

Univerzita Palackého v Olomouci
Filozofická fakulta
Katedra sociologie a andragogiky



**NÁVRH VZDĚLÁVACÍHO KURZU PRO TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRACOVNÍKY
V RÁMCI DLUHOVÉHO PORADENSTVÍ**

**THE PROPOSAL OF THE EDUCATION COURSE FOR THE FIELD SOCIAL
WORKERS DEALING WITH THE DEBT COUNSELING**

Bakalářská diplomová práce

Monika Kulhajová

Vedoucí bakalářské diplomové práce: PhDr. Pavel Kliment, Ph.D.

Olomouc 2013

Prohlašuji, že jsem bakalářskou diplomovou práci vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

.....
vlastnoruční podpis

Ve Vsetíně dne

Velice děkuji PhDr. Pavlu Klimentovi, Ph.D. za odborné vedení, poskytování podnětných připomínek, rad a materiálních podkladů, které byly cenným přínosem pro vznik této práce.

OBSAH

ÚVOD.....	6
I. TEORETICKÁ ČÁST.....	8
1 VYMEZENÍ POJMU CHUDOBA	8
1.1 Rozdělení chudoby.....	9
1.2 Nástroje a měření chudoby.....	10
1.4 Příčiny chudoby.....	11
2 SOCIÁLNÍ VYLOUČENÍ	13
2.1 Stav hmotné nouze a sociální nouze.....	13
2.2 Nejvíce ohrožené skupiny sociálním vyloučením.....	14
3 PŘEDLUŽENÍ.....	16
3.1 Zdravé a nezdravé zadlužení.....	16
3.2 Příčiny předlužení.....	18
3.3 Tři stupně předlužení.....	18
3.4 Lidé ohrožení předlužením.....	19
4 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ VÁŽÍCÍCH SE K DLUHOVÉ PROBLEMATICE	21
5 SUBJEKTY POSKYTUJÍCÍ DOMÁCNOSTEM ÚVĚRY A PŮJČKY.....	24
5.1 Bankovní sektor.....	24
5.2 Nebankovní sektor.....	25
6 NEJČASTĚJI NABÍZENÉ ÚVĚRY.....	26
6.1 Hypotéční úvěr.....	26
6.2 Úvěr ze stavebního spoření.....	26
6.3 Spotřebitelský úvěr.....	27
6.4 Kontokorentní úvěr.....	29
6.5 Splátkový prodej.....	29
7 DŮSLEDKY NEPLACENÍ DLUHŮ.....	31

8	MOŽNÁ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ	35
8.1	Urovnání sporů prostřednictvím soudu	35
8.2	Mimosoudní urovnání sporů	36
9	OSOBNÍ BANKROT (ODDLUŽENÍ)	40
10	DLUHOVÉ PORADENSTVÍ	42
10.1	Poskytovatelé dluhového poradenství	42
10.2	Cíl dluhového poradenství	44
10.3	Oblasti působení v rámci dluhové problematiky	45
II.	PRAKTICKÁ ČÁST	47
11	PROJEKTOVÁNÍ VZDĚLÁVACÍ AKCE PRO SOCIÁLNÍ PRACOVNÍKY ZABÝVAJÍCÍ SE DLUHOVÝM PORADENSTVÍM	47
11.1	Jednotlivé fáze projektování vzdělávací akce	47
11.2	Analýza vzdělávacích potřeb, identifikace potřeb	48
11.3	Interpretace výsledků analýzy vzdělávacích potřeb, formulace cíle vzdělávacích akce	56
11.4	Stanovení profilu účastníka vzdělávací akce a profilu absolventa vzdělávací akce	64
11.5	Obsah vzdělávání	65
	ZÁVĚR	69
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	71
	PŘÍLOHA	74

ÚVOD

Již dopředu se předpokládalo, že předluženost rodin se bude v budoucnu stále zvyšovat. I přesto se tomuto problému nedokázalo předejít natolik, aby bylo neustále se zadlužování rodin, které nejsou schopny své dluhy splácet, zmírněno či úplně eliminováno. Nastala nanejvýš nutná doba těmto lidem co nejefektivněji pomoci a přispět k šíření finanční gramotnosti a prevenci předlužování občanů.

Je důležité, aby lidé měli přístup k informacím o poskytování nejrozličnějších půjček, o rizicích spojených se spotřebitelskými úvěry apod., které jim umožní se kvalifikovaně a zodpovědně rozhodovat a také varovat před nezdravým zadlužováním.

Poskytnout radu, pomoc či kontakt na jinou organizaci i v ostatních oblastech klientova života, jejichž fungování zadluženost nějakým způsobem narušila, by měli převážně odborně vyškolení sociální pracovníci. Odborné dluhové poradenství je poskytováno specializovanými poradnami jako jsou občanské poradny, SPEA apod. Ty poskytují prevenci sekundární, kterou je oddlužení dlužníků, nebo terciální, která má za úkol zmírnit dopady předlužení na jedince a jeho rodinu. Protože neustále chybí působení primární prevence, zaměřím svou práci právě na terénní sociální pracovníky, kteří s těmito klienty přicházejí do kontaktu často ještě dříve, než se sám klient (většinou již pozdě) rozhodne vyhledat odbornou pomoc. Sociální pracovníci v terénu by měli proto jako první umět detekovat problém, poskytnout základní informace, upozornit na možná rizika, případně dlužníka odkázat na specializovaného poradce a tím předcházet nežádoucímu předlužení jednotlivců a rodin.

Cílem mé bakalářské práce proto bude, po uvedení do problematiky předlužení, navrhnout pro tyto sociální pracovníky takový vzdělávací program, který jim poskytne základní informace v rámci dluhové problematiky a navýší tak jejich finanční gramotnost, nezbytnou pro vykonávání efektivního a cíleného dluhového poradenství, zlepšování potřebné péče a rozvoje služeb poskytovaných předluženým.

Práce bude rozdělena na část teoretickou a část praktickou. Teoretickou část bude tvořit deset kapitol, které čerpají z odborné literatury, periodik a webových stránek. Zde se budu v krátkosti věnovat problematice chudoby, navazujícímu sociálnímu vyloučení, předluženosti a dluhové problematice.

Část praktická bude navazovat na část teoretickou a pomocí analýzy vzdělávacích potřeb, formou kompetenčního modelu, zjistím nejvíce diskutovaná témata a v jakých oblastech je potřeba vyšší informovanosti sociálních pracovníků, kteří přicházejí do styku s předluženými. Po zjištění kompetencí, nezbytných k získání potřebných znalostí a dovedností sociální pracovníků, svou práci ukončím inventářem disciplín, které budou náplní vzdělávacího kurzu.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 VYMEZENÍ POJMU CHUDOBA

Mezi nejrizikovější skupiny v oblasti dluhové problematiky patří lidé s nízkými příjmy, ze kterých nejsou schopni uhradit své závazky a dluhy včas. Proto bych se chtěla pozastavit u pojmu chudoba a spojitostí chudoby s předlužením.

Problém chudoby provází a sužuje lidskou existenci prakticky od jejího vzniku. Jde o jev přítomný i v současné době, a to jak v rozvojovém světě, tak i v zemích, které se dnes řadí mezi špičku nejvyspělejších zemí naší planety. Vyřešit a zvládnout přijatelným způsobem problém chudoby je nadmíru závažný a složitý úkol hospodářské i sociální politiky každé společnosti. Dle Krebse je chudoba jevem, který bude naši civilizaci provázet neustále – a to již proto, že chudoba ve vyspělém světě je relativní.¹

Kdo je skutečně chudý? Ten, co trpí hladem? Ten, který si nemůže dovolit vlastní bydlení? Nebo snad ten, který si na rozdíl od ostatních může dovolit jen jedno auto?

Přestože se u nás neumírá hladu, lidí, jež jsou vystaveni riziku chudoby a tím i sociálnímu vyloučení, ani v Česku není málo.

Být chudý nejčastěji znamená mít tak omezené prostředky, že se lidé nemohou plně zapojit do života společnosti, nemohou si dovolit zboží základní potřeby, které člověk potřebuje k životu nebo musí spoléhat na charitativní organizace a veřejnou podporu.

„Obecně lze říci, že **chudoba** je stav, který je důsledkem nerovného přístupu k rozdělovanému bohatství společnosti, k jejím materiálním zdrojům, kdy životní podmínky a uspokojení základních potřeb není v potřebné míře zabezpečeno dostatečnými zdroji (příjmy a statky) a kdy tyto příjmy nelze z nějakých objektivních příčin zvýšit (stáří, invalidita, péče o dítě apod.) a kdy občan nedisponuje ani jinými zdroji či majetkem, který by mu umožnil získat prostředky ve výši, která je společností uznána jako minimální. Chudoba je tedy spojována s hmotnou nouzí, deprivací, s vyloučením jedinců či určitých sociálních skupin od materiálních zdrojů.“²

¹ KREBS, V. a kol. *Sociální politika*. 4. přepracované a aktualizované vydání. Praha: Aspi, 2007, str. 104, 106

² KREBS, V. a kol. *Sociální politika*. 4. přepracované a aktualizované vydání. Praha: Aspi, 2007, str. 107

1.1 Rozdělení chudoby

1.1.1 Absolutní a relativní chudoba

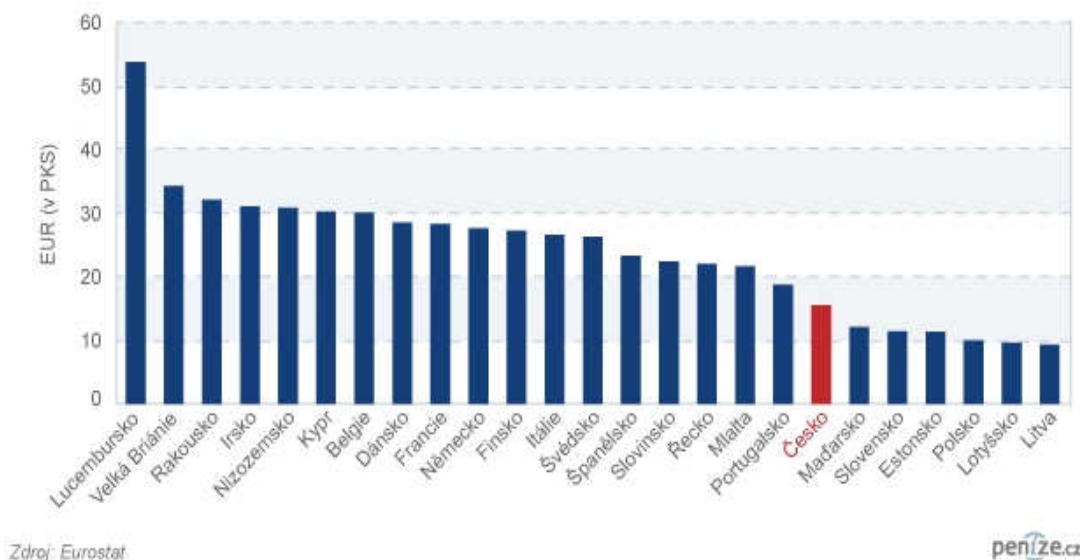
Jako **absolutní chudobu** lze charakterizovat stav, kdy nedostatek (popř. absolutní nedostatek) prostředků neumožňuje uspokojovat základní životní potřeby (střecha nad hlavou, oděv, jídlo) do té míry, že je ohrožena sama existence člověka a hrozí mu smrt. Vyskytuje se spíše už jen v rozvojových zemích.

Relativní chudobou je stav, v němž jedinec, rodina nebo sociální skupina uspokojuje své potřeby na výrazně nižší úrovni, než je průměrná úroveň v dané společnosti. Ukazuje spíše příjmovou nerovnost ve společnosti.

Z pohledu statistických dat má Česká republika ve srovnání s ostatními státy Evropské unie nejnižší míru relativní chudoby (8,6 %), mimo jiné také zásluhou efektivních sociálních transferů.³

Z metodik měření chudoby vyplývá, že chudý Ital je zhruba 28krát bohatší než chudý Afričan či obyvatel Latinské Ameriky a čtyřikrát bohatší než chudý Lotyš. Chudý Čech je při zohlednění životní úrovně zhruba patnáctkrát bohatší než chudí lidé v rozvojovém světě, ale zhruba dvakrát chudší než chudý Ital.⁴

Hranice chudoby v EU (denní příjem v eurech v paritě kupní síly)⁵



³ http://ey2010.mpsv.cz/uploads/file/brozura_projekty_fin_maketa.pdf ze dne 25.10.2012

⁴ <http://www.penize.cz/hdp/54135-jak-chudy-bohaty-je-chudy-cech> ze dne 25.10.2012

⁵ <http://www.penize.cz/hdp/54135-jak-chudy-bohaty-je-chudy-cech> ze dne 25.10.2012

1.1.2 Objektivní a subjektivní chudoba

Za **objektivní** chudobu je označován stav, v němž nejsou dle názoru státu uspokojovány základní lidské potřeby na přijatelné úrovni.⁶

Objektivní chudobu určuje stát. Vychází z analýz sociálně ekonomických informací o souborech domácností. Ty umožňují vládám na základě měření spotřeby a příjmů rozlišit chudé od nechudých.

Subjektivní chudoba nemusí být shodná s chudobou objektivní. Je založena na hodnocení vlastní životní situace a souvisí s tím, zda se lidé subjektivně cítí být chudými či nikoli.

Jak tvrdí sociologové: „Chudoba západní Evropy je spíše o pocitu“. Přemýšlíme o chudobě a pociťujeme ji spíše tím, že nemáme to, co ostatní, že se nedokážeme vymanit z každodenních finančních starostí a že neumíme držet krok s většinovou společností.⁷

1.2 Nástroje a měření chudoby

Chudobu nejčastěji sledujeme pomocí dvou nástrojů⁸:

- Podle **spotřeby** - měření je založeno na přímé spotřebě statků a služeb, respektive jiných nezbytných výdajů (pojištění apod.). Tímto způsobem měříme chudobu přímo, tj. v momentu transformace příjmů do spotřeby.
- Podle **příjmů** – vychází z předpokladu, že nedostatečné příjmy vedou i k nedostatečné spotřebě a naopak vyšší příjmy k vyšší spotřebě, což nemusí vždy platit. Pomocí příjmů měříme chudobu nepřímou. Zde se však nepracuje například s faktory sekundární chudoby (např. rodina alkoholika, ve které jsou vydělané peníze utráceny především za alkohol apod.).

V návaznosti na výše uvedené se pro měření chudoby používají dvě základní metody⁹:

⁶ TOMEŠ, I. *Sociální politika, teorie a mezinárodní zkušenost*. 2. přepracované vydání. Praha: Socioklub, 2001, str. 154

⁷ <http://www.podnikatel.cz/clanky/definici-chudoby-splnuje-v-cesku-8-populace/> ze dne 25.10.2012

⁸ KREBS, V. a kol. *Sociální politika*. 4. přepracované a aktualizované vydání. Praha: Aspi, 2007, str. 113

⁹ KREBS, V. a kol. *Sociální politika*. 4. přepracované a aktualizované vydání. Praha: Aspi, 2007, str. 113-114

- **Metoda normativní** (absolutní) – opírá se o rozbor základních potřeb (Rowntreeho postup). Jedná se o minimalizované spotřební koše naplněné konkrétními druhy zboží a služeb, které představují minimální životní standard, anebo jde o metody založené na potravinovém poměru, pro něj je určující vztah mezi výdaji na potraviny a celkovými výdaji. S rostoucími příjmy podíl výdajů za potraviny na celkových výdajích klesá. Čím nižší je tento podíl, tím vyšší je blahobyt a nižší chudoba.
- **Metoda relativní** (metoda příjmů) – vychází ze stanovení peněžní částky, která je nezbytná pro uspokojení minima základních životních potřeb. Za chudé jsou považováni ti, kteří mají nižší příjmy než dosahované průměrné příjmy v dané zemi.

Konečným cílem měření chudoby je stanovení hranice chudoby. Jde o stanovení hranice, pod níž je pro společnost chudoba jejích členů již nepřijatelná.

Těm, kteří se ocitnou pod úrovní této hranice, je v rámci sociální politiky poskytována sociální pomoc. Sociální péči zajišťují zejména obce a charitativní organizace.¹⁰

V České republice je hranice absolutní chudoby upravena částkami životního minima, jakožto minimální hranice peněžních příjmů fyzických osob k zajištění výživy.¹¹

1.4 Příčiny chudoby

Chudoba vzniká v podstatě ze tří hlavních skupin důvodů¹²:

- **Z rozdílu ve vlastněném bohatství**, kdy existence bohatství a majetku může být alternativním zdrojem pro uspokojování základních potřeb nebo k překlenutí doby, po kterou chudoba trvá. V opačném případě se ohrožené skupiny propadají do stále větší chudoby s nemožností čerpat z jiných zdrojů.
- **Z nízkých výdělků plynoucích ze zaměstnání**, kdy příčinou nízkých výdělků mohou být nedostatečná úroveň vzdělání a kvalifikace, rozdíly ve schopnostech, nadání, inteligenci a pílí. Dále mohou být nízké výdělky

¹⁰ MAREŠ, P. *Sociologie nerovnosti a chudoby*. 1. vydání. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999, str. 120

¹¹ § 1 zák. č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů.

¹² KREBS, V. a kol. *Sociální politika*. 4. přepracované a aktualizované vydání. Praha: Aspi, 2007, str. 111

ovlivněny nejrůznějšími handicapy či diskriminací. Následně jsou nízké výdělky příčinou nízkých starobních důchodů a chudoba tak provází celý život jedince či domácnosti.

- **Z nedostatku zaměstnání, tj. z nezaměstnanosti.** Nejhorší dopad na situaci jedince či domácnosti ve spojitosti s chudobou má nezaměstnanost dlouhodobá. Mnohdy znamená cestu k nežádoucímu zadlužení a následnému předlužení. S prodlužující se nezaměstnaností se stává i začlenění zpět na pracovní trh stále obtížnějším.

Na chudobě se však nepodílí pouze nízké příjmy, ale často i špatné a neuvážené hospodaření s dostupným finančním rozpočtem jedince či domácnosti. Nerozumné hospodaření s příjmy je tak jedním z klíčových důvodů, které mohou vést k předluženosti.

„Z dostupných mezinárodně srovnatelných údajů vyplývá, že v roce 2010 bylo **v EU 115,5 miliónů osob ohroženo chudobou nebo sociálním vyloučením**, což představovalo **23,4 % populace**. Příjmovou chudobou bylo ohroženo 16,4 % populace. Silná materiální deprivace dosáhla 8,1 %. Podíl osob žijících v domácnostech bez zaměstnané osoby nebo s velmi nízkou pracovní intenzitou činil 9,9 %.“¹³

¹³ MPSV - Tisková zpráva ze dne 17. února 2012 – Hodnocení chudoby v EU a v České republice, dostupná z http://www.mpsv.cz/files/clanky/12503/tz_170212a2.pdf ze dne 10. 10. 2012

2 SOCIÁLNÍ VYLOUČENÍ

Všeobecně se dochází k závěru, že chudoba přináší **sociální izolaci** a **stav nouze**. Sociální vyloučení je nutno považovat za důsledek chudoby a nejzávažnější negativní faktor v moderní společnosti.

Matoušek definuje sociální vyloučení jako „obvykle komplexně podmíněnou nedostatečnou účast jednotlivce, skupiny nebo místního společenství na životě celé společnosti, resp. nedostatečný přístup ke společenským institucím zajišťujícím vzdělání, zdraví, ochranu a základní blahobyt.“¹⁴

Chudoba se sociálním vyloučením nepochybně úzce souvisí jakožto vyloučení ze standardu života a životních šancí, konzumních aspirací, ze zdravotní péče a ze vzdělání. Chudoba snižuje možnosti člověka žít důstojný život a omezuje jeho svobodu. Bylo by však omylem zcela ztotožňovat chudobu se sociální exkluzí. Ne všichni chudí musí být vyloučenými a naopak – ne všichni vyloučení musí být chudými.¹⁵

Chudoba s sebou nese řadu nejrozličnějších deprivací, omezuje člověka v jeho sociálních vztazích a staví ho do sociální izolace. Brání jedinci v běžném osobním i pracovním životě, podílí se na formování jeho postojů a hodnotových orientací a může vést ke změně jeho chování. Tím vším působí na sociální i politickou stabilitu společnosti.¹⁶

Sociální izolace se tak stává nebezpečným faktorem pro harmonický vývoj celé občanské společnosti.

2.1 Stav hmotné a sociální nouze

Chudoba přináší stav nouze, který můžeme rozlišit dvěma druhy¹⁷:

- **Stav hmotné nouze** je situace, v níž se nachází občan, jehož základní životní podmínky nejsou zabezpečeny dostatečnými příjmy a který si nemůže vlastním přičiněním nebo za pomoci své rodiny tyto podmínky nebo

¹⁴ MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 1. vydání. Praha: Portál, 2003, s. 217

¹⁵ MAREŠ, P. *Chudoba, marginalizace, sociální vyloučení*. Sociologický časopis. č. 3 (2000), sv. 36, s. 289

¹⁶ KREBS, V. a kol. *Sociální politika*. 4. přepracované a aktualizované vydání. Praha: Aspi, 2007, s. 110

¹⁷ TOMEŠ, I. „O chudobě jako o sociální události.“ In *Sociální politika, teorie a mezinárodní zkušenost*. Praha: socioklub, 1996, s. 126–130.

prostředky na jejich vytvoření zajistit. Vzniká častou ztrátou zaměstnání, nízkým příjmem, invaliditou, stářím.

Společensky uznanou hranicí příjmu občana, pod níž nastává stav hmotné nouze, je životní minimum, stanovené zpravidla právní normou. Za určených podmínek je občanu v hmotné nouzi poskytována sociální pomoc, a to podle konkrétní individuální situace. Formou pomoci jsou nejčastěji doplnění příjmů prostřednictvím peněžních nebo věcných dávek.

V systému pomoci v hmotné nouzi jsou tři dávky: příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení a mimořádná okamžitá pomoc.

- **Stav sociální nouze.** Ve stavu sociální nouze se nachází takový jedinec, který není schopen zabezpečovat své základní životní a sociální potřeby, zejména ve smyslu zabezpečení péče o svou osobu, o svá práva a o oprávněné zájmy a potřeby, o svou výživu a domácnost. K této nepříznivé situaci dochází zejména z důvodu nízkého věku (dětství), zdravotního stavu, dysfunkce rodiny, absence sociálního zázemí, z důvodů osobnostních nebo z jiných závažných důvodů. Takový občan má právo na dostupnou, dostatečnou a kvalifikovanou sociální pomoc, která je poskytována nejčastěji formou sociální služby.

2.2 Nejvíce ohrožené skupiny sociálním vyloučením

Nejvíce ohroženými skupinami sociálním vyloučením jsou:¹⁸

- **Osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách**

- **Rodiče samoživitelé, početné rodiny, rodiny s jedním příjmem,** kdy často příjmy těchto rodin nedokáží zdaleka pokrýt potřebné výdaje pro chod domácností a udržení důstojného života. Stejně tak mnohopočetné a nefunkční rodiny jsou vystaveny velkému riziku chudoby a sociálního vyloučení. Převážně děti, které žijí v těchto rodinách, mají často nižší vzdělání, zhoršené zdraví a nejsou jim poskytovány potřebné podmínky a podněty k tomu, aby se náležitě sociálně vyvíjely.

- **Nezaměstnaní a „pracující chudí“.** Do této ohrožené skupiny patří ti, kteří mají málo placené nebo žádné zaměstnání. Žijí často v trvalé chudobě a jejich

¹⁸ KREBS, V. a kol. *Sociální politika*. 4. přepracované a aktualizované vydání. Praha: Aspi, 2007, s. 125-126

sociální postavení ve společnosti je ohroženo. Dlouhodobě nezaměstnaní navíc ztrácejí kvalifikaci, pracovní návyky a sebedůvěru.

- **Starší osoby, osoby se zdravotním postižením**, kdy právě zdravotní postižení, a tak i horší uplatnění se na trhu práce, je považováno za jednu z vážných příčin chudoby a sociálního vyloučení. Stejně tak stáří společně s nedostatečnými příjmy mohou být příčinou vyloučení seniorů ze života společnosti.
- **Vězni, resp. osoby po návratu z výkonu trestu** mají často po zpřetrhání sociálních i pracovních vazeb ztížený návrat a zařazení se zpět do společnosti.
- **Mladí po ukončení ústavní nebo ochranné výchovy a náhradní rodinné péče**, kteří musí po opuštění ústavní či jiné výchovy čelit sami problému se sháněním práce, ubytování. Často mají dosaženo jen nižší vzdělání a nejsou dostatečně připraveni na život „venku“, čímž se jim šance zařazení se do společnosti ještě snižují.
- **Cizinci a etnické minority**, které mají velmi často ve společnosti horší postavení a také nerovný přístup k základním zdrojům společnosti co se týká uplatnění na trhu práce, bydlení apod.

Dále zde můžeme zařadit osoby **závislé na alkoholu a drogách**, kterým jejich závislost brání v účasti na společenském životě a vede tak k sociálnímu vyloučení. Extrémním projevem vyloučení ze života společnosti je **bezdomovectví**.

„Výše uvedená rizika se velmi často kumulují, čímž se jejich negativní vliv znásobuje. Kromě toho se v průběhu času přenášejí mezi generacemi, proto je nezbytné přerušit opakující se cyklus chudoby a sociálního vyloučení, a tím její mezigenerační projevy eliminovat.“¹⁹ To nazýváme kulturou chudoby, kdy chudoba není chápána jako vlastnost jednotlivců, ale celých skupin žijících pod hranicí chudoby.

Je to právě boj proti sociálnímu vyloučení, chudobě, nezaměstnanosti a diskriminaci znevýhodněných, který je jedním z hlavních témat současné české i evropské sociální politiky. Každá členská země vypracovává *Národní akční plán sociálního začleňování* na několik let dopředu, ve kterém stanovuje cíle v oblasti boje s chudobou a sociálním vyloučením.

¹⁹ KREBS, V. a kol. *Sociální politika*. 4. přepracované a aktualizované vydání. Praha: Aspi, 2007, s. 126

3 PŘEDLUŽENÍ

V předcházejících kapitolách jsem uvedla chudobu a sociální vyloučení jako dva fenomény, které spolu nepochybně souvisí. Ty jsou úzce spojeny s předlužením jednotlivých osob či domácností. Proto bych zde ráda vymezila jejich spojitost, co vůbec pojem předlužení znamená a jaké jsou jeho příčiny.

Předlužení domácností je současný celospolečenský problém. Je potřeba si uvědomit, že předlužování je jevem velmi nebezpečným nejen pro člověka samotného, ale i pro jeho blízké okolí a celou společnost.

Říká se, že člověk je tak bohatý, jak dlouho vydrží žít po ztrátě příjmu. Vzhledem k tomu, že se vysoké množství lidí pohybuje těsně nad hranicí chudoby, bez jakýchkoliv anebo jen malých finančních rezerv, dochází tak ke stále většímu se zadlužování osob ve velké míře s neschopností své dluhy splácet.

Pokud není dlužník schopen své závazky splácet, vystavuje se tak značnému riziku a nemalým finančním potížím v podobě předlužení. Při neřešení splácení dluhů dochází k jejich neustálému narůstání, často se pak stává, že si dlužník na jejich financování vezme další a další půjčku. A tak se roztáčí kolotoč, kdy se jednotlivci či domácnosti propadají do stále větších finančních potíží a ocitají se tak v tzv. dluhové pasti.

Předlužení definuje Běháková jako „nesplnění platebních povinností dlužníka a spěje k jeho ekonomické a psychosociální destabilizaci. Předlužení je dlouhodobě trvající proces, který prochází určitým vývojem a spěje k soukromému bankrotu.“²⁰

Často jsou pojmy „zadlužení“ a „předlužení“ zaměňovány nebo spojovány v jeden. Rozdíl mezi nimi je však velký a je nutné si uvědomit, že zadlužení a předlužení není totéž.

Zadlužit se, se schopností splácet, je normální, zdravé. Předlužení však může vést ke zkáze.

3.1 Zdravé a nezdravé zadlužení

Zdravé zadlužení:²¹

- půjčení peněžních prostředků nebo úvěr pro řešení krizové životní situace,

²⁰ <http://www.mesec.cz/aktuality/darek-filip-predluzenost-je-patologicky-jev> ze dne 1. 11. 2012

²¹ SYROVÁTKOVÁ, Š., MACHALÍČEK, J., CHRISTOVÁ, J. Dluhová problematika. Dodatek k 1. vyd. Člověk v tísní, o.p.s., 2008, s. 65

- hypotéka,
- promyšlená půjčka, úvěr nebo leasing,
- řešení neočekávaného výdaje rodiny, jehož neuhrazení ohrožuje existenční situaci rodiny.

V těchto případech se zadlužují domácnosti, které své kroky pečlivě promýšlejí, jsou schopny reálně zhodnotit příjem a výdej finančních prostředků domácnosti. Dle toho pak volí odpovídající způsob financování, výši půjčky a dobu jejího splácení. Je třeba počítat s tím, že i v případě zdravého zadlužení může dojít k neočekávaným situacím (např. ztráta zaměstnání, vážné onemocnění), které nám mohou způsobit snížení pravidelných příjmů.

Nezdravé zadlužení:²²

- úvěr na nadstandardní (často zbytečné) vybavení domácnosti,
- nezodpovědné sanování jiného dluhu,
- získání prostředků na předměty pro udržení či nastolení určitého sociálního statutu,
- půjčka nebo úvěr na uspokojení neakutní potřeby (např. získání financí na dovolenou, i když dotyčná osoba nemá na splátky).

Tito uživatelé jednají mnohdy emocionálně, bez důkladného promýšlení následných dopadů na jejich stávající situaci. Bývá tomu často právě naopak než u zdravého zadlužování, kdy tito jednotlivci nejprve smlouvu o půjčce uzavřou a potom teprve přemýšlejí, jak ji budou vůbec splácet. Přitom se velmi často jedná o pořízení věcí, které nejsou pro domácnost nezbytně nutné. Smlouvy tito jedinci uzavírají většinou bez důkladného pročtení a porozumění všech jejích částí a podmínek.

Dle zákona se o předlužení jedná tehdy, má-li dlužník více věřitelů a zároveň souhrn jeho závazků převyšuje hodnotu jeho majetku. Rozhodný je poměr veškerých dlužníkových závazků (včetně těch nesplatných) a jeho majetku.²³

²² SYROVÁTKOVÁ, Š., MACHALÍČEK, J., CHRISTOVÁ, J. *Dluhová problematika*. Dodatek k 1. vyd. Člověk v tísni, o.p.s., 2008, s. 65

²³ § 3 zák. č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů

3.2 Příčiny předlužení

Mezi základní příčiny předlužení se řadí tři²⁴:

- Nedostačující příjmy** (nezaměstnanost, nízká kvalifikace, neúspěšné podnikání, nelegální práce a riziko nezaplacení mzdy, invalidita, nemoci, atd.), kdy jedinec nebo rodina nemají dlouhodoběji dostatek finančních prostředků na úhradu všech měsíčních splátek a dostávají se tak do velmi obtížné situace s neschopností splácet.
- **Zbytečně vysoké výdaje**, které jsou většinou způsobeny rizikovým chováním, závislostmi, neúměrnou spotřebou vůči příjmům, atd... Často dochází také k impulzivním jednáním, která vychází z lákové reklamy nebo tlaku okolí a lidé si tak pořizují věci, na kterých se zbytečně zadlužují. Pokud si chceme pořídit nějakou věc a nemáme na ni dostatečné finanční prostředky, měli bychom si v první řadě odpovědět na otázku, zda takovou věc skutečně potřebujeme.
 - **Nedostatečná právní ochrana spotřebitele**, jakou je nedostatečná právní regulace, nedostatečný vzdělávací systém, apod. Příliš nízké příjmy v kombinaci s příliš vysokými výdaji vedou v jednom okamžiku ke vzniku předlužení. Pokud by byla zajištěna důsledná ochrana spotřebitele, nemuselo by k těmto případům vůbec dojít.

3.3 Tři stupně předlužení

Předlužení má tři stupně²⁵:

1. neschopnost splácet komerční půjčky, spotřebitelské úvěry a podobné dluhy,
2. neschopnost platit za bydlení,
3. nedostatek prostředků na jídlo a oblečení.

Třetí stupeň předlužení je vzácný, ale druhý stupeň je dosti běžný.

²⁴ LOVRITŠ, V. *Čas zkusit to jinak: koncepční zpráva IQ Roma servis*, 1. vydání. Brno : IQ Roma servis, 2008, Dluhy a předlužení, str. 22

²⁵ <http://ey2010.mpsv.cz/predluzeni/> ze dne 2. 11. 2012

3.4 Lidé ohrožení předlužením

V životě člověka mohou nastat takové změny a situace, že se do problému předlužení může dostat téměř každý z nás.

Ze zkušeností poraden pro pomoc dlužníkům vyplývá, že jejich typickým klientem je člověk/rodina střední třídy (nejčastěji mladé rodiny), jejichž čistý měsíční příjem je kolem 18 000 Kč. Dále se do problému předlužení dostávají lidé s nízkou finanční gramotností, kteří půjčkami a zejména spotřebními úvěry řeší uspokojování svých potřeb či nepříznivou situaci. Do dluhů se dostávají i mladí lidé a mladé rodiny důvěřující reklamám, že půjčení peněz nic nestojí. Podlehnu-li více vábníčkám, nestačí se pak divit, jak rychle rostou jejich dluhy. V neposlední řadě jsou to i lidé, kteří inklinují k rizikovému životnímu stylu (gambling, různé závislosti, lichva, krádeže...)²⁶

Důležitým faktorem je také malá ochota věřitelských institucí poskytnout smluvní dokumenty svým klientům předem k důkladnému detailnímu prostudování nebo v případě nízkého ekonomického či právního vědomí k posouzení někoho s vyšší finanční gramotností, kdo by jim dokázal poradit, zda úvěr uzavřít či se poohlédnout po nějakém výhodnějším.

Dlužníky se dle Oujezské také stanou²⁷:

- Ti, kdo nedomýšlejí důsledky svých činů.
- Ti, kdo se impulsivně, zkratovitě rozhodují.
- Ti, kdo chtějí za každou cenu uspokojit potřeby blízkých lidí.
- Ti, kdo většinu života žili v minulém režimu a stát se o ně vždy postaral.
- Ti, kdo se nenaučili být samostatní a zodpovědní za svůj život.

Předlužení jsou mimo jiné ohrožení následnými problémy, mezi které patří ztráta bydlení v důsledku neplacení nájemného a služeb spojených s užíváním bytu, častá preference nelegální práce kombinované se sociálními dávkami z důvodu hrozby exekuce legální mzdy, naprostá závislost na systému sociálních dávek a materiální chudoba. Dále pak ohrožení rizikovým životním stylem, sociální vyloučení, vystavení

²⁶ <http://ey2010.mpsv.cz/predluzeni/> ze dne 2. 11. 2012

²⁷ Prezentace Mgr. Evy Oujezské, seminář Zadlužování v Jihomoravském kraji, Brno, 26.5.2009 In Sociální práce 2/2009, s. 8

sociálně patologickým jevům a kriminalitě a také hrozba odebrání dětí z péče pro neschopnost rodičů hradit jejich nezbytné potřeby atd.²⁸

Předlužení je tedy stav, který s sebou přináší nejen výše zmiňované důsledky, ale také nejrůznější psychické problémy spojené s obtížnou životní situací.

Dluhy jedince totiž většinou nezasahují pouze dlužníka, ale také jeho rodinu a zasahují do mnoha oblastí jeho života. Někteří lidé vlivem zadlužení ztrácejí nejen své domovy, ale dochází i k častým rozpadům rodiny, rozvodům a rozchodům partnerů. Někteří strádají vlivem své těžké sociální situace různými somatickými nebo psychickými onemocněními. Často dlužníky provází depresivní stavy s myšlenkami na sebevraždu nebo jiná rychlá řešení situace, které vedou u některých osob dokonce k překročení zákona a prvnímu spáchání trestného činu.²⁹

Někteří dlužníci se rozhodnou vyhledat pomoc v neziskovém sektoru. V té chvíli se problematika dluhů stává předmětem zájmu sociálních pracovníků a poradců.

²⁸ BALABÁN, Z. (editor). *Slabikář finanční gramotnosti*. 1. vyd. Praha: COFET, 2009, s. 64.

²⁹ KALVODA, H. *SPES pomáhá zadluženým domácnostem a nabízí finanční poradenství*, Sociální práce 2/2009, s. 1.

4 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ VÁŽÍCÍCH SE K DLUHOVÉ PROBLEMATICE

Průzkum, který si nechalo zpracovat Ministerstvo financí ČR v roce 2010, dokládá, že finanční gramotnost obyvatel naší republiky je velmi nízká. Aby bylo možné předejít již zmíněnému sociálnímu vyloučení v důsledku předluženosti, je potřeba především zvýšit informovanost občanů o negativních důsledcích zadluženosti a zvýšit tak jejich **finanční gramotnost**, kterou je „soubor znalostí, dovedností a hodnotových postojů občana nezbytných k tomu, aby finančně zabezpečil sebe a svou rodinu v současné společnosti a aktivně vystupoval na trhu finančních produktů a služeb. Finančně gramotný občan se orientuje v problematice peněz a cen a je schopen odpovědně spravovat osobní/rodinný rozpočet, včetně správy finančních aktiv a finančních závazků s ohledem na měnící se životní situace.“³⁰

Pro lepší pochopení a uvedení dluhové problematiky je tedy potřeba si nejprve některé pojmy ujasnit a vymezit.

Dluh (závazek)

Jde o částku, kterou je dlužník povinen uhradit svému věřiteli. Dluh neboli závazek je celková částka, kterou má dlužník zaplatit, včetně jistiny, úroků či dalších poplatků.³¹

Vztah, který vzniká mezi dlužníkem a věřitelem, lze označit za závazkový právní vztah, který je podrobně upraven zákonem č. 40/1964 Sb., občanský zákoník.³²

Dlužník – osoba, která má dluh a je povinna jej uhradit.

Věřitel – osoba vůči které má dlužník závazek (tedy dluh).

Spoludlužník – má stejná práva a povinnosti vůči věřiteli jako dlužník.

Ručitel – osoba, která se zavazuje dluh uhradit v případě jeho nesplácení. Má právo vyžadovat navrácení částky po dlužníkovi soudně.

³⁰ http://www.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/mfcr/Strategie_Fin-vzdelavani_CR.pdf ze dne 11. 10. 2012

³¹ Prezentace „Abeceda rodinných financí“ – modul Zodpovědné zadlužování, str. 26

³² § 488 - § 587 zák. č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

Půjčka/úvěr

Půjčka – smlouva o půjčce je definovaná zákonem č. 10/1964 Sb., občanským zákoníkem, který v § 657 říká, že smlouvou o půjčce přenechává věřitel dlužníkovi věci určené podle druhu, zejména peníze, a dlužník se zavazuje vrátit po uplynutí dohodnuté doby věci stejného druhu. Při půjčce peněžité lze dohodnout úroky.³³

Úvěr - je upraven obchodním zákoníkem, tedy zákonem č. 513/1991 Sb. Dle oddílu V. Smlouva o úvěru, § 497 se smlouvou o úvěru věřitel zavazuje, že na požádání dlužníka, poskytne v jeho prospěch peněžní prostředky do určité částky, a dlužník se zavazuje poskytnuté peněžní prostředky vrátit a zaplatit úroky.³⁴

Úvěry mají různou dobu splatnosti. Obecně lze úvěry rozdělovat na:

- krátkodobé – splatnost úvěru je do 1 roku
- střednědobé – splatnost úvěru je v období 1 až 5 let
- dlouhodobé – splatnost úvěru je delší než 5 let

Nejčastěji se setkáváme s hypotéčním úvěrem, úvěrem ze stavebního spoření, spotřebitelským a kontokorentním úvěrem.

Úroky – peněžní částka, kterou platí dlužník věřiteli za poskytnutí úvěru. Pokud nejde o bezúročnou půjčku, je pro řádné splacení dluhu třeba uhradit půjčenou částku i s úrokem. Stanovuje se obvykle jako **úroková sazba**.³⁵

Úroky z prodlení – vycházejí z nařízení vlády č. 142/1994 Sb., kterým se stanoví výše úroků z prodlení a poplatku z prodlení dle občanského zákoníku: Výše úroku z prodlení odpovídá ročně výši repro sazby stanovené Českou národní bankou, pro poslední den kalendářního pololetí, které předchází kalendářnímu pololetí, v němž došlo k prodlení, zvýšené o 7 procentních bodů. Výše poplatku z prodlení činí za každý den prodlení 2,5 promile dlužné částky, nejméně však 25 Kč za každý i započatý měsíc prodlení. Úroky z prodlení bývají často stanoveny přímo ve smlouvě a jsou vyšší než ty uvedené v zákoně. Pokud nejsou uvedeny, platí výše zmíněné nařízení vlády. Ve smlouvách jsou rovněž ujednány **smluvní pokuty**, které v případě prodlení navyšují dlužnou částku.³⁶

³³ Prezentace „Abeceda rodinných financí“ – modul Zodpovědné zadlužování, str. 27

³⁴ Prezentace „Abeceda rodinných financí“ – modul Zodpovědné zadlužování, str. 27

³⁵ Prezentace „Abeceda rodinných financí“ – modul Zodpovědné zadlužování, str. 27

³⁶ Prezentace „Abeceda rodinných financí“ – modul Zodpovědné zadlužování, str. 27-28

RPSN (roční procentní sazba nákladů) – ukazatel, který má umožnit spotřebiteli lépe vyhodnotit výhodnost nebo nevýhodnost poskytovaného úvěru. RPSN udává procentní podíl z dlužné částky, který musí spotřebitel zaplatit za období jednoho roku v souvislosti se splátkami, správou a dalšími výdaji spojenými s čerpáním úvěru.³⁷

Jak je zmíněno již výše, ukazatel RPSN není totožný s roční úrokovou sazbou³⁸, jak se někteří mylně domnívají. Jedná se o dva naprosto odlišné ukazatele, kdy RPSN zahrnuje úroky a další náklady spojené s úvěrem (např. náklady spojené s vyřízením úvěru, poplatky za vedení účtu, za převod peněz apod.). Poskytovatelé půjček mají povinnost sdělovat roční procentní sazbu u svých produktů podle zákona č. 321/2001 Sb., o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru. Prostřednictvím tohoto ukazatele může zájemce o úvěr porovnat jednotlivé nabídky úvěrových společností. Nesmí však zapomenout, že vyjadřuje sazbu nákladů za jeden rok.³⁹

Konsolidace dluhů - umožňuje sloučení několika půjček a úvěrů do jedné, výhodnější půjčky s nižší splátkou.

Insolvence – forma úpadku. Dlužník je v úpadku, jestliže má více (alespoň dva) věřitelů a není schopen po delší dobu plnit své splatné závazky (za delší dobu se podle judikatury považuje doba nejméně šesti měsíců). Jestliže dlužník zastavil platby, má se za to, že není schopen po delší dobu plnit své splatné závazky.⁴⁰

Exekuce – Nucený výkon pravomocného rozhodnutí. Povinný dlužník mnohdy nedostojí svým závazkům a nevyrovná dluh, ani když mu jeho zaplacení uloží rozhodnutí soudu. Exekuci provádějí soudy a jejich vykonavatelé, věřitel se také může obrátit na některý z exekutorských úřadů.⁴¹

³⁷ BAJER, P. *Dluhový slovníček*. Sociální práce 2/2009, s. 27.

³⁸ DUPAL, L., TOMAN, P., SCHLOSSBERGGER, O. *Umíme si půjčovat? (Podepsat můžeš, přečíst musíš!)*. 1. vydání. Praha: Sdružení českých spotřebitelů, 2006, s. 23

³⁹ Prezentace „Abeceda rodinných financí“ – modul Zodpovědné zadlužování, str. 27

⁴⁰ BAJER, P. *Dluhový slovníček*. Sociální práce 2/2009, s. 27.

⁴¹ BAJER, P. *Dluhový slovníček*. Sociální práce 2/2009, s. 27.

5 SUBJEKTY POSKYTUJÍCÍ DOMÁCNOSTEM ÚVĚRY A PŮJČKY

Subjekty, u kterých si domácnosti mohou pořídit úvěry a půjčky se dělí do dvou základních skupin, na společnosti **bankovní** a **nebankovní**.

U obou typů společností je možné najít určité výhody a nevýhody. Bankovní společnosti mají silnější pozici na trhu, doba pro posouzení žádosti o úvěr či půjčku je zde však delší a je vyžadováno spousta informací a dokladů ke schválení. Pro nebankovní společnosti je charakteristická naopak jejich flexibilita a nízké náklady na služby. Záleží tedy na občanovi, kterou společnost – bankovní či nebankovní – zvolí. Vždy je vhodné zjistit si nabídky více poskytovatelů a ověřit si, že je úvěr nabízen za opravdu výhodných podmínek.⁴²

5.1 Bankovní sektor

Bankovní sektor je dozorovaný Českou národní bankou a všechny produkty, které tyto společnosti nabízejí musí být kontrolovány. Tato jistota a téměř žádná rizika patří mezi největší výhodu bankovních úvěrů. Vyžaduje však dlouhé papírování a ověřování. Při poskytování úvěru je třeba doložit příjmy jednotlivce či domácnosti a v případě větší částky většinou ručení nějakou nemovitostí.

Banka také nahlíží do registrů dlužníků, kde jsou evidováni lidé, kteří měli v minulosti problémy s řádným splácením svých dluhů. Pokud se žadatel nachází v registru dlužníků, banka většinou jeho žádost o úvěr zamítne. Další možností, proč jedinec nedostane úvěr u bankovní společnosti, může být nedostatečný příjem. Většina bankovních subjektů poskytuje půjčky od 15 000 korun výše.

I přesto, že tento zdlouhavý proces získání půjčky některé odradí, je velice přínosný právě v tom, že dává možnost v klidu si půjčku důkladně promyslet, porovnat s ostatními produkty a zvolit tu nejlepší možnou alternativu. Bankovní půjčka tak představuje velmi bezpečnou a jistou formu půjčky. Jedná se o půjčené prostředky, které jsou úročené nižší úrokovou sazbou než srovnatelné půjčky z nebankovního sektoru.

Hlavními klienty bank jsou lidé z vyšších nebo nadprůměrných příjmových skupin.

⁴² Dluhová problematika – informační brožura. 1. vydání. Člověk v tísni, o.p.s., 2007, s. 12

5.2 Nebankovní sektor

Peněžní prostředky u těchto úvěrů pocházejí především od soukromých investorů a institucí, je možné zde zařadit leasingové společnosti nebo společnosti, které poskytují spotřebitelské úvěry a prodej na splátky (např. Home Credit, Provident, Cetelem apod.).

Získat úvěr u těchto společností je pro klienta mnohem jednodušší než u bankovních společností. Pro mnoho lidí je rozhodující jejich rychlost a nenáročná administrativa. O půjčku lze žádat i telefonicky nebo přes internet. Jedná se o půjčky rychlé, bez prokazování a dokládání příjmů, nahlížení do registru dlužníků, o půjčky i nižší než je 15 000 korun – což je většinou nejnižší limit bankovních společností. Jsou proto hojně využívány právě nízkopříjmovými skupinami (nezaměstnanými, matkami na mateřské apod.), většinou bez možnosti prokázat jakoukoli záruku splacení úvěru.

Nebankovní půjčky mají však i své nevýhody, mezi ty patří např. poplatky za zpracování, vyšší RPSN a také úroky než u půjček bankovních. V případě zažádání o vyšší částku a neprokázání příjmu je třeba ručit majetkem.

Právě snadná dostupnost těchto půjček bez prokazování bonity klienta může být pro samotného dlužníka pastí tehdy, pokud vypůjčené peněžní prostředky využívá na splácení jiných dluhů nebo „zbytečných“ věcí s problémy splácet.

6 NEJČASTĚJI NABÍZENÉ ÚVĚRY

6.1 Hypotéční úvěr

Hypotéční úvěr je společně s úvěrem ze stavebního spoření nejvyužívanějším způsobem financování bydlení. Úvěry na bydlení představují zhruba 80 % všech dluhů.

Jedná se o dlouhodobý úvěr nejčastěji na pořízení vlastního bydlení (účelový hypotéční úvěr) nebo k pořízení čehokoliv (neúčelový hypotéční úvěr).

Právní úprava v oblasti hypotéčního úvěrování je v České republice řešena zejména v zákoně č. 190/2004 Sb., o dluhopisech. Zde je hypotéční úvěr definován jako úvěr na investice do nemovitostí na území České republiky, na její výstavbu nebo pořízení a jehož splácení je zajištěno zástavním právem k této (i rozestavěné) nebo jiné nemovitosti.⁴³

Minimální výše hypotéčních úvěrů se většinou pohybuje kolem 300 000 korun. Banky standardně poskytují úvěry do výše 70 % hodnoty zastavené nemovitosti, v některých bankách až 100 %. K hypotéce většina bank požaduje sjednané životní pojištění. S rostoucí dobou splatnosti úvěru (15 let i více) člověk není schopen přesně určit, jak se bude vyvíjet jeho finanční a majetková situace. Banky těmto neočekávaným událostem předcházejí tím, že si důkladně prověřují bonitu svých klientů a finančně nezajištěným klientům hypotéku nenabídnou.⁴⁴

6.2 Úvěr ze stavebního spoření

Stavební spoření je jedním z nejoblíbenějších spořicích produktů v Česku. Může za to zejména státní podpora, která u nově uzavíraných smluv může činit až tři tisíce korun za rok.

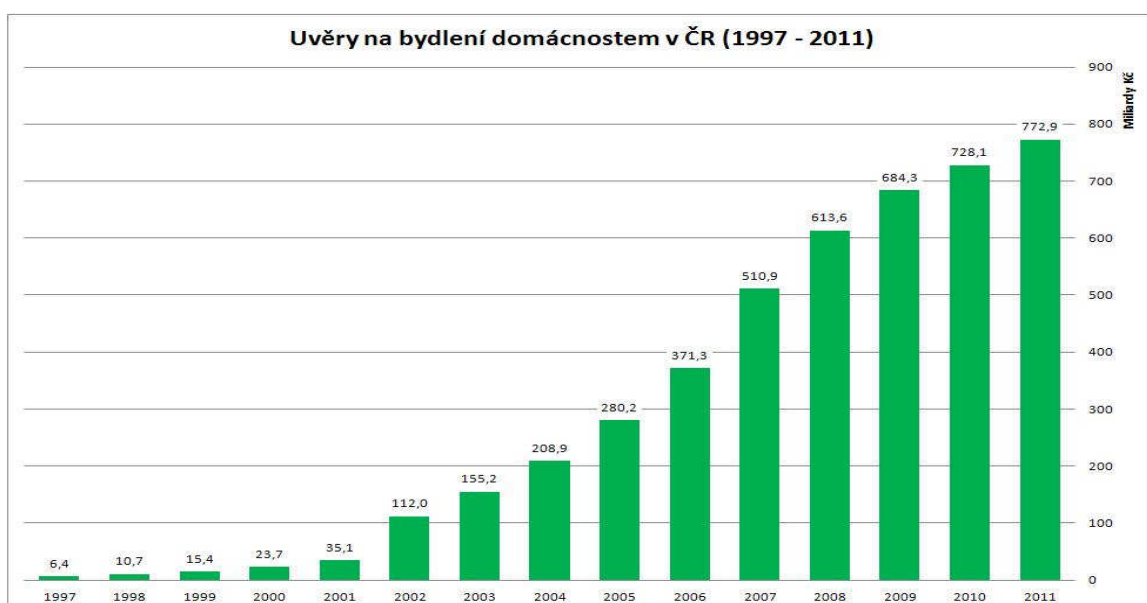
Překlenovací úvěr (poskytuje se po dobu, dokud klient nesplní všechny podmínky k poskytnutí řádného úvěru) i **úvěr ze stavebního spoření** je určen na financování bytových potřeb klienta, a to na území České republiky a v souladu se zákonem o stavebním spoření č. 96/1993 Sb., v platném znění. Úrokové sazby překlenovacích úvěrů a úvěrů ze stavebního spoření jsou u jednotlivých stavebních

⁴³ <http://www.mesec.cz/clanky/hypotecni-uvery-dnes-a-v-minulosti-mala-hypoteka-se-bance-nevyplati/> ze dne 3. 9. 2012

⁴⁴ SYROVÁTKOVÁ, Š., MACHALÍČEK, J., CHRISTOVÁ, J. *Dluhová problematika*. Dodatek k 1. vyd. Člověk v tísni, o.p.s., 2008., s. 14

spořitelny různé, většinou se pohybují mezi 3 až 6 % p.a. Největší výhodou těchto úvěrů je, že se u stavebních spořitelen dá získat poměrně vysoký úvěr, aniž by klient musel ručit nemovitostí. Další výhodou je, že se úvěry ze stavebního spoření (až na výjimky) dají se souhlasem dané spořitelny bez sankcí doplatit dříve.⁴⁵

Dle níže uvedeného grafu tvořily úvěry na bydlení podstatnou část zadlužení domácností. Posledních 7 let se objem úvěrů na bydlení podílí na objemu celkových úvěrů zhruba sedmdesáti procenty. „Oproti roku 97, kdy se dělení úvěrů podle účelu začalo statisticky sledovat, vzrostl objem úvěrů na bydlení o těžko představitelných 12 tisíc %! Nejvyšší část úvěrů na bydlení tvoří samozřejmě hypotéky (zhruba 85 % v roce 2011).“⁴⁶



6.3 Spotřebitelský úvěr

Zákon o spotřebitelském úvěru č. 321/2001 Sb. definuje spotřebitelský úvěr jako poskytnutí peněžních prostředků nebo odloženou platbu, například ve formě úvěru,

⁴⁵ <http://www.penize.cz/uvery-ze-stavebniho-sporeni/93953-stavebni-sporeni-uvery-pod-lupou> ze dne 3. 9. 2012

⁴⁶ <http://www.bankovnipoplatky.com/vyvoj-zadluzeni-domacnosti-v-ceske-republice--dluzime-pres-bilion-vetsinu-na-bydleni-17037.htm> ze dne 3. 9. 2012

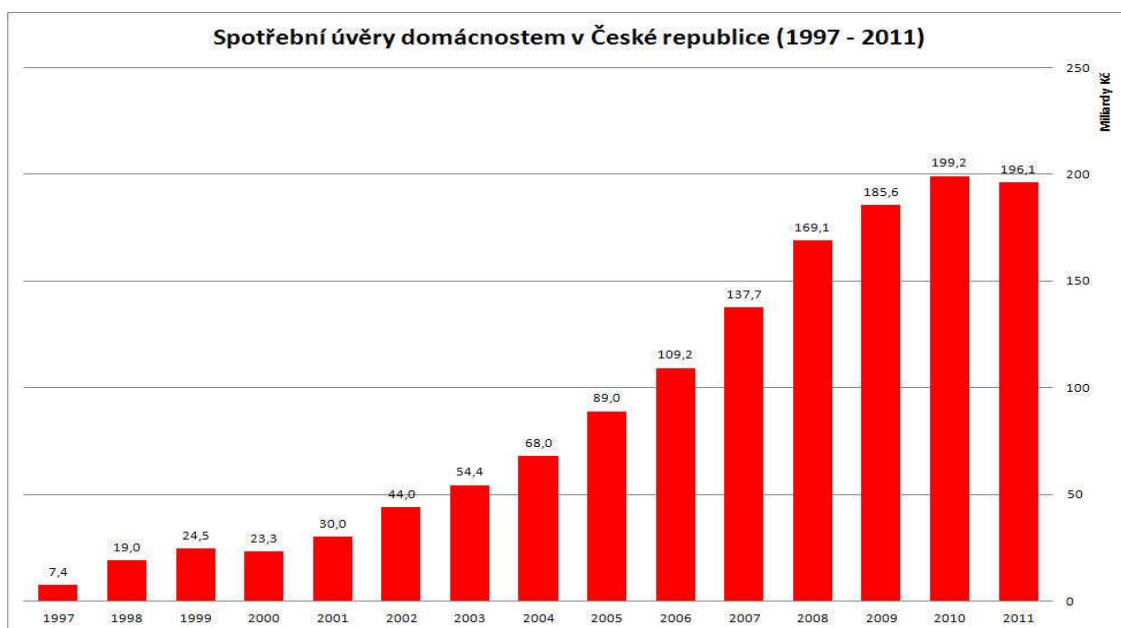
půjčky nebo koupě najaté věci, za které je spotřebitel povinen platit. Dále vymezuje druhy úvěrů, které se tímto zákonem neřídí.⁴⁷

Spotřebitelské úvěry patří mezi velice oblíbené a z hlediska zadluženosti velmi rizikové. Zvláště spotřebitelské úvěry neúčelové jsou velmi lákavé právě proto, že vypůjčené finanční prostředky většinou nejsou vázány na pořízení pevně stanovené věci. Tímto úvěrem lze financovat nákup elektroniky, vybavení domácnosti, dovolenou, nejrůznější služby apod.

Existují i spotřebitelské úvěry účelové, které jsou určeny ke koupi předem určené věci, např. automobilu apod. Ojedinelé nejsou ani případy, kdy je spotřebitelským úvěrem splácen jiný dluh a mnoho spotřebitelů se tak dostává do ještě vyšší předluženosti.

V současnosti se roční úrokové sazby pohybují od 9,5 % až do 19 %.

Spotřební úvěry dlouhodobě tvoří maximálně pětinu celkového objemu úvěrů domácnostem. V roce 2011 tento objem poklesl na 17,86 %. Kontokorenty tvoří jen něco málo přes šest procent.⁴⁸



Problémy se splácením úvěrů má asi 8 % českých domácností. Zatímco u úvěrů na bydlení, hypoték a stavebního spoření jsou to méně než 4 %, u spotřebitelských úvěrů je to 13 až 14 %.⁴⁹

⁴⁷ DUPAL, L., TOMAN, P., SCHLOSSBERGGER, O. *Umíme si půjčovat?* (Podepsat můžeš, přečíst musíš!). Praha: Sdružení českých spotřebitelů, 2006, s. 21

⁴⁸ <http://www.bankovnipoplatky.com/vyvoj-zadluzeni-domacnosti-v-ceske-republice--dluzime-pres-bilion-vetsinu-na-bydleni-17037.htm> ze dne 2. 11. 2012

6.4 Kontokorentní úvěr

Kontokorentní úvěr se dá specifikovat jako povolené přečerpání účtu, který jeho majiteli umožňuje čerpat peníze „do mínusu“. Jedná se o krátkodobý úvěr, jehož výhodou je, že klient čerpá úvěr kdykoli potřebuje, aniž by žádal banku o poskytnutí půjčky. Účel vynaložených prostředků banka nezkoumá. Je zde však stanoven maximální limit přípustné částky a pokud je překročen, banky si účtují penále (až kolem 30 % p.a. z částky). Nevýhodou je, že některé banky si účtují poplatky za vedení kontokorentu, i když není využíván a také vysoké úrokové sazby, které se pohybují od 11 % do 19 %.⁵⁰

Stejně jako u spotřebitelského úvěru je to možná past pro klienta, který utrací bez rozmyslu a dohlédnutí možných následků při neschopnosti tento úvěr splácet.

6.5 Splátkový prodej

Úvěry u splátkových společností fungují trochu jinak. Většinou si klient přímo v prodejně vybere zboží, které je zároveň nabízeno s možností prodeje na splátky a toto zboží potom spotřebitel splácí v několika pravidelných, většinou měsíčních splátkách. Obvykle musí na začátku složit takzvanou akontaci, neboli první splátku, která může být například ve výši 5 nebo 10 % z ceny zboží. Někdy nabízí společnosti prodej zboží na splátky bez akontace a dokonce s odkladem splátek a třeba i bez navýšení. Co už ale klientům mnohdy zůstane utajeno a zjistí to až zpětně, je, že zboží pořízené na splátky je většinou automaticky pojištěno pro případ, že by klient nebyl schopen daný úvěr splácet.⁵¹

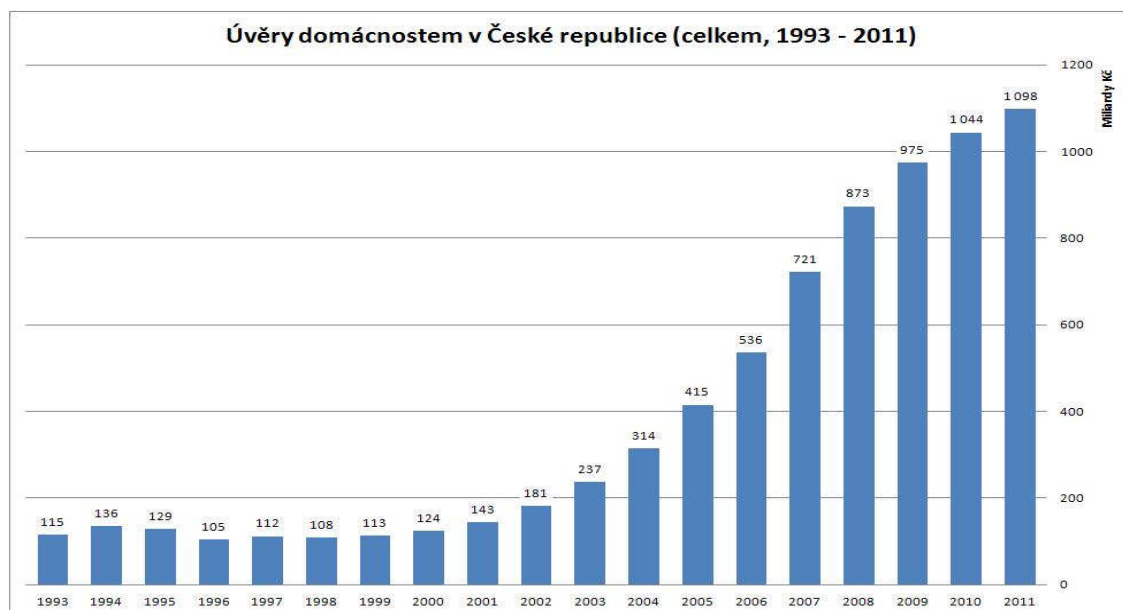
„Celková výše úvěrů, kterou domácnosti v České republice dluží v Kč a cizí měně, dosáhla k 31.12.2011 úctyhodné výše 1,098 bilionu Kč, tedy téměř desetkrát tolik, než jak tomu bylo v roce 1993. Boom zadlužení je možné sledovat po příchodu nového milénia, ekonomice se dařilo a chuť půjčovat byla obrovská. Rekordní růst

⁴⁹ Manuál pro školení sociálních pracovníků a pracovníků nevládních neziskových organizací a charit, Formy pomoci předluženým občanům, Listopad 2007

⁵⁰ SYROVÁTKOVÁ, Š., MACHALÍČEK, J., CHRISTOVÁ, J. *Dluhová problematika*. Dodatek k 1. vyd. Člověk v tísní, o.p.s., 2008, s. 13

⁵¹ LUHANOVÁ, Jana. *Spotřebitelské úvěry a neschopnost splácet dluhy*. Praha, 2006, Mimosoudní urovnání sporů ve spotřebitelských věcech, se zvláštním zřetelem na spotřebitelské úvěry, s. 10

úvěrů přišel v roce 2007 (+34,4 %). V minulém roce rostlo zadlužení „pouze“ 5 %.⁵²
– viz. graf:



⁵² <http://www.bankovnipoplatky.com/vyvoj-zadluzeni-domacnosti-v-ceske-republice--dluzime-pres-bilion-vetsinu-na-bydleni-17037.htm> ze dne 2. 11. 2012

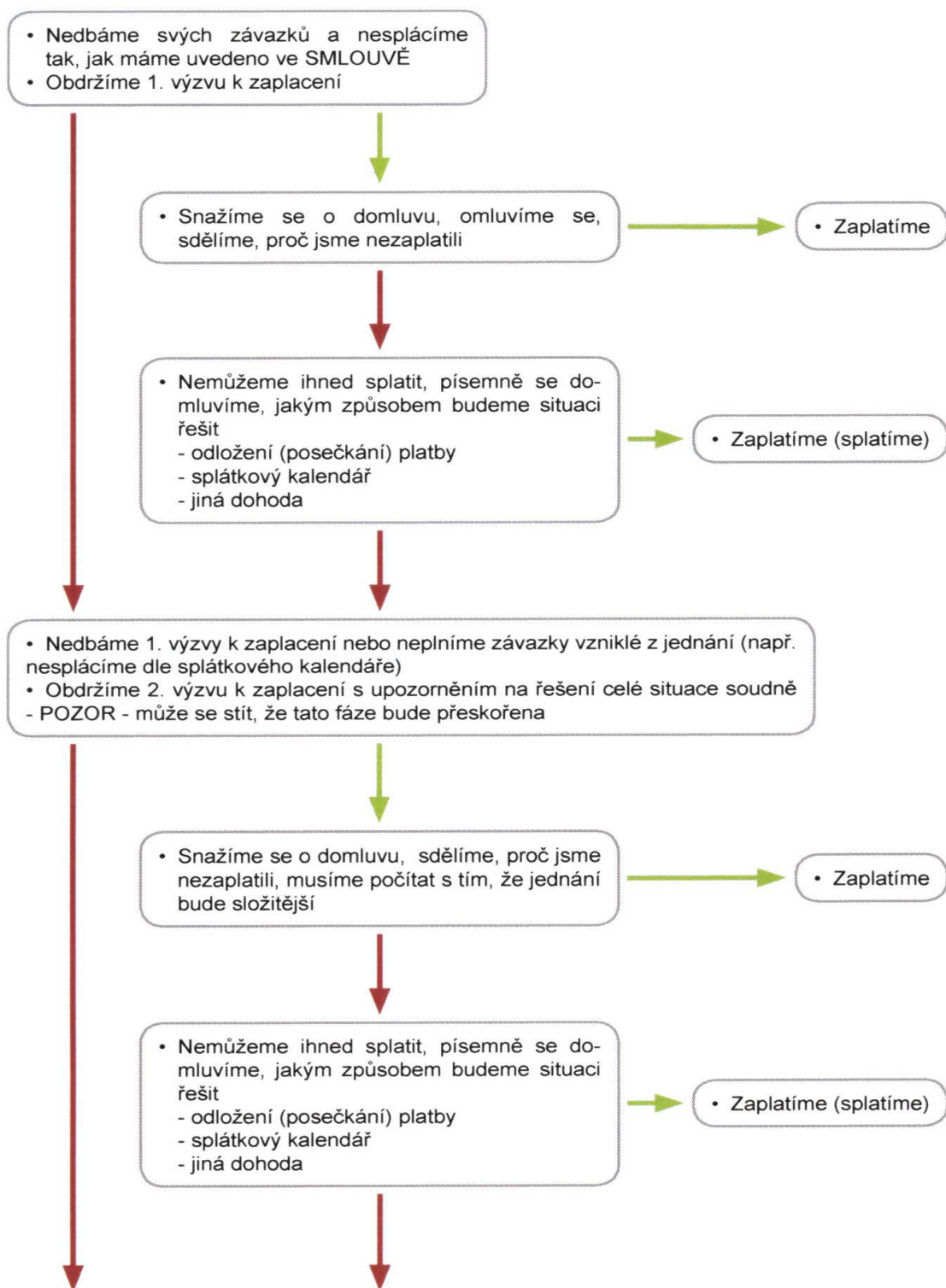
7 DŮSLEDKY NEPLACENÍ DLUHŮ

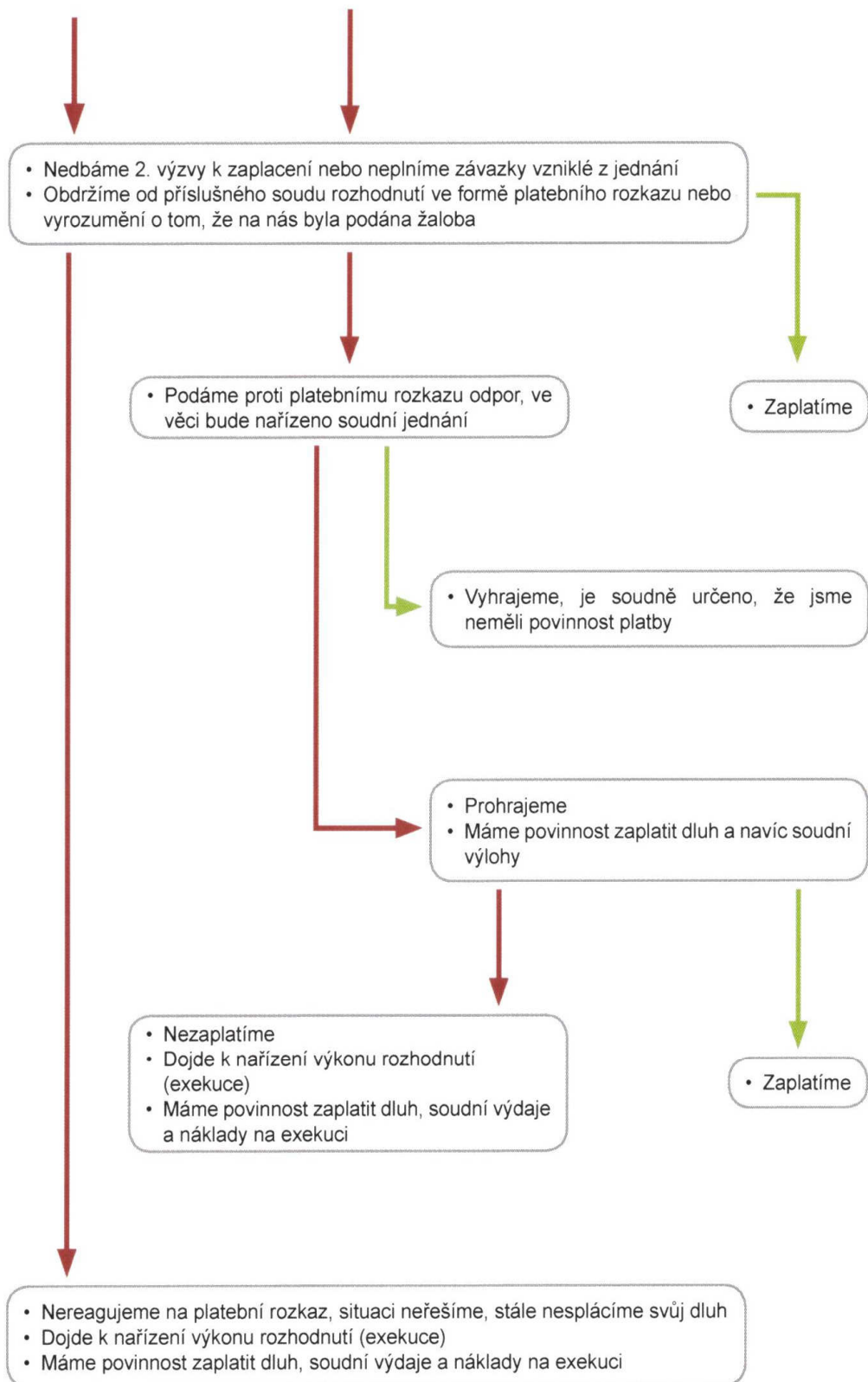
Pokud dlužníci nejsou schopni splácet své závazky z výše zmíněných půjček, musí svou situaci s věřiteli řešit a nenechávat nečinně své dluhy narůstat. Jedna z nejčastějších situací řešení splátek je u velkého množství dlužníků ta, že si vezmou další půjčku, z které zaplatí potřebné splátky půjčky předchozí. Netrvá tedy dlouho a situace se opakuje a ještě více prohlubuje. Tady nastává určitý kolotoč, který je nazýván dluhovou pastí.

Pokud nedokáží svou zadluženost, případně předluženost řešit sami, je třeba vyhledat odbornou pomoc a informovat se o způsobech řešení situace.

Situace se v těchto případech dá řešit komunikací s věřiteli, vyjednáváním dohody o posunutí splatnosti, či dojednáním reálného splátkového kalendáře zohledňujícího možnosti dlužníka. Pokud však dlužník s věřitelem nejedná a dluh se neustále navyšuje (včetně úroků z prodlení), pak věřitel přistoupí na možnost soudního či mimosoudního vymáhání svých pohledávek. Vývoj takové dluhové situace od počátečního nesplácení až po výkon exekuce znázorňuje schéma stupňování zadluženosti⁵³:

⁵³ Dluhová problematika – informační brožura. 1. vydání. Člověk v tísni, o.p.s., 2007, s. 60





Pokud dlužník neplní své povinnosti, je možno na základě soudního rozhodnutí:⁵⁴

- připravit dlužníka o domov,
- zabavit dlužníkův majetek,
- strhnout peníze z dlužníkovy účtu,
- strhávat dluh z dlužníkovy mzdy,
- strhávat dluh z vyplácených sociálních dávek či důchodu.

⁵⁴ SYROVÁTKOVÁ, Š., MACHALÍČEK, J., CHRISTOVÁ, J. *Dluhová problematika*. Dodatek k 1. vyd. Člověk v tísní, o.p.s., 2008, s. 62

8 MOŽNÁ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ MEZI DLUŽNÍKEM A VĚŘITELEM

Velkou kapitolou je samotný vymáhací proces, tedy co se děje, když dlužník přestane splácet své závazky, jaké jsou nástroje věřitelů pro vymáhání, kompetence vymahačských společností apod. Vymáhání probíhá soudní či mimosoudní cestou, kdy jednotlivé postupy jsou odlišné a jsou i jiné možnosti věřitelů a dlužníků, jak se bránit.

8.1 Urovnání sporů prostřednictvím soudu

Urovnání sporů prostřednictvím soudu patří mezi nejčastější způsoby, kterými se může věřitel domoci ochrany svých práv. Zde je výhodné obrátit se na některou z advokátních kanceláří, kde je podepsána mandátní smlouva (pokud se věřitel s advokátem dohodnou na právním zastoupení). V této smlouvě je stanovena i výše odměny advokáta a způsob jejího výpočtu. „Právní zástupce věřitele sepíše a podá žalobu k soudu. Žaloba specifikuje dlužníka (příp. dlužníky) v daném sporu, povahu jeho závazku a na jejím základě je na dlužníkovi vymáháno splnění jeho závazku.“⁵⁵

Úkolem advokátní kanceláře je pak vysoudit pravomocný rozsudek, případně platební rozkaz. Po uplynutí odvolací lhůty nabývá soudní rozhodnutí právní moci a stává se vykonatelným.

Rozlišujeme dva úplně samostatné systémy vynucení práva. Na jedné straně vykonávací řízení (nazývané též soudní výkon rozhodnutí), prováděný výhradně soudem a jeho vykonavateli a na straně druhé exekuční řízení podle exekučního řádu, kde se úloha soudu omezí jen na to, že nařídí exekuci a jejím provedením pověří soudního exekutora. Soud při výkonu rozhodnutí postupuje podle občanského soudního řádu a jeho prováděcích předpisů.⁵⁶

Nevýhodou řešení sporu soudní cestou je především časová náročnost, kdy se při přehlcenosti našich soudů prodlužují doby soudního řízení mnohdy i na 2,5 roku.

⁵⁵ SYROVÁTKOVÁ, Š., MACHALÍČEK, J., CHRISTOVÁ, J. *Dluhová problematika*. Dodatek k 1. vyd. Člověk v tísni, o.p.s., 2008, s. 34

⁵⁶ Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném znění

8.2 Mimosoudní urovnání sporů

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů může oběma zúčastněným stranám ve srovnání se soudní cestou ušetřit čas i peníze. Řešení sporů touto cestou je založeno na dobrovolné účasti obou stran, objektivitě a nestrannosti řízení. Spory se vedou za účasti neutrální třetí strany, a to v rámci mediace nebo rozhodčího řízení.

8.2.1 Mediace

Neformálním procesem řešení konfliktu je **mediace**. Strany mají nad jejím průběhem kontrolu a mohou od ní kdykoli upustit. Výsledkem je dohoda o narovnání, která není exekucním titulem. Je to „metoda rychlého a kultivovaného mimosoudního řešení konfliktů a sporů za asistence třetí neutrální strany – mediátora, který vede jednání sporných stran tak, aby dosáhli vzájemně přijatelné dohody.“⁵⁷ V hledání vhodného mediátora se můžeme obrátit na Asociaci mediátorů ČR, která sdružuje profesionální mediátory podporující myšlenku mimosoudního způsobu řešení konfliktů a rozvoje mediačních služeb. Zároveň může mediaci nařídít soud, pokud už bylo zahájeno řízení.

8.2.2 Rozhodčí řízení

Někteří poskytovatelé úvěrů a půjček zahrnují do svých smluv či všeobecných podmínek **rozhodčí doložku**, jejímž prostřednictvím se smluvní strany zavazují, že jakýkoli majetkový spor bude rozhodnut v rozhodčím řízení.⁵⁸

Rozhodčí řízení je v ČR upraveno zákonem č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů (ve znění novel). Podstatou rozhodčího řízení je přenesení projednávání a rozhodování majetkových sporů z pravomoci obecných soudů (do níž tyto spory jinak patří) na rozhodce, a to na základě písemné dohody stran. Výsledkem rozhodčího řízení je rozhodčí nález, který má zásadně tytéž právní účinky jako pravomocné soudní rozhodnutí a je vykonatelný soudem nebo soukromým exekutorem.⁵⁹

⁵⁷ LUHANOVÁ, Jana. *Spotřebitelské úvěry a neschopnost splácet dluhy*. Praha, 2006, Mimosoudní urovnání sporů ve spotřebitelských věcech, se zvláštním zřetelem na spotřebitelské úvěry, s. 85

⁵⁸ SYROVÁTKOVÁ, Š., MACHALÍČEK, J., CHRISTOVÁ, J. *Dluhová problematika*. Dodatek k 1. vyd. Člověk v tísní, o.p.s., 2008, s. 35

⁵⁹ SYROVÁTKOVÁ, Š., MACHALÍČEK, J., CHRISTOVÁ, J. *Dluhová problematika*. Dodatek k 1. vyd. Člověk v tísní, o.p.s., 2008, s. 88

Rozhodčím řízením by se mělo dosáhnout spravedlnosti rychleji a úsporněji než klasickým soudním řízením. Výhodou rozhodčího řízení je většinou rychlé vyřešení sporu (většinou do několika týdnů), také jeho neveřejnost řízení, neformálnost, kdy rozhodce postupuje bez zbytečných formalit a nižší náklady než u soudních řízení.

O tom, že spotřebitel uzavírá ve smlouvě **rozhodčí doložku**, neměl často ani tušení nebo si nebyl vědom možných důsledků, které z ní plynou. Proto byla od měsíce dubna 2012 nastavena přísnější pravidla pro uzavírané smlouvy i pro osoby rozhodců. Nemělo by se tak už stávat, že lidé uzavřou doložku omylem, nebo že nebudou vědět, co podepisují. Nově musí být rozhodčí doložka sjednána samostatně, tzn. musí být podepsána odděleně vedle vlastní smlouvy – jinak je neplatná. Spotřebitel musí být tak informován o důsledcích, které z uzavření doložky plynou.

Situace se mění i pro samotné rozhodce, odteď musejí mít vysokoškolské právnické vzdělání a zároveň prověrku ministerstva spravedlnosti.

Zásadní je i další novinka, a sice v případě klientovy nespokojenosti s verdiktem, ho bude moci přezkoumat soud a rozhodčí nález zrušit. To dosud možné nebylo. Pokud rozhodce rozhodne spotřebitelský spor v rozporu s právními předpisy pro ochranu spotřebitele, ve zjevném rozporu s dobrými mravy, soud může rozhodčí nález zrušit. Významné je, že se tím zastavuje i výkon rozhodčího rozhodnutí (např. exekuční řízení).⁶⁰

Na základě rozhodčího nálezu, který je výsledkem rozhodčího řízení, může být proti straně, která rozhodčí nález dobrovolně neplní, nařízena exekuce.

Exekuce je jedním ze způsobů, jak se může věřitel vůči dlužníkovi domoci svých práv, která mu byla uznána. Pro provedení exekuce je nutná existence exekučního titulu. Exekuční titul je začátkem exekuce. Jedná se o rozhodnutí nebo jinou listinu vydanou k tomu oprávněným orgánem, která slouží jako podklad pro exekuci, pokud není dobrovolně splněna povinnost v ní obsažená. V praxi je exekučním titulem nejčastěji platební rozkaz, rozsudek, směnečný platební rozkaz, rozhodčí nález, rozhodnutí správního orgánu, usnesení o schválení soudního smíru a exekutorský či notářský zápis s doložkou přímé vykonatelnosti. Na jejich základě lze poté podat návrh na řízení exekuce okresnímu soudu (obvodnímu soudu

⁶⁰ <http://konzument.cz/kde-najit-pomoc/rozhodci-dolozka.php> ze dne 2. 12. 2012

v Praze) podle místa bydliště nebo sídla dlužníka. Z exekučního titulu vyplývá, kdo je věřitelem a kdo je dlužníkem, a také předmět, k němuž je exekuce vztažena.⁶¹

Exekuční řízení je zahájeno dnem, kdy návrh na nařízení exekuce došel exekutorovi, který následně žádá soud o pověření provedením exekuce. Dříve soud vydával usnesení o nařízení exekuce, novelou občanského soudního řádu a exekučního řádu platnou od 1.1.2013 došlo však ke změně a dnes již stačí, když soud pověří exekutora formou opatření. Na základě tohoto pověření postihuje exekutor majetek povinného pomocí exekučních příkazů, a to zejména srážkami ze mzdy a jiných příjmů, prodejem movitých věcí a nemovitostí, prodejem podniku, zřízením exekutorského zástavního práva na nemovitostech, atd. Exekuční řízení je ukončeno v případě vymožení pohledávky, na návrh oprávněného nebo z důvodu nemajetnosti. Vše může trvat od několika měsíců až let v závislosti na té či které konkrétní exekuci.⁶²

Téma exekuce a jejího vykonávání je velice rozsáhlé. Pro účely mé práce bych ráda zmínila alespoň způsoby provádění exekuce, které jsou nejčastěji využívány ze strany exekutora a představují oblast, které by měli pracovníci a další odborní poradci dluhového poradenství věnovat značnou pozornost právě proto, že dlužníci většinou neznají svá základní práva, nemají dostatek informací o činnosti exekutora a v případech neoprávněných postupů exekutora si nejsou dostatečně vědomi možných řešení.

Mezi nejčastější způsoby provádění exekuce patří:⁶³

- **Srážky ze mzdy a jiných příjmů** – Při exekuci srážkami ze mzdy dlužníka je postiženo dlužníkové právo na mzdu za jím provedenou práci. V tomto případě musí být písemně stanovena dohoda o srážkách ze mzdy mezi dlužníkem a jeho zaměstnavatelem. Dlužníkovi a jeho rodině musí zůstat taková část mzdy, která umožní zajistit základní životní potřeby dlužníka a jeho rodiny. Mezi jiné příjmy, na které se vztahuje ustanovení o výkonu rozhodnutí srážkami ze mzdy, patří příjmy, které dlužníkovi nahrazují odměnu za práci (důchod, nemocenské, peněžitá pomoc v mateřství, podpora v nezaměstnanosti a jiné), dále dávky státní sociální podpory, jež

⁶¹ SYROVÁTKOVÁ, Š., MACHALÍČEK, J., CHRISTOVÁ, J. Dluhová problematika. Dodatek k 1. vyd. Člověk v tísní, o.p.s., 2008, s. 39

⁶² <http://dluhyxekuce.cz/exekuce/prubeh-exekucniho-rizeni> ze dne 18. 11. 2012

⁶³ SYROVÁTKOVÁ, Š., MACHALÍČEK, J., CHRISTOVÁ, J. Dluhová problematika. Dodatek k 1. vyd. Člověk v tísní, o.p.s., 2008, s. 44

nejsou vypláceny jednorázově (přídavky na dítě, sociální příspěvek, rodičovský příspěvek atd.).

- **Přikázání pohledávky** – V případě exekuce přikázáním pohledávky z účtu mohou být postiženy veškeré prostředky z dlužníkovy účtu, a to v plném rozsahu. Při práci s dlužníky je nutno upozornit na fakt, že i základní nezabavitelná částka ze mzdy a jiných příjmů, která bude zaslána na jeho účet může být dále postižena exekucí přikázáním pohledávky a navrhnout mu proto optimální způsob vyplácení mezd a dalších příjmů. Tím může být například výplata poštovní poukázkou nebo v hotovosti
- **Odebrání věci** – O tomto způsobu exekuce dlužník neví předem, aby nemohl věci ještě před provedením exekuce ukrýt. Usnesení o nařízení exekuce společně s exekučními příkazy postihujícími jeho majetek mu tak exekutor předkládá až při setkání. K soupisu majetku může dojít i v nepřítomnosti dlužníka, kdy je přizvána policie a zámečník, který zamčené dveře otevře. Exekutor může rovnou zabavit všechny věci, o nichž má důvod se domnívat, že patří dlužníkovi (na rozdíl od soudního vykonavatele, který je povinen majetek označit jen nálepkami).

9 OSOBNÍ BANKROT (ODDLUŽENÍ)

Dlužník, který nechce, aby za ním přišel exekutor a není schopen zvládnout své finanční závazky vůči věřitelům, protože jsou jeho dluhy příliš vysoké, se může pokusit využít nový insolvenční zákon a požádat soud o **oddlužení**, tedy **osobní bankrot**.

Insolvenční řízení lze tedy zahájit jen na **insolvenční návrh** a zahajuje se dnem, kdy insolvenční návrh dojde věcně příslušnému soudu. Insolvenční návrh je oprávněn podat dlužník nebo jeho věřitel. Předpokladem pro podání takového návrhu je splnění definičních znaků úpadku.

Tato situace je insolvenčním zákonem vymezena jako stav, kdy dlužník má:

- více věřitelů a
- peněžité závazky po dobu delší 30 dnů po lhůtě splatnosti a
- tyto závazky není schopen plnit.⁶⁴

Další případ, kdy je možné podat insolvenční návrh, je tzv. **stav hrozícího úpadku**. O hrozící úpadek jde tehdy, lze-li se zřetelem ke všem okolnostem důvodně předpokládat, že dlužník nebude schopen řádně a včas splnit podstatnou část svých peněžitých závazků. Pro situaci hrozícího úpadku zákon počítá s tím, že návrh na zahájení insolvenčního řízení může podat výhradně sám dlužník.⁶⁵

Po podání návrhu soud zváží, zda dlužníkovi umožní vyhlásit osobní bankrot a schválí plán oddlužení. Vydá rozhodnutí o úpadku, na jehož základě přechází právo dispozice s majetkovou podstatou na insolvenčního správce.⁶⁶ Soud musí také stanovit způsob, jakým bude dlužníkův stav řešen – konkurz, reorganizace nebo oddlužení.⁶⁷

Oddlužení je možné realizovat plněním splátkového kalendáře nebo prodejem majetku dlužníka. V případě, že bude dlužník dodržovat schválené podmínky, které jsou hodně přísné, dává mu insolvenční zákon (zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení) jistou naději, že po splnění podmínek na něj bude nahlíženo

⁶⁴ KOHOUTEK, J., *Oddlužení – nový způsob řešení úpadku u dlužníků - nepodnikatelů*. Praha, 2006, Mimosoudní urovnání sporů ve spotřebitelských věcech, se zvláštním zřetelem na spotřebitelské úvěry, s. 70

⁶⁵ § 97 odst. 2 insolvenčního zákona.

⁶⁶ KOHOUTEK, J., *Oddlužení – nový způsob řešení úpadku u dlužníků – nepodnikatelů*. Praha, 2006, Mimosoudní urovnání sporů ve spotřebitelských věcech, se zvláštním zřetelem na spotřebitelské úvěry, s. 71

⁶⁷ SYROVÁTKOVÁ, Š., MACHALÍČEK, J., CHRISTOVÁ, J. *Dluhová problematika*. Dodatek k 1. vyd. Člověk v tísni, o.p.s., 2008, s. 53

jako na nezadluženou osobu, která je osvobozena od placení zbývajících částí dlužných závazků a má možnost začít opět plnohodnotně žít. Těmito podmínkami je uhrazení věřitelům jednorázově nebo ve splátkách alespoň 30 % jejich pohledávek po dobu 5 let. Po uhrazení této částky má možnost dlužník požádat o prominutí zbylé části nesplacených dluhů a být od nich osvobozen. Nesmí se však jednat o nepoctivý záměr dlužníka.⁶⁸ Pro dlužníka to znamená žít 5 let pouze s životním minimem, což samozřejmě znamená nelehkou životní situaci. Ale na druhou stranu co je to 5 let proti celoživotnímu předlužení a stresu z nemožnosti splácení.

Pokud proces oddlužení dlužníka nebude úspěšný, bude jeho situace řešena konkurzem. Tady už není možné zažádat o prominutí zbylé nesplacené dlužné částky.⁶⁹

Celý proces oddlužení je velmi složitý a náročný. Aby dlužníci dokázali projít složitou administrativou a získali potřebné informace o možnostech řešení je i zde potřeba odborné pomoci v rámci dluhového poradenství.

⁶⁸ BALABÁN, Z. (editor). *Slabikář finanční gramotnosti*. 1. vyd. Praha: COFET, 2009, s. 420

⁶⁹ SYROVÁTKOVÁ, Š., MACHALÍČEK, J., CHRISTOVÁ, J. *Dluhová problematika*. Dodatek k 1. vyd. Člověk v tísni, o.p.s., 2008, s. 52

10 DLUHOVÉ PORADENSTVÍ

Jak jsem již předeslala v předcházejícím textu, vidina rychlého růstu životní úrovně pomocí snadno dostupných půjček a úvěrů je lákavá a cesta k získání potřebných peněz je rychlá a snadná. Právě tady se začínají odehrávat příběhy lidí, kteří (často zaslepeni vidinou rychlých peněz) nedohlédnou následky a nemalé problémy, které následné splácení přináší.

Dle evropských odborníků z oblasti financí, práva a sociologie je problémem, že společenský vývoj v oblasti poskytování finančních produktů spotřebitelům předběhl právní regulaci a vzdělávací osvětu.⁷⁰

Poskytovatelé tzv. „výhodných“ půjček využívají špatné orientace lidí v právních podmínkách a také jejich nevědomosti a nedůslednosti při jejich uzavírání.

Lidé s nízkými či zcela chybějícími znalostmi finanční gramotnosti se tak stávají jejich snadnými oběťmi. Ukazuje se, že v důsledku nedostatečné informovanosti si řada občanů nedokáže sama vyhodnotit rizikovost své zadluženosti, zejména v návaznosti na schopnost své dluhy splácet.

A protože případů zadlužení neustále přibývá a tuto situaci je nutno řešit rychle a efektivně, je těmto lidem poskytováno dluhové poradenství, které není zaměřeno pouze na řešení finančního problému dlužníka, ale také na posuzování celé životní situace jednotlivce či domácnosti a zvažování dopadů řešení do všech oblastí jejich života.

10.1 Poskytovatelé dluhového poradenství

Odborné sociální poradenství v rámci dluhové problematiky zajišťují především **občanské poradny** nebo **odborné sociální poradny**, které svým charakterem odpovídají potřebám uživatelů s dluhovými problémy. Odborně vyškolení poradci zde poskytují poradenství zaměřené na práva a povinnosti občanů a sociální poradenství. Někteří poradci mají také právní vzdělání, ale většina má „klasické“ vzdělání v sociální práci. Poradci procházejí kurzy, které jim pomáhají zvládat komunikaci v procesu dluhového poradenství i právní problematiku spojenou s dluhy.⁷¹

⁷⁰ LOVRITŠ, V. *Čas zkusit to jinak: koncepční zpráva IQ Roma servis*, 1. vydání. Brno : IQ Roma servis, 2008, Dluhy a předlužení, str. 22

⁷¹ BAJER, P. *Občanské poradny chtějí poskytovat komplexní a vysoce odborné dluhové poradenství*. Sociální práce 2/2009, s. 5.

Důležitou roli v otázce dluhů má také občanské sdružení **SPES**, které je sdružením zaměřeným na pomoc lidem v obtížné majetkové situaci, do které se dostali v důsledku svého předlužení. Je také vzdělávací organizací, která chce svými projekty na středních školách a mezi ohroženými skupinami obyvatelstva přispívat k větší ekonomické gramotnosti české populace. Velikou zásluhu má tato organizace právě na zvyšování finanční gramotnosti, kterou šíří pořádáním seminářů pro sociální pracovníky státních a nestátních neziskových organizací ve všech krajích ČR. Předává tak informace, které neslouží pouze pro práci s klienty, ale i pro vlastní potřebu zúčastněných. Finanční vzdělávání u nás na školách zcela chybí, a proto se v praxi často setkáváme s nízkou finanční gramotností i u sociálních pracovníků.⁷²

Terénní sociální pracovníci, na které jsem se zaměřila ve své práci, poskytují své služby dle zákona v rozsahu těchto úkonů⁷³:

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
 - o pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
 - o pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,
 - o sociálně terapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních sociálních schopností a dovedností, podporujících sociální začleňování osob,
 - o poskytování informací o rizicích, spojených se současným způsobem života a snižování těchto rizik; v případě uživatele návykových nebo omamných a psychotropních látek prostřednictvím metod přístupu minimalizace škod.

Právě v dluhovém poradenství, stejně tak jako i v jiných oblastech sociálního poradenství, vidím terénní práci jako nanejvýš přínosnou již právě v možnosti jejího

⁷² BAJER, P. *SPES pomáhá zadluženým domácnostem a nabízí finanční poradenství*. Sociální práce 2/2009, s. 7.

⁷³ § 34 vyhl. č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

preventivního působení či možnosti zasáhnout a navést na správnou cestu ještě dříve, než dojde k nežádoucímu předlužení nebo ještě hůře k hrozící exekuci.

Jedná se tak o **primární prevenci**, která se dá definovat jako určité jednání, většinou formou preventivních programů, zasahující takovou cílovou skupinu, u které se riziko ohrožení negativní sociální situací dá předpokládat, ale negativní důsledky rizik se ještě neprojevily, tzn. předcházení problémům, rizikům a rizikovým situacím.⁷⁴ V pojetí dluhové problematiky se jedná o zvyšování a zkvalitnění finanční gramotnosti obyvatelstva, a to právě prostřednictvím působení sociálních pracovníků přímo v terénu, pořádáním nejrůznějších seminářů a vzdělávacích akcí apod.

Neméně důležitá je **sekundární prevence**, o které mluvíme tehdy, kdy k sociálnímu problému už došlo, ale je zatím jen v náznaku a jeho působení na jedince či rodinu není zatím tak výrazné⁷⁵. I zde je působení sociálních pracovníků nanejvýš žádoucí, protože pomáhají, v rámci svých kompetencí, řešit přímo předlužení jednotlivců a rodin a problémy s ním spojené.

K tomu, aby svou práci dokázali vykonávat na odborné a žádané úrovni, je zapotřebí pravidelné vzdělávání se v dluhové problematice a rozšiřování svých znalostí a dovedností tak, aby dokázali poskytnout kvalitní a efektivní dluhové poradenství.

10.2 Cíl dluhového poradenství

Cílem dluhového poradenství je poskytování poradenství, podpory a pomoci všem klientům, kteří naváží kontakt. Pomoci tak dlužníkovi nalézt efektivní způsoby řešení jeho dluhové situace a pomoci překonávat překážky spojené se zadlužením, resp. předlužením jeho domácnosti. Základní podmínkou pro poskytnutí této služby je ochota dlužníka řešit svoje závazky vůči věřitelům a aktivně spolupracovat na rychlém a efektivním vyřešení nepříznivé situace.

Podle Matouška se odborníci shodují na klíčové větě: „*Pomáhat znamená pomoci lidem, aby si dokázali pomoci sami.*“ Lze tedy říct, že pomáhat lidem znamená určit a objasnit problém tak, aby se daná osoba mohla sama rozhodnout,

⁷⁴ MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální práce v praxi*. 1. vydání. Praha: Portál, 2005, s. 274

⁷⁵ MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální práce v praxi*. 1. vydání. Praha: Portál, 2005, s. 275

co s problémem udělá. Poradenství je tedy jednou z cest, jak pomáhat lidem překonat jejich problémy, jak objasňovat jejich osobní cíle a jak jich dosahovat.⁷⁶

Úlohou sociálního pracovníka je dosažení tohoto cíle opakovanými osobními konzultacemi zaměřenými na zmapování všech dluhů, příjmů a výdajů dlužníka (tvorba rodinného rozpočtu apod.). Dále pak stanovení optimální a reálné strategie pro jednání s věřiteli a během celého poradenského procesu podporovat orientaci dlužníka v dluhové problematice a jeho schopnost situaci samostatně řešit.⁷⁷

10.3 Oblasti působení v rámci dluhové problematiky

Jak jsem již zmínila, systém pomoci v dluhové problematice lze konkrétněji rozdělit do následujících oblastí⁷⁸:

1. **Preventivní působení** – cílem této aktivity je upozorňovat širokou veřejnost na možná rizika a dopady plynoucí z čerpání různých typů půjček, umět správně odhadnout v rámci rodinného rozpočtu své možnosti půjčky splácet a půjčovat si zodpovědně a obezřetně. Je velmi důležité klást důraz na prevenci v této oblasti a předcházet tak následnému řešení výrazných dluhů a jejich následků.
V mnohým případech se dá neuváženým krokům vyhnout či předejít.
2. **Zvyšování orientace ve finanční problematice** – této oblasti je potřeba věnovat zvýšenou pozornost zejména proto, že má výrazně preventivní charakter a zároveň podporuje samostatnost a zodpovědnost občanů při rozhodování o půjčce. Umožní jim tak orientovat se v základních pojmech a dluhové problematice a kvalifikovaně a zodpovědně se rozhodovat.
3. **Podpora vzdělávání pracovníků organizací**, na které se věřitelé a dlužníci obrací. Jejím cílem je zpřístupnit sociálním pracovníkům informace o finanční a dluhové problematice, seznámit je s příčinami a důsledky dluhových situací, přinést náměty a postupy na řešení problematiky. Pracovníci různých organizací by měli mít alespoň základní přehled o spotřebitelském trhu, různých typech nabízených finančních produktů,

⁷⁶ MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, 1. vydání. Praha: PORTÁL, 2003, s. 85

⁷⁷ SYROVÁTKOVÁ, Š., MACHALÍČEK, J., CHRISTOVÁ, J. *Dluhová problematika*. Dodatek k 1. vyd. Člověk v tísni, o.p.s., 2008, s. 63

⁷⁸ SYROVÁTKOVÁ, Š., MACHALÍČEK, J., CHRISTOVÁ, J. *Dluhová problematika*. Dodatek k 1. vyd. Člověk v tísni, o.p.s., 2008, s. 65

základní informace z příslušné legislativy a o praktických postupech soudů a exekutorů.

Na podporu vzdělávání sociálních pracovníků jsem zaměřila svou diplomovou práci, jejímž cílem je navrhnout vzdělávací program pro terénní sociální pracovníky (a nejen pro ně), který bude užitečným zdrojem informací pro další zlepšování potřebné péče a rozvoje služeb poskytovaných předluženým.

4. **Zpracování metodiky dluhového poradenství** – cílovým stavem této aktivity je jasný popis poskytované služby odpovídající standardům kvality sociální práce a reflektující poslání a způsob práce jednotlivých organizací a samozřejmě potřeby uživatelů služeb a vývojové trendy v této oblasti. Přestože se jedná o aktuální a závažný problém, neexistuje zatím v České republice ucelená metodika dluhového poradenství, která by se problematice sociální práce s dlužníky věnovala. V současnosti je u nás dluhové poradenství až na výjimku, kterou tvoří sdružení SPES, pouze doplňkovou součástí jiných poradenských služeb. Otázkou pro Českou republiku tedy zůstává, zda se snažit o komplexní popis dluhového poradenství jako oddělené sociální služby, či o tento typ poradenství doplnit stávající poradenské služby. Další otázkou je, zda hledat společnou metodiku zainteresovaných organizací, nebo jestli bude tvorba metodiky interní záležitostí té které organizace.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

Teoretickou částí bakalářské diplomové práce jsem přiblížila pojem předlužení, který neustále narůstá. Vlastní problém předlužení řeší občanské poradny a odborné sociální poradny. Ty poskytují prevenci sekundární, kterou je oddlužení dlužníků, nebo terciální, která má za úkol zmírnit dopady předlužení na jedince a jeho rodinu. V terénní sociální práci stále chybí působení primární prevence, která by měla svým působením napomáhat předcházení předlužení. Aby mohli tuto činnost v rámci dluhového poradenství vykonávat terénní sociální pracovníci a poskytovat odborné a efektivní poradenství občanům pro lepší překonání překážek spojené se zadlužením, resp. předlužením jejich domácností, musí být sami finančně gramotní a mít potřebné znalosti a dovednosti. K získání, případně rozšíření, jejich znalostí a dovedností slouží právě kurzy finanční gramotnosti, které by měly být „šité na míru“ a pro účastníky nanejvýš přínosné a efektivní.

V praktické části se proto zaměřím na vytvoření takového návrhu vzdělávacího kurzu, jehož stěžejním bodem bude analýza vzdělávacích potřeb a z ní plynoucí témata vzdělávání potřebná pro rozšíření vědomostí a dovedností, které by měl získat účastník kurzu.

11 PROJEKTOVÁNÍ VZDĚLÁVACÍ AKCE PRO SOCIÁLNÍ PRACOVNÍKY ZABÝVAJÍCÍ SE DLUHOVÝM PORADENSTVÍM

11.1 Jednotlivé fáze projektování vzdělávací akce

Projektování vzdělávací akce má svá pravidla a mělo by probíhat podle určitých naplánovaných kroků, které vedou k požadovanému cíli.

Jednotlivými kroky projektu vzdělávací akce podle Bartoňkové jsou:⁷⁹

1. Analýza vzdělávacích potřeb, identifikace potřeb.
2. Interpretace výsledků analýzy vzdělávacích potřeb - formulace cíle vzdělávací akce.
3. Stanovení profilu účastníka vzdělávací akce a profilu absolventa vzdělávací akce.
4. Obsah vzdělávací akce - specifikace v inventáři disciplín a ve studijním plánu.

⁷⁹ BARTOŇKOVÁ, H. *Projektování vzdělávací akce*. 1. vyd. Olomouc: UPOL, 2006, s. 15-16

5. Zpracování osnov, anotací.
6. Zvolení forem, metod a technik vzdělávání.
7. Vytvoření studijních materiálů.
8. Organizační zabezpečení vzdělávací akce, časový a místní plán.
9. Materiální, technické a finanční zabezpečení vzdělávací akce, předkalkulace.
10. Přehled lektorů.
11. Návrh způsobu evaluace vzdělávací akce.

Protože cílem mé práce není konání konkrétního kurzu, ale pouze návrh vzdělávací akce, která je předstupněm takového kurzu, rozpracuji osnovu projektu tak, aby výstupem mé práce byla specifikace obsahu vzdělávací akce uvedená v inventáři disciplín.

11.2 Analýza vzdělávacích potřeb, identifikace potřeb

Vzdělávací potřeby vznikají tehdy, kdy jedinci chybí znalosti nebo dovednosti nutné pro jeho další existenci, zachování psychických (i fyzických) nebo společenských funkcí. Vznikají z tendence jednotlivce dosáhnout rovnováhy mezi svými možnostmi a možným sociálním a pracovním uplatněním. Potřeba je představována jako rozdíl mezi tím „co je“ a tím „co je žádoucí“. ⁸⁰ A právě rozpoznání vzdělávacích potřeb je pro efektivní vzdělávání klíčové.

K identifikaci vzdělávacích potřeb můžeme využít kvantitativního sociologického výzkumu prostřednictvím dotazníku, rozhovoru, pozorování atd. nebo aplikace kompetenčního přístupu k rozvoji lidských zdrojů v organizaci prostřednictvím kompetenčního modelu (rozepsání obsahu vzdělávání do řady kompetencí). ⁸¹

Pro účely mé práce jsem k identifikaci vzdělávacích potřeb zvolila metodu kompetenčního přístupu a vytvoření kompetenčního modelu. Kompetenční model se skládá z jednotlivých kompetencí, a proto bych zde nejprve ráda vymezila, co lze považovat za kompetence a jejich návaznost na určení vzdělávacích potřeb.

11.2.1 Vymezení kompetencí

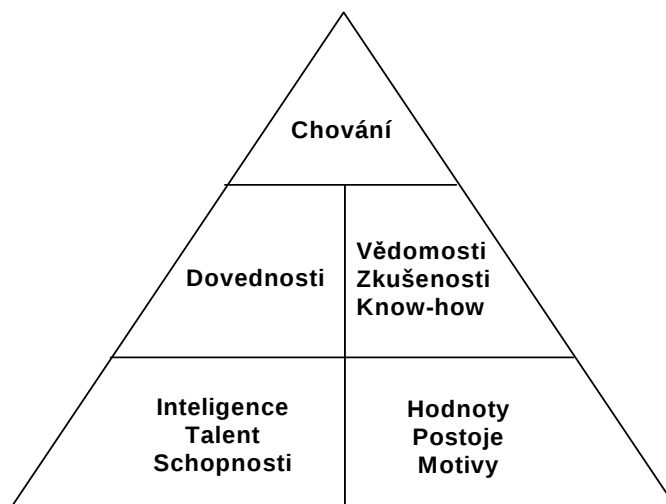
Za kompetence lze považovat „soubor znalostí, dovedností, zkušeností, metod a postupů, ale také například postojů, které jednotlivec využívá k úspěšnému řešení

⁸⁰ BARTOŇKOVÁ, H. *Projektování vzdělávací akce*. 1. vyd. Olomouc: UPOL, 2006, s. 19

⁸¹ BARTOŇKOVÁ, H. *Projektování vzdělávací akce*. 1. vyd. Olomouc: UPOL, 2006, s. 22

nejrůznějších úkolů a životních situací a jež mu umožňují osobní rozvoj i naplnění jeho životních aspirací (ve všech hlavních oblastech života, tj. také v kontextu trhu práce, a to ve formě profesního uplatnění a zaměstnatelnosti).⁸²

Hierarchický model struktury kompetence:⁸³



Na vrcholku modelu je znázorněno chování, jako jediný pozorovatelný projev člověka. Kompetence se tedy zásadně projevuje v chování, respektive v činnosti a je v ní obsažen rozvojový potenciál⁸⁴. Aby byl člověk schopen očekávaného chování, jsou pro něj nezbytné dovednosti, vědomosti a zkušenosti, které se nacházejí na druhém stupni modelu. Nejobtížnější ovlivnitelnými jsou potom stabilní složky osobnosti jako motivy, postoje, hodnoty, ale i přesvědčení a životní filosofie.

Je třeba si uvědomit, že žádný jedinec nedisponuje všemi potřebnými kompetencemi. Kompetence je nutné neustále dále rozvíjet, a to právě vzděláváním, a používat je v profesním i osobním životě. Kompetentnost (zvládnutí kompetence v požadované míře) je v zásadě posuzována úspěšností chování jedince v nejrůznějších situacích.⁸⁵

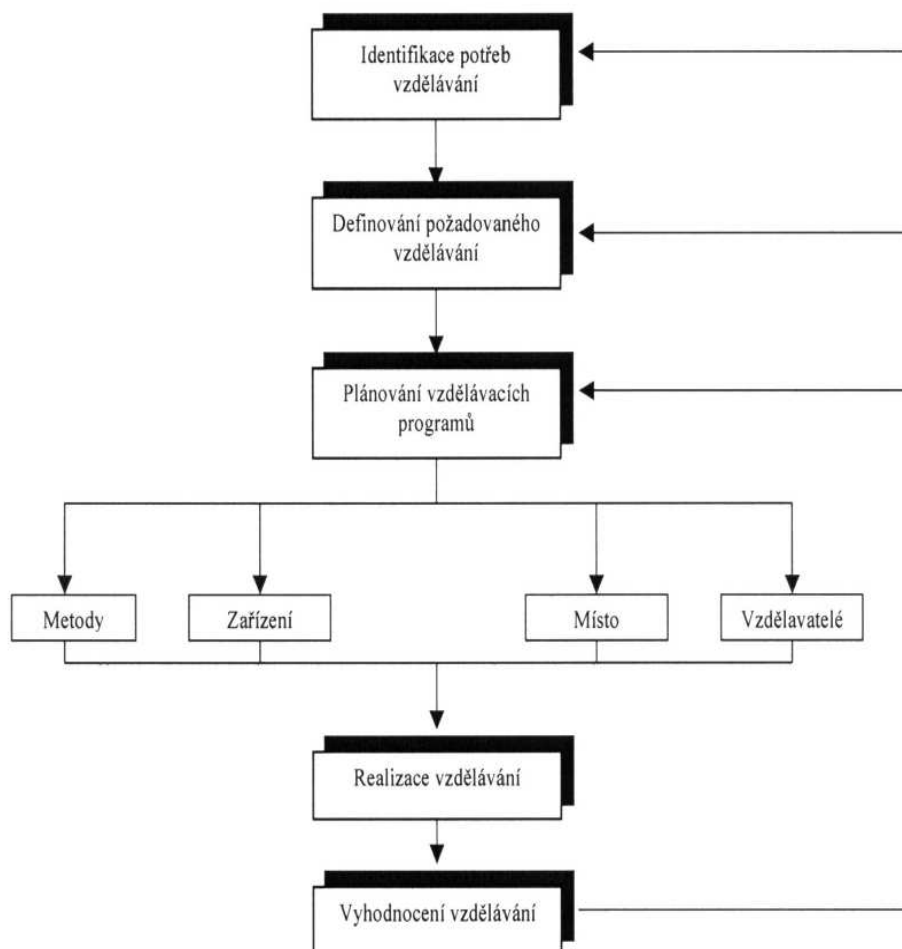
⁸² VETEŠKA, J., TURECKIOVÁ, M. *Kompetence ve vzdělání*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008, s. 25-26

⁸³ KUBEŠ, M., SPILLEROVÁ, D., KURNICKÝ, R. *Manažerské kompetence : Způsoblosti výjimečných manažerů*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, a.s., 2004, s. 28

⁸⁴ VETEŠKA, J., TURECKIOVÁ, M. *Kompetence ve vzdělání*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008, s. 29

⁸⁵ VETEŠKA, J., TURECKIOVÁ, M. *Kompetence ve vzdělání*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008, s. 16,32,34

K rozvoji kompetencí a zlepšení pracovního výkonu je nezbytné právě plánované vzdělávání, které se skládá z těchto kroků:⁸⁶



11.2.2 Kompetenční model

Jak jsem již předeslala výše, pro identifikaci vzdělávacích potřeb jsem si vybrala postup spočívající na sestavení kompetenčního modelu. Prvním krokem k jeho vytvoření je identifikace jednotlivých kompetencí.

Tento proces je možné rozčlenit do následujících etap:⁸⁷

1. Přípravná fáze
2. Fáze získávání dat
3. Fáze analýzy a klasifikace informací
4. Popis a tvorba kompetencí a kompetenčního modelu

⁸⁶ BARTOŇKOVÁ, H. *Projektování vzdělávací akce*. 1. vyd. Olomouc: UPOL, 2006, s. 14

⁸⁷ KUBEŠ, M., SPILLEROVÁ, D., KURNICKÝ, R. *Manažerské kompetence – Způsobnosti vyjímečných manažerů*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2004, s. 46

5. Ověření a validizace vzniklého modelu.

Kompetenční model jsem sestavila na základě přečtené odborné literatury, obsah vzdělávání jsem rozepsala do řady dílčích kompetencí (jaké by měl mít sociální pracovník v dluhovém poradenství, jedná se o znalosti, dovednosti a postoje), dále projevy chování (popis toho, jak se daná kompetence projevuje) a požádala jsem o názor odborníků, kteří zvážili jednotlivé kompetence s možností doplnění vlastního komentáře, případně doplnění dle jejich názoru dalších důležitých kompetencí. Jejich odpovědi jsem vyhodnotila pomocí aritmetického průměru uvedené důležitosti jednotlivých kompetencí a určila, zda bude naplňování dané kompetence součástí vzdělávací akce. Kompetence, která by získala na škále od odborníků alespoň jedenkrát hodnocení 0, by nebyla součástí vzdělávací akce z důvodu zpochybnění její důležitosti či vhodnosti dané kompetence pro tuto vzdělávací akci.

Zde uvádím výchozí kompetenční model:

KOMPETENČNÍ MODEL		
KOMPETENČNÍ KOTVA	KOMPETENCE	PROJEVY CHOVÁNÍ
ZNALOSTNÍ	Základní znalost finanční a dluhové problematiky, problematiky předlužení	Dokáže klientům odpovědět na základní otázky dluhové problematiky, vysvětlit rizika, příčiny a důsledky dluhových situací, preventivně působit na klienty.
	Přehled o spotřebitelském trhu, různých typech nabízených finančních produktů	Vysvětlí nabízené finanční produkty, apeluje na důkladné pročtení a vysvětlení jednotlivých smluv a ustanovení.
	Znalost alternativ řešení spotřebitelských sporů	Vysvětlí možné postupy řešení spotřebitelských sporů (soudní i mimosoudní cestou).

	Znalost příslušné legislativy a praktických postupů soudů a exekutorů při insolvenčním a exekučním řízení	Dokáže pomoci orientovat se v legislativě související s oddlužováním klienta.
	Znalost možností zvýšení příjmu	Doporučí možnosti zvýšení příjmu, orientace na pracovním trhu.
	Znalost konsolidace dluhů	Dokáže vysvětlit výhody sloučení několika úvěrů v jeden.
	Zpracování Návrhu na povolení oddlužení	Umí poradit jak postupovat při sepsání Návrhu na povolení oddlužení.
DOVEDNOSTNÍ	Zmapování dluhové situace klienta	Umí vytvořit přehled věřitelů a dlužných částek, rozdělení dluhů na důležité a ostatní.
	Sestavení rodinného rozpočtu	Dokáže vytvořit přehled příjmů a výdajů pro zjišťování možností lepšího hospodaření.
	Určení prioritních splátek	Dokáže sestavit pořadí s výší splátek všem věřitelům.
	Komunikace s věřiteli, zpracování a nastavení splátkového kalendáře	Umí sestavit a domluvit splátkový kalendář – snížení splátek, prodloužení lhůty splatnosti, konsolidace půjček, prominutí penále.
	Dovednost empatie	Dovede klientovi poskytnou emoční podporu v nepříznivé situaci.
	Komunikační dovednosti	Schopnost vést efektivní rozhovor s klientem.
	Podpora samostatnosti a zodpovědnosti klienta	Motivuje klienta k samostatnému jednání a řešení situace.
	Komplexnost posouzení životní situace klienta	Dovede řešit klientův problém ve všech jeho souvislostech, řešení návazných problémů - bydlení, sociální dávky, nezaměstnanost apod.

	Psychologický náhled	Pomůže klientovi pochopit problém, objasnit proč a kde vznikl a ukázat možné cesty, jak si dále počínat.
POSTOJOVÁ	Postoj k problematice předlužení	Zaujímá postoj k předlužení jako k vážnému celospolečenskému problému a chce se jím zabývat.
	Postoj k dlužníkům	Je diskrétní, nestranný, respektuje potřeby a přání klienta.
	Postoj k vlastnímu sebevzdělávání	Účastní se nejrůznějších aktivit, jejichž cílem je zvyšování kompetencí a rozšiřování zkušeností.
Možnost doplnění kompetencí odborníky:		

Tabulka č. 1: *Výchozí kompetenční model*

11.2.3 Určení váhy a důležitosti k vážení kompetencí

VÁHA A VÝZNAM KOMPETENCE				
VÁHA KOMPETENCE	0	1	2	3
VÝZNAM KOMPETENCE	Není důležitá.	Je málo důležitá.	Je důležitá.	Je velmi důležitá.

Přehled výsledků vážení kompetencí odborníky

Formulář k vyplnění vážení kompetencí, který byl zaslán odborníkům na dluhovou problematiku ze Zlínského kraje, je uveden v příloze. Zde prezentují získané výsledky vážení kompetencí všech tří dotázaných, kterými jsou:

KONTAKTOVANÍ ODBORNÍCI	
Ondřej Prchlík	Terénní pracovník Dluhového poradenství Samaritán v Otrokovicích
Soňa Zelíková	Vedoucí sociální pracovník Občanské poradny při vzdělávacím a komunitním centru Integra ve Vsetíně
Tereza Ševčíková	Vedoucí sociální pracovník Občanské poradny při občanském sdružení Pod křídly ve Valašském Meziříčí

Výsledky vážení kompetencí odborníky:

VÁŽENÍ KOMPETENCÍ – OHODNOCENÍ VÝZNAMNOSTI KOMPETENCÍ ODBORNÍKY			
KOMPETENCE	Význam kompetence dle Ondřeje Prchlíka	Význam kompetence dle Soni Zelíkové	Význam kompetence dle Terezy Ševčíkové
Základní znalost finanční a dluhové problematiky, problematiky předlužení	3	3	3
Přehled o spotřebitelském trhu, různých typech nabízených finančních produktů	2	2	3
Znalost alternativ řešení spotřebitelských sporů	3	3	2
Znalost příslušné legislativy a praktických postupů soudů a exekutorů při insolvenčním a exekučním řízení	3	3	3

Znalost možností zvýšení příjmu	2	2	3
Zmapování dluhové situace klienta	2	3	3
Sestavení rodinného rozpočtu	2	3	3
Určení prioritních splátek	2	3	3
Komunikace s věřiteli, zpracování a nastavení splátkového kalendáře	3	3 Poradce by tuto kompetenci měl zcela určitě mít, ale osobně se domnívám, že by poradce měl spíše této kompetenci uživatele učit.	3
Znalost konsolidace dluhů	2	2 Dle mých zkušeností je toto v kompetenci bankovních ústavů. Poradce zde může pouze na základě přinesených podkladů vyhodnotit, zda jsou pro uživatele v jejich situaci výhodné či ne.	1 Toto je práce finančních poradců z komerční sféry, nikoliv sociálních pracovníků, konsolidace půjček je jen další úvěr.
Zpracování Návrhu na povolení oddlužení	3	2	2 Při terénní formě sociální práce toto považuji za nereálné.
Dovednost empatie	2	2	3
Komunikační dovednosti	2	3	3
Podpora samostatnosti a zodpovědnosti klienta	2	3	3

Psychologický náhled	3	3	2
Postoj k problematice předlužení	2	3	3
Postoj k dlužníkům	3	3	3
Postoj k vlastnímu sebevzdělávání	2	3	3
Možnost doplnění kompetencí odborníky:			

Tabulka č. 3: Vážení kompetencí – ohodnocení významnosti kompetencí odborníky

11.3 Interpretace výsledků analýzy vzdělávacích potřeb, formulace cíle vzdělávacích akce

11.3.1 Interpretace výsledků analýzy vzdělávacích potřeb, určení zda budou jednotlivé kompetence vzdělávací akcí skutečně sledovány

PŘEHLED ZPRŮMĚROVANÝCH VAH KOMPETENCÍ A URČENÍ, ZDA BUDOU SOUČÁSTÍ VZDĚLÁVACÍ AKCE			
KOMPETENČNÍ KOTVA	KOMPETENCE	VÝSLEDNÁ VÁHA KOMPETENCÍ	SOUČÁST VZDĚLÁVACÍ AKCE
Znalostní	Základní odborná znalost finanční a dluhové problematiky, problematiky předlužení	3	ANO
	Přehled o spotřebitelském trhu, různých typech nabízených finančních produktů	2	ANO
	Znalost alternativ řešení spotřebitelských sporů	3	ANO
	Znalost příslušné legislativy a praktických postupů soudů a exekutorů při insolvenčním a exekučním řízení	3	ANO

	Znalost možností zvýšení příjmu	2	ANO
Dovedností	Zmapování dluhové situace klienta	3	ANO
	Sestavení rodinného rozpočtu	3	ANO
	Určení prioritních splátek	3	ANO
	Komunikace s věřiteli, zpracování a nastavení splátkového kalendáře	3	ANO
	Znalost konsolidace dluhů a restrukturalizace úvěrů	2	ANO
	Zpracování Návrhu na povolení oddlužení	2	ANO
	Dovednost empatie	2	ANO
	Komunikační dovednosti	3	ANO
	Podpora samostatnosti a zodpovědnosti klienta	3	ANO
	Komplexnost posouzení životní situace klienta	3	ANO
	Psychologický náhled	3	ANO
Postojová	Postoj k problematice předlužení	3	ANO
	Postoj k dlužníkům	3	ANO
	Postoj k vlastnímu sebevzdělávání	3	ANO

Tabulka č. 4: *Přehled zprůměrovaných vah kompetencí a určení, zda budou součástí vzdělávací akce*

Podle zvážení kompetencí odborníky budou všechny uvedené kompetence zařazeny do vzdělávací akce.

Po osobní konzultaci s paní Zelíkovou a telefonické konzultaci s paní Ševčíkovou bude kompetence znalosti konsolidace dluhů a kompetence zpracování

Návrhu na povolení oddlužení konkrétně pro terénní pracovníky zmíněna jen okrajově a informativně, tak aby v otázce konsolidace dluhů sociální pracovníci v terénu věděli o této možnosti, dokázali vysvětlit její výhody a poté odkázali dlužníky na finanční poradce, kteří konsolidaci úvěrů vykonávají. Při Návrhu na povolení oddlužení také dlužníky pouze informovat, oč se jedná, co je potřeba doložit k tomuto návrhu a stejně tak, kam se obrátit pro správné vypracování tohoto návrhu, tzn. na občanskou poradnu, která má s podáváním návrhu zkušenosti a dokáže tak odborně pomoci.

11.3.2 Interpretace výsledků analýzy vzdělávacích potřeb - formulace cíle vzdělávací akce

Vytyčení cíle je pro plánování každé činnosti, stejně tak vzdělávací akce, velmi důležité a zásadní. Správně a promyšleně stanovený cíl je podstatou úspěšného projektu vzdělávací akce. Stanovením cíle vymezíme přesně rozsah vzdělávací akce, stanovení profilu účastníka i absolventa a je také základem pro měření efektivity vzdělávací akce a určení její následné úspěšnosti.

Stanovením cílů si vzdělavatel ujasní a lépe rozvrhne obsah vzdělávání, dokáže tak i přesněji odhadnout potřebný čas a je pro něj mnohem snazší si ověřit, zda účastníci vzdělávací akce ovládají to, co se od nich požaduje. Vzdělávaný díky stanovení cílů ví, co může od kurzu očekávat a může tak průběžně zjišťovat, čeho již dosáhl.⁸⁸

Hlavním cílem vzdělávací akce v rámci dluhového poradenství je zvyšování finanční gramotnosti sociálních pracovníků zabývajících se dluhovou problematikou pro poskytnutí efektivního a odborného poradenství dlužníkům a pro poskytnutí pomoci a podpory v jejich nepříznivé sociální situaci. Jedná se tak o **primární prevenci**, která je zaměřená na předcházení problémům, rizikům a rizikovým situacím.

Vyškolení sociální pracovníci by však měli zvládat i **prevenci sekundární**, tzn. získat kurzem takové informace, které jim pomohou nasměrovat již předlužené klienty k vyřešení jejich dluhové situace a pomoci překonávat překážky spojené s předlužením jeho domácnosti.

⁸⁸ BARTOŇKOVÁ, H. *Projektování vzdělávací akce*. 1. vyd. Olomouc: UPOL, 2006, s. 43

Vzdělávací akce poskytuje účastníkům znalosti a dovednosti, které sociální pracovník potřebuje znát a umět pro práci se zadluženým klientem. Naučit se orientovat v dluhové problematice, efektivně pracovat s předluženými klienty, umět poskytnout základní dluhové poradenství.

Dílčí cíle mohou být rozděleny podle dimenze učení na cíle kognitivní (vědomosti – teoretické schopnosti), afektivní cíle (cit – emotivní a mravní postoje) a cíle psychomotorické (konání – praktické dovednosti, šikovnost).⁸⁹

⁸⁹ BARTOŇKOVÁ, H. *Projektování vzdělávací akce*. 1. vyd. Olomouc: UPOL, 2006, s. 40

Rozdělení, které jsem použila pro určení dílčích cílů mého návrhu vzdělávacího akce, uvádím v Tabulce č. 5:

KOMPETENCE	KOGNITIVNÍ CÍL	AFEKTIVNÍ CÍL	PSYCHOMOTORICKÝ CÍL
Základní odborná znalost finanční a dluhové problematiky, problematiky předlužení	Dokáže odpovědět na základní otázky dluhové problematiky, vysvětlit rizika, příčiny a důsledky dluhových situací a předlužení	Uvědomuje si důležitost preventivního působení v rámci dluhové problematiky, důležitost odborného poradenství v případě předlužení. Uvědomuje si, že lidé s nízkými či zcela chybějícími znalostmi finanční gramotnosti se stávají snadnými oběťmi nevýhodných půjček a v důsledku nedostatečné informovanosti si pak řada občanů nedokáže sama vyhodnotit rizikovost své zadluženosti. Umožní jim tak orientovat se v základních pojmech a dluhové problematice a kvalifikovaně a zodpovědně se rozhodovat.	Dokáže přímo v terénu vyhodnotit situaci jednotlivce či rodiny a navést správným směrem.
Přehled o spotřebitelském trhu, různých typech nabízených finančních produktů	Dokáže vysvětlit jednotlivé nabízené finanční produkty, apeluje na důkladné pročtení a vysvětlení jednotlivých smluv a ustanovení	Uvědomuje si závažnost situace dlužníků, kteří svou situaci chtějí vyřešit rychle a často neuváženě prostřednictvím nevýhodných půjček. Stejně tak závažnost situace, kdy poskytovatelé tzv. „výhodných“ půjček využívají špatné orientace lidí v právních podmínkách a také jejich nevědomosti a nedůslednosti při	Společně s klientem zváží vybraný produkt, pročte podmínky a upozorní na možná rizika

		jejich uzavírání	
Znalost alternativ řešení spotřebitelských sporů	Zná možná řešení spotřebitelských sporů (soudní i mimosoudní cestou)	Uvědomuje si, že do dluhové pasti se může dostat téměř každý, ať již svým či cizím zaviněním a že je potřeba tuto situaci rychle a efektivně řešit. Zároveň si uvědomuje, že klientovi pouze pomáhá k tomu, aby svou situaci byl schopen řešit sám a neřeší ji za něj.	Doprovází při řešení sporů
Znalost příslušné legislativy a praktických postupů soudů a exekutorů při insolvenčním a exekučním řízení	Orientuje se v legislativě související s oddlužováním klienta	Uvědomuje si, jak je celý proces oddlužení velmi složitý a náročný a výklad zákonů pro mnoho lidí velmi obtížný. Uvědomuje si svou důležitou roli v tom, aby dlužníci dokázali projít složitou administrativou a získali potřebné informace o možnostech řešení.	
Znalost možností zvýšení příjmu	Zná možnosti zvýšení příjmu, orientuje se na pracovním trhu	Uvědomuje si, že nezaměstnanost nebo málo placená zaměstnání jsou jednou z hlavních příčin předlužení.	Pomáhá dlužníkovi s hledáním variant možností zvýšení příjmu – např. zaměstnání na částečný úvazek, zvýšení úvazku, brigáda apod.
Zmapování dluhové situace klienta	Zná možná řešení, která vyplynou z analýzy dluhové situace klienta	Uvědomuje si, že někteří dlužníci, se ve své situaci „ztrácejí“, někteří jí nerozumí a proto raději otálejí a situaci vůbec neřeší, což přináší jen další a další zbytečné navyšování dluhů	Umí analyzovat závažnost situace, ve které se dlužník nachází, vytvořit přehled věřitelů a dlužných částek. Rozdělení dluhů na důležité a ostatní.
Sestavení rodinného rozpočtu		Uvědomuje si, jak je důležité umět hledat možnosti lepšího	Dokáže vytvořit přehled příjmů a výdajů pro zjišťování možností

		hospodaření s finančními prostředky a možnost skrytých rezerv. Uvědomuje si, že spousta rodin nezná a neumí se svým rodinným rozpočtem hospodárně pracovat a zjistit případné finanční rezervy. Uvědomuje si důležitost získání kompetencí a odpovědnosti občan při nakládání s finančními prostředky.	lepšího hospodaření
Určení prioritních splátek	Ví, že některé dluhy jsou důležitější než ostatní (např. nedoplatky na hypotéce, nedoplatky za nájem, pokuty, dluh na zdravotním pojištění, dluh na výživném apod.)		Dokáže sestavit pořadí dle důležitosti jednotlivých dluhů s výší splátek všem věřitelům
Komunikace s věřiteli, zpracování a nastavení splátkového kalendáře	Zná optimální a reálné strategie pro jednání s věřiteli.	Uvědomuje si, že uživatelé služby mnohdy nemají přístup ke komunikačním a informačním médiím, případně neví, jak správně komunikovat s věřiteli. Uvědomuje si, že neznalost, jak písemnost sestavit a jaké další podklady k ní doložit je velmi častým jevem a proto je potřeba klienta tímto procesem provést.	Pomáhá klientovi získávat kontakty na věřitele, úřady, exekutory a společně hledají komunikační nástroje pro vyjednávání splátek pohledávek. Umí sestavit a domluvit splátkový kalendář – snížení splátek, prodloužení lhůty splatnosti, konsolidace půjček, prominutí penále.
Znalost konsolidace dluhů a restrukturalizace úvěrů	Zná možnosti a výhody sloučení několika půjček nebo úvěrů do jednoho		Vyhodnotí, zda jsou pro dlužníky výhodné či ne a odkáže na odborníky, kteří konsolidaci dluhů a restrukturalizaci úvěrů zajišťují

Zpracování Návrhu na povolení oddlužení	Zná proces osobního bankrotu neboli oddlužení, kdy je třeba k jeho zahájení podat Návrh na povolení oddlužení	Uvědomuje si, že zpracování Návrhu na povolení oddlužení často není v dlužnickových silách.	Dovede poradit, co musí Návrh na povolení oddlužení obsah, jaké dokumenty k němu přikládat a ke samotnému zpracování odkázat na odborníky např. v občanské poradně.
Dovednost empatie		Uvědomuje si pocity klienta, jeho obavy z bezvýchodnosti situace. Uvědomuje si, že klient kromě dluhového poradenství potřebuje i emocionální oporu.	Dovede klientovi vyjádřit důvěru a poskytnou emoční podporu v nepříznivé situaci.
Komunikační dovednosti		Uvědomuje si důležitost efektivní komunikace pro včasné a zdárné vyřešení problému. Uvědomuje si, že je v pořádku a často žádoucí požádat o pomoc kolegu nebo jiného odborníka.	Je schopen vést efektivní rozhovor s klientem, případně dokáže kontaktovat odborníka na danou problematiku a požádat ho o pomoc.
Podpora samostatnosti a zodpovědnosti klienta		Uvědomuje si, že pomáhat lidem znamená určit a objasnit problém tak, aby se daná osoba mohla sama rozhodnout, co s problémem udělá. Zároveň si uvědomuje, že klient musí chtít problém řešit sám, v opačném případě mu nemůže pomoci.	Dovede motivovat klienta k samostatnému jednání a řešení situace.
Komplexnost posouzení životní situace klienta		Uvědomuje si veškeré souvislosti a následky, které situace dlužníkovi přináší. Uvědomuje si, že předlužení je jevem velmi nebezpečným	Dovede řešit klientův problém ve všech jeho souvislostech, řešení návazných problémů - bydlení, sociální dávky, nezaměstnanost apod.

		nejen pro člověka samotného, ale i pro jeho blízké okolí a celou společnost.	
Psychologický náhled		Uvědomuje si, že předlužení s sebou přináší i nejrůznější psychické problémy spojené s obtížnou životní situací.	Pomůže klientovi pochopit problém, objasnit proč a kde vznikl a ukázat možné cesty, jak si dále počínat.
Postoj k problematice předlužení	Předlužení interpretuje jako vážný problém, ke kterému by díky větší informovanosti a finanční gramotnosti občanů nemuselo docházet.	Zaujímá postoj k předlužení jako k vážnému celospolečenskému problému. Uvědomuje si, že v mnohých případech se dá neuváženým krokům vyhnout či předejít.	
Postoj k dlužníkům			Je diskrétní, nestranný, respektuje potřeby a přání klienta.
Postoj k vlastnímu sebevzdělávání		Uvědomuje si, že kvalitní a odborné dluhové poradenství může poskytovat pouze tehdy, bude-li se sám v dané problematice vzdělávat, rozšiřovat a prohlubovat své znalosti a dovednosti.	Účastní se nejrůznějších aktivit, jejichž cílem je zvyšování kompetencí a rozšiřování zkušeností.

11.4 Stanovení profilu účastníka vzdělávací akce a profilu absolventa vzdělávací akce

11.4.1 Profil účastníka vzdělávací akce

Před vlastním konáním vzdělávací akce je třeba stanovit, komu je určena. Je třeba zohlednit věk, vzdělání, pracovní zaměření a další atributy vyplývající z osoby účastníka.

Pro účely vzdělávací akce v rámci dluhové problematiky jsou účastníky **sociální pracovníci, vedoucí sociální pracovníci a terénní sociální pracovníci**, kteří se

ve své praxi setkávají ať už reálně nebo potenciálně s předluženými klienty. Věk nerozhoduje. Všichni pracovníci mají sociální vzdělání, mají teoretické i praktické znalosti v oboru sociální práce s jednotlivci a rodinou. Díky chybějícímu finančnímu vzdělávání na školách se však předpokládá jejich nedostatečná finanční gramotnost a informovanost v rámci zadlužení a předlužení domácností, potřebná pro efektivnější vykonávání jejich činnosti. Z důvodu jejího navýšení či získání bude vytvořen tento vzdělávací kurz.

11.4.2 Profil absolventa vzdělávací akce

Absolvováním vzdělávací akce zaměřené na poradenství v rámci dluhové problematiky získají sociální pracovníci poznatky, dovednosti a schopnosti, které jim pomohou zvládnout komunikaci v procesu dluhového poradenství i právní problematiku spojenou s dluhy.

Vzdělávací akce jim umožní orientovat se v základních pojmech a dluhové problematice. Poskytne informace, jak pomoci dlužníkovi nalézt efektivní způsoby řešení jeho dluhové situace a pomoci překonávat překážky spojené se zadlužením, resp. předlužením jeho domácnosti a upozorňovat širokou veřejnost na možná rizika a dopady plynoucí z čerpání různých typů půjček. Také jak umět správně odhadnout v rámci rodinného rozpočtu své možnosti půjčky splácet a půjčovat si zodpovědně a obezřetně.

Vzdělávací kurz je uspořádán tak, aby po jeho absolvování získal účastník ucelený vhled do dluhové problematiky a na základě získaných znalostí a dovedností byl schopen účinně navrhnout možnosti řešení klientovy situace.

11.5 Obsah vzdělávání

Obsah vzdělávací akce vychází z odhadu potřeb a stanovených cílů. Musí plnit potřeby zadavatele a účastníků vzdělávací akce, jen tak může být úspěšným. Účastníci musí obsah přípravy považovat za potřebný a přínosný, aby byli motivováni k tomu, aby se učili.⁹⁰

⁹⁰ BARTOŇKOVÁ, H. *Projektování vzdělávací akce*. 1. vyd. Olomouc: UPOL, 2006, s. 46

11.5.1 Inventář disciplín

Inventář disciplín se vytváří na základě přesné specifikace profilu absolventa (vstupy, výstupy, obsah), která zabrání zařazení nepodstatných disciplín. Inventář nemá v této fázi stanovena přesná pravidla, a proto se musí určit, co bude pro danou vzdělávací akci použitelné.⁹¹

Na inventář disciplín by dále navazoval:

- **studijní plán**, který je již logicky uspořádaným systémem disciplín a stanovuje jejich posloupnost, časové proporce a způsob jejich ukončení
- **učební osnovy**, kde jsou podrobně specifikovány obsahy jednotlivých disciplín
- **výběr lektora** vzdělávací akce, který povede tento kurz
- **formy a vzdělávací metody**, kde budou určeny didaktické formy
- **studijní materiály** pro efektivní osvojení potřebných informací
- **kalkulace nákladů** pro propočet ekonomické výhodnosti vzdělávací akce
- samotná **realizace** vzdělávací akce
- a **vyhodnocení (evaluate)** vzdělávací akce, zda splnila svůj účel a očekávání.

Protože cílem mé práce nebylo konání konkrétního kurzu, ale pouze jeho návrh, svůj projekt ukončím inventářem disciplín, který by byl předstupněm vzdělávacího kurzu v rámci dluhové problematiky.

Inventář disciplín bude na základě uvedených cílů vzdělávací akce a profilu absolventa této akce stanoven následovně:

INVENTÁŘ DISCIPLÍN	
Disciplína	Získaná kompetence
Uvedení do problematiky dluhového poradenství, předlužení, jeho příčiny a důsledky	Základní odborná znalost finanční a dluhové problematiky, problematiky předlužení
	Postoj k problematice předlužení

⁹¹ BARTOŇKOVÁ, H. *Projektování vzdělávací akce*. 1. vyd. Olomouc: UPOL, 2006, s. 47

Půjčky a spotřebitelské úvěry v nabídce bank a ostatních finančních institucí	Přehled o spotřebitelském trhu, různých typech nabízených finančních produktů
	Znalost alternativ řešení spotřebitelských sporů
	Komunikace s věřiteli, zpracování a nastavení splátkového kalendáře
	Znalost konsolidace dluhů a restrukturalizace úvěrů
Finanční analýza a řízení rodinných financí	Zmapování dluhové situace klienta
	Sestavení rodinného rozpočtu
	Určení prioritních splátek
	Znalost možností zvýšení příjmu
Exekuce a oddlužení	Znalost příslušné legislativy a praktických postupů soudů a exekutorů při insolvenčním a exekučním řízení
	Zpracování Návrhu na povolení oddlužení
Ukázky řešení konkrétních případů z praxe, metodika práce se zadluženými klienty	Podpora samostatnosti a zodpovědnosti klienta
	Komplexnost posouzení životní situace klienta
	Psychologický náhled
	Dovednost empatie
	Komunikační dovednosti
	Postoj k dlužníkům
	Postoj k vlastnímu sebevzdělávání

Vzdělávací akce je členěna do pěti tématických oblastí, které na sebe navazují a dohromady tvoří logický celek.

Metody a techniky bych volila tak, aby se účastníci mohli do vzdělávacího procesu sami aktivně zapojit, tzn. metodu dialogickou rozšířenou o participativní metody výuky jako je hraní rolí, zapojení se do řešení modelových případů z praxe, seznámení se s příkladovými dokumenty a vzory apod. To by poskytovalo i okamžitou zpětnou vazbu lektorovi, nakolik byla problematika pochopena a zvládnuta a zda dokážou účastníci své znalosti a dovednosti uplatnit v praxi.

Stejně tak s evaluací celé akce bych nečekala jen na závěr, ale volila bych i evaluaci průběžnou tak, aby lektor získával důležité informace v průběhu celé vzdělávací akce a mohl pružně reagovat na přání a potřeby účastníků. Závěrečná evaluace by probíhala prostřednictvím diskuse, čímž lektor zjistí, zda sociální pracovníci nabyli potřebné znalosti, které si kladla vzdělávací akce za cíl. Posledním krokem k ukončení vzdělávací akce by bylo vyplnění dotazníku, kde by účastníci

kurzu zhodnotili nejen výkon a přístup lektora, probíraná témata, metody a formy vzdělávací akce, ale kde by se také vyjádřili, zda získané znalosti, dovednosti a postoje jsou pro ně užitečné a použitelné v praxi. To lze však skutečně vyhodnotit až s odstupem času. Stejně tak jako potřeba dalších témat, případně prohloubení již dosažených znalostí a dovedností. Čímž by analýzou vzdělávacích potřeb vznikl další vzdělávací kurz...

ZÁVĚR

Cílem mé bakalářské práce bylo, po uvedení do problematiky předlužení, navrhnout vzdělávací program pro sociální pracovníky v rámci dluhového poradenství.

Cílovou skupinou byli především terénní sociální pracovníci, kteří přicházejí do styku s předluženými často jako první a mohou tak přímo v terénu pomáhat vzniklé problémy s předlužením řešit a působit na jednotlivce a rodiny v rámci prevence.

K tomu, že dluhy domácností jsou výrazné a trend zadlužování se stále narůstá, dochází převážně z nedostatečné finanční gramotnosti občanů. K získání základní finanční gramotnosti by mělo v první řadě docházet už na základních a středních školách, své pokračování by mělo mít finanční vzdělávání v procesu celoživotního vzdělávání a vzdělávání dospělých. Protože finanční vzdělávání na školách stále ještě chybí, nebo je pouze v začátku, chtěla jsem svou prací poukázat na důležitost primární prevence právě u terénních sociálních pracovníků, kteří mají možnost, při řešení jiných záležitostí s rodinou, sdělovat důležité informace o možnostech a důsledcích půjčování peněz a svým působením napomáhat předlužení předcházet. Tím navýšit jejich finanční gramotnost a vybavit je potřebnými informacemi a vědomostmi k tomu, aby si dokázali sami zodpovědně a obezřetně vyhodnotit rizikovost své zadluženosti, zejména v návaznosti na schopnosti své dluhy splácet.

Aby sociální pracovníci mohli svou práci vykonávat na odborné úrovni musí být sami finančně gramotní a mít potřebné znalosti a dovednosti. Za tímto účelem jsem navrhla vzdělávací program, který vychází z analýzy vzdělávacích potřeb. Na základě přečtené odborné literatury jsem sestavila kompetenční model, kde jsem rozepsala obsah vzdělávání do řady kompetencí, jejichž zařazení do vzdělávacího programu bylo zváženo třemi odborníky na dluhovou problematiku. Do návrhu vzdělávací akce byly zařazeny všechny uvedené kompetence, z čehož vyplynulo, že sociální pracovník by měl zvládat jak prevenci primární, která je zaměřená na předcházení problémům, rizikům a rizikovým situacím, tak prevenci sekundární, tzn. získat kurzem takové informace, které absolventům kurzu pomohou nasměrovat již předlužené klienty k vyřešení jejich dluhové situace, překonat jim problémy s předlužením spojené a také rozpoznat hranice pomoci dlužníkům a umět je ve správnou chvíli odkázat na odborné specializované poradny.

Návrh vzdělávací akce jsem ukončila inventářem disciplín, které jsou členěny do pěti tématických oblastí, jejichž absolvováním by měl účastník kurzu získat potřebné znalosti a dovednosti nezbytné pro efektivní finanční a dluhové poradenství v terénu. Jen tak lze přispět ke snížení nebo efektivnějšímu řešení problému zadlužování, které ve svých důsledcích může vést k narůstání osobních a rodinných problémů a sociálnímu vyloučení.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A ZDROJŮ

Použitá literatura

BALABÁN, Z. (editor). *Slabikář finanční gramotnosti*. 1. vyd. Praha: COFET, 2009, ISBN 978-80-904396-0 -3.

BARTOŇKOVÁ, H. *Projektování vzdělávací akce*. 1. vyd. Olomouc: UPOL, 2006, ISBN 80- 244-1442-2.

DUPAL, L., TOMAN, P., SCHLOSSBERGGER, O. *Umíme si půjčovat? (Podepsat můžeš, přečíst musíš!)*. 1. vydání. Praha: Sdružení českých spotřebitelů, 2006, ISBN 80-239-8484-5.

KALVODA, H. *SPES pomáhá zadluženým domácnostem a nabízí finanční poradenství*, Sociální práce 2/2009, ISSN 1213-6204.

KREBS, V. a kol. *Sociální politika*. 4. přepracované a aktualizované vydání. Praha: Aspi, 2007, ISBN 978-80-7657-276-1.

KUBEŠ, M., SPILLEROVÁ, D., KURNICKÝ, R. *Manažerské kompetence : Způsobilosti výjimečných manažerů*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, a.s., 2004, ISBN 80-247- 0698-9.

LOVRITŠ, V. *Čas zkusit to jinak: koncepční zpráva IQ Roma servis*, 1. vydání. Brno: IQ Roma servis, 2008, Dluhy a předlužení, ISBN 80- 902476-9-5 2.

MAREŠ, P. *Chudoba, marginalizace, sociální vyloučení*. Sociologický časopis. č. 3 (2000), sv. 36, ISSN 0038-0288.

MAREŠ, P. *Sociologie nerovnosti a chudoby*. 1. vydání. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999, ISBN 80-8585061-3.

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 1. vydání. Praha: Portál, 2003, ISBN 80-7178-549-0.

MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální práce v praxi*. 1. vydání. Praha: Portál, 2005, ISBN 80-7367-002-X.

SYROVÁTKOVÁ, Š., MACHALÍČEK, J., CHRISTOVÁ, J. *Dluhová problematika*. Dodatek k 1. vyd. Člověk v tísni, o.p.s., 2008, ISBN 978-80-86961-28-6.

TOMEŠ, I. *Sociální politika, teorie a mezinárodní zkušenost*. 2. přepracované vydání. Praha: Socioklub, 2001, ISBN 8086484009.

TOMEŠ, I. „O chudobě jako o sociální události.“ In *Sociální politika, teorie a mezinárodní zkušenost*. Praha: Socioklub, 1996, ISBN 80-902260-0-0.

VETEŠKA, J., TURECKIOVÁ, M. *Kompetence ve vzdělání*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008, ISBN 978-80-247-1770-8.

Další použité prameny

BAJER, P. *Občanské poradny chtějí poskytovat komplexní a vysoce odborné dluhové poradenství*. Sociální práce 2/2009

LUHANOVÁ, Jana. *Spotřebitelské úvěry a neschopnost splácet dluhy*. Praha, 2006, Mimosoudní urovnání sporů ve spotřebitelských věcech, se zvláštním zřetelem na spotřebitelské úvěry, dostupné z http://www.spolcest.cz/poradna/data/final_kniha.pdf

KOHOUTEK, J., *Spotřebitelské úvěry a neschopnost splácet dluhy*. Praha, 2006, Oddlužení – nový způsob řešení úpadku u dlužníků – nepodnikatelů, dostupné z http://www.spolcest.cz/poradna/data/final_kniha.pdf

Prezentace Mgr. Evy Oujezské, seminář Zadlužování v Jihomoravském kraji, Brno, 26.5.2009, In Sociální práce 2/2009, ISSN 1213-6204.

Prezentace „Abeceda rodinných financí“ – modul Zodpovědné zadlužování.
http://ey2010.mpsv.cz/uploads/file/brozura_projekty_fin_maketa.pdf ze dne 25.10.2012

<http://www.podnikatel.cz/clanky/definici-chudoby-splnuje-v-cesku-8-populace/> ze dne 25.10.2012

<http://www.penize.cz/hdp/54135-jak-chudy-bohaty-je-chudy-cech> ze dne 25.10.2012

MPSV - Tisková zpráva ze dne 17. února 2012 – Hodnocení chudoby v EU a v České republice, dostupná z http://www.mpsv.cz/files/clanky/12503/tz_170212a2.pdf

<http://www.mesec.cz/aktuality/darek-filip-predluzenost-je-patologicky-jev> ze dne 1.11.2012

<http://ey2010.mpsv.cz/predluzeni/> ze dne 2.11.2012

http://www.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/mfcr/Strategie_Fin-vzdelavani_CR.pdf ze dne 11.10.2012

<http://www.mediafax.cz/ekonomika/4109448-Analyza-Lichvari-uz-se-nespokoji-jen-s-vysokymi-uroky-jdou-po-majetku-dluznika> ze dne 3. 9. 2012

<http://www.novinky.cz/finance/285939-nabizeji-financni-rady-nakonec-vas-pripravi-o-strechu-nad-hlavou.html> ze dne 15. 10. 2012

<http://www.hypindex.cz/lichvari-budou-mene-skodit-s-nekalymi-praktikami-maji-utrutrum/> ze dne 15. 10. 2012

<http://www.mesec.cz/clanky/hypotecni-uvery-dnes-a-v-minulosti-mala-hypoteka-se-bance-nevyplati/> ze dne 3. 9. 2012

<http://www.penize.cz/uvery-ze-stavebniho-sporeni/93953-stavebni-sporeni-uvery-pod-lupou> ze dne 3. 9. 2012

<http://www.bankovnipoplatky.com/vyvoj-zadluzeni-domacnosti-v-ceske-republice--dluzime-pres-bilion-vetsinu-na-bydleni-17037.htm> ze dne 3. 9. 2012

<http://konzument.cz/kde-najit-pomoc/rozhodci-dolozka.php> ze dne 2. 12. 2012

<http://dluhyexekuce.cz/exekuce/prubeh-exekucniho-rizeni> ze dne 18. 11. 2012

§ 488 - § 587 zák. č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

§ 3 zák. č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů

§ 1 zák. č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném znění

§ 97 odst. 2 insolvenčního zákona

§ 34 vyhl. č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

PŘÍLOHA

Tiskopis k identifikaci vzdělávacích potřeb zaslaný odborníkům na dluhové poradenství:

Dobrý den,

jmenuji se Monika Kulhajová a jsem studentka Univerzity Palackého v Olomouci studijního oboru sociologie – sociální práce.

Ráda bych Vás požádala o vyplnění dotazníku (kompetenčního modelu) pro studijní účely mé bakalářské diplomové práce, která je zaměřena na dluhovou problematiku a vzdělávání sociálních pracovníků v této oblasti. Cílem mé práce je vytvoření vzdělávacího programu pro sociální pracovníky (převážně terénní sociální pracovníky) zabývající se dluhovou problematikou a předlužením jednotlivce nebo rodiny.

Pro začátek projektování tohoto kurzu je třeba sestavit kompetence (znalosti a dovednosti, které by měl účastník kurzu získat, případně si rozšířit), dále projevy chování (popis toho, jak se daná kompetence projevuje). Kompetenční model jsem sestavila podle dostupné odborné literatury a moc bych uvítala Vaše praktické zkušenosti a poznatky, jako odborníka, a požádala Vás tímto o pomoc a spolupráci se sestavením vzdělávacích potřeb – kompetencí významných pro tento vzdělávací program.

Pro určení potřebnosti jednotlivých kompetencí Vás prosím o posouzení důležitosti daných kompetencí dle uvedené tabulky „Váha a význam kompetence“ a případné slovní vyjádření k tomu, jak se Vám dané kompetence zdají důležité, vhodné či nevhodné.

Budu Vám moc vděčná za jakékoliv další připomínky, vzhled do této problematiky či zařazení dalších kompetencí dle Vašeho názoru odborníka.

Prosím, zaznačte své hodnocení jednotlivých kompetencí a poznámky do textu a pošlete mi model zpět pro další zpracování.

Pokud budete mít zájem, ráda Vám dám svou práci po dokončení k dispozici.

Moc děkuji za Váš čas a spolupráci,

Monika Kulhajová (monika.kulhajova@seznam.cz)

KOMPETENČNÍ MODEL				
KOMPETENČNÍ KOTVA	KOMPETENCE	PROJEVY CHOVÁNÍ	DŮLEŽITOST DLE NÍŽE UVEDENÉ TABULKY	SLOVNÍ VYJÁDŘENÍ DŮLEŽITOSTI
ZNALOSTNÍ	Základní znalost finanční a dluhové problematiky, problematiky předlužení	Dokáže klientům odpovědět na základní otázky dluhové problematiky, vysvětlit rizika, příčiny a důsledky dluhových situací, preventivně působit na klienty.		
	Přehled o spotřebitelském trhu, různých typech nabízených finančních produktů	Vysvětlí nabízené finanční produkty, apeluje na důkladné pročtení a vysvětlení jednotlivých smluv a ustanovení.		
	Znalost alternativ řešení spotřebitelských sporů	Vysvětlí možné postupy řešení spotřebitelských sporů (soudní i mimosoudní cestou).		
	Znalost příslušné legislativy a praktických postupů soudů a exekutorů při insolvenčním a exekučním řízení	Dokáže pomoci orientovat se v legislativě související s oddlužováním klienta.		
	Znalost možností zvýšení příjmu	Doporučí možnosti zvýšení příjmu, orientace na pracovním trhu.		

	Znalost konsolidace dluhů	Dokáže vysvětlit výhody sloučení několika úvěrů v jeden.		
	Zpracování Návrhu na povolení oddlužení	Umí poradit jak postupovat při sepsání Návrhu na povolení oddlužení.		
DOVEDNOSTNÍ	Zmapování dluhové situace klienta	Umí vytvořit přehled věřitelů a dlužných částek, rozdělení dluhů na důležité a ostatní.		
	Sestavení rodinného rozpočtu	Dokáže vytvořit přehled příjmů a výdajů pro zjišťování možností lepšího hospodaření.		
	Určení prioritních splátek	Dokáže sestavit pořadí s výší splátek všem věřitelům.		
	Komunikace s věřiteli, zpracování a nastavení splátkového kalendáře	Umí sestavit a domluvit splátkový kalendář – snížení splátek, prodloužení lhůty splatnosti, konsolidace půjček, prominutí penále.		
	Dovednost empatie	Dovede klientovi poskytnou emoční podporu v nepříznivé situaci.		
	Komunikační dovednosti	Schopnost vést efektivní rozhovor s klientem.		

	Podpora samostatnosti a zodpovědnosti klienta	Motivuje klienta k samostatnému jednání a řešení situace.		
	Komplexnost posouzení životní situace klienta	Dovede řešit klientův problém ve všech jeho souvislostech, řešení návazných problémů - bydlení, sociální dávky, nezaměstnanost apod.		
	Psychologický náhled	Pomůže klientovi pochopit problém, objasnit proč a kde vznikl a ukázat možné cesty, jak si dále počínat.		
POSTOJOVÁ	Postoj k problematice předlužení	Zaujímá postoj k předlužení jako k vážnému celospolečenskému problému a chce se jím zabývat.		
	Postoj k dlužníkům	Je diskrétní, nestranný, respektuje potřeby a přání klienta.		
	Postoj k vlastnímu sebevzdělávání	Účastní se nejrůznějších aktivit, jejichž cílem je zvyšování kompetencí a rozšiřování zkušeností.		
Možnost doplnění kompetencí odborníky:				

VÁHA A VÝZNAM KOMPETENCE				
VÁHA KOMPETENCE	0	1	2	3
VÝZNAM KOMPETENCE	Není důležitá.	Je málo důležitá.	Je důležitá.	Je velmi důležitá.

ANOTACE

Jméno a příjmení autora: Monika Kulhajová

Katedra: Sociologie a andragogika

Univerzita, fakulta: Univerzita Palackého v Olomouci, Filozofická fakulta

Název bakalářské diplomové práce: Návrh vzdělávacího kurzu pro terénní sociální pracovníky v rámci dluhového poradenství

Vedoucí práce: PhDr. Pavel Kliment, Ph.D.

Počet znaků: 106 033

Počet příloh: 1

Počet použitých zdrojů: 40

Klíčová slova: chudoba – sociální vyloučení – předlužení – úvěry – oddlužení – dluhové poradenství – vzdělávací akce

Souhrn:

Bakalářská diplomová práce se zabývá tématem předlužení, jak pomoci dlužníkům tuto situaci řešit, překonat problémy s předlužením spojené a jak nežádoucímu zadlužování předcházet. Práce je zaměřena převážně na sociální pracovníky v terénu a navýšení jejich finanční gramotnosti a kompetencí potřebných pro efektivní a odborné dluhové poradenství. Za tímto účelem je vytvořen návrh vzdělávací akce, která vychází z analýzy vzdělávacích potřeb a pomocí kompetenčního modelu jsou určeny jednotlivé disciplíny vzdělávacího kurzu tak, aby absolvent kurzu získal potřebné znalosti a dovednosti pro zlepšování potřebné péče a rozvoje služeb poskytovaných předluženým.

ANNOTATION

Name and surname: Monika Kulhajová

Department: Sociology and andragogy

University, faculty: Univerzita Palackého v Olomouci, Faculty of Philosophy

Title of thesis: The proposal of the educational course for the field social workers dealing with the debt counseling

Consultant: PhDr. Pavel Kliment, Ph.D.

Number of characters: 106 033

Number of appendices: 1

Number of sources: 40

Key words: poverty – social exclusion –overindebtedness – loans-debt counseling- educational activities

Summary:

My bachelor thesis deals with the topic of overindebtedness and the possibilities of solving the difficulties connected with the overindebtedness and also the ways of preventing it. The work aims mainly at the field workers and increasing their financial literacy and also their competencies necessary for effective and professional debt counseling. For this purpose a project of the educational event based on the analysis of the educational needs has been made and via this competence model the single disciplines of the course are set. They are set, so that the course graduates would be able to acquire all the necessary skills and knowledge for improving the needed care and the development of the services provided to those overburdened with debts.