019 [cit. 2019-10-16]. Dostupné z <https://www.clovekvtsni.cz/prevence-predluzenosti-ve-veznicich-5320gp>.

DREXLEROVÁ, Barbora. 2009. Problematika zadlženosti rodín v Slovenskej republike s detailnejším pohľadom na región východného a západného Slovenska. *Sociální práce/Sociální práca*, č. 2, s. 127-134 . ISSN 1213-6204.

EXEKUTORSKÁ KOMORA ČESKÉ REPUBLIKY. Exekutorská komora zveřejnila údaje o exekucích In: Institut pro sociální politiku a výzkum [online]. ©2019 [cit. 2020-02-14]. Dostupné z <https://socialnipolitika.eu/2019/08/exekutorska-komora-zverejnila-nova-data-k-exekucim>.

EVROPSKÝ ROK BOJE PROTI CHUDOBE A SOCIÁLNÍMU VYLOUČENÍ. Předlužení. *Ey2010.mpsv.cz* [online]. ©2010 [cit. 2019-10-16]. Dostupné z <http://ey2010.mpsv.cz/predluzeni>.

EVROPSKÝ SOCIÁLNÍ FOND. Projekty. *Esf2014.esfcr.cz* [online]. ©2019 [cit. 2019-10-18]. Dostupné

z <https://esf2014.esfcr.cz/PublicPortal/Views/Projekty/Public/ProjektDetailPublicPage.aspx?action=get&datovySkladId=2ACBBD6F-89BE-4961-ACB1-E5FF56E47E3F>.

FISCHER, Slavomil a Jiří ŠKODA . 2014. Sociální patologie. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5046-0.

GABURA, Ján a Jana PRUŽINSKÁ. 1995. Poradenský proces. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON). ISBN 80-85850-10-9.

GLASSER, William. 2001. Terapie realitou. Praha: Portál. ISBN 80-7178-493-1.

GRAEBER, David. 2011. Debt: The first 5,000 years. New York: Melville House Publishing. ISBN 978-1-933633-86-2.

HENDL, Jan. 2016. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0982-9.

HOSPODKA, J., O. BUBEN, J. ŠIMŮNEK a M. RANDÁKOVÁ. 2017. Oddlužení v České republice – příjmy dlužníků, výše jejich dluhu a struktura věřitelů. *Acta oeconomica pragensia*, č. 2, s. 34-44. ISSN 1804-2112.

IQ ROMA SERVIS. Projekty. *Iqrs.cz* [online]. ©2012 [cit. 2019-10-18]. Dostupné z <http://www.iqrs.cz/cs/projekty/dluhova-poradna-v-breclavi>.

JANDA, Josef. 2013. Jak žít šťastně na dluh. Praha: Grada. ISBN 978-80-2474833-7.

JUMAR, Petr. 2014. Natřete to dluhům. Kdo nemá dluhy, je na půl bohatý. Brno: Knihkupectví CZ s. r. o. ISBN 978- 80-87426-32-6.

JUSTICE. Slovníček insolvenčních pojmů. *Justice.cz* [online]. ©2019 [cit. 2019-10-15]. Dostupné z <https://insolvency.justice.cz/slovník-insolvencnich-pojmu>.

KORTUSOVÁ, Zuzana. 2017. Naše dluhy a jejich dopady: následky nepromyšlených půjček. Praha: Sdružení českých spotřebitelů. ISBN 978-80-87719-48-0.

KROUPOVÁ, Vendula. 2016. Etická dilemata sociálních pracovníků působících v oblasti protidluhového poradenství. Diplomová práce.

KRUŠINSKÁ, Kristýna. 2012. Stát a prevence předlužování. *Sociální práce/Sociální práce*, č. 3, s. 24-26 . ISSN 1213-6204.

LEXIKONA. Dluhová poradna. *Lexikona.cz* [online]. ©2013 [cit. 2019-10-18]. Dostupné z http://lexikona.cz/files/dluhova_poradna_projekt.pdf.

MAPA EXEKUCÍ. Analýza. *Mapaexekuci.cz* [online]. ©2019 [cit. 2020-02-26]. Dostupné z <http://mapaexekuci.cz/index.php/studie-a-analyzy/kvalitativni-vyzkum>.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. 2013. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7.

MICHALÍK, Jan. 2008. Poradenství uživatelům sociálních služeb. Olomouc: Výzkumné centrum integrace zdravotně postižených – sekce vzdělávání. ISBN 978-80-903658-2-7.

MIOVSKÝ, Michal. 2006. Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. Praha: Grada. ISBN 80-247-1362-4.

NAVRÁTIL, Pavel a kol. 2014. Reflexivní posouzení v sociální práci s rodinami. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-7504-7.

NARAYAN, Deepa et all. 2000. Voices of the poor: Can anyone hear us? Oxford: World Bank Publications. ISBN 978-0195216011.

NEŠPOR, Karel. 2011. Jak překonat hazard. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-009-3.

NOVOSAD, Libor a Marcela NOVOSADOVÁ. 2009. Možné deficity v oblasti funkční gramotnosti a občanské orientovanosti jako rizikový faktor i potenciální spouštěč zadlužování občanů se zdravotním postižením. *Sociální práce/Sociální práce*, č. 2, s. 73-79 . ISSN 1213-6204.

NOVOSAD, Libor. 2009. Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním: základy a předpoklady dobré poradenské praxe. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-509-7.

ROŽNOV POD RADHOŠTĚM. Město. *Roznov.cz* [online]. ©2019 [cit. 2019-10-18]. Dostupné z <https://www.roznov.cz/mesto-a-clovek-v-tisni-lidem-nove-nabizi-dluhove-poradenstvi-198-2019/d-25129>.

SELUCKÁ, Markéta. 2015. Ochrana spotřebitele jako projev změny společnosti aneb od civilních kodexů 19. století k moderním kodexům 21. století. *Sociální studia/Social studies*, č. 2, s. 119-133. ISSN 1803-6104.

SCHAVEL, M., B. DREXLEROVÁ a L. LEKÁROVÁ. 2009. Zadlženost' a psycho-sociální pomoc rodinám so sociálně-ekonomickými problémy. *Sociální práce/Sociální práca*, č. 2, s. 69-72 . ISSN 1213-6204.

STRAUSS, Anselm a Juliet CORBINOVÁ. 1999. Základy kvalitativního výzkumu. Boskovice: Albert. ISBN 80-85834-60-X.

ŠEVČÍK, Karel. 2015. Apologetika finanční gramotnosti. *Pedagogická orientace*, č. 3, s. 465-471. ISSN 1805-9511.

ŠEVČÍKOVÁ, Tereza a kol. 2019. Sociální práce a sociální poradenství. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. ISBN 978-80-7421-208-6.

ŠMEJKAL, David. 2009. Žít zcela bez dluhů se jistě dá i v dnešní moderní společnosti, tvrdí ředitel poradny. *Sociální práce/Sociální práca*, č. 2, s. 14-16 . ISSN 1213-6204.

ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.

TOMEŠ, Igor. 2010. Úvod do teorie a metodologie sociální politiky. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-680-3.

VÁGNEROVÁ, M., J. MAREK a L. CSÉMY. 2017. Osobnostní faktory ovlivňující setrvání v bezdomovectví u mladých lidí. *Sociální práce/Sociální práca*, č. 3, s. 41-54 . ISSN 1213-6204.

VÁGNEROVÁ, Marie. 2004. Psychopatologie pro pomáhající profese: variabilita a patologie lidské psychiky. Praha: Portál. ISBN 80-7178-802-3.

Vyhláška o náležitostech podání a formulářů elektronických podání v insolvenčním řízení. Vyhláška č. 131/2019 Sb. v účinném znění ke dni 01. 06. 2019.

Zákon o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon). Zákon č. 182/2006 Sb. v účinném znění ke dni 01. 01. 2008.

Zákon o sociálních službách. Zákon č. 108/2006 Sb. v účinném znění ke dni 01. 01.2007.

Zákon o spotřebitelském úvěru. Zákon č. 257/2016 Sb. v účinném znění ke dni 01. 12. 2016.