

**Univerzita Palackého v Olomouci**  
**Cyrlometodějská teologická**  
**fakulta**  
**Katedra křesťanské sociální práce**

*Charitativní a sociální práce*

*Martina Sahajová*

*Sociální práce v dluhovém  
poradenství*

Diplomová práce

Vedoucí práce: doc. PaedDr. Tatiana Matulayová,  
Ph.D.

2018

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

Ve Zlíně, 24.3.2018

.....

Děkuji své školitelce doc. PaedDr. Tatianě Matulayové, Ph.D. za všestrannou pomoc a cenné rady, které mi v průběhu mé práce s ochotou poskytovala. Dále bych chtěla poděkovat všem sociálním pracovníkům, kteří se zapojili do testování a evaluace webové platformy „*Sociální praxe v dluhovém poradenství*“ a poskytli mi tak informace pro výzkum. V neposlední řadě děkuji své rodině za podporu a porozumění, které mi poskytovali v průběhu studia.

ÚVOD.....	6
1 Dluhové poradenství v České republice .....	8
1.1 Vývoj a historie poradenství v ČR.....	8
1.2 Současná podoba dluhového poradenství .....	9
2 Služby dluhových poraden .....	11
2.1 Charakteristika a cíle služeb dluhového poradenství .....	11
2.2 Nabídka služeb dluhových poraden .....	12
3 Specifika sociální práce v dluhovém poradenství .....	14
3.1 Principy práce se zadluženými klienty.....	14
3.1.1 Typologie klientů dluhových poraden.....	16
3.1.2 Proces práce se zadluženým klientem .....	17
3.2 Sociální pracovníci dluhových poraden.....	18
3.2.1 Etický kodex a etická dilemata .....	19
3.2.2 Duševní hygiena sociálních pracovníků .....	21
3.2.3 Vzdělávání pracovníků dluhových poraden .....	23
4 Výzkumná část.....	26
4.1 Tvorba a popis webové platformy.....	27
4.2 Možnosti využití webové platformy v praxi dluhové poradny .....	27
4.3 Vyzkoušení a hodnocení webové platformy .....	28
4.4 Metodika výzkumu .....	32
4.4.1 Charakteristika respondentů .....	33
4.4.2 Charakteristika evaluačního dotazníku.....	33
4.4.3 Vyhodnocení dat z evaluačního dotazníku.....	34
4.4.4 Vyhodnocení hypotéz .....	44
5 DISKUZE .....	45
ZÁVĚR .....	52
BIBLIOGRAFICKÝ SEZNAM .....	53
SEZNAM PŘÍLOH.....	56
SEZNAM TABULEK A GRAFŮ .....	56

## ÚVOD

Jako téma své práce jsme zvolila dluhové poradenství v sociální práci. Toto téma je stále aktuálním problémem, protože k zadlužování dochází nejen u sociálně slabší skupiny obyvatel, ale také u střední vrstvy. Důvodů rostoucí zadluženosti obyvatelstva je v naší společnosti mnoho – nízká finanční gramotnost, stále se rozšiřující nabídka nebankovních a podvodných společností nabízející skrze chytrý marketing a reklamu půjčky, jejichž následné splácení může být pro většinu takových klientů nereálné. Někteří lidé se skrze konzumní život snaží uspokojit některé ze svých nenaplněných potřeb, jiní zase pocházejí ze sociálně vyloučeného prostředí nebo ze špatného sociálně-ekonomického prostředí a nemají základní návyky hospodaření s penězi. Příčin lze ve společnosti nalézt mnoho, nicméně všeobecně platí, že práce se zadluženými klienty je pro poradce vysoce náročná nejen na psychiku, ale také na techniku a principy takové sociální práce.

S ohledem na to, že zadlužení je velmi často doprovázeno, nebo naopak doprovází, jiné negativní sociálně patologické jevy u takových jedinců - např. nízké sociální kompetence, alkoholismus, pobývání v nevyhovujícím prostředí, nízké vzdělání a především nezaměstnanost, je problematika zadlužení komplexním problémem, který vyžaduje odbornou sociální, psychologickou nebo právní pomoc a málokterý člověk si s touto situací dokáže poradit sám. Spíše naopak – zadluženost se člověk snaží vyřešit dalšími půjčkami nebo také nelegální a kriminální činností. V této práci se primárně zaměřím na pomoc z hlediska sociální práce, která bývá v této oblasti realizována v rámci občanských poraden.

Práce se nejprve v první kapitole zaměří na dluhové rady v České republice, popíše historii jejich vzniku a vývoj poradenství v ČR až po současnou situaci a současnou podobu poskytování dluhového poradenství v ČR. Následně budou charakterizovány služby dluhových poraden a jejich principy a cíle a dostupná nabídka. Třetí kapitola se zaměří na specifika sociální práce v dluhovém poradenství s ohledem na principy práce se zadluženými klienty v krizi. Poslední část textu se bude věnovat sociálním pracovníkům poskytujícím dluhové poradenství. Identifikuje možná etická dilemata a uvede etický kodex, kterým se musí sociální poradci při výkonu své práce řídit, jevy a situace, které mají vliv na duševní hygienu poradců i vzdělávání pracovníků dluhových poraden. Právě vzdělávání dluhových poradců, a sociálních pracovníků obecně, je klíčové nejen s ohledem na zvyšování profesních kompetencí a znalostí, ale

také s ohledem na osobní rozvoj, který souvisí s pozitivní duševní hygienou a prevencí proti syndromu vyhoření, který je u takto náročných pomáhajících profesí velmi častý.

Cílem předkládané diplomové práce je vytvořit elektronickou metodickou příručku na základě zjištění vzdělávacích potřeb sociálních pracovníků dluhových poraden, která má primárně přinést prospěch sociálním pracovníkům dluhových poraden, a to jak v oblasti profesního růstu, tak v oblasti ucelené metodické podpory, a která bude důsledně reflektovat potřeby klientů a zajistí tak větší efektivitu při řešení krizové situace klientů. Diplomová práce bude zpracovaná jako empirická za použití kvantitativní metody - dotazníkového šetření.

# 1 Dluhové poradenství v České republice

Poskytování dluhového poradenství v občanských poradnách je v České republice poměrně mladým oborem, který však s výrazně rostoucím zadlužováním obyvatel získává čím dál více na důležitosti. Tato úvodní kapitola se proto nejprve zaměří na historické okolnosti vývoje poradenství a dluhového poradenství na území ČR, a následně popíše některé klíčové náležitosti současné podoby poskytování dluhového poradenství (zejména s ohledem na působnost občanských poraden a vytváření sítě pomoci) a identifikuje důležité předpoklady rozvoje dluhového poradenství v České republice.

## 1.1 Vývoj a historie poradenství v ČR

Vznik a vývoj jednotlivých oblastí poradenství v České republice většinou závisel na objevujících se klíčových společenských problémech. V 60. a 70. letech 20. století tak například rozvoje dosáhlo manželské a předmanželské poradenství jako reakce na vzrůstající rozvodovost a v 90. letech začaly vznikat občanské poradny zaměřující se na rostoucí nezaměstnanost a s tím spojené rizikové sociálně-právní vztahy a sociálně-patologické jevy ve společnosti. Jednotlivé oblasti občanského poradenství se tak i nadále vyvíjely jako reakce na objevující se společenské problémy, jedním z nichž je v současné době i značně rostoucí zadluženost obyvatelstva a nízká finanční gramotnost. (Procházka, et al., 2014, s. 15) Tyto skutečnosti vedly nejen ke konečnému zadlužování obyvatel, ale také k rostoucímu počtu nově vznikajících bankovních, nebankovních i soukromých subjektů poskytujících úvěry, které tito lidé nebyli schopni pravidelně splácet.

V roce 1998 vznikla z původního Sdružení při vybudování sítě občanských poraden v ČR nová Asociace občanských poraden, která zastřešuje a zajišťuje podporu občanského poradenství v ČR jako komplexního a nezávazného sociálně-právního poradenství. Cílem činnosti sdružení je podle stanov Asociace např. sdružovat subjekty provozující občanské poradny v České republice a subjekty podporující rozvoj a principy občanského poradenství, poskytovat občanským poradnám profesní podpůrné služby, napomáhat občanským poradnám k naplňování standardů kvality nebo analyzovat a vyhodnocovat problémy občanů, tyto výstupy předávat kompetentním orgánům a institucím, a tak přispívat ke zkvalitňování politiky a zákonodárství na

celostátní úrovni. (Stanovy Občanského sdružení Asociace občanských poraden, III. Článek, 2009 [online])

## ***1.2 Současná podoba dluhového poradenství***

Poradenství jako takové je vymezeno v rámci zákona o sociálních službách jako takové, které poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace a zahrnuje základní činnosti: zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. (ČR, zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., § 37).

Jak již bylo zmíněno, v současné době je dluhové poradenství poskytováno občanům v rámci občanských poraden, které jsou vzájemně propojené a tvoří síť pomoci a prevence proti vybraným nežádoucím sociálně patologickým jevům ve společnosti. Asociace definuje občanské poradny, které jsou zřizovány při nevládních neziskových organizacích, jako bezplatný, důvěrný a nestranný zdroj pomoci pro občany, kteří se ocitli v různých krizových situacích a nedokáží ji řešit vlastními silami. Občanské poradny mají široký záběr a zasahují do mnoha oblastí lidského života. Poradny mají za úkol klientům poskytovat nejen věcně správné informace a kontakty na jiná odborná pracoviště, ale být jim také průvodcem po celou dobu jejich obtíží.

Poskytovateli služeb dluhového poradenství při občanských v poradnách je v České republice mnoho neziskových organizací, které mají své pobočky po celém území země a jsou tedy dostupné obyvatelům i menších měst. Jedním z národních největších poskytovatelů sociálních služeb odborného sociálního poradenství, včetně dluhového poradenství, je v ČR například nezisková organizace Člověk v tísni nebo Charita ČR.

Jak píše Besedová (2014), v České republice by mělo být nejdůležitější poskytování dluhového poradenství jako sociální služby na obecní úrovni, a to zejména z toho důvodu, že obcí se zadlužení jejich obyvatel týká nejvíce. *Dluhové poradenství je pro obce přínosem v mnoha směrech. Motivuje občany k legálnímu zaměstnání, k aktivnímu jednání s věřiteli, kterými jsou i obce, snižuje náklady na výplatu sociálních dávek a působí preventivně na kriminalitu.*“ (Besedová, 2014, s. 11)



Důležitým aspektem poskytování dluhového poradenství by mělo být dodržování Standardů kvality sociální práce, které by měly zaručit, že klient vždy ve službě vždy najde kvalitní, odbornou a standardizovanou pomoc.

Současný systém pomoci zadluženým osobám se v České republice v rámci sociální práce a poradenství orientuje na níže uvedené oblasti, přičemž aktivita v těchto oblastech je klíčovým předpokladem poskytování jednotného, kvalitního a odborného systému dluhového poradenství v ČR:

- Preventivní působení, jehož cílem je informovat širokou veřejnost ohledně možných rizik a dopadů zadlužování a čerpání různých typů půjček. Prevence bývá realizována prostřednictvím médií, přednášek, veřejných akcí, které neziskové organizace pořádají apod.
- Zvyšování orientace ve finanční problematice s podporou samostatnosti a zodpovědnosti občanů při důležitých rozhodnutí ohledně půjček, podpora zvyšování finanční gramotnosti obyvatelstva, orientace v základech hospodaření s finančními prostředky apod. Cílem by mělo být zvýšení kompetencí populace při správě rodinných rozpočtů. (Matoušek, 2013)
- Podpora vzdělávání pracovníků organizací, na které se věřitelé a dlužníci obrací s cílem zpřístupnit pracovníkům občanských poraden další vzdělávání v oblasti finanční a dluhové problematiky, s postupy řešení nepříznivých situací klientů, s různými formami komunikace a práce se zadluženými klienty apod. Pracovníci dluhových poraden při různých organizacích by měli mít také aktuální přehled o trendech na spotřebitelském trhu, o nových typech úvěrů a nabízených finančních produktech, o praktických postupech soudů a exekutorských úřadů.
- Zpracování metodiky dluhového poradenství, která by dluhovým poradnám a jejich pracovníkům nabízela jasný popis zásad a principů poskytování této sociální služby odpovídající standardům kvality sociální práce. (Syrůvková, et al., 2008, s. 13-14)

## 2 Služby dluhových poraden

Ačkoliv je dluhové poradenství poskytováno v rámci občanských poraden, které se zaměřují na celou škálu sociálně-právního poradenství, sociální práce se zadluženými klienty je specifická a vyznačuje se nejen specifickými cíli takové sociální práce, ale i nabídkou služeb, které lze charakterizovat na základě toho, zda jsou orientovány přímo na poskytování dluhového poradenství zadluženému klientovi v nepříznivé životní situaci nebo směrem k veřejnosti v oblastech prevence, osvěty a dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách.

### 2.1 Charakteristika a cíle služeb dluhového poradenství

Na všeobecné úrovni, v rámci které je poradenství definováno jako základní služba „(...) v pomáhajících profesích všude tam, kde se snažíme podpořit člověka v aktivním zacházení s jeho nepříznivou životní situací a řešení nastalých nesnází.“ (Novosad, 2009, s. 99), lze obecné cíle poradenství vymezit jako: pomoc klientovi rozpoznat příčiny jeho problému a realisticky a efektivně jej začít řešit; pomoc klientovi ujasnit si krátkodobé i dlouhodobé osobní cíle a jejich případnou modifikaci a pomoc dosáhnout lepšího sebepoznání, svých předností a slabín a na základě toho se učit dělat správná rozhodnutí, s čímž souvisí také pomoc při přijetí svobodného rozhodnutí a jeho možných důsledků. (Drapela 1995 In Novosad 2009, s. 100)

Z výše uvedených obecných cílů lze poté vycházet při formulaci konkrétních cílů dluhového poradenství, které by mělo především pomáhat ohledně oddlužení klienta i jeho rodiny, naučení klienta (případně jeho rodiny) adekvátnímu hospodaření s finančními prostředky, vytvoření vhodných podmínek pro zlepšení sociálních kompetencí i rodinných vztahů, a především prevence v oblasti zamezení příčin vytváření dalších dluhů. Úkolem dluhového poradenství by dále mělo být:

- zvyšování finanční gramotnosti;
- motivace k řešení nepříznivé situace a posílení schopností klientů předcházet nadále situacím, které by mohly být příčinou zadlužení se i situacím, které by po zadlužení mohly nastat;
- zvyšování sociálních a jiných kompetencí potřebných k řešení příčin i důsledků zadlužení;

- kontaktování věřitele, domluvy splátkového kalendáře nebo kontaktování dalších subjektů, která jsou do nepříznivé situace klienta zainteresováni;
- vyřešení problémů spojených s exekucí, kontaktování příslušného exekutorského úřadu apod.;
- zajištění institutu oddlužení;
- posílení schopností klientů předcházet nadále situacím, které by mohly být příčinou zadlužení se i situacím, které by po zadlužení mohly nastat;
- orientace se v různých dokumentech, smlouvách, ohledně komunikace s úřady, veřejnou správnou apod.

Cíle a úkol dluhového poradenství lze poté shrnout, že: *„Dluhové poradenství slouží na jednu stranu k řešení již existujících dluhových problémů občanů, na druhou stranu jde také o nástroj prevence zadluženosti a zvyšování finanční gramotnosti obyvatel. Dluhové poradenství si klade za cíl naučit obyvatele hospodařit se svými financemi a v případě nutnosti je naučit co nejbezpečnějším způsobem zadlužení. V případě, kdy se občané dostanou do problémů se splácením svých závazků, snaží se jim dluhové poradenství ukázat nejlepší možnosti řešení jejich situace.“* (Besedová, 2014, s. 11)

Jak uvádí Syrovátková a kol. (2008, s. 63), nástroji pro dosažení cílů dluhového poradenství jsou např. opakované osobní konzultace zaměřené na zmapování všech dluhů, příjmů a výdajů dlužníka a stanovení optimální a reálné strategie pro jednání s věřiteli. Tyto nástroje a kroky jsou podrobněji specifikovány v rámci následující kapitoly. Během celého procesu poskytování dluhového poradenství a práce s klientem je podporována orientace dlužníka v problematice a jeho schopnost situaci řešit.

## ***2.2 Nabídka služeb dluhových poraden***

Dluhové poradny při zastřešujících neziskových organizacích nebo občanských poradnách se, kromě přímé sociální práce se zadluženými klienty a pomoci s jejich oddlužením a získáním správných návyků v ekonomické i sociální oblasti, zaměřují také na další nabídku služeb pro širokou veřejnost nebo v oblasti vzdělávání dalších

sociálních pracovníků specializujících se na tuto oblast apod. Dluhové poradny se tedy mohou u svých klientů zaměřovat na následující služby a činnosti:

- Odborné sociální poradenství a prevence;
- Pomoc s hospodařením domácnosti, s nastavením a plánováním výdajů, se sestavením osobního rozpočtu, s hledáním způsobu, jak snížit životní náklady nebo naopak jak si legálně a adekvátně zvýšit příjmy;
- Posouzení úvěrové smlouvy, pomoc se splátkovým kalendářem, s komunikací s úřady, s věřiteli, exekutory, soudy a dalšími subjekty;
- Informace ohledně práv a povinností klienta, ohledně legislativních opatření. (Besedová, 2014)

Mezi další služby dluhových poraden, které se orientují spíše směrem k veřejnosti nebo k všeobecně poskytovaným službám ve smyslu prevence nebo osvěty, lze řadit:

- Osvěta, kampaně a informace pro širokou veřejnost (tuto činnost poradny většinou realizují skrze pořádání veřejných akcí, vydáváním brožurek a letáčků nebo publikační činností v časopisech a dalších médiích);
- Finanční gramotnost (realizace a pořádání seminářů pro základní, střední školy i pro dospělé, zásady finanční gramotnosti mohou být poskytovány dlužníkům také v rámci komplexní terénní sociální práce se sociálně vyloučenými obyvateli apod.);
- Vzdělávací činnost (znalosti, kompetence a zejména příklady dobré praxe mohou pracovníci poradny sdílet v rámci vzdělávacích akcí nebo vydáváním různých publikací mezi další odborníky z oboru problematiky zadlužování v sociální práci).
- Vytváření sítě pomoci s policií ČR, s Úřadem práce, sociálním odborem obce, s dalšími neziskovými organizacemi apod. (Besedová, 2014)

### 3 Specifika sociální práce v dluhovém poradenství

Již v předchozí kapitole bylo naznačeno, že dluhové poradenství se vyznačuje různými specifiky s ohledem na cíle, úkoly a poskytované služby zadluženým klientům. Tato kapitola se proto dále zaměří podrobně na průběh sociální práce se zadluženými klienty a poskytování sociálně-právního dluhového poradenství. Nejprve budou uvedeny principy takové sociální práce, které reflektují možnou zhoršenou sociálně-ekonomickou situaci klientů, sociální vyloučení, odlišné kulturní a hodnotové postoje, jinou náboženskou či rasovou příslušnost apod. a kapitola také uvede čtyři přístupy využívané v sociální práci s takto specifickou skupinou obyvatel. Dále bude uvedena základní typologie a charakteristika klientů dluhových poraden a na závěr kapitoly budou identifikovány některé důležité a specifické kroky procesu práce se zadluženým klientem.

#### 3.1 Principy práce se zadluženými klienty

Jak ohledně základních principů práce se zadluženými klienty píše Schavel (2009, s. 71): „*sociální poradenství pro zadlužené klienty musí být ve svém obsahu zaměřeno na zjištění rozsahu, charakteru a příčin hmotné nouze. To znamená, že v úvodní fázi poradenství se sociální poradce orientuje na identifikování primárních příčin zadlužení, přičemž využívá zejména metody, které jsou charakteristické pro základní úroveň sociálního poradenství.*“

Všeobecně se dlužníky nejčastěji stávají lidé, kteří vykazují více nežádoucích sociálně-patologických jevů, jako např. alkoholismus, drogovou závislost, patologické hráčství, psychickou poruchu osobnosti, horší ekonomickou a sociální situaci, ale i konzumní způsob života apod. S tím ve většině případů souvisí také jevy jako nezaměstnanost, nízké vzdělání nebo nevhodné podmínky bydlení. Tito jedinci současně nejsou schopni domýšlet důsledky svého jednání, které je impulsivní a zkratkovité nebo za svůj život a výchovu nezískali potřebné návyky zodpovědnosti a schopnosti racionálně se rozhodovat. Zadlužení se však čím dál týká také jedinců, kteří za každou cenu chtějí uspokojit všechny své hmotné potřeby nebo potřeby svých blízkých. (Oujezká In Běháková, 2009, s. 8)

Jak také dodává Kalvoda (2009, s. 6), „řada klientů přicházejících s dluhy má dluhů více, nepamatují si přesně detaily své dluhové kariéry, přicházejí také s dalšími problémy (rodinné, mezilidské vztahy, bydlení, sociální dávky atd.) Často nemohou dluhy včas a v potřebné výši splácet a mají problémy s komunikací s některými věřiteli, neznají dobře smluvní podmínky, za kterých si půjčili.“

S ohledem na výše uvedené specifikace a principy práce se zadluženými klienty, kteří také mnohdy pocházejí ze sociálních menšin, a poradce tak musí při své práci přihlížet i k jejich odlišným kulturním a hodnotovým odlišnostem, lze při poradenství vycházet ze čtyř níže popsaných přístupů k sociální práci se zadluženými klienty, které vymezuje Navrátil (2000):

Prvním přístupem je psychodynamický, který se jako takový v praxi využívá jen zřídka, nicméně při dluhovém poradenství jsou klíčové jeho teoretické zásady, které pomáhají sociálním poradcům vnímat klienta v širším kontextu, zejména v rámci nevědomých impulsů jeho jednání, které se nemusí na první pohled zdát vždy racionální. Zejména při řešení nepříznivé finanční situace lze konstatovat, že klient se často skrze půjčky a nákup hmotných i nehmotných statků většinou snaží uspokojit nějaké latentní potřeby a sociální pracovník mu může pomoci vhodnou intervencí si tyto nevědomé impulsy začít uvědomovat, což může z dlouhodobého hlediska znamenat významný krok k řešení nezdravého zadlužování a zlepšení vzniklé nepříznivé situace.

Druhým přístupem je úkolově orientovaný, který je založen na aktivní spolupráci mezi poradcem a klientem při řešení jeho nepříznivé situace, v tomto případě spojené se zadlužením. Předpokladem řešení problému je pravidelné setkávání, v rámci nichž poradce analyzuje klientovu situaci a na základě získaných podkladů stanoví dílčí kroky a úkoly, cíle a způsoby jejich dosažení. Díky pravidelnému plnění jednotlivých úkolů a systematické práci by klient měl postupně získávat znalosti a schopnosti ohledně toho, jak se s nepříznivou situací vyrovnávat, nebo jak jí předcházet, aby byl i po skončení intervence schopen podobné situace v budoucnu řešit sám.

Třetí, humanistický, přístup je ve svém principu založen na podobném vnímání klienta, jako první, nicméně na rozdíl od psychodynamického přístupu, který neracionální jednání člověka zdůvodňuje nevědomými impulsy, humanistický přístup přisuzuje sociálně patologické jednání u člověka frustraci z neuspokojení svých základních lidských a sociálních potřeb a z neúspěšného naplnění smyslu jeho života. Tuto frustraci se potom jedinec snaží řešit náhražkovým chováním – alkoholismem, drogovou závislostí, patologickým hráčstvím nebo nákupem materiálních statků a

zadlužováním se. Poradce by měl vhodnou komunikací vést při intervenci klienta k pochopení a odhalení příčin takového chování a současně by mu měl pomoci odhalit všechny jeho možnosti sociální opory, které mohou znamenat skutečný smysl života (např. rodina, životní partner, děti, víra apod.).

Poslední a čtvrtý přístup využívá při práci se zadluženými klienty poznatky z pozitivní psychologie, přičemž tyto principy jsou spíše doplňkovými způsoby komunikace, které by měly provázet každou intervenci s klientem v rámci dluhového poradenství a posilovat klientovo zdravé sebevědomí a sebeúctu. Jedná se např. o poskytování zpětné vazby, aktivní naslouchání, motivování klienta, pozitivní slovní ocenění klienta při zvládnutí nějakého dílčího úkolu apod.

### **3.1.1 Typologie klientů dluhových poraden**

Klienty dluhových poraden lze podle Surovátkové a kol. (2008) rozdělit do tří skupin podle toho jaká byla příčina jejich zadlužení, jak se k celé situaci staví, a zda jsou vnitřně motivováni k vyřešení své nepříznivé situace.

- **Technický delikvent** – takový klient chce svou situaci vyřešit a splnit svůj závazek vůči věřiteli, nicméně různé okolnosti mu aktuálně nedovolují svou situaci vyřešit, dluh včas splatit (např. vlivem náhlé ztráty zaměstnání nebo příjmů, vlivem vlastní nepozornosti či zapomnění na závazek apod.) a přizpůsobit se požadavkům věřitele. V případě takových dlužníků není takový problém najít optimální řešení, dohodnout se na strategii, kterou dlužník následně dodržuje a plní jednotlivé úkoly a kroky dle předem domluveného postupu.
- **Dlužník vědomě neplatící** – u tohoto typu klienta lze ještě rozlišovat, zda dluhy zaplatit nemůže, a proto svou situaci neřeší, nebo zda dluhy splatit nechce a ani o této možnosti neuvažuje. V obou případech je ze strany poradce vyžadována vysoká míra motivace klienta k tomu, aby svou situaci začal řešit, a takový klient také většinou odbornou pomoc vyhledá až v té nejkrajnější situaci, kterou je např. exekuce, vystěhování apod.
- **Ostatní dlužníci** – do této skupiny spadají ostatní klienti, které lze charakterizovat jako dlužníky podle úrovně jejich finanční gramotnosti, lehkovážné a nezodpovědné dlužníky nebo dlužníky profesionální, kteří se zadlužují zcela vědomě a strategicky.

Autoři Syrovátková a kol. (2008) dále specifikují různé fáze zadlužení, ve kterých se dlužníci obrací na dluhovou poradnu, a od nichž se také následně odvíjí některé klíčové aspekty a specifika sociální práce s takovými klienty. První skupina uživatelů přichází do poradny ještě předtím, než si půjčí. Zajímá je např. skutečná výše nákladů spojených s úvěrem, chtějí pomoci při výběru z několika možných variant úvěrů apod. Druhá skupina uživatelů se přichází do poradny ptát z preventivních důvodů a často ani není pevně rozhodnuta o tom, zda si nakonec skutečně půjčí. Třetí skupina klientů se nachází v situaci, kdy jsou již dlužníkem, ale situace pro ně není problematická nebo neřešitelná. Čtvrtá skupina se nachází v situaci, kdy jsou tito klienti již dlužníky s neschopností splácet své závazky, nicméně situace je v samotném začátku a je poměrně jednoduše řešitelná. Pátá skupina uživatelů se nachází v situaci, kdy je dlužníkem s neschopností platit své závazky a situaci již delší dobu neřeší, tj. existuje zde již reálné nebezpečí exekuce. Šestá, a poslední, skupina klientů je již v té fázi, kdy byla obeznámena s tím, že byl soudem vydán příkaz k exekuci. (Syrovátková et al., 2008, str. 64)

### **3.1.2 Proces práce se zadluženým klientem**

Dluhové poradenství v občanských poradnách na bázi tzv. Eganova modelu pomáhajícího procesu. Ten popisuje čtyři fáze řízeného rozhovoru s klientem a vychází při tom ze systematického přístupu, což znamená, že se zaměřuje na řešení nějakého problému klienta, snaží se nepřímou formou získávat mnohdy citlivé a nepříjemné informace klientů ohledně jejich nepříznivé situace a předpokládá, že klienti vyhledali pomoc dobrovolně a ze své iniciativy, na základě neúnosné krizové životní situace. (Richtrová, 2002)

V dluhovém poradenství je při komunikaci s klientem klíčové pochopit historii jeho situace, příčiny zadlužení, případně další nežádoucí sociální jevy. Na základě tohoto poznání může dojít k efektivnímu a účinnému nastavení vhodné strategie řešení nepříznivé situace klienta. Níže jsou podrobněji popsány jednotlivé fáze zmíněného Eganova modelu. (Richtrová, 2002)

1. Fáze: Identifikace klientova současného problému – sociální pracovník či poradce je v roli posluchače, který využívá empatii a aktivní naslouchání nejen k lepšímu pochopení klientova problému, ale také k navázání důvěry. Informace jsou zjišťovány pomocí otevřených otázek a v praxi se doporučuje, aby si



poradce získávané informace ověřoval rekapitulací nebo doptáváním se, aby nedošlo k nedorozumění nebo nejasnostem, které by mohly mít později vliv na řešení problému.

Výstupem této fáze by měl být mj. seznam všech dluhů a věřitelů klienta a výše dlužených částek.

2. Fáze: Klientova žádoucí představa vyřešení krizové situace – v této fázi klient sám formuluje, jaká je jeho představa o řešení jeho nepříznivé situace, identifikuje své vlastní možnosti a s pomocí poradce stanovuje reálné cíle, kterých chce dosáhnout.
3. Fáze: Strategie a cesty k jejímu dosažení – stěžejní fáze, ve které dochází k realizaci akční strategie založené na předem definovaných reálných cílech. Poradce strategii připravuje společně s klientem – poskytuje mu důležité a relevantní informace, nabízí vždy více možností řešení, zmiňuje jejich výhody a nevýhody tak, aby měl klient možnost přizpůsobit si řešení lépe svým individuálním potřebám a s ohledem na jeho aktuální situaci. Jak již bylo zmíněno, občanské, a tedy i dluhové, poradenství je vždy nezávislé, proto by poradce neměl žádnou z nabízených možností více upřednostňovat nebo naopak a současně je nutné poznamenat, že odpovědnost za rozhodnutí a řešení vzniklé situace musí vždy převzít klient. Součástí navržené strategie by měly být konkrétní úkoly, zapojené subjekty, termíny splnění úkolů, zdroje pomoci, cesty a nástroje překonání identifikovaných problémů a také stanovené cíle.
4. Fáze: Samostatné řešení situace klientem – v této závěrečné fázi by měl být klient již schopen řešit svůj problém sám a měl by k tomu mít všechny potřebné kompetence a dovednosti. I nadále může, ze své vlastní iniciativy, využívat příležitostných konzultací s poradcem.

### ***3.2 Sociální pracovníci dluhových poraden***

Mnohá specifika se v dluhovém poradenství reflektují nejen v jeho klientech a principech práce s nimi, ale také v sociálních pracovnících samotných. Dluhová poradci musí mít četné odborné znalosti o dluhové a spotřebitelské problematice, o právních aspektech této oblasti a neustále si musí tyto znalosti doplňovat či osvěžovat v rámci dalšího vzdělávání. Současně se při své práci musí přísně řídit etickým kodexem a potýkat se s různými etickými dilematy (která mohou vycházet právě z potřeby být vždy nezaujatý, nestranný a z potřeby respektovat klienta, což může být s ohledem na

charakteristiku klientů dluhových poraden a osobnost poradce mnohdy velmi obtížné) a je tedy důležité zaměřovat se na svou duševní hygienu, která je prevencí před syndromem vyhoření a pomáhá zvládat velkou psychickou zátěž, která je s touto prací spojena.

Duhový poradce v sobě spojuje dvě profesní role – sociálního pracovníka a poradce. Podle zákona o sociálních službách by sociální pracovník měl vykonávat „*sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.*“ (ČR, Zákon č. 108/2006, § 109[online])

Kompetence a úkoly schopného poradce poté vymezuje Matoušek (2008). Podle autora by měl poradce být empatický a upřímný, měl by respektovat a chápat klienta a vést ho k vnímání vlastní hodnoty, dále by měl umět analyzovat, definovat a identifikovat problém, k čemuž je zapotřebí schopnost klást otevřené otázky, vyjednávat, poskytovat zpětnou vazbu nebo reflektovat a nevyhýbat se ani nutným střetům nebo konfrontacím. Poradce by měl být také schopen nalézat účinné nástroje a cesty k řešení problémů a stanovit strategii a dílčí kroky k dosažení všech cílů.

Výše uvedené charakteristiky obou profesí lze poté shrnout do jedné, která vystihuje požadavky na práci dluhového poradce v sociálních službách. Klíčovými aspekty dobrého dluhového poradce jsou tedy především odborné znalosti, schopnost a ochota využívat další pomocné nástroje dané poradny a ochota spolupracovat s dalšími odborníky, právníky nebo poradnami. Důležitá je také schopnost orientovat se v právních předpisech a judikatuře, schopnost analyzovat klientovu situaci a vhodně se doptávat na potřebné informace a schopnost identifikovat podstatné sociální okolnosti.

### **3.2.1 Etický kodex a etická dilemata**

Etická dilemata lze popsat jaké vzájemně se vylučující možnosti, mezi kterými musí sociální pracovník při intervenci s klientem volit, a které současně jeho práci mohou výrazně ovlivňovat i komplikovat. Tento rozpor vychází také z tzv. etického kodexu neboli pravidel, která musí pracovník sociálních služeb i občanských poraden při práci s klientem dodržovat.

Co se etických dilemat v praxi dluhového poradce týče, většinou se vzájemně prolínají a navazují na sebe a sociální poradce je tak vnímá komplexně. Musil (2004) identifikuje sedm nejčastějších typů dilemat při práci s klientem: dilema mezi komplexními a zjednodušenými cíli, mezi množstvím klientů a kvalitou služeb, mezi rovnocenným přístupem ke všem klientům a upřednostňováním některých z nich, mezi jednostranností a symetrií ve vztazích s klienty, mezi procedurálním a situačním přístupem k problémům klienta, mezi poskytováním materiální a nemateriální pomoci a mezi snahou zasáhnout včas a obavou z unáhleného zásahu.

Některé etické problémy, popisuje Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR, jako:

- „*kdy vstupovat či zasahovat do života občana a jeho rodiny, skupiny či obce (např. z hlediska prevence či sociální terapie společensky nežádoucí situace),*
- *kterým sociálním případům dát přednost a věnovat čas na dlouhodobé sociálně výchovné působení, - kolik pomoci a péče poskytnout, aby stimulovaly klienta ke změně postojů a k odpovědnému jednání a nevedly k jejich zneužití,*
- *kdy přestat se sociální terapií a poskytováním služeb a dávek sociální pomoci.“* (Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR, 2006, s. 4[online])

V souvislosti s prací dluhových poradců byl zmíněn také tzv. etický kodex, což je soubor pravidel, závazků a hodnot, které by měl každý sociální pracovník a poradce zastávat a měl by je uplatňovat bez výjimky ve své práci. Asociace občanských poraden uvádí etický kodex pracovníků v občanských poradnách. Podle tohoto kodexu by měl být každý občanský poradce charakteristický tím, že:

- Je nezávislý (nenechává se ovlivnit vnějšími vlivy nebo třetími stranami);
- Je nestranný (poradenství a pomoc poskytuje všem klientům bez ohledu na rasu, víru, sociální nebo národní původ, ekonomickou situaci apod., nenechává se ovlivnit postoji, pocity nebo předsudky);
- Je diskrétní (zachovává mlčenlivost o všech skutečnostech, které se od klienta v rámci poskytování poradenství dozví a tuto mlčenlivost může porušit pouze za souhlasu klienta nebo v případech, kdy mu to ukládá legislativní předpis);
- Nevyžaduje úplatu či prospěch (nevyžaduje ani neočekává finanční nebo věcné odměny za poskytnuté poradenství, odměnu může přijmout pouze ve jménu poradny a v její prospěch);

- Respektuje klienty (respektuje lidskou důstojnost klienta a poradenství poskytuje způsobem, který odpovídá klientovým možnostem, respektuje jeho práva, přání, názory, postoje a konečná rozhodnutí)
- Usiluje o svůj odborný růst (aktivně se podílí na svém osobním i profesním rozvoji a dalším vzdělávání, např. samostudiem, účastí na akreditovaných i neakreditovaných seminářích a kurzech apod.);
- Dbá o to, aby nepoškodil klienta (uvědomuje si své limity a navzdory případným očekáváním nebo požadavkům klienta neposkytne službu, která by šla nad jejich rámec a ohrozila tak průběh poskytované pomoci). (Asociace občanských poraden, 2002 [online])

Asociace dále u výše zmíněných bodů etického kodexu doplňuje, že v případě, kdy občanský poradce cítí, že jsou tyto zásady ohroženy nebo jim nemůže dostát (např. v případě nezávislosti či nestrannosti), klienta na tuto skutečnost upozorní a umožní mu pokračovat v konzultaci v jiné poradně nebo u jiného poradce.

O některých zásadách, které se týkají přímo práce sociálního poradce, pojednává také další kapitola, která se zabývá sociálními pracovníky dluhových poraden a mj. také jejich odborným růstem a dalším vzděláváním nebo jejich duševní hygienou.

### **3.2.2 Duševní hygiena sociálních pracovníků**

Duševní hygiena, nebo také psychohygiena, je soubor různých metod a postupů, které vedou k dosažení a udržení duševní pohody u psychicky náročných profesí, kterými je také práce sociálních pracovníků obecně. Duševní hygiena by současně měla napomáhat také k mírnění působících škodlivých a stresujících vlivů na psychiku sociálního pracovníka, na kterou působí nejen míra profesní zátěže a stres, ale také způsob trávení volného času, míra odpočinku, zdravý životní styl apod.

#### **Syndrom vyhoření**

Syndrom vyhoření je určitý druh sledu nepříznivých jevů, jako je stres, frustrace a emocionální únava, které jsou důsledkem nepříznivého životního stylu, náročného pracovního poslání, nenaplnění osobních potřeb v oblasti uznání apod. Ilustrativně a výstižně popsal princip syndromu vyhoření Rush (2003), který tento jev popisuje zapálení svíčky z obou konců – na chvíli tím získáme mnohem více světla a tepla, ale

svíčka také mnohem rychleji vyhoří. Lidé, kteří syndromem vyhoření prochází potom pociťují, že stejně jako u svíčky, také jejich fyzická, emocionální i duševní energie je vypotřebovaná. K tomu výrazně přispívají náročné profese, které se dennodenně vyrovnávají s velkým množstvím odpovědnosti, mezilidské konfrontace, vyrovnáváním se s dilematy a konflikty a také profese, které pracují s klienty v obtížných životních situacích a s klienty sociálně vyloučenými, pocházejícími ze sociálních menšin apod.

Jedním z předpokladů prevence syndromu vyhoření je tedy správná duševní hygiena, kterou je možné udržovat zdravým životním stylem, supervizí nebo seberozvojem a neustálým dalším učením se (a to nejen ve smyslu získávání profesních znalostí a dovedností, ale také ve smyslu osobního rozvoje).

### **Zdravý životní styl**

Zdravý životní způsob významně přispívá k udržování psychické i fyzické pohody člověka. Důležité je najít rovnováhu mezi zdravým a pravidelným stravováním, pitným režimem, sportováním, aktivním trávením volného času, duševním rozvojem, eliminací nežádoucích zlovyků i dostatečným odpočinkem. Klíčové je zaměřovat se na zdravou životosprávu a životní styl také z duševní stránky – přílišná míra negativního myšlení, agresivity nebo konfliktů se negativně podepisuje nejen na zdravotním stavu, ale také zhoršuje mezilidské vztahy, schopnost empatie, důvěry a pochopení, které jsou v profesi poradců zásadní. (Čeledová, Čevela, 2010)

### **Supervize**

Supervize je způsob vedení lidí, pomocí kterého dochází u vedených k vlastní sebereflexi, k získání nadhledu pro výkon náročné práce i k pochopení důležitých souvislostí a aspektů profesního i osobního života jedince. Supervize je tedy důležitá nejen pro udržování pozitivní duševní hygieny, ale také pro profesní růst a z hlediska organizace je klíčová v otázce rozvoje lidských zdrojů a zlepšování pracovních prostředí i pracovního výkonu (a to i v rámci neziskových organizací, občanských poraden apod.). Je důležitá v momentech, kdy sociální pracovník vycítí, že je na konci svých sil, že se ocitl v obtížné situaci, kdy se potýká s nějakým etickým dilematem, kdy jej opustilo pracovní nadšení a postrádá smysl ve své profesi. Cílem supervize je poté za odborného vedení supervizora pomoci danému sociálnímu pracovníkovi vyrovnat se s pracovním stresem, odhalit sebereflexí možné příčiny nepříznivé situace, rozvíjet jeho

profesní i osobní dovednosti a celkově pozitivním způsobem dotvářet jeho osobnost. (Úlehla, 2005)

### **Osobní rozvoj a další vzdělávání**

Z hlediska duševní hygieny je u dluhových poradců klíčové také další vzdělávání, kterému se dále věnuje následující podkapitola. Podle Úlehly (2005) pomáhá další vzdělávání nacházet nové úhly pohledu na řešení nepříznivých situací klientů i na příčiny jejich vzniku, s čímž souvisí i možnost získávat nové metody a postupy práce, které mohou intervenci usnadnit, odlehčit nebo naopak oživit a tím pádem vymanit ze stereotypu. To vše může hrát významnou roli při prevenci syndromu vyhoření dluhových poradců a při udržování pozitivní duševní hygieny.

#### **3.2.3 Vzdělávání pracovníků dluhových poraden**

Požadavek na minimální dosažené vzdělání sociálních pracovníků, a tedy i poradců v občanských poradnách, i na další odborné vzdělávání těchto pracovníků se objevuje nejen v zákoně o sociálních službách, v zásadách Asociace občanských poraden i v minimálních standardech kvality sociální práce.

V roce 1993 byla také založena Asociace vzdělavatelů v sociální práci, která mimo jiné nabízí v České republice vzdělávání v sociální práci nebo vzdělávání poskytovatelů vzdělávání v sociální práci. Členy této Asociace jsou vyšší odborné školy, vysoké školy nebo jejich dílčí pracoviště a další právnické osoby. V rámci vzniku Asociace vzdělavatelů v sociální práci byly také formulovány a zpracovány *Minimální standardy vzdělávání v sociální práci*. Tento dokument uvádí hlavní zásady studia a kvalifikace absolventů studia sociální práce.

Na všeobecné úrovni musí nejprve sociální pracovníci (tedy i potenciální sociální pracovníci dluhových poraden) dosáhnout kvalifikačního vzdělání, které je předpokladem pro výkon profese. Způsoby a povinnost získání formální odborné způsobilosti uvádí česká legislativa následovně:

- a) vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,*

*b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu. (ČR, Zákon č. 108/2006, § 110, odst. 4[online]).*

Důležité je nicméně nejen absolutorium střední či vyšší odborné školy nebo školy vysoké, tedy formální forma vzdělání, ale také následná praxe v oboru a doplňující další vzdělávání. Zejména u mladých lidí je toto klíčové, neboť pro odborně i psychicky náročnou práci sociálního pracovníka – zvláště v tak specifických oborech, jako je sociální a dluhové poradenství, je důležité získat životní zkušenosti, mnohé odborné znalosti i jistou mentální zralost. (Musil, 2003)

Minimální standardy pro sociální práci uvádí také výčet hlavních odborných znalostí a dovedností, kterými musí sociální pracovníci po absolvování studia disponovat, jsou to například znalosti a dovednosti o: správních postupech a posouzení sociální situace klienta, o provádění sociální prevence a sociálně právní ochrany, poskytování sociální pomoci a základních postupech a technikách pro provádění sociální analýzy, právních předpisech související s jejich výkonem sociální práce, základních ekonomických pravidlech, o zásadách vypracování koncepce, projektu nebo plánu, včetně provedení a vyhodnocení jeho jednotlivých částí nebo o etickém kodexu sociálního pracovníka.

### **Další vzdělávání sociálních a dluhových poradců**

*Bílá kniha definuje další vzdělávání sociálních pracovníků jako jeden „(...) z důležitých aspektů, jak pracovníkům pomoci dobře zvládat každodenní pracovní činnosti a jak obnovovat jejich pracovní potenciál. Vzdělání i celoživotní učení přispívá ke stabilizaci pracovníka, což je právě v oblasti sociálních služeb velmi potřebné“ (MPSV, 2003[online])*

Další vzdělávání je, vedle minimálních standardů pro získání odborné způsobilosti, legislativně vymezeno i v zákoně o sociálních službách, kde je uvedeno, že všeobecně je zaměstnavatel povinen zabezpečit sociálnímu pracovníku další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si tento pracovník obnoví, upevní a doplní kvalifikaci. Dále je zde také uvedeno, že formou dalšího vzdělávání sociální pracovníků může být:

- a) specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka,
- b) účast v kurzech s akreditovaným programem,
- c) odborné stáže,
- d) účast na školicích akcích,
- e) účast na konferencích. (ČR, Zákon č. 108/2006, § 111, odst. 1 a 2 [online])

Co se konkrétně dalšího vzdělání dluhových poradců v České republice týče, toto vzdělávání poskytují organizace, které získaly od Ministerstva práce a sociálních věcí ČR akreditaci vzdělávacích programů. Tyto organizace nabízí další kurzy a semináře specializující se na prohlubování znalostí ohledně způsobu řešení dluhové problematiky, ohledně nových trendů a produktů na spotřebitelském trhu a v bankovním i nebankovním sektoru nebo ohledně měnící se legislativy v dluhové oblasti apod.

V České republice patří mezi takové neziskové organizace např. Člověk v tísni, Rubikon centrum, Remedium Praha, Informační a vzdělávací spolek, Občanské sdružení SPES, nebo Občanské sdružení „D“ a další. Příkladem kurzů z oblasti dluhové problematiky mohou být témata: Základy práce se zadluženým klientem; Dluhová prevence v sociální práci s dětmi a mládeží; Dluhové poradenství (smluvní podmínky, vymáhání pohledávek, exekuce, insolvence); Řešení finanční situace předlužených osob v praxi apod.



## 4 Výzkumná část

V následující části diplomové práce je zpracován popis a realizace analýzy potřeb sociálních pracovníků v dluhových poradnách, tvorba metodické příručky a její evaluace sociálními pracovníky dluhových poraden.

V první fázi výzkumné části byla realizovaná pilotáž, která si pomocí dotazníkového šetření kladla za cíl zjistit základní orientaci v problematice dluhového poradenství v sociální práci. Po realizaci šetření byla následně provedena analýza a interpretace výsledků. Po studiu odborné literatury a zdrojů byla zahájen příprava podkladů pro tvorbu metodiky. Po její realizaci ve webové formě byla distribuována zpět do dluhových poraden, které byly osloveny již v dotazníkovém šetření. V závěrečné fázi výzkumné části byla provedena evaluace vytvořené metodiky (webové platformy).

V rámci praktické části byly vytvořeny webové stránky<sup>1</sup>, které si kladou za cíl postihnout základní problematiku, se kterou se dostávají sociální pracovníci v dluhových poradnách do styku a vytvořit tak komplexní elektronický materiál pro jejich další profesní růst. Všechny publikované informace pocházejí z relevantních a ověřených zdrojů, byly upraveny a převedeny do elektronické podoby. Webové stránky byly zdarma nabídnuty sociálním pracovníkům v dluhových poradnách k odzkoušení v praxi s klienty a jejich zpětná vazba byla získána v podobě dotazníkového šetření. V první části výzkumu byly osloveny všechny dluhové poradny v Moravskoslezském, Jihomoravském a Zlínském kraji a na základě jejich zájmu o webovou aplikaci jim pak byl následně poslán odkaz k vyzkoušení a dotazník k evaluaci. Celá platforma obsahuje čtyři hlavní oblasti zájmu sociálních pracovníků, které vplynuly z úvodního pilotního šetření. V následujícím textu bude nejprve popsána vytvořená webová platforma a dále pak metodika a výsledky dotazníkového šetření. Evaluační dotazník je přílohou diplomové práce (příloha I).

---

<sup>1</sup><http://socialnipraxeprodluhovoporadenstvi.webnode.cz/>

## ***4.1 Tvorba a popis webové platformy***

Webová platforma „*Sociální praxe pro dluhové poradenství*“ je rozdělena na čtyři oddíly. V úvodu je vysvětlena koncepce stránek a jejich použitelnost v dluhovém poradenství. Zařazeny je také šablony dokumentů, která slouží k systematizaci používaných dokumentů a umožňuje sociálním pracovníkům rychlejší orientaci v tiskopisech. První oddíl je zaměřen na specifika oddlužení a možnosti řešení problematických situací, druhý oddíl se orientuje na exekuční řízení, třetí oddíl představuje možnosti práce s klienty dluhových poraden v oblasti sestavování rodinného rozpočtu, jeho efektivní vedení a důraz na finanční gramotnost. Tato oblast může být využita i pro tvorbu preventivních programů dluhových poraden. Poslední oblast je věnována vytvoření uceleného přehledu sociálních dávek včetně následných odkazů a použitých šablon. Pro přípravu jednotlivých oddílů byly voleny programy Microsoft Office (Word pro textové přehledy, Excel pro grafické přehledy), Active Studio (grafické zpracování), Google dokumenty (Formuláře- pro přípravu pilotního a evaluačního dotazníku) a software Webnode (tvorba webových stránek).

## ***4.2 Možnosti využití webové platformy v praxi dluhové poradny***

Jak ukazují poznatky z praxe (Besedová, 2014, s. 83) dluhové poradny představují perspektivní formu práce se zadluženými klienty, poskytují klientům cenné informace z oblasti soudního i mimosoudního vyrovnání, orientují se také na krizový management a včasnou intervenci a v dále pak spolupráci s dalšími institucemi a odborníky z praxe. Vytvořená webová platforma pak nabízí sociálním pracovníkům v dluhovém poradenství tyto možnosti:

1. Poskytnutí ucelených informací pro práci se zadluženým klientem při soudních a mimosoudních formách oddlužení
2. Poskytnutí informací a rad při zastupování klientů při jednáních s věřiteli a při soudních sporech
3. Poskytnutí odborných rad pro pracovníky poraden a klienty, kteří se ocitli ve finanční tísní, nezvládají plnit své finanční závazky

4. Poskytnutí komplexního průvodce při analýze finanční situace klienta a sestavování splátkových kalendářů
5. Poskytnutí přehledu dávek sociální pomoci a šablon pro klienty dluhových poraden
6. Návod pro preventivní programy poraden v oblasti sestavování rodinných rozpočtů klientů a podpore finanční gramotnosti
7. Možnosti spolupráce s advokátní kanceláří a zajištění odborného zastoupení při soudních sporech s věřiteli u obecných či rozhodčích soudů

Způsob využití jednotlivých aktivit na webové platformě je však vždy podmíněn rozhodnutím jednotlivých sociálních pracovníků dluhových poraden, protože je nutné vycházet ze specifik a potřeb jednotlivých klientů.

## **Empirická část**

### ***4.3 Vyzkoušení a hodnocení webové platformy***

Před vlastním dotazníkovým šetřením, které mělo za cíl zhodnotit materiály na webové platformě „*Sociální praxe pro dluhové poradenství*“, byl proveden pilotní výzkum v dluhových poradnách v Moravskoslezském, Zlínském kraji a Jihomoravském kraji. Pilotní výzkum byl zaměřen na druhy nejčastěji řešených případů v dluhových poradnách, limitující faktory při práci se zadluženými klienty a metodickou podporu sociálních pracovníků dluhových poraden. V rámci pilotáže bylo zasláno 40 emailů na všechny dluhové poradny v Moravskoslezském, Zlínském a Jihomoravském kraji. Adresáty emailu byli vedoucí dluhových poraden, případně zástupci vedoucích, protože podle webových stránek poradny nebylo možno vždy dohledat jméno a kontakt na příslušného sociálního pracovníka dané instituce. Při výběru dluhových poraden byl vzorek vybírán ze seznamu Registru poskytovatelů sociálních služeb, kteří měli dluhové poradenství jako registrovanou sociální službu. Dluhové poradny byly osločovány emailem, byl jim poslán odkaz na anketu, kterou měli vyplnit. Návratnost byla nadpoloviční, podařilo se získat data z 24 dluhových poraden. V zasláném informačním emailu byly poradny požádány, aby se vypisování dotazníků zúčastnili všichni sociální pracovníci porady.

K volbě pilotního šetření před vlastním výzkumem mne vedly tyto důvody:

- 1) cílem pilotního šetření bylo získat informaci o aktuálním využívání či nevyužívání sítě dluhových poraden,
- 2) cílem pilotního šetření bylo rovněž oslovení velkého množství respondentů v Moravskoslezském, Zlínském a Jihomoravském kraji proto, aby se do vlastní evaluace materiálů zapojili respondenti, kteří o něj měli skutečný zájem, a výzkum byl tak relevantní,
- 3) email byl odeslán v interaktivní podobě, sociální pracovník pouze vybral příslušnou odpověď a v případě zájmu o testování připravované webové platformy spojené s vyplněním evaluačního dotazníku odeslal své kontaktní údaje. Odpovědi se automaticky zaznamenávaly pomocí Google formuláře.

V úvodním emailu byla představena webová platforma „*Sociální praxe v dluhovém poradenství*“ a jeho jednotlivé části. Následovaly otázky týkající se nejčastěji řešených případů v dluhovém poradenství, limity při práci sociálních pracovníků v dluhové poradně, forma a dostupnost metodické podpory pro sociální pracovníky a cesty rozvoje a sebevzdělávání sociálních pracovníků. Úvodní pilotáž byla sestavena ze sedmi uzavřených a dvou otevřených odpovědí.

Tazatelské otázky v pilotním šetření byly zadány následovně:

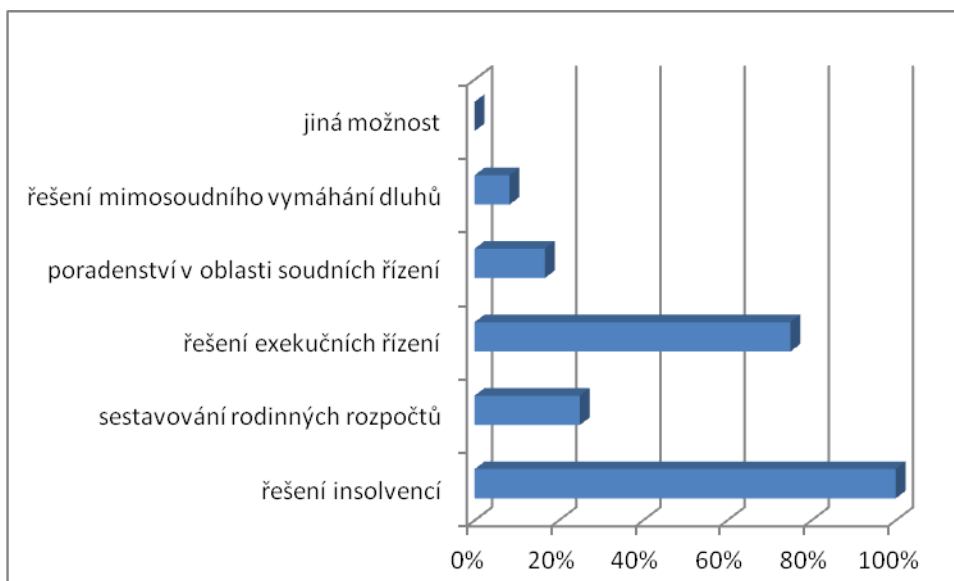
1. Jaké typy případů jsou v dluhové poradně nejčastěji řešeny (specifikováno pro období 2014 - 2016)?
2. Je poskytování informací a metodická podpora pro oblast dluhového poradenství v sociální práci je zpracovaná dostatečně a přehledně?
3. Jakou cestou jsou nejčastěji získávány informace při řešení individuálních případů?
4. Mezi významné limitující faktory při práci v dluhové poradně patří (výběr odpovědí)
5. Uvítal/a bych jednotnou metodickou podporu, která by se pravidelně aktualizovala (výběr odpovědí)

6. Sociální pracovníci jsou pro dluhové poradenství dostatečně odborně připraveni (výběr odpovědí)
7. Sociální práce v dluhovém poradenství se stále vyvíjí a zlepšuje (výběr odpovědí)
8. Doporučení a komentáře

V období leden – březen 2016 bylo odesláno 40 emailů, k dubnu 2016 bylo zaznamenáno 24 odpovědí, což je návratnost 60%. Analýzou pilotního výzkumu vyplynulo, že pouze 17% respondentů je přesvědčeno o tom, že jim v sociální práci v dluhovém poradenství nabízena dostatečná podpora a pouze 25% je přesvědčeno o své dostatečné odborné kompetenci, a proto by 99% respondentů uvítalo pravidelnou aktualizovanou metodickou podporu. Elektronická forma metodického vzdělávání (88%) pak výrazně převažuje nad tištěnými materiály (11%). Aktualizace jsou nesmírně důležitým prvkem dalšího profesního vzdělávání, protože 75% respondentů cítí, že se dluhové poradenství stále vyvíjí a zlepšuje. Sociální pracovníci v dluhových poradnách nejčastěji čerpají nové informace ze zkušeností z vlastní praxe (75%) a méně pak studiem informací z internetu nebo ze stránek ministerstva spravedlnosti. Minimální je získávání informací pro práci s předluženým klientem poradou s právním zástupcem (17%) a také práce podle jednotně zpracovaných postupů jednotlivých poraden je zastoupena pouze okrajově.

Analýzou otevřených odpovědí sociálních pracovníků bylo zjištěno, že výrazný zájem je o rovněž o problematiku bezplatného vstupu do registru dlužníků, problematiku oddlužení, prevence a vzdělávání ve školách, sumarizaci poznatků o insolvenční a exekuční řízení a sociální pracovníci by také ocenili vícestupňovou nabídku odborných školení v jednotlivých krajích. Jeden respondent také poukázal na vysokou administrativní zátěž při práci klienty, která zabírá až 30% náplně práce sociálního pracovníka.

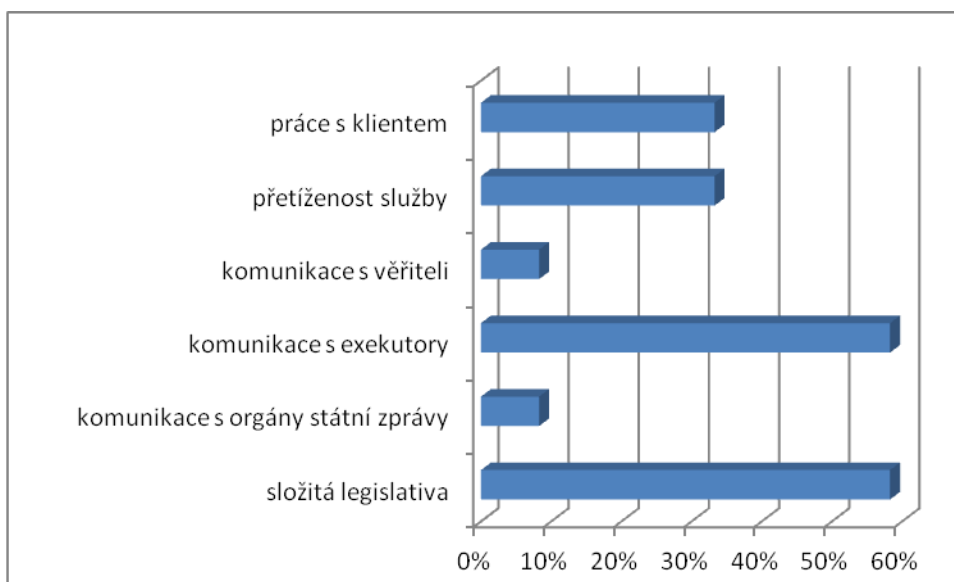
Stěžejním bodem pilotního šetření bylo zjištění četnosti řešených případů a následně pak vytvořené vhodné metodické podpory pro pracovníky dluhových poraden, která by byla cíleně zaměřena na problematické oblasti. Graf (graf 1) analyzuje výsledky pilotáže.



Graf 1: Nejčastěji řešené případy v praxi sociálních pracovníků dluhových poraden

Z výsledku vyplynuly tři hlavní oblasti, insolvence, exekuční řízení, sestavování rodinných rozpočtů, které se staly základem pro sestavování metodické podpory na webové platformě „*Sociální praxe v dluhovém poradenství*“.

Druhá klíčová otázka pilotáže mapovala limity sociálních pracovníků v jejich odborné praxi. Graf (graf 2) sumarizuje výsledky pilotáže.



Graf 2: Významné limitující faktory v praxi sociálních pracovníků dluhových poraden

Při tvorbě metodického materiálu byla tato otázka opět zohledněna a do podpory byla zahrnuta současná legislativa, odkazy na další možnost studia, komplexní

problematika sociálních dávek a také detailní možnost komunikace s jednotlivými subjekty.

#### **4.4 Metodika výzkumu**

Pro získání zpětné vazby jsem zvolila dotazníkové šetření. Dotazníkové šetření definuje Gavora (2010, s. 51) jako kvantitativní metodu výzkumu veřejného mínění, které se často používá v psychologii, pedagogice, demografii a sociologii. Dotazníkové šetření je však využíváno i v marketingu a reklamě. Jandourek (2003, s. 74) pokládá za výhodu dotazníkového šetření fakt, že lze v daném časovém období získat relativně velké množství dat od širší skupiny respondentů. Respondenti mohou být osloveni prostřednictvím tazatele, poštou, elektronickou cestou nebo telefonickým hovorem. Pro svůj výzkum jsem zvolila dotazování pomocí elektronické cesty. Výhodou je především snadná distribuce dotazníků a nízké finanční náklady na realizaci šetření.

Struktura dotazníků byla sestavena na základě teoretických poznatků získaných studiem literatury. V úvodu dotazníku je respondentovi sdělen cíl šetření a instrukce, čímž se minimalizuje riziko chybného vyplnění. Jednotlivé otázky byly sestaveny od nejjednodušších po nejsložitější, od konkrétních po abstraktní. Dotazníky obsahovaly i osobní otázky, a proto bylo respondentům sděleno, jakým způsobem bude s daty nakládáno (Pelikán, 2011 [online]).

Pro vlastní výzkum byl sestaven dotazník, který se orientuje na evaluaci webové platformy „*Sociální praxe v dluhovém poradenství*“. Evaluační dotazník byl vytvořen pomocí Google dokumentů a zaslán elektronickou cestou k jednotlivým sociálním pracovníkům. Pro získání relevantních dat bylo provedeno statistické vyhodnocení pomocí programu Microsoft Excel. Pro přehlednost a názornost získaných výstupů byla zvolena tabulace a vyjádření v podobě grafů. Hodnocená webová platforma, určená pro sociální pracovníky v dluhových poradnách, reflektuje názory z pilotáže a byla podle potřeb pracovníků také příslušně upravena a členěna. Webová platforma si klade za cíl být přehledným, komplexním a systematickým rozcestníkem pro sociální pracovníky, kteří pracují s klienty v oblastech insolventního řízení, exekučního řízení, při sestavování optimálních rodinných rozpočtů a také pro orientaci v systému základních sociálních dávek. Webová platforma také obsahuje odkazy na relevantní zdroje z Ministerstva práce a sociálních věcí (online formuláře pro získání sociální dávky),

dále pak odkazy na formuláře pro exekuční a insolvenční řízení a online kalkulačku rodinného rozpočtu.

#### **4.4.1 Charakteristika respondentů**

Dotazníkového šetření se zúčastnilo 24 respondentů, z toho 10 mužů a 14 žen. Nejpočetnější skupinou respondentů je skupina sociálních pracovníků s délkou praxe do 10 let. Jednalo se o 16 respondentů (66,67%), druhou skupinou jsou respondenti s délkou praxe do 5ti let (6 sociální pracovníci, 25,00%). Z tohoto počtu je jeden respondent je čerstvým absolventem s délkou praxe do jednoho roku a dva respondenti je pak zkušenými sociálními pracovníky s délkou praxe do 20ti let (8,33%).

Většina respondentů, 18 respondentů, pracuje v přímé praxi jako sociální pracovník v dluhové poradně (75,00%), 6 sociální pracovníci působí jako terénní pracovníci v sociálně vyloučených lokalitách (25,00%). Dvě sociální pracovnice jsou na mateřské dovolené, avšak pracují také v přímé praxi v dluhové poradně.

Oslovení respondenti jsou plně kvalifikovanými pracovníky v sociální oblasti a své znalosti si doplňují dalšími odbornými kurzy v rámci dalšího vzdělávání sociálních pracovníků. Dvacet respondentů (83,33%) má ukončeno vyšší odborné vzdělání v sociální oblasti, čtyři respondenti (16,67%) pak mají vysokoškolské vzdělání v sociální oblasti, a to v bakalářském programu sociální práce.

#### **4.4.2 Charakteristika evaluačního dotazníku**

Plné znění evaluačního dotazníku je součástí Přílohy I.

Položky 1 – 4 jsou zaměřeny na získání osobních informací o pohlaví respondentů, délce praxe, místě výkonu sociální služby a nejvyšším dosaženém vzdělání.

Evaluační dotazník k webové platformě je pak dále tvořen dvanácti položkami, které zjišťují názory sociálních pracovníků dluhových poraden na nově vytvořenou webovou platformu. V polostrukturovaném dotazníku je zastoupeno deset uzavřených položek a dvě otevřené položky. Cílem dotazníku je poskytnutí komplexní zpětné vazby o připravené webové stránce z odborného, metodického i grafického pohledu.

Položka 5 zjišťuje, jak sociální pracovníci hodnotí odbornou stránku webové platformy

Položka 6 zjišťuje, do jaké míry jsou materiály pro sociální pracovníky metodicky přínosné



Položky 7, 8, 9 se věnují grafickému zpracování (členění, logické posloupnosti a grafické úpravě)

Položka 10 mapuje, které zpracované oblasti hodnotí sociální pracovníci jako nejprínosnější

Položka 11 sleduje, které zpracované oblasti hodnotí sociální pracovníci jako nejméně přínosné až zbytečné

Položka 12 zjišťuje, do jaké míry je důležité zařazení odkazů na elektronické formuláře

Položka 13 hodnotí uživatelské charakteristiky předkládaného webové platformy

Položka 14 je otevřenou položkou a vybízí sociální pracovníky k doplnění chybějících oblastí pro efektivní práci v dluhové poradně

Položka 15 je otevřenou položkou a vybízí sociální pracovníky ke slovnímu hodnocení webové platformy

Položka 16 zjišťuje, zda by sociální pracovníci doporučili webovou platformu odborné veřejnosti

#### **4.4.3 Vyhodnocení dat z evaluačního dotazníku**

Webová platforma si kladla za cíl poskytnout sociálním pracovníkům v dluhových poradnách přehledné, odborné a aktuální informace, které potřebují k výkonu své práce. Podmínkou bylo nezahltit stránky množstvím dat, ale uspořádat je systematicky tak, aby pracovník nemusel procházet dlouhými texty, ale aby informaci našel v krátké době a stránky tak poskytly komplexní přehled v oblastech insolventního řízení, exekucí, sestavování rodinného rozpočtu a v přehledu hlavních sociálních dávek. Sekundárně jsou stránky určeny také jako zdroj informací pro klienty dluhových poraden. Dílčím cílem bylo tak poskytnout i aktuální odkazy na ostatní relevantní zdroje a na aktuální elektronické formuláře. Z analýzy evaluačního dotazníku vyplývá, že byl tento cíl splněn. Více než 75%% respondentů (tabulka 1) označili stránky za odborně výborné nebo velmi dobré. Toto zjištění je velmi cenné pro další práce na webové platformě, protože ukázalo směr, který sociální pracovníci preferují, tedy přehlednost, systematickosti, stručnost a návaznost na ostatní zdroje. Již z pilotáže vyplynulo, že roste

zájem o elektronické materiály, které jsou snadno aktualizovatelné a nezvyšují náklady dluhových poraden na nákup tištěných materiálů.

<b>Hodnocení odborné webového projektu</b>		
	<b>četnost</b>	<b>relativní četnost</b>
výborný	10	41,67%
velmi dobrý	8	33,33%
dobrý	6	25,00%
dostatečný	0	0,00%
nedostatečný	0	0,00%

Tabulka 1: Hodnocení webové platformy z odborné stránky

Důležitým faktorem pro funkčnost a využitelnost webové platformy byla mimo odbornosti také metodická část. Při tvorbě stránek byly zohledněny názory respondentů z pilotáže na aktuálnost témat a také na provázanost s ostatními webovými portály (zejména s portálem Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky). Metodická stránka se zaměřila na vysvětlení podstaty a funkce exekučního a insolvenčního řízení, zpřesnění podmínek pro exekuce a insolvence, komplexní přehledy sociální podpory a na rady pro sestavení rodinných rozpočtů. Metodika byla dále doplněna o odkazy na šablony pro oba typy řízení, dále o online kalkulačku a přehledy dostupných elektronických formulářů. Cílem bylo uspořádat informace organizovaně a čtivě, aby bylo možné je využít i pro preventivní programy dluhových poraden, avšak se zachováním odborné stránky. Dílčím cílem pak bylo metodicky uspořádat materiály na jedno úložiště, aby sociální pracovníci zjednodušil práci a zpřesnil nejběžnější případy klientů. Dotazníkové šetření potvrdilo úspěšnost této snahy, kdy dvacet z dvaceti čtyř respondentů (tabulka 2) hodnotí metodické zpracování jako výborné nebo velmi dobré.

<b>Hodnocení metodické stránky webového projektu</b>		
	<b>četnost</b>	<b>relativní četnost</b>
výborný	14	58,33%
velmi dobrý	6	25,00%
dobrý	4	16,67%
dostatečný	0	0,00%
nedostatečný	0	0,00%

Tabulka 2: Hodnocení webové platformy z metodické stránky

Obsahové členění bylo výrazně ovlivněno pilotním šetřením. Z něj pak vzešly čtyři klíčové body, se kterými sociální pracovníci nejčastěji pracují a u kterých by

metodickou podporu nejvíce uvítali. Zařazení pilotního šetření bylo tedy velmi funkční, protože všichni respondenti hodnotili obsahovou stránku velmi vysoce, dvacet z dvaceti čtyř respondentů ji dokonce hodnotilo jako výbornou (tabulka 3). Největší prostor na webové platformě byl věnován zejména exekučním řízením, postupům, fázím a odkazům na příslušné právní normy. Dále pak byla pozornost věnována odkazům na šablony a vlastní výkon exekuce. Obdobně pak bylo postupováno i u insolvenčního řízení. Sestavování rodinného rozpočtu a přehled sociálních dávek se na stránkách podílí menší měrou a je obsahově veden spíše jako méně odborné text určený i pro klienty poraden a pro sestavování preventivních programů.

<b>Hodnocení obsahového členění webového projektu</b>		
	<b>četnost</b>	<b>relativní četnost</b>
výborný	20	83,33%
velmi dobrý	4	16,67%
dobrý	0	0,00%
dostatečný	0	0,00%
nedostatečný	0	0,00%

Tabulka 3: Hodnocení obsahového členění webového projektu

Hodnocení logické posloupnosti bylo čtvrtým klíčovým bodem evaluačního dotazování a jeho výsledky korelují s analýzou předchozích tří charakteristik webové platformy. Majorita respondentů hodnotí logickou posloupnost jako výbornou (tabulka 4). Tato zjištění je opět velmi významným ukazatelem pro budoucí směřování celého projektu. Při bližším dotazování bylo zjištěno, že sociální pracovníci preferují materiály, které jsou rozčleněny do jednotlivých podbodů, v základní verzi obsahují stručné informace a rozšiřující verze je postavena na ostatních webových odkazech.

<b>Hodnocení logické posloupnosti webového projektu</b>		
	<b>četnost</b>	<b>relativní četnost</b>
výborný	14	58,33%
velmi dobrý	10	41,67%
dobrý	0	0,00%
dostatečný	0	0,00%
nedostatečný	0	0,00%

Tabulka 4: Hodnocení logické posloupnosti webového projektu

Grafické členění webových stránek bylo z počátku obtížnější. Vzhledem k tomu, že se do budoucna počítá s rozšiřováním projektu, byly voleny šablonové stránky společnosti Webnode, které umožňují v základní verzi využít širokou škálu nástrojů –

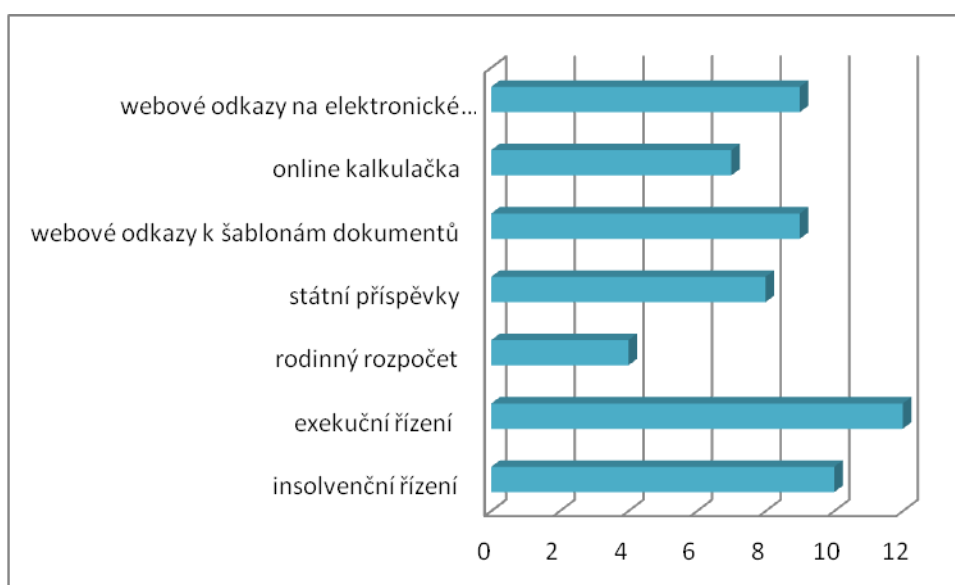
vkládání fotografií, textů, hypertextů, odkazů, práce s vizuální stránkou textu a rozvrstvením textu na stránce. Naopak však limitují své uživatele množství dat, typem nahrávaných souborů a omezeným množstvím grafiky. Největším benefitem je však bezplatnost celé aplikace. Pro grafické členění byl záměrně volen větší font písma, strukturalizace textu, barevné odlišení důležitých pojmů a hypertextu. S ohledem na charakter poskytovaných informací a zaměření webové platformy bylo cílem nezahltit stránku informacemi, ale naopak jej rozfázovat do čtyř přehledných celků doplněných ikonami a odkazy. Jak uvádí David Špinar (2017 [online]), webová stránka má dále splňovat několik kritérií. Mezi jinými pak jmenuje kontrast barev, syntaktickou správnost adresy stránky, hierarchii stránek a odkazy zobrazující se v nových oknech. Analýzou bylo zjištěno, že grafika stránek plně vyhovuje 75% uživatelů, pouze jeden uživatel hodnotil grafiku jako dobrou (tabulka 5).

<b>Hodnocení grafické stránky webového projektu</b>		
	<b>četnost</b>	<b>relativní četnost</b>
výborný	18	75,00%
velmi dobrý	4	16,67%
dobrý	2	8,33%
dostatečný	0	0,00%
nedostatečný	0	0,00%

Tabulka 5: Hodnocení grafické stránky webového projektu

Důležitou charakteristikou evaluace bylo zjištění přínosnosti jednotlivých zpracovaných oblastí. Jak již bylo zmíněno, vlastní tvorbě webové platformy odpovídal pilotní výzkum. Mimo zjištěných informací pak byly jako nadstavba zařazeny interaktivní odkazy a šablony. Z předloženého grafického zpracování (graf 3) vyplývá, že nejpřínosnější jsou pro sociální pracovníky dluhových poraden zejména informace o exekčním a insolvenčním řízení. Tato skutečnost odpovídá pilotnímu šetření. Poměrně zajímavý výsledek přineslo hodnocení interaktivních celků. I přestože byly zařazeny na webové stránky spíše jako zpestření, ukázalo se, že pak mezi velmi atraktivní prvky. Výrazný zájem je zejména o elektronické formuláře a šablony dokumentů. Naopak překvapivé je hodnocení přínosnosti celku rodinný rozpočet. I přestože pilotáž ukázala zájem o tento blok, po následném zpracování se respondenti k tomuto celku vyjádřili jako ke spíše méně přínosnému tématu a naopak zařazení online kalkulačky rodinných rozpočtů vyšlo jak více atraktivní prvek. Do budoucna je třeba zvážit buď přeformulování celku nebo možné úplné vypuštění a nahrazení jiným obsahovým

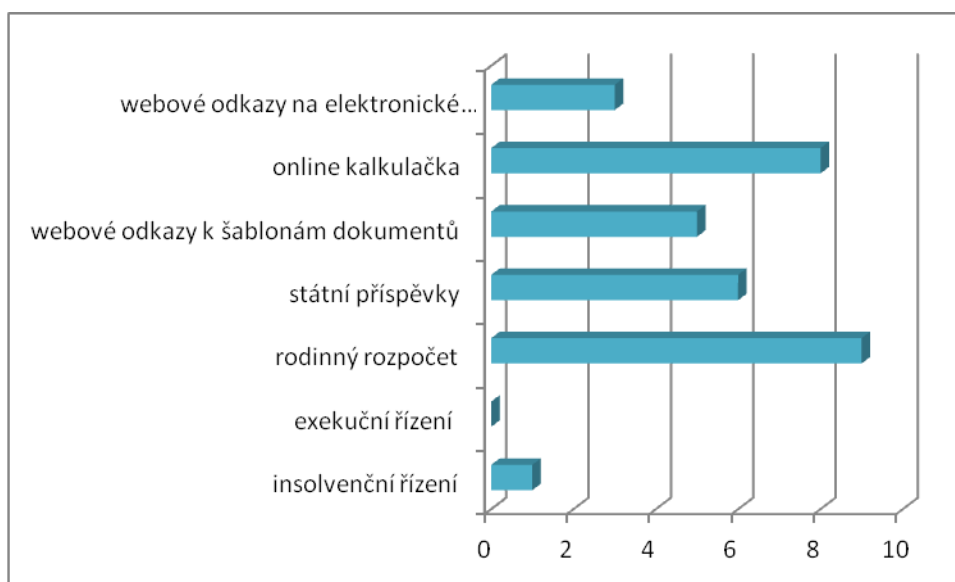
blokem. Stejná situace pak byla zjištěna i u celku sociální dávky, kde se ukázalo efektivnější zařazení odkazů na elektronické online formuláře. Tato skutečnost může být vysvětlena dobrou obeznámeností sociálních pracovníků s teoretickými fakty o sociálních dávkách, případně odkazováním klientů na příslušné pobočky sociální správy a na druhou stranu větším zájmem o elektronické formuláře. Tyto mohou sloužit i pro klienty dluhových poraden jako vodítko pro získání příslušné sociální dávky. Dotazníkové šetření avšak ukázalo, že se žádná ze zpracovaných oblastí nesečkala s vyloženým nezájmem, ale ukázala možný budoucí vývoj webové platformy, zájem pracovníků o řešení stránky jako rozcestníků do získávání dalších informací pro odbornou práci v dluhovém poradenství.



Graf 3: Nejvíce přínosné oblasti webové platformy

Další tazatelská otázka se zabývala nadbytečnými částmi webové stránky a zároveň byla určitou pojistnou otázkou k předchozímu bodu. Cílem bylo zpřesnit a potvrdit funkčnost jednotlivých částí webové platformy a odhalit případné chyby dotazníku. Analýzou názorů respondentů bylo potvrzeno, že v popředí zájmu sociálních pracovníků stojí informace o exekčním řízení, insolvenčních a přesměrování na ostatní odkazy s těmito tématy souvisejícími (šablony, formuláře, právní normy). Byl potvrzen menší zájem o témata rodinného rozpočtu. Překvapivě pak vyšlo hodnocení online kalkulačky rodinného rozpočtu, která je hodnocena jako druhé nejméně přínosná funkce webové platformy (graf 4). Pro další vývoj projektu je tato oblast diskutabilní. Analýza otevřených odpovědí později ukázala, že tato problematika je spíše relevantní pro

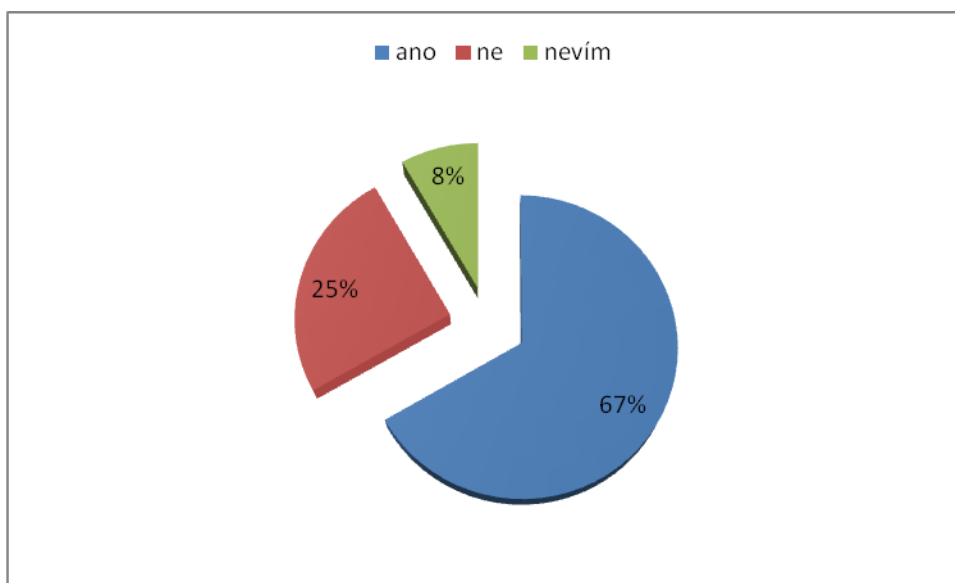
klienty poraden než pro vlastní sociální pracovníky. Na webové platformě má tedy své specifické místo. Problematika zpracování státní podpory je druhou oblastí, která je dána k diskuzi. Přehled dávek sociální podpory je také zpracován spíše jako základní přehled a možností širšího prostudování formou webových odkazů. Opět je možné jej použít pro klienty dluhových poraden nebo pro přípravu preventivních a vzdělávacích programů. Žádná ze zpracovaných částí webové platformy však není charakterizována jako nadbytečná součást. Toto zjištění je podstatné a umožňuje zamyslet se spíše nad možnostmi rozšíření webové platformy o nová témata nebo případně o zapojení více interaktivních prvků, které jsou podle analýzy dat pro sociální pracovníky zajímavým doplňkem. Další analýza otevřených odpovědí pak ukázala alternativní cesty k rozšiřování projektu webové platformy pro sociální pracovníky a vytyčila nové body, které práci v dluhových poradnách ovlivňují a určitým způsobem omezují.



Graf 4: Méně přínosné a nadbytečné oblasti webové platformy

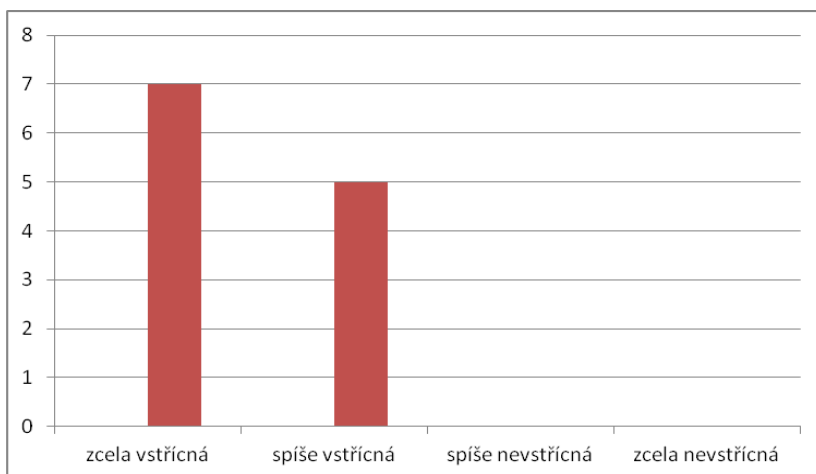
Při tvorbě webové platformy bylo přistoupeno i k zařazení prvků, které nebyly součástí pilotního šetření, ale určitým způsobem v něm byly nastíněny. V pilotáži se sociální pracovníci měli možnost vyjádřit k limitujícím oblastem práce. Zde bylo zjištěno, že mezi dvě zásadní oblasti patří přetíženost služby spojená s komunikací s klientem a složitá legislativa. Tyto body byly zohledněny při zařazení interaktivních elektronických formulářů. Tyto formy řeší alespoň částečně oba limity. Mohou sloužit jako odkaz pro klienty dluhových poraden, jako místo, kde mohou získat více informací o možnostech sociálních dávek a dále se mohou stát cenným nástrojem při vzdělávacích

programech, protože mohou být využity jako cvičné šablony pro nácvik práce s formulářem. Sociální pracovníkům také poskytují aktuální informace o změnách v sociálních dávkách a reflektují měnící se právní předpisy. Webové stránka si klade za cíl být živým místem, kde je možné získat aktuální a přesné informace. Použití elektronických materiálů tak umožňuje rychle a přesně reagovat na potřeby sociálních pracovníků i klientů dluhových poraden. Výsledky výzkumu potvrdily, že zájem o elektronické formuláře je velmi vysoký. Jejich zařazení oceňuje 67% respondentů (graf 5).



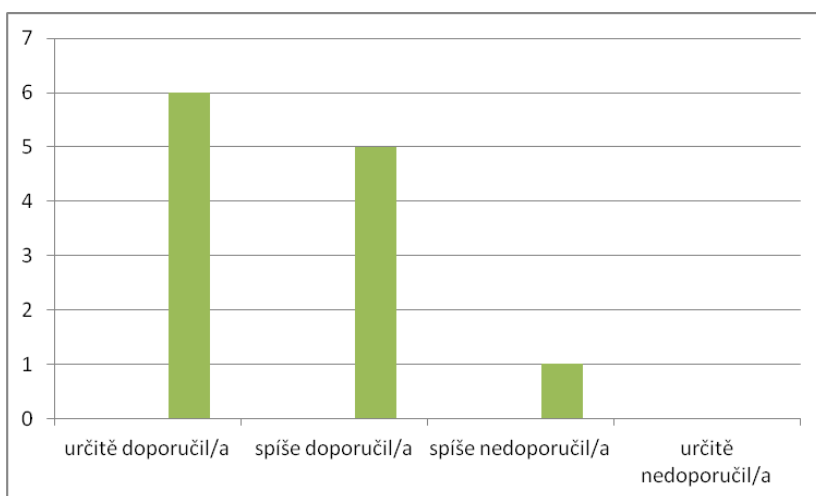
Graf 5: Považujete zařazení odkazů na elektronické formuláře za důležité?

Kvalita digitálních materiálů roste s jejich snadnou ovladatelností a uživatelskou přehledností (Pokorný, 2009 [online]). Důležitou částí hodnocení byl proto i pohled sociálních pracovníků na ovládání stránky a orientaci na platformě. Majorita respondentů (graf 6) vyjádřila názor, že webová platforma je zcela vstřícná a uživatelsky přehledná, 41,00% dotazovaných ji považuje za spíše vstřícné na ovládání a přehledné. Žádný z respondentů si nemyslí, že by aktivity byly složité na ovládání, nevstřícné či nepřehledné.



Graf 6: Uživatelská vstřícnost webové platformy

Poslední uzavřená tazatelská otázka se věnovala souhrnu názorů sociálních pracovníků na vytvořenou webovou platformu a její případné doporučení odborné veřejnosti. Z dat vyplývá, že z oslovených dvanácti sociálních pracovníků by projekt šest zcela a pět spíše doporučilo pro odbornou praxi, pouze jeden respondent by platformu spíše nedoporučil (graf 7).



Graf 7: Doporučení webové platformy odborné veřejnosti

Hodnocení otevřených otázek z evaluačního dotazníku přineslo užitečné informace pro další plánování aktivit pro sociální pracovníky v dluhových poradnách v digitální podobě. První otevřená otázka zjišťovala, zda respondenti postrádají nějakou oblast (odbornou i metodickou) na hodnocené webové platformě. Na tuto otázku odpověděli kladně tři respondenti a uvedli tyto návrhy.



- *Stránka je dost přehledná, jen bych doplnil odkazy na jednotlivé instituce a pobočky státní správy a případně telefon a emailové spojení. Určitě to usnadní práci, pokud je všechno na jedné stránce*
- *Možná by bylo fajn doplnit stránku i o příklady z praxe (třeba se změněnými údaji) a nabídnou tak možná řešení jednotlivých problémů klientů*
- *Vlastně mi tam nechybí nic. Snad bych ještě navíc uvítala nějaké odkazy na stránky, kde bych našla kurzy a školení pro sociální pracovníky, ale to jen nápad*

Druhá otevřená otázka byla zaměřena na celkové hodnocení webové platformy formou krátkého slovního komentáře. V zájmu objektivitly jsou prezentovány všechny názory sociálních pracovníků, ať kladné či záporné, a o v plném znění bez jazykových úprav.

Z celkového počtu dvaceti čtyř respondentů byla tato otevřená otázka zodpověděna jedenácti respondenty, zbytek respondentů na otázku odpověděl pouze krátce. Ve výčtu je uvedeno všech 11 širších odpovědí. Analýzou odpovědí lze konstatovat, že webová stránka byla zajímavé (14 respondentů), pěkné (4 respondenti), přínosná (6 respondenti), vhodné do praxe (2 respondent), vhodné pro dluhové poradny (10 respondentů), netradičně zpracované (1 respondent).

- *Webová stránka se mi líbila, protože byla zdarma☺. To je pro mě rozhodující fakt. Taky mě oslovily interaktivní odkazy. Je fajn, že se to dá spustit kdykoli během práce a není nutné nic složitě vyhledávat na více stránkách. Zdá se to dost přínosné. Systém je přehledný, možná bych jen uvítala nějaké odkazy na další vzdělávání*
- *Stránku jsem si prostudoval, zajímavé mi přišly materiály pro exekuce, tam mám nejvíce klientů a určitě je využiji. Rodinný rozpočet mi naopak přišel pro mou praxi zbytečný, ale dobrá je pro klienty online kalkulačka*
- *Pravda je, že materiálů pro sociální pracovníky v dluhovém poradenství je opravdu žalostně málo. Webovky se nám s kolegyní moc líbí a zejména interaktivní odkazy jsou super a využitelné prakticky v kterékoli poradně. Hodně pracujeme taky s exekucemi a insolvenčí klientů, stránky tak poskytují cenné informace. Určitě bych je doporučil*

- *Webové stránky pro mě bylo dost netradiční, ale poměrně potřebné. Podle mého názoru obsahují všechny klíčové informace pro sociální pracovníky, a to v přehledné podobě. Určitě bych nedoporučila jen text, líbí se mi to přesměrování na jiné stránky. Pro prevenci bych asi využila online kalkulačku a zajímavé se mi taky jeví odkazy na šablony dokumentů*
- *Rodinný rozpočet asi nevyužiju, spíš se orientuji na řešení exekucí a insolvenčí u klientů, ale líbí se mi celkové zpracování a design. Líbí se mi toho dost, ale času je málo. Tištěné materiály nepřichází v úvahu, nejsou aktualizovatelné, naopak v elektronické podobě mi to přijde daleko víc aktuální a přehledné. Ještě bych tam třeba dal nabídku kurzů v uceleném přehledu pro náš kraj*
- *Webové stránky jsou moc zajímavé a určitě daly dost práce. Líbí se i jejich přehlednost a odkazy, hlavně na formuláře. Zbytečné mi přijdou ty doplňky pro rodinný rozpočet, ale prohlédla jsem si to. Pokud se tu bude pravidelně doplňovat, určitě bych to uvítala*
- *Webovky jsou v dnešní době super a navíc jsou zadarmo. Blbě je, že pro dlouhodobé poradny nic není k dostání nebo je to drahé jak pes. Díky za stránky, určitě odkaz nevyhodím ani nezaložím. Interaktivní materiály jako šablony jsou parádní, mám je stažené na ploše. Bude se ještě doplňovat o další materiály? Hlásím se jako tester ☺*
- *Určitě je to pěkná věc a do budoucna asi jeden ze směrů v sociální práci, ale myslím, že je tu funkční jen když bude autorka stránky stále doplňovat o nové informace a hlídat odkazy na jednotlivé formuláře. Nejvíce se mi líbí zpracované exekuce a insolvence. Ty potřebuji nejvíce.*
- *Na webovkách je výborné, že je tam od každé situace něco a hlavně pohromadě a uspořádané. Někdy mi to neustálé vyhledávání formulářů a informací a taky je to na jednom místě. Nepoužiji moc přehled dávek, ale líbí se mi ty odkazy na formuláře. To je super. Bude ještě doplněno o další témata?*

- *Do testování jsem se zapojil, protože mi skutečně jeden přehledný systém dost chybí. Vlastní si neudělám, zas takový machr nejsem a hledat hodiny na internetu, na to nemám čas. Aktivitu proto moc vítám a uložím si to.*
- *Zajímavé a netradiční zpracování celkem rozsáhlé problematiky. Nejsem zdatný inženýr, tak nemohu hodnotit uživatelskou vstřícnost, ale mě se to líbí, je to praktické, autoři to jistě dalo dost práce. Vše je na jednom místě a od každého celku je tam toho hodně v různých verzích, a to se mi líbí.*

#### **4.4.4 Vyhodnocení hypotéz**

Před vyhodnocením dotazníkového šetření, které evaluovalo nově vytvořenou webovou platformu pro sociální pracovníky dluhových poraden v Moravskoslezském, Jihomoravském a Zlínském kraji byly formulovány tyto pracovní hypotézy:

1. Hlavní náplní práce sociálních pracovníků dluhových poraden v Moravskoslezském, Jihomoravském a Zlínském kraji je řešení exekucí a insolvenčních řízení klientů
2. Nedostatek kvalitních a komplexních metodických materiálů je hlavním limitujícím faktorem práce pro více než 50% sociálních pracovníků v dluhových poradnách

Obě formulované hypotézy byly šetřením potvrzeny (viz grafy 1 a 3). Dluhové poradenství je velmi důležitou složkou sociální práce, protože reflektuje požadavky a nároky současné doby. Sociální pracovníci se mimo exekucí a insolvenčních řízení zaměřují také na vedení klientů při sestavování zdravých rodinných rozpočtů a pomoc při získávání sociálních dávek

Dotazníkovým šetřením bylo též potvrzeno, že sociální pracovníky dluhových poraden limituje zejména nedostatek metodické podpory, vhodné literatury, nabídka ukázkových příkladů a dostupnost odborných materiálů.

## 5 DISKUZE

Předkládaná diplomová práce navazuje na odbornou praxi, kterou jsem absolvovala v dluhové poradně ve Zlíně a Otrokovcích v rámci bakalářského studia. Během praxe jsem se setkala jak s potřebami klientů poraden, tak s potřebami sociálních pracovníků. Během této odborné stáže jsem si začala uvědomovat naléhavost jednotného komplexního materiálu pro dluhové poradny, který by usnadnil práci s informacemi u obou jmenovaných skupin. Fungování dluhových poraden je pro mne zajímavým tématem a ráda bych se na něj zaměřila i v další profesní činnosti. S rozvojem moderních technologií se však začaly lišit i požadavky sociálních pracovníků na metodické materiály. Původní tištěné příručky často obsahují již zastaralé informace a neodkazují na nové zákonné normy a předpisy. Při zpracování metodického materiálu jsem se proto zaměřila na jejich interaktivní podobu tak, aby byly využitelné pro každodenní práci v dluhové poradně, ale poskytly také veřejně přístupné informace klientům poraden.

Hlavními důvody pro přípravu metodického materiálu byla chybějící komplexní metodika, zastaralost tištěných publikací, nejednotnost a roztříštěnost informací a s tím složité vyhledávání jednotlivých dat, která by mohla být dostupná na jedné webové platformě. Během své odborné praxe jsem často narazila na situaci, kdy jsem podstatnou část svého času věnovala hledáním na internetu a zjišťováním informací od více institucí, případně studiem příslušné právní normy. Tento čas však mohl být využit efektivněji, a to prací s konkrétním klientem a individuálním řešením jeho situace. Na druhou stranu je třeba poznamenat, že na internetu jsou data a relevantní informace poměrně přístupné, lze snadno nalézt příslušné předpisy, avšak neexistuje jedno centrální úložiště odborných informací.

V praxi jsem se setkala s řadou konkrétních příkladů problémů klientů dluhových poraden, poznala jsem, že se jedná o velmi vytíženou sociální službu a časová náročnost na vyhledávání informací je tak spíše limitem práce sociálních pracovníků. Jako čerstvý absolvent bych také ocenila přehlednou metodiku doplněnou o příklady šablon pro nejběžnější situace, se kterými sociální pracovník v dluhové poradně přichází do styku. Tuto jsem však v ucelené formě nikde nenalezla. Toto zjištění mne utvrdilo v názoru, že vytvoření jednotné, snadno aktualizovatelné, odborné

platformy by se mohla stát cenným pomocníkem pro každodenní praxi. Skutečnost, že dluhové poradny nejčastěji řeší potíže klientů s exekucemi, provádí je insolvenčním řízením, zaměřují se na sestavení funkčních rodinných rozpočtů a pomáhají klientům se získáváním sociálních dávek, se odrazila ve členění aktivit na předkládané webové platformě. Snahou bylo členit informace do čtyř hlavních celků, poskytnou odborné, aktuální, ale jednoduché a čtivé přehledy, které by byly využitelné i pro klienty poraden.

Pro tvorbu webové platformy zvolila tematické okruhy insolvenční řízení, exekuční řízení, rodinný rozpočet a přehled sociálních dávek. Výběr celků vycházel z mých poznatků, které jsem získala odbornou praxí v dluhovém poradenství, dále pak rozhovory se sociálními pracovníky a zejména pak z pilotního šetření, které jsem provedla před vlastní tvorbou metodického materiálu.

Výsledkem mé práce bylo vytvoření webové platformy „*Sociální praxe pro dluhové poradenství*“, která obsahuje aktualizované testy, formuláře, šablony a hypertextové odkazy pro sledovaná odborná témata. Aktivity jsou rozděleny na jednotlivé stránky (tyto slouží i k tisku a kopírování), a doplněny o odkazy na další relevantní zdroje. Veškeré aktivity jsou zpracovány v českém jazyce a doplněny řadou online formulářů. Mým cílem bylo vytvoření komplexní pomůcky pro sociální pracovníky, a proto jsem do příloh zařadila také vytvořené a vyzkoušené šablony pro využitelné pro exekuční řízení a insolvenční řízení. Tyto šablony mohou využít i samotní klienti, bez nutnosti navštěvovat dluhovou poradnu s každým dokumentem. Materiály byly doplněny také o odkazy na vhodnou literaturu a hypertextovými zdroji.

Vytvořený odborný materiál hodnotili sociální a terénní pracovníci, jejichž náplní je zejména práce s předluženými klienty. V první vlně výzkumu jsem elektronickou cestou oslovila všechny dluhové poradny v Moravskoslezském, Jihomoravském a Zlínském kraji s krátkým dotazníkem, který shromažďoval informace o náplni práce a limitech sociálních pracovníků v této sféře a také zjišťoval zájem o vyzkoušení metodického materiálu „*Sociální praxe pro dluhové poradenství*“. Tento způsob získávání informací jsem volila s ohledem na ekonomičnost celého projektu. Ne všichni sociální pracovníci totiž jeví o zájem o evaluaci nových materiálů a bylo by tedy zbytečně nákladné a ekologicky nešetrné vytvářet nadbytek formulářů. V druhé vlně výzkumu jsem do dluhových poraden, které o testování projevíly zájem, zaslala odkaz

na webovou platformu k vyzkoušení v praxi a následně pak elektronickou formou zaslala dotazníky hodnotící připravený projekt v praxi dluhových poraden a efektivitu jeho využití.

Z pilotáže vyplynulo, že sociální pracovníci v dluhových poradnách nahlízejí na postupnost metodických materiálů pro svou odbornost spíše negativně. Pouze 17% respondentů uvedlo, že je jim poskytnuta dostatečná metodická podpora v podobě aktualizovaných předpisů, norem a metodik. Téměř většina respondentů (99%) by ocenilo aktualizované vydání a pravidelné informace z dluhového poradenství. Tato možnost je realizovatelná buď pomocí webových stránek, nebo také prostřednictvím informačních emailů a newsletterů. Preference elektronických materiálů nad tištěnými je podle výsledků pilotáže zcela zřejmá. Moderní technologie umožňují rychlejší přístup k informacím, flexibilitu jejich vyhodnocení a zpracování a možnost výběru z více zdrojů. Elektronické materiály upřednostňuje 88% respondentů.

Pozitivně lze však nahlížet na zájem sociálních pracovníků o další vzdělávání ve své odbornosti. Ze získaných dat lze usuzovat, že vydávání metodických materiálů je pro pracovníky dluhových poraden přínosné, zájem o evaluaci totiž projevila nadpoloviční část respondentů (67%). Reálně se do výzkumu zapojilo všech dvanáct sociálních pracovníků, všichni odevzdali vyplnění a kompletní evaluační dotazníky a jejich data mohla být přenesena do závěrečné analýzy.

Při zjišťování možných překážek při práci v dluhové poradně jsem nenarazila na významné překvapivé zjištění. Předpokládala jsem, že nejvíce omezující činitele pro sociální práci s předluženými klienty je složitá legislativa. Stejně tak jsem se domnívala, že sociální pracovníci vidí velkou překážku v podobě komunikace s exekutory, státní správou a i se samotným klientem. Výzkumem však bylo prokázáno, že tyto faktory jsou sice limitující, ale největší překážkou je nedostatečná metodická podpora. Osloveným sociálním pracovníkům citelně chybí dostatek odpovídajících materiálů určených výhradně pro jejich odbornost. V nabídce doplňkových materiálů oceňují literaturu zaměřenou na dluhové poradenství, ale postrádají praktické metodické materiály. Nejvíce by ocenili dostupnost metodických příruček s orientací na exekuční a insolventní řízení. Naopak, s menším zájmem se setkala nabídka materiálů pro sestavování rodinného rozpočtu. Domnívám se, že tato možnost je čtenostní případů klientů s exekucemi a insolvencí v každodenní praxi dluhových poraden.

Po analýze výsledků mohu souhlasit s názorem Veverkové (2015 2009 [online]), že dluhové poradenství je v současné době velmi vyčíslenou sociální službou. Mělo by se jednat o komplexní, bezplatnou službu, která by měla zohledňovat i možné nižší právní znalosti klientů o problematice. Dluhové poradny jsou nositeli vysoké společenské potřeby, jejich provoz by měl být zajištěn kvalitně proškolenými pracovníky a služba by měla být co nejvíce dostupná. Veverková rovněž poukazuje na nutnost dalšího vzdělávání sociálních pracovníků dluhových poraden a domnívá se, že komerční dluhové poradenství by nemuselo vždy postupovat v zájmu klienta. Na práci sociálních pracovníků v dluhových poradnách je také třeba nahlížet z širší perspektivy. Dluhy a předluženost mají nejenom finanční dopad, ale odráží se také v sociální a zdravotní rovině. S dluhy roste stres, napětí klientů a dezorientaci.

Cílem připravené webové platformy „*Sociální praxe v dluhovém poradenství*“ bylo poskytnout sociálním pracovníkům dluhových poraden a klientům kompletní odborný materiál, který mohou využít pro individuální práci s klienty, ale také pro tvorbu preventivních programů. Snažila jsem se připravit ucelený set materiálů tak, aby sociální pracovník nemusel trávit čas nad vyhledáváním šablon dokumentů, online formulářem, přehledem a průběhem exekučního a insolventního řízení a aby tak mohl ušetřený čas věnovat klientům v nouzi.

Při dotazníkovém šetření se ukázalo, že prioritou současné sociální práce v dluhovém poradenství je práce s klienty v exekuci, pomoc při získávání sociálních dávek a průvodcovství v insolvenčním řízení. Respondenti by také uvítali bezplatný vstup do registru dlužníků a nabídku odborných školení. První problém je v rámci mé práce bohužel nesplnitelný, ale do budoucna bych se ráda orientovala i na druhou oblast, a to poskytnutí přehledu aktuálních školení v Moravskoslezském, Jihomoravském a Zlínském kraji. Ráda bych, aby se připravený projekt nestal pouze skladištěm materiálů, ale aby se z něj stala živá platforma otevřená diskuzi a reagující na podněty odborné veřejnosti.

Byla jsem potěšena, že analýza výsledků ukázala pozitivní reakci na zpracování webové platformy, jak z hlediska odborné, metodické, tak i logické a grafické stránky. Byla jsem překvapena pozitivními ohlasy na online dokumenty ve formě šablon k exekučnímu a insolventnímu řízení, odkazy na další instituce, odkazy pro získávání podrobnějších informací a také reakce na online kalkulačky a dokumenty. Preference

digitálních materiálů je z výzkumu zřejmá a při plánování dalších odborných materiálů budu tuto formu upřednostňovat. Mohu se plně ztotožnit s názorem Bannister (2010 2009), která za největší výhody považuje vyšší atraktivitu, snadnou vizualizaci a uchování dat, možnost opakovaného využití materiálů a do jisté míry rozvoj počítačové gramotnosti pracovníků i klientů. Je ale nutno dodat, že sebelepší interaktivní materiál je bezpředmětný, pokud není doplněn tvůrčím přístupem sociálního pracovníka. V souvislosti s vydáváním materiálů vyvstává otázka jejich úplaty. V současné době jsou finance na nákup metodických materiálů ve většině dluhových poraden značně limitované. Sociální pracovníci se v otevřených odpovědích zmiňovali a pozitivně hodnotili možnost nabídky odborných materiálů zdarma. Cesty k řešení tohoto problému vidím v orientaci na internetové prostředí nebo ve využití grantových programů. Významnou roli při šíření materiálů hrají internetové stránky, které je možné editovat zdarma (například Webnode aplikace). Nevýhodou je ale nedostatečný prostor na stránce a nutnost volit nahrávání pouze ve vybraných formátech, což je nevhodné pro distribuci interaktivních materiálů. Na druhou stranu, webové rozhraní může sloužit jako platforma pro šíření dokumentů v Microsoft Office nebo jako virtuální prostor pro sociální pracovníky, kde mohou sdílet své názory a nápady z praxe dluhových poraden. Druhou možností je využít nabídku grantových programů pro sociální oblast. Využití grantových programů je poměrně efektivní a při schválení projektu s dluhovou tematikou je možnost vydat větší množství materiálů a zajistit finance pro jejich šíření.

Rozborem otevřených otázek v dotazníkovém šetření se objevila čtyři témata k další diskuzi – tvorba a zpřístupnění dalších šablon pro exekuční a insolvenční řízení, aktualizace nabídky dalšího vzdělávání sociálních pracovníků, možnost zapojit příklady z praxe a aktualizované kontakty na instituce a sociální správy.

První zajímavou skutečností byl zájem oslovených sociálních pracovníků o vytvořené šablony a formuláře. Původně jsem předpokládala, že doplňkové materiály ocení spíše klienti, ale sociální pracovníci uvádějí, že zařazení této složky je časově úsporné a funkční řešení pro každodenní praxi. K úvaze přichází doplnění dalších šablon pro exekuční a insolvenční řízení, a to v podobě podstránky, která bude umožňovat sdílení dokumentů jednotlivými pracovníky. Podstránka by byla spravována a řazena administrátorem, ale přispívat s vytvořenými dokumenty by mohli samotné dluhové poradny. Bylo by tak možné vytvořit archív dostupných dokumentů využitelných online a zdarma pro jakoukoli poradnu či klienta.



Druhou oblastí je zařazení nabídky aktuálních školení a odborných seminářů s tematikou dluhového poradenství pro Moravskoslezský, Jihomoravský a Zlínský kraj. Této oblasti bych se ráda na webové stránce věnovala, protože tato zpětná vazba od respondentů mi připadá velmi cenná. Předcházet tomu však bude zmapování situace v dalším odborném vzdělávání, jak na akademické úrovni, státní správě, tak i v komerčním sektoru. Časem bych ráda doplnila webovou platformu a nabídku aktuálních seminářů a školení, doplněnou o odkazy na přihlášky a krátké anotace.

Analýzou otevřených odpovědí byl zjištěn zájem sociálních pracovníků o aktualizované údaje a telefonní čísla na jednotlivé pobočky státní správy a na ostatní zapojené instituce. Tuto oblast však neplánuji do webové platformy přidat z důvodu snadné dostupnosti informací na portálech jednotlivých institucí a velkou zátěží na data, která by znamenala zpomalení chodu stránky a omezení možnosti sdílet šablony a formuláře.

Posledním požadavkem, který vyplynul z analýzy otevřených odpovědí, je nabídka již řešených případů klientů v dluhových poradnách, Lze se domnívat, že by se tyto příklady mohla stát účinným nástrojem nejen pro sociální pracovníky, ale také pro klienty. Ilustrativní příklady by nabídly alternativy různých řešení problémů předlužených klientů a vedly k rozšíření odbornosti sociálních pracovníků. V tyto chvíli nemohu zařazení této sekce vyloučit, ale je třeba se zamyslet nad formou a obsahem takové oblasti. Nápad se mi ale velmi líbí a budu hledat cesty k jeho uskutečnění.

Z analýzy výsledků je patrné, že sociální pracovníci mají zájem o další vzdělávání v oblasti dluhového poradenství, svou praxi chápou jako stále se vyvíjející obor a uvědomují si potřebu sebevzdělávání jako nástroje k posílení profesních kompetencí. Cítí však zároveň výraznou potřebu metodické podpory zejména v podobě kvalitních a aktuálních metodických materiálů, ukázkových situací a jiných dostupných interaktivních materiálů. Představenou webovou platformu „*Sociální práce v dluhovém poradenství*“ hodnotili pozitivně, 92% respondentů by ji doporučilo ostatním kolegům a také otevřené odpovědi dokladují její potenciál. Tyto výsledky jsou pro mne velkou motivací pro další práci orientovanou na dluhové poradenství.

Závěrem lze konstatovat, že cíle předkládané diplomové práce byly splněny a obě hypotézy se výzkumem potvrdily. Vyplývá z nich, že dluhové poradny v Moravskoslezském, Jihomoravském a Zlínském kraji pracují nejčastěji s klienty

v exekčním a insolvenčním řízení (hypotéza 1) a sociální pracovníci dluhových poraden jako hlavní překážku své odborné činnosti vidí v nedostatečné metodické podpoře (hypotéza 2).

## ZÁVĚR

Diplomová práce zmapovala situaci poradenství v dluhových poradnách a ohledem na nejčastěji řešené příklady a limity práce sociálních pracovníků v Moravskoslezském, Jihomoravském a Zlínském kraji a zároveň ověřila vlastní metodické aktivity na webové platformě navržené pro využití v sociálním poradenství v praxi.

Součástí práce bylo vytvoření kvalitních odborných materiálů v interaktivní podobě na čtyři hlavní témata – exekuční řízení, insolvenční řízení, státní podpora a rodinný rozpočet. Následně pak byla vytvořena webová platforma a dotazníkovým šetřením proběhla její evaluace. Při přípravě materiálů bylo využito zahraničních materiálů, odborných publikací, článků a pozornost byla věnována grafické úpravě a jazykové stránce.

Vytvořené metodické materiály mohou obohatit sociální pracovníky dluhových poraden v každodenní praxi, podpořit klienty poraden v aktivním hledání informací a mohou sloužit také jako podklady pro přípravu preventivních programů poraden. Aktivity jsou snadno dostupné, jsou nabídnuty zdarma, jsou logicky seřazeny podle odborných témat a součástí je i metodická sekce pro sociální pracovníky, kde jsou nabídnuty další materiály dostupné na českém trhu, případně ostatní materiály dostupné online jako jsou elektronické formuláře, vytvořené šablony a kalkulačky.

V průběhu testování webové platformy „*Sociální praxe v dluhovém poradenství*“ byly materiály pozitivně hodnoceny sociálními pracovníky dluhových poraden a 92% z nich by ji dále doporučilo odborné veřejnosti. Proto v blízké budoucnosti plánují navázat na připravené metodické materiály a webová platforma bude doplněna o další dva významné celky. Na základě otevřených odpovědí respondentů bude zřízeno úložiště pro sdílení již vytvořených šablon pro okruhy vztahující se k exekučnímu a insolventnímu řízení. Webová platforma bude doplněna o možnosti dalšího vzdělávání sociálních pracovníků dluhových poraden jak ve státní, tak v komerční sféře. Průběžně budou aktualizovány nabídky odborných seminářů a kurzů v Moravskoslezském, Jihomoravském a Zlínském kraji. Do budoucna je uvažováno i o začlenění řešeních příkladů klientů dluhových poraden, které by se mohly stát příklady dobré praxe pro ostatní sociální pracovníky a přispívat tak s posílení jejich profesních kompetencí.

## BIBLIOGRAFICKÝ SEZNAM

BANNISTER, D. *Jak nejlépe využít interaktivní technologie*. Praha: Dům zahraničních služeb, 2010.

BESEDOVÁ, M. *Metodika vytváření sítí dluhového poradenství*. Praha: Úřad vlády ČR – Odbor pro sociální začleňování. 2014. ISBN 978-80-7440-091-9.

ČELEDOVÁ, L., ČEVELA, R. *Výchova ke zdraví: Vybrané kapitoly*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3213-8.

FUCHS, Filip. Kudy ven z dluhové pasti. In: *Jihomoravská konference k problematice chudoby a sociálního vyloučení*. 1. Brno: Magistrát města Brna, 2010, s. 58-63.

GABURA, Ján. *Sociálne poradenstvo*. Vyd. 1. Bratislava: Občianske združenie Sociálna práca, 2005. 221 s. ISBN 808918510X.

GAVORA, P. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2010.

HARTL, Pavel; HARTLOVÁ, Helena. *Velký psychologický slovník*. Vyd. 4., V Portálu 1. Praha: Portál, 2010. 797 s. ISBN 9788073676865.

HOSKOVCOVÁ, Simona. *Psychosociální intervence*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2009. 184 s. ISBN 9788024616261.

JANDOUREK, J. *Úvod do sociologie*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-749-3.

KALVODA, H. *Občanské poradny chtějí poskytovat komplexní a vysoce odborné dluhové poradenství*. In *Časopis Sociální práce*, 2009, č. 4, s. 5-6. ISSN 1805-885X.

KOPŘIVOVÁ, Jana. Azylový dům v Kojetíně pomáhá s dětmi v - nejen finanční - tísní. 2010. *Sociální práce/Sociálna práca*. 2010, 10(1), str. 21-23

KOTÁB, O.; KOPŘIVOVÁ, J. 2009. Dluhové nesnáze klientů občanských poraden nelze přičítat současné ekonomické krizi. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 2, 2009, str. 21-23.

KOTÝNKOVÁ, Magdalena. Předlužené domácnosti: nový jev české sociálně ekonomické reality. In *Finanční gramotnost jako prevence předlužení občana*. Praha: Oeconomica, 2010, ISBN 978-80-245-1633-2.

MATOUŠEK, O. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

MUSIL, L. *Zdokonalování je možné jen zdola*. In *Časopis Sociální práce*, 2003, č. 1, s.2-10. ISSN: 1213-624.

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

OUJEZDSKÁ, E. In: BĚHÁLKOVÁ, A. *SPES pomáhá zadluženým domácnostem a nabízí finanční poradenství*. In *Časopis Sociální práce*, 2009, č. 4, s 7-9. ISSN 1805-885X.

POKORNÝ, J. *Lingvistická antropologie*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-28438.

PROCHÁZKA, R.; ŠMAHAJ, J.; KOLAŘÍK, M.; LEČBYCH, M. *Teorie a praxe poradenské psychologie*. Praha: Grada, 2014. ISBN: 978-80-247-4451-3.

RICHTROVÁ, M. *Občanské poradenství*. Praha: Sociopress, 2002. ISBN: 80-86484-02-5.

RUSH, M. *Syndrom vyhoření*. Praha: Návrat domů, 2003. ISBN 80-7255-074-8.

SCHAVEL, M. *Sociálne poradenstvo – historický kontext a súčasnosť*. In *Sociální práce/Sociálna práca*. 2003, č. 3, str. 76-82. ISSN 1805-885X.

SYROVÁTKOVÁ, Š.; MACHALIČEK, J.; CHRISTOVÁ, J. *Dluhová problematika: informační brožura*. Plzeň: Člověk v tísni, o.p.s. 2008. ISBN 978-80-86961-28-6.

ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Praha: SLON, 2005. ISBN 80-86429-36-9.

ČR. Zákon č. 108/2006, o sociálních službách, Sb. [online] Praha, 2006. [cit. 2018-03-15]. Dostupné na: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108/zneni-20171001?porov=20170815>

Etický kodex občanských poraden. Asociace občanských poraden [online] Praha, 2002.[cit. 2018-03-18]. Dostupné na:

[http://www.obcanskeporadny.cz/images/stories/Ke\\_stazeni - interni/Etick kodex -  
\\_verze LITE.pdf](http://www.obcanskeporadny.cz/images/stories/Ke_stazeni_-_interni/Etick_kodex_-_verze_LITE.pdf)

Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR [online] Praha, 2006.[cit. 2018-03-18]. Dostupné

na:[http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky\\_kodex\\_sspr.pdf](http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf)

MPSV. Bílá kniha v sociálních službách [online] Praha, 2003. [cit. 2018-03-13]

Dostupné z : [https://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila\\_kniha.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila_kniha.pdf)

PELIKÁN, P. *Tipy a triky pro tvorbu dotazníku* [online]. Survio, 2018 [cit.2018-03-15]

Dostupné z : <https://www.survio.com/cs/blog/category/all/tipy/>

STANOVY Občanského sdružení Asociace občanských poraden[online] Praha, 2009.

[cit. 2018-03-15]. Dostupné na:

[http://www.obcanskeporadny.cz/images/stories/Ke\\_stazeni-  
verejne/STANOVY\\_OBANSKHO\\_SDRUEN\\_uprava1\\_8.11.2010.pdf](http://www.obcanskeporadny.cz/images/stories/Ke_stazeni-verejne/STANOVY_OBANSKHO_SDRUEN_uprava1_8.11.2010.pdf)

ŠPINAR, D. *Tvoříme přístupné webové stránky* [online]. Tvorba webu, 2017 [cit.2018-02-11] Dostupné z : [https://www.tvorba-webu.cz/knihy/pristupnost-webovych-stranek-](https://www.tvorba-webu.cz/knihy/pristupnost-webovych-stranek-david-spinar.php)

[david-spinar.php](https://www.tvorba-webu.cz/knihy/pristupnost-webovych-stranek-david-spinar.php)

SYROVÁTKOVÁ, Š.; MACHALÍČEK, J.; CHRISTOVÁ, J. Dluhová problematika.

In *Dluhová problematika-informační brožura* [online]Plzeň: Člověk v tísni, 2008

[cit. 2018-03-13]. Dostupné z:

[http://www.opplzen.cz/download/Dluhov%C3%A1\\_problematika\\_nov%C3%A1.pdf](http://www.opplzen.cz/download/Dluhov%C3%A1_problematika_nov%C3%A1.pdf)

VEVERKOVÁ, A. *Manuál dobrých praxí online*. Agentura pro sociální začleňování,

2017 [cit.2018-03-12] Dostupné z: [http://www.socialni-zaclenovani.cz/dokumenty/o-](http://www.socialni-zaclenovani.cz/dokumenty/o-agenture)

[agenture](http://www.socialni-zaclenovani.cz/dokumenty/o-agenture)

## **SEZNAM PŘÍLOH**

Příloha I. Dotazník - evaluační dotazník k webové platformě

## **SEZNAM TABULEK A GRAFŮ**

Tabulka 1: Hodnocení webové platformy z odborné stránky

Tabulka 2: Hodnocení webové platformy z metodické stránky

Tabulka 3: Hodnocení obsahového členění webového projektu

Tabulka 4: Hodnocení logické posloupnosti webového projektu

Tabulka 5: Hodnocení grafické stránky webového projektu

Graf 1: Nejčastěji řešené případy v praxi sociálních pracovníků dluhových poraden

Graf 2: Významné limitující faktory v praxi sociálních pracovníků dluhových poraden

Graf 3: Nejvíce přínosné oblasti webové platformy

Graf 4: Méně přínosné a nadbytečné oblasti webové platformy

Graf 5: Považujete zařazení odkazů na elektronické formuláře za důležité?

Graf 6: Uživatelská vstřícnost webové platformy

Graf 7: Doporučení webové platformy odborné veřejnosti

## PŘÍLOHA

# Evaluační dotazník webové platformy

Vážení kolegové a kolegyně,

prosím Vás o zhodnocení nově připravované webové platformy

<https://socialnipraxeprodluhoveporadenstvi.webnode.cz/#>, která si klade za cíl poskytnout sociálním pracovníkům v dluhových poradnách ucelené informace o nejvíce reflektovaných případech z praxe.

Všechny poskytnuté informace jsou anonymní a slouží pouze pro sestavení evaluační analýzy.

Děkuji Vám za Váš čas.

Bc. Martina Sahajová, DiS.

### 1. Pohlaví respondenta

muž

žena

### 2. Délka praxe v dluhovém poradenství

do pěti let

do deseti let

do dvaceti let

do třiceti let



### 3. Místo výkonu sociální práce

- dluhová poradna
- terénní práce

### 4. Nejvyšší dosažené vzdělání

- středoškolské
- vyšší odborné
- vysokoškolské bakalářské
- vysokoškolské magisterské
- Jiné: \_\_\_\_\_

### 5. Hodnocení odborné stránky webové platformy

	1	2	3	4	5	
nedostatečná	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	výborná

## 6. Hodnocení metodické stránky webové platformy

	1	2	3	4	5	
nedostatečná	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	výborná

## 7. Obsahové členění webové platformy

	1	2	3	4	5	
nedostatečná	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	výborná

## 8. Logická posloupnost informací na webové platformě

	1	2	3	4	5	
nedostatečná	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	výborná

## 9. Grafické zpracování webové platformy

	1	2	3	4	5	
nedostatečná	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	výborná

## 10. Kterou zpracovanou oblast hodnotíte jako nejpřínosnější (možnost volby více odpovědí)?

- insolvenční řízení
- exekuční řízení
- rodinný rozpočet
- státní příspěvky
- webové odkazy k šablonám dokumentů
- online kalkulačka
- webové odkazy na elektronické formuláře

11. Kterou zpracovanou oblast hodnotíte jako nejméně přínosnou (možnost volby více odpovědí)?

- insolvenční řízení
- exekuční řízení
- rodinný rozpočet
- státní příspěvky
- webové odkazy k šablonám dokumentů
- online kalkulačka
- webové odkazy na elektronické formuláře

12. Považujete zařazení odkazů na elektronické formuláře na důležité?

- ano
- ne
- nevím

13. Je webové platforma uživatelsky vstřícná?

- zcela vstřícná
- spíše vstřícná
- spíše nevstřícná
- zcela nevstřícná

14. Prosím specifikujte, které oblasti z praxe sociálního pracovníka v dluhovém poradenství na webové platformě postrádáte

Vaše odpověď

---

15. Prosím ohodnoťte slovně předkládanou webovou platformu

Vaše odpověď

---

16. Doporučil/a byste webovou platformu odborné veřejnosti?

- určitě doporučil/a
- spíše doporučil/a
- spíše nedoporučil/a
- určitě nedoporučil/a