

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

Dluhová problematika v sociální práci

Diplomová práce

Autor: Bc. Markéta Vojtíšková

Studijní program: Sociální práce a sociální politika

Studijní obor: Sociální práce

Forma studia: Prezenční

Vedoucí práce: Mgr. Jan Hloušek, Ph.D.



Zadání diplomové práce

Autor:	Markéta Vojtíšková
Studium:	U16016
Studijní program:	N6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor:	Sociální práce
Název diplomové práce:	Dluhová problematika v sociální práci
Název diplomové práce AJ:	Debt Problems in Social Work

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Diplomová práce bude zaměřena na popis právní úpravy této problematiky, nebezpečí úpadu do dluhů se zaměřením na nejvíce ohrožené skupiny, včetně s uvedením souvisejících problémů. Dále budou uvedena možná řešení zadlužených klientů spolu s postupy a přístupy samotných sociálních pracovníků, kteří pracují s touto cílovou skupinou. V teoretické části budou vysvětleny základní pojmy, jako jsou závazek, pohledávka, exekuce, insolvence, Centrální evidence exekucí, Insolvenční rejstřík, Centrální registr dlužníků. Praktická část bude zaměřena na posouzení finanční gramotnosti občanů z Pardubického a Královéhradeckého kraje se zaměřením na finanční hospodaření domácnosti s případným řešením jejich finančních problémů. Zvolené metody a techniky: Polo-strukturované rozhovory s dotazníkovým archem, studium dokumentů a literatury

[1] JANDA, Josef. Jak žít šťastně na dluh. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, a.s., 2013, 176 s. ISBN: 978-80-247-4833-7 [2] SMRČKA, Luboš. Rodinné finance Ekonomická krize a krach optimismu. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2010. 538 s. ISBN: 978-80-7400-199-4 [3] ONDŘEJ, Jan a kol. Spotřebitelské smlouvy a ochrana spotřebitele Ekonomické, právní a sociální aspekty. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2013. 381 s. ISBN: 978-80-7400-446-9

Garantující pracoviště:	Ústav sociální práce, Filozofická fakulta
Vedoucí práce:	Mgr. Jan Hloušek, Ph.D.
Oponent:	PhDr. Daniela Květenská, Ph.D.
Datum zadání závěrečné práce:	27.4.2017

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně pod vedením vedoucího práce Mgr. Jana Hlouška, Ph.D. Všechny prameny a literaturu, které jsem použila k vypracování své práce, uvádím v soupisu bibliografických citací.

V Hradci Králové dne 31. 07. 2019

Markéta Vojtíšková

Poděkování

Chtěla bych poděkovat mému vedoucímu diplomové práce Mgr. Janu Hlouškovi, PhD., že se ujal vedení mé práce, když jsem se rozhodla pro změnu tématu, dále také za cenné rady a podněty, zejména při rozhodování nad metodickou částí mé práce. Dále všem, kteří mě při dopracování mé práce podporovali a motivovali.

Anotace

VOJTÍŠKOVÁ, Markéta. *Dluhová problematika v sociální práci*. Hradec Králové, 2019. 76 s. Diplomová práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce.

Vedoucí práce: Mgr. Jan Hloušek, Ph.D.

V diplomové práci se zaměřuji na popsání problematiky předlužení, tak aby byla popsána situace klientů, kteří se v této životní situaci ocitli. Uvádím právní předpisy, které toto téma upravují, rozdělují dluhy dle toho, zda svého majitele obohacují či naopak. Dále se zaměřuji na cílovou skupinu, konkrétně na ohrožené skupiny a charakterizují osobu dlužníka, stručně popisují způsoby a příčiny vedoucí k zadlužování osob, ale také důsledky, které z této situace vycházejí. Ke konci teoretické části se zabývám samotnou sociální prací v rozsahu této problematiky. Jsou uvedeny a stručně popsány vybrané organizace působící na území Královéhradeckého kraje. A dále se zabývám vybranými metodami a technikami, které při poskytování pomoci této cílové skupině shledávám efektivními.

Pro svou praktickou část jsem zvolila dotazníkové šetření. Zaměřuji se na zjištění mínění a postoje občanů Královéhradeckého kraje k dluhové problematice a snažím se je porovnat s postupy v jejich finančním hospodaření. Šetření je realizováno s uchazeči ze tří vybraných oblastí Královéhradeckého kraje, a to Broumova, Rychnova nad Kněžnou a Hradce Králové.

Klíčová slova: Dluh, Dlužník, Závazek, Věřitel, Pohledávka, Dluhová past, Předlužení, Sociální vyloučení, Exekuce, Insolvence

Annotation

VOJTÍŠKOVÁ, Markéta. Debt issues at social work. Hradec Králové, 2019. 76 p. MasterDegree. University of Hradec Králové, Ústav sociální práce.

Leader of the MasterDegree: Mgr. Jan Hloušek, Ph.D.

In my thesis I focus on the description of the over in debtness in such a way that I could show what effect it has on the people who are in this hard life situation. Therefore I also describe legal regulations related to this matter and show the target group necessary for understanding the terms which are explaining the issue in general. That's why I have to describe the clients in weak position as well as the term 'client' itself and the causes and effects leading to over in debtness. In the end of the theoretical part of this thesis I focus on social work as it is in such a scope that allows a decription of this issue and I also show selected organizations operating in Hradec Králové Region as well as selected methods which I find highly effective in helping the target group of clients.

For my practical part of this thesis I decided to use the interview survey. I focus on finding out the opinions and positions of the Hradec Králové Region citizens on the issue and I try to compare such findings with their financial manegement. The survey is made with selected representatives of Hradec Králové Region – Broumov, Rychnov nad Kněžnou and Hradec Králové to be more specific.

KeyWords:debt, debtor, commitment, creditor, tax asset, spiralofdebt, overindebtness, socialexclusion, enforcement, insolvency

OBSAH

ÚVOD.....	9
1 PRÁVNÍ ÚPRAVA	11
2 ÚVOD DO PROBLEMATIKY	12
2.1 Dluhy dobré a špatné.....	12
2.2 Ohrožené skupiny.....	13
2.3 Charakteristika dlužníků	14
2.4 Způsoby zadlužování	15
3 HLAVNÍ PŘÍČINY PŘEDLUŽOVÁNÍ	16
3.1 Konzumní společnost.....	16
3.2 Finanční negramotnost.....	17
3.3 Pasivita dlužníků	18
4 DŮSLEDKY	20
4.1 Sociální vyloučení.....	20
4.2 Ztráta přátel a rodiny	21
4.3 Vyústění situace	21
4.3.1 Insolvence.....	21
4.3.2 Exekuce	22
5 SOCIÁLNÍ PRÁCE S PŘEDLUŽENÝMI.....	23
5.1 Pomáhající organizace	23
5.1.1 Státní organizace	23
5.1.2 Neziskové a jiné organizace	25
5.2 Metody a techniky při práci se zadluženými osobami	26
5.2.1 Vděčnost a pozitivní emoce pro začátek	26
5.2.2 Devatero při práci se zadluženými klienty	26
5.2.3 Dluhové poradenství a terénní sociální práce.....	27
5.2.4 Mediace	28
5.2.5 Krizová intervence.....	28
6 METODICKÁ ČÁST	30
6.1 Vymezení hlavního cíle a dílčí cíle.....	30
6.2 Zvolená výzkumná strategie	31
6.3 Operacionalizace dílčích cílů do zkoumatelné podoby.....	34
6.4 Volba výzkumného souboru a jeho charakteristika	35
6.5 Popis organizace a průběhu výzkumu.....	40

6.6 Způsob analýzy získaných dat	40
6.7 Rizika výzkumu	40
7 ANALÝZA A INTERPRETACE ÚDAJŮ	41
7.1 Rozbor otázek a shrnutí dílčích cílů	41
7.1.1 První dílčí cíl	41
7.1.2 Druhý dílčí cíl	48
7.1.3 Třetí dílčí cíl	54
7.2 Diskuze	61
ZÁVĚR	63
Seznam použitých zkratk	64
Seznam tabulek	65
Seznam grafů	65
Seznam použité literatury:	67
Další zdroje	68
Seznam příloh	70

ÚVOD

Zadlužování obyvatelstva je poslední době hlavní tématem diskusí, a to nejen v oblasti sociální práce. Vina je zpravidla svalována na špatně nastavený systém, neukojitelnou touhu moderní společnosti po materiálním zajištění. Dále pak také na věřitele, poskytující dlužníkům finanční prostředky, nebo na samotné dlužníky, kteří o ně žádají. V této práci se zaměřím na prozkoumání všech těchto úhlů pohledu a na následné možnosti řešení situace.

Hlavním cílem mé práce je zjistit mínění postoje veřejnosti k této problematice a porovnat je jejich osobními zkušenostmi při předcházení vzniku předluženosti.

Cílem teoretické části je osvětlit situaci ohledně dluhové problematiky. V průběhu práce budou vysvětleny zmíněné základní pojmy potřebné k porozumění tohoto tématu. Krátce bude uvedena právní úprava, způsoby a příčiny zadlužování obyvatelstva, rovněž ale také z nich plynoucí důsledky. Ke konci teoretické části se budu věnovat samotné sociální práci s cílovou skupinou. Budou zmíněny a stručně popsány vybrané organizace, a následně budou uvedeny metody a techniky uplatňované při poskytování pomoci předluženým osobám.

Cílem výzkumné části je zjistit mínění a postoje obyvatelstva v rámci území Královéhradeckého kraje, vůči zadlužování osob a vůči dlužníkům samotným. Případně jejich osobní zkušenosti a jednání při řešení obdobné situace.

Kapitoly na sebe navazují tak, aby byla zachována jejich návaznost pro porozumění tématu. Na začátku teoretické části se věnuji právní úpravě, charakterizování cílové skupiny a vysvětlení základních pojmů. Teoretickou část zakončuji popisem sociální práce s předluženými osobami. Výzkum je zaměřen na postoje a osobní zkušenosti obyvatelstva na území Královéhradeckého kraje.

Toto téma jsem si zvolila proto, že v současné době pracuji jako úvěrový specialista v nebankovní společnosti CFG SE. Vlivem osobních zkušeností s dlužníky a jejich platební morálkou jsem si v sobě vytvořila jistý předsudek, a to že předlužení klienti si za svoji situace mohou ve většině případů sami. Na základě této sebereflexe jsem se rozhodla o tuto problematiku více zajímat.

Práce je určena pro informativní účely veřejnosti. A její výsledky mohou sloužit jako zpětná vazba zmíněným organizacím a sociálním pracovníkům pracujícím v této oblasti.

1 PRÁVNÍ ÚPRAVA

Mezi hlavní právní předpisy upravující postavení dlužníků patří Nový občanský zákoník z roku 2012.

Zákon upravuje základní terminologii, vztahy mezi dlužníkem a věřitelem, způsoby zajištění dluhu, ale rovněž také podmínky přechodu dluhů ze zůstavitele na dědice.

„Dědici postihují zásadně všechny dluhy zůstavitele. Odpovědnost dědice za dluhy se však liší podle toho, zda si dědic vyhradil soupis pozůstalosti nebo zda výhradu soupisu neuplatnil.“ (Novotný, Novotná, s. 103, 2014)

Mezi další hlavní prameny tohoto právního odvětví řadíme občanský soudní řád, obchodní zákoník, který je nyní součástí NOZ, zákon o ochraně spotřebitele, zákon o České národní bance, zákon o bankách, zákon o poskytování spotřebitelského úvěru, o soudních exekutorech a exekuční činnosti, jakož i zákon o úpadku a způsobech jeho řešení.

Současně se mezi základní právní úpravu řadí i závažné vyhlášky ministerstev, jako například **vyhláška Ministerstva spravedlnosti č. 617/2004 Sb.**, kterou se mění vyhláška č. 484/2000 ve znění pozdějších předpisů, stanovující paušální sazby výše odměny za zastupování účastníka advokátem nebo notářem při rozhodování o náhradě nákladů v občanském soudním řízení.

V rámci řešení předlužování českých občanů je také potřeba zmínit zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Dále by se této problematice, s ohledem na individuální vývoj mohly řadit zákony, jako například zákon o sociálním zabezpečení, zákon o státní sociální podpoře, zákon o pomoci v hmotné nouzi, zákon o životním a existenčním minimu stanovující minimální společensky uznanou hranici příjmů osob a minimální hranici příjmů osob na úrovni umožňující jejich přežití.

2 ÚVOD DO PROBLEMATIKY

V této kapitole bude popsáno rozdělení dluhů, podle toho, zda osobám přinášejí spíše užitek, nebo zda své majitele, dlužníky, dlouhodobě zavazují ke splácení nemalého závazku vůči věřitelům., tedy osobám, či institucím, které finanční prostředky dlužníkovi poskytly.

Dále se zaměřím na skupiny osob, které jsou nejvíce ohrožené možností předlužením, na charakteristiku dlužníků a také způsoby jejich zadlužování.

2.1 Dluhy dobré a špatné

Dluhy, bychom dle Tyla a Syrového, mohli rozdělit do dvou obecných kategorií, a to na dluhy „dobré“, které pomáhají osobám dlouhodobě zvyšovat jejich životní úroveň, a na dluhy „špatné“, díky nimž jejich spotřebitelé chudnou. (Syrový a Tyl, 2014)

U špatných dluhů slouží finanční prostředky na uspokojení našich potřeb v rámci spotřebního zboží, jako je například dovolená, která následně skončí, nebo auto, které záhy po jeho koupi ztrácí svou pořizovací hodnotu. Jejich využitím krátkodobě uspokojíme naše potřeby po materiálních hodnotách, ale zároveň se upisujeme k dlouhodobému splácení, ze kterého se časem může stát problém. (Syrový a Tyl, 2014)

Dobré dluhy nám naopak výhledově slibují finanční zvýhodnění, jako například investováním do vlastní nemovitosti. Ať se jedná o osoby, které si s hypotékou pořizují své vlastní bydlení, ušetří na nájemném, při kterém měsíčně vyhazují několik desítek tisíc, nebo si vezmou úvěr na rekonstrukci. V obou případech, tak investují do svého majetku. (Syrový a Tyl, 2014)

„Špatné dluhy nám pomohou vyřešit jeden problém (cíl), ale ostatní cíle se nám vzdálí.“
(Syrový a Tyl, s. 193, 2014)

Mnoho osob spadá do tzv. dluhové pasti zejména z toho důvodu, že si své rozhodnutí vzít si úvěr, půjčku, dostatečně nepromyslí. Zejména u výše uvedeného investování do vlastního bydlení. Zde se může stát, že jedinci si vezmou vysokou hypotéku na drahé bydlení, které si budou chtít upravit dle vlastních představ. Následně zjišťují, že jim původní finanční prostředky nestačí na zařízení nové domácnosti, tak si vezmou ještě další úvěr, například u nebankovní společnosti, kde již podmínky nejsou tak přívětivé jako v bance. Ta by jim však vzhledem k jejich zřízenému hypotečnímu úvěru již nepůjčila. Následně zjišťují, že jim finančních prostředky z jejich rodinného rozpočtu stačí sotva na pokrytí měsíčních splátek a nezbyvají finance pro jejich vlastní potřeby, natož na nějakou rezervu. Když se pak objeví nečekané výdaje, řeší svou situaci dalším úvěrem, aby měli na zaplacení splátky. Tímto způsobem se osoby dostávají do tzv. dluhové spirály, nebo do dluhové pasti. (Srový a Tyl, 2014)

„Dluhová past znamená, že čerpáme úvěry, ale jejich splácení nadále zatěžuje a naši finanční situaci zhoršuje.“ (Srový, Tyl, s. 17, 2017)

Následně se takto zadlužené osoby pokoušejí sehnat finance několika různými způsoby, kdy lze finanční prostředky získat v podstatě okamžitě. V těchto případech, ale za velmi nevýhodných podmínek pro ně samotné. Tyto osoby jsou následně snadnými oběťmi pro tzv. lichváře. (www.mpsv.cz – předlužení)

2.2 Ohrožené skupiny

Nejvíce jsou předlužením, a s ním hrozícím sociálním vyloučením ohroženy zejména: (www.mpsv.cz - Předlužení):

- rodiče samoživitelů, početné rodiny, rodiny s jedním příjmem,
- osoby bez zaměstnání, především dlouhodobě nezaměstnaní,
- mladí lidé, starší osoby, osoby se zdravotním postižením,
- příslušníci sociálně vyloučených komunit,
- osoby závislé na hazardních hrách, návykových látkách,
- a osoby po výkonu trestu.

„Čím nižší máte šanci, že vám půjčí banka, záložna nebo seriózní úvěrová společnost, tím máte vyšší pravděpodobnost, že jednoho dne skončíte v područí lichvářů a rychlých půjček před výplatou.“ (Janda, s. 133, 2013)

Právě lichváři jsou poslední dobou velmi často probíraným tématem, kdy slovo lichva znamená vysoký úrok oproti těm „běžným“ úrokům. Aby se ale dalo skutečně hovořit o lichvě, musí být sjednaná úroková sazba dvakrát vyšší než u běžně vysokého bankovního úroku. Větší nebezpečí při zajišťování finančních prostředků od lichvářů je spíše absence smlouvy, která by ochraňovala věřitele a dlužníka. V těchto případech si lidé půjčují finanční prostředky za pro ně velmi nevýhodných podmínek, které jsou až v rozporu s dobrými mravy. (Janda, 2013)

2.3 Charakteristika dlužníků

Podle Jana Ondřeje lze rozlišovat několik typů dlužníků, jako například dlužník hazardér, dlužník zachránce, dlužník hospodář, dlužník stratég, apod. Dříve či později, se však do krize způsobené zadlužením, mohou dostat všichni. Pokud jsou dlužníci v krizi, snáze podléhají nabídkám dalších úvěru, které by „měly“ vyřešit jejich problémovou situaci. Mnohdy se tak stává, že dlužníci sáhnou po finančních prostředcích ze strany tzv. „lichvářů“, čímž se jejich už tak zamotaná spirála ještě více zamotá a zkomplikuje. (Ondřej a kol., 2013)

V následující snaze ochránit svůj zbylý majetek jej dlužníci „darovávají“ svým rodinným příslušníkům, přičemž se vystavují možnému obvinění ze spáchání trestného činu, a to poškozování věřitelů. (Ondřej a kol., 2013)

Dlužníci často opakují, že mají zájem své závazky plnit, současně však upozorňují na skutečnost, že jim na ně nezbyvají finanční prostředky. (Ondřej a kol., 2013)

Dlužníci bývají apatičtí a hrozí u nich pokusy o sebevraždu. Zdůrazňují, že nemohou spát, nechutná jim jíst, nepijí, resp. pijí nadměrné množství alkoholu. Pokud tyto příznaky zaznamená dlužníkova blízká rodina či samotní pracovníci poraden, měli by jej podpořit v návštěvě krizového centra. Podstatné je brát ohled na skutečnost, že člověk v krizi je schopen vnímat jednu, maximálně dvě informace najednou. Složitější

postupy řešení jeho situace, jako je vstup do insolvence, řešení exekuce, apod., je zapotřebí řešit až po stabilizaci dlužníka, dlužník bude již při navrhovaném řešení jeho situace daleko více soustředěný a bude i motivován svou situací vyřešit. (Ondřej a kol., 2013)

2.4 Způsoby zadlužování

Podle Jandy se lidé nejčastěji zadlužují s důvodů, jako je zajištění prostředků při pořizování vlastního bydlení, vlastní podnikání, nebo prosté obstarávání financí na tvorbu vlastní „image“. Půjčování peněz za účelem úhrady svých životních nákladů, jako je strava, bydlení, apod., však Janda spatřuje jako jedno z nejsmutnějších. (Janda, 2013)

Zde uvedu některé způsoby, jak se mohou osoby snadno a lehce zadlužit.

V první řadě tu máme půjčky v rodině, či mezi přáteli, kdy i stát předpokládá, že dostane-li se člověk do tíživé finanční situace, budou rodina a přátelé první v pořadí, kdo by měl této osobě pomoci. Je však velmi jednoduché dostat se tak ještě do větších problémů, nebo naopak do nich dostat své blízké. Při takovýchto půjčkách totiž věřitel a dlužník mnohdy spoléhají na ústní dohodu, která je sice z legislativního rámce platná, avšak velmi těžko prokazatelná. Proto je vždy lepší se nespoléhat na „dobré slovo“, a raději si vždy vše řádně sepsat. Riziko, že se tak dostanete do problémů, se o dost sníží. (Janda, 2013)

Dále tu máme sjednávání si úvěru bez zajištění pravidelných příjmů. Mnoho společností těží ze situace nezaměstnaných na hlavní pracovní poměr. Vědí totiž moc dobře, že takovými lidem žádná banka finanční prostředky nepůjčí. V poslední době se ale také zaměřily na evidované na Úřadu práce, kdy pro poskytnutí úvěru stačí osobám doložit, že jim každý měsíc chodí příspěvky od státu. (Janda, 2013)

3 HLAVNÍ PŘÍČINY PŘEDLUŽOVÁNÍ

Podle Ondřeje mohou za vznik neschopnosti dlužníků splácet své závazky dva hlavní faktory, a to spojení nedostatku finančních prostředků na úhradu všech jeho závazků a určitá forma rezignace dlužníka. (Ondřej a kol., 2013)

V této kapitole se zaměřím, z mého pohledu, na hlavní příčiny vedoucí k zadlužování, a následnému předlužování osob. Představím tedy konzumní společnost, jakožto nástroj vedoucí jedince k uspokojování svých potřeb prostřednictvím materializace, finanční negramotnost osob, které v souvislosti s potřebou zajišťování hmotných statků nejsou schopné reflektovat dopady jejich jednání, až do doby, kdy jejich finanční prostředky nestačí na upokojování jejich základních potřeb. A jako poslední příčinu, vedoucí k předlužování osob, uvedu pasivitu dlužníků, kteří doufají, že jejich problémy se vyřeší samy.

3.1 Konzumní společnost

Pojem „konzumní“, neboli „spotřební“, odvozeného od slova konzum, označující spotřebu věcí potřebných k životu. (www.slovníkczichslov.cz - Konzum)

Urban popisuje vznik tzv. konzumního člověka, neboli „homo consumens“, jehož mentalita je nastavena na uspokojování materiálních potřeb buďto formou luxusu, nebo prostřednictvím standardní kvality, napodobeninami či padělkami. To závisí na množství jeho finančních prostředků, ačkoliv v dnešní „konzumní“ společnosti se prakticky veškeré zboží dá pořídit na dluh. Buď v podobě splátkového kalendáře přímo prodeji zboží, nebo jiných nebankovním společnostem, které nabízejí finanční prostředky sice rychleji a přístupněji než banky, za to ale za méně výhodných podmínek. (Urban, 2011)

Jedince v daném okamžiku zajímá pouze vidina v rychlém uspokojení jeho materiální potřeby, a až po opadnutí prvotního nadšení z pořízené věci si začíná uvědomovat, za jak nevhodných podmínek.

Jan Keller se například domnívá, že za touhou konzumního jedince pro materiální, stojí ve skutečnosti touha „být sám sebou“, kdy mu slevové letáky, reklamní spoty a další nástroje konzumního společenství, slouží pouze jako nástroje, které mu slouží jako ta nejjednodušší cesta k poznání sebe sama. (Urban, 2011)

3.2 Finanční negramotnost

Vědou zabývající se hospodařením jednotlivců, domácností, a zároveň zkoumající vlivy a dopady změny daní na obyvatelstvo je „mikroekonomie“. (Kowaltská, 2014)

„Je jedno, zdali jste absolvovali osm či devět tříd základní školy a drtí vás nízký pětimístný dluh, anebo jste vystudovali s červených diplomem a dostali jste se do problémů se splácením milionové hypotéky.“ (Janda, s. 127, 2013)

Pojem finanční negramotnost není jednoduché obecně definovat. Snáze ji lze uchopit za pomoci dvou úzce spolu souvisejících pojmů, a to finanční gramotnosti a finanční inteligence. Finanční gramotnost představuje soubor znalostí a zkušeností, které brání jedince před finanční újmou, případně mu umožňují zvažovat důsledky jeho finančního počínání. Finanční inteligence naopak umožňuje jedinci mít ze svých znalostí finanční prospěch. Jde vlastně o schopnost rozmnožovat majetek a investovat do budoucnosti. Zjednodušeně můžeme říci, že finanční gramotnost je pasivním předcházením ztrát na majetku jedince, kdežto finanční inteligence představuje aktivní produkování kapitálu. (Procházka, 2012)

„Spoření a šetrnost byly po staletí považovány za ctnost, která umožňuje jedinci být nezávislý na druhých: Moudrý muž spoří na budoucnost, hlupák utratí vše, co má...“ (Riegel, s. 94, 2007)

S nedostačující finanční gramotností se také pojí neochota či neschopnost tvořit finanční rezervy. V rámci individualizace jedinců se však lze setkat s určitou formou extrémů vyjadřující způsob hospodaření osob s jejich finančními zdroji. Ty můžeme pozorovat od spoření nad možnosti jedinců, kde by se již jednalo o tzv. patologickou formu lakoty, až do vzniku tzv. „negativních úspor“, při nichž výdaje jedinců značně převyšují jejich příjmy. (Riegel, 2007)

3.3 Pasivita dlužníků

Existuje mnoho způsobů, jak se dostat do tíživé životní situace, která je spojena s nutným zadlužením osob. Nedostatečné finanční pracovní ohodnocení můžeme zařadit mezi ně, je však třeba hledat vinu i na straně samotného dlužníka. (Janda, 2013)

„Jestliže se k celé úvěrové záležitosti stavíte tak, že si s tím příliš nelámete hlavu a doufáte, že to nějak dopadne, směřujete k případnému finančnímu pádu.“ (Janda, s. 70, 2013)

Ze své praxe coby úvěrového specialisty mohu s jistotou říci, že nekomunikování s věřiteli situaci nejen nevyřeší, ba naopak ještě více zhorší. V případě, že si půjčujete peníze od banky či větší nebankovní společnosti, je vždy třeba s věřitelem komunikovat včas. Pokud nemáte na úhradu splátky, bude Vás věřitel kontaktovat telefonicky, mailem i písemně, zde již může dlužník očekávat jisté peněžité sankce, vyplývající ze smluvní dokumentace, kterou spolu věřitel a dlužník podepsali. Vypnutý telefon zde situaci opravdu neřeší. Nejenže se Váš závazek bude zvyšovat, ale v případě, kdy se konečně rozhodnete situaci řešit, může být už pozdě, věřiteli vznikne plné právo na úhradu veškerých závazků, které k němu dlužník měl a navíc nebude mít už sebemenší důvod snažit se dlužníkovi situaci ulehčit. (Vojtíšková, 2018)

Vyjma dlužníků, kteří Vám každý den volají, že jdou do banky zaplatit splátku, nebo že finance již poslali na Váš bankovní účet. Tito dlužníci stále slibují, a kde nic tu nic. Zde nastává obdobný scénář jako u dlužníků s vypnutým mobilním telefonem. (Vojtíšková, 2018)

„Hrát mrtvého brouka, nepřebírat poštu a nekomunikovat s věřitelem se nevyplácí. Dříve nebo později u vás zazvoní exekutor a zabaví vám první poslední. Poté je na řešení situace pozdě.“ (Janda, 2013, s. 138, 2013)

4 DŮSLEDKY

V rámci předchozích kapitol byl několikrát zmíněn termín předlužení. Kdy však můžeme s jistotou říci, že se skutečně jedná o předlužení osob, a kdy se jedinci snaží jednoduše vyvázat z jejich povinnosti plnění svých závazků vůči věřiteli?

U předlužení, nejde ani tak o počet závazků, jako o jejich výši. Na základě toho můžeme o předlužení, jako takovém hovořit již za předpokladu, že osoba má dva různé závazky, jejich celková výše převyšuje celkový majetek této osoby, tedy dlužníka. (Holá a kol., 2013)

4.1 Sociální vyloučení

Termín sociální vyloučení, nebo také „sociální exkluze“, charakterizuje sociální postavení jedinců, či skupin osob, na samotném okraji společnosti. Za hlavní příčinu tohoto stavu se primárně uvádí ztráta zaměstnání, kdy kromě potřebných finančních prostředků, ztrácí jedinec současně i sociální vazby se svým okolím. Následně tento stav může vyústit v chudobu a sociální izolaci. Osoby zasažené sociálním vyloučením nejdou schopni plánovat svou budoucnost, naopak se v rámci své situace zaobírají pouze přítomností. (Kutnohorská a kol., 2012)

„Prevence sociálního vyloučení spočívá ve včasné intervenci v situacích, které se schylují k nejhoršímu: extrémní chudobě, bezdomovectví, chudobě žen a dětí.“
(Appeltoová a kol., s. 7, 2010)

V praxi pak můžeme pozorovat, že mnoho jedinců, kteří přišli o zaměstnání, nebo se jim blíží doba skončení pracovního poměru, si narychlo sjednávají úvěry. Nejčastěji volí půjčky sjednávané online prostřednictvím internetu, kde jim k poskytnutí úvěru stačí doložit kopii jejich občanského průkazu, výpis z bankovního účtu a jednu výplatnici, kdy například nebankovním společností postačí výplatní páska ne starší tři měsíců, a v některých případech ji po klientovi ani nevyžadují. (Vojtíšková, 2018)

4.2 Ztráta přátel a rodiny

„Nezvládnutí ekonomických procesů domácnosti může působit destruktivně na její mezilidské vztahy.“ (Riegel, s. 145, 2007)

Finanční potíže domácností dokonce předběhly problém se sexem, jako hlavní příčinu důsledku rozpadu párových vztahů. (Riegel, 2007)

„Zadlužení se netýká jen dlužníků. Neetické praktiky zvyšují zisky společností, na druhé straně však vedou k sociálnímu vyloučení, kriminalitě a v konečném efektu ke zvyšování veřejných nákladů.“ (Appeltoová a kol., s. 7, 2010)

4.3 Vyústění situace

V této podkapitole budou zmíněny dvě možnosti vyústění situace dlužníků, a to nejprve insolvenční řízení, nebo nařízené exekuční řízení, dále jen „exekuce“.

4.3.1 Insolvence

V případě, že se klient ocitl v takové situaci, kdy není schopen své závazky splácet, je tu také možnost oddlužení neboli tzv. insolvence. Z možných scénářů je insolvence, v porovnání s exekucí, tou lepší možností. Jde o druh soudního řízení, které má dlužníkovi pomoci překonat jeho situaci za podmínek, že splatí alespoň část jejich pohledávek, kdy minimální hranice pro povolení oddlužení soudem je podle zákona o úpadku a způsobech jeho řešení, dále jen insolvenční zákon, činí 30 procent splacení svých závazků, a to v období maximálně pět let. Zbytek z jeho závazků mu je tzv. „odpuštěn“ a klient může své hospodaření zkusit znovu a lépe. (www.insolvenci-navrhy.cz – Insolvence)

Insolvenčním zákonem jsou dále stanoveny podmínky, že dlužníkovi závazky musí být minimálně třicet dní po splatnosti, má více jak jednoho věřitele a za posledních pět let nebyl pravomocně odsouzen za trestný čin hospodářské a majetkové povahy. (www.insolvenci-navrhy.cz – Insolvence)

Pokud klient splňuje výše uvedené podmínky, je soudem povoleno oddlužení. V rámci insolvenčního řízení zde vystupuje osoba insolvenčního správce, ten v první řadě vyhlásí termín pro věřitele, ve kterém přihlásí své pohledávky. O jejich výši následně rozhodne soud. (www.insolvenci-navrhy.cz – Insolvence)

4.3.2 Exekuce

Exekuce je soudem nařízené peněžité, tak i nepeněžité plnění závazků dlužníka vůči věřiteli. Nedohodne-li se v průběhu řízení věřitel s dlužníkem jinak, vydá soud tzv. exekuční příkaz, na jehož základě bude provedena exekuce. To samé platí i pro případ, že se dlužník k samotnému soudnímu řízení nedostaví. V tom případě se má totiž za to, že s uvedenými závazky vůči věřiteli souhlasí, a bude rozhodnuto bez jeho přítomnosti. Exekuční příkaz se doručí všem zúčastněným stranám a dlužník nemá možnost využití žádných opravných prostředků. (Marková, 2017)

Samotná exekuce může být provedena různými způsoby. Nejčastěji bývá exekuce nařízena formou pravidelných srážek ze mzdy dlužníka, prodejem jeho nemovitých věcí, či dokonce prodejem nemovitosti. (Marková, 2017)

Pokud byla na dlužníka soudně nařízená exekuce, bude zapsána v tzv. Centrální evidenci exekucí, tedy ve veřejně přístupné databázi. V případě další žádosti o půjčku si společnosti touto cestou ověřují úvěruschopnost svých potenciálních klientů. Zapsaná exekuce může být hlavním důvodem neposkytnutí byť i malého úvěru. (Vojtíšková, 2018)

5 SOCIÁLNÍ PRÁCE S PŘEDLUŽENÝMI

V této kapitole se zaměřím na organizace, metody a techniky práce s touto cílovou skupinou.

V první podkapitole popíšu vybrané organizace podle jejich působení v Královéhradeckém kraji. Následně budou rozřazeny dle právní formy, a to státní, neziskové a ostatní. Bude zde popsáno jejich zaměření a způsoby pomoci předluženým osobám.

Ve druhé podkapitole uvedu, dle mého, podstatné metody a techniky při výkonu sociální práce se zadluženými, jako je práce s emocemi, bude zmíněno „devatero“ při poskytování pomoci těmto osobám. Dále pak mediace, jako forma pomoci narovnáání vztahu s věřiteli, a nakonec krizová intervence.

5.1 Pomáhající organizace

Mezi základní organizace zabývající se pomocí osobám, které se ocitly ve finanční tísní, můžeme řadit pomoc státu zprostředkovávané ze strany ministerstva práce a sociálních věcí. Následně jsou tu organizace, které jsou státem z části podporované, jedná se zpravidla o zařízení zřizované krajem či obcí, nebo o občanské poradny.

5.1.1 Státní organizace

Jak již bylo uvedeno výše, jednou ze státních organizací, které pomáhají osobám řešit jejich finanční problémy, je ministerstvo práce a sociálních věcí. Patří sem zejména pomoc formou zprostředkování zaměstnání nezaměstnaným osobám, evidence uchazečů o lepší zaměstnání, ale také poskytování finančních příspěvků těm, kteří se vlivem nepříznivé situace ocitli ve finanční tísní. Především se jedná o příspěvky a doplatky na bydlení, rodičovské příspěvky, podporu v nezaměstnanosti, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum. Tyto formy pomoci jsou jakousi formou prevence úpadku osob do chudoby, chudobu samotnou ale nijak více neřeší. (mpsv.cz)

Jako další organizaci nesmíme zapomenout tzv. Finanční arbitr. Jedná se o státem zřízený orgán se sídlem v Praze, zřízený pro řešení finančních sporů mimosoudní cestou, a to mezi spotřebiteli a finančními institucemi poskytujícími či zprostředkujícími úvěry, platební služby, investice, životní spoření, stavební spoření a směnářenskou činnost. Řízení před FA je možné na návrh spotřebitele, nevyžaduje právní zastoupení, a je poskytováno bezplatně. Na tuto instituci se tak mohou obrátit dlužníci, kteří například nesouhlasí s výší závazků ze smlouvy o úvěru, řeší spor ohledně posouzení platnosti smlouvy, smluvních pokut, nebo ohledně sporu o posouzení jeho úvěruschopnosti před poskytnutím úvěru. (www.finarbitr.cz – Úvod)

Dále je tu možnost obrátit se na Veřejného ochránce práv, nebo také tzv. „ombucmana/ombucmanku“. V současné chvíli jí je Anna Šabatová. Veřejný ochránce práv chrání osoby před protiprávním jednáním úřadů, rovněž ale i před jejich nečinností. Kromě řešení stížností na státní úřady se ombucmanka zabývá ochranou osob omezených na svobodě, diskriminací, monitorováním práv lidí se zdravotním postižením. Dále také pomocí občanům EU a sledováním vyhoštěných cizinců. (www.ochrance.cz - Úvod)

Veřejný ochránce práv se zabývá stížností občanů, kterou lze podat písemně, na vytištěné formuláři podnětů, formou vlastního dopisu či na technickém nosiči dat, pokud nebudou porušena pravidla elektronické komunikace, nebo prostřednictvím elektronické pošty či datovou schránkou. Stížnost je rovněž možné uskutečnit osobně, zápisem do protokolu přímo v budově Kanceláře veřejného ochránce práv, nebo ji sem pouze osobně doručit. (www.ochrance.cz – Jak podat stížnost)

5.1.2 Neziskové a jiné organizace

Mezi neziskové organizace zabývající se dluhovou problematikou v Královéhradeckém kraji, patří například Občanské poradenské středisko, pod které spadá i Občanská poradna se sídlem v Hradci Králové. Toto zařízení má dále svá kontaktní pracoviště v Jičíně, Kostelci nad Orlicí a v Náchodě. Svým klientům, v rámci jejich vlastních sil, pomáhá překonávat těžké životní situace v pracovní, rodinné, dluhové a bytové sféře, ale také poskytuje pomoc osobám po výkonu trestu. (www.ops.cz – O nás)

Všechny zmíněné oblasti úzce souvisejí s řešením situace předlužených klientů, kteří nejprve přijdou o zaměstnání. V důsledku neblahé finanční situace se rozpadají rodinné vztahy až do okamžiku, kdy jim již finanční prostředky nestačí na úhradu jejich závazků, natož pro udržení bydlení. Z těchto důvodů se někteří jedinci uchylují ke krádežím, a tím i k trestné činnosti.

Další organizací působící na tomto území je Poradna pro lidi v tísní, spadající pod Oblastní charitu Hradce Králové. Tato poradna se specializuje sociálně-právní a psychologické poradenství, které poskytuje bezplatně. Pomoc je určena osobám starších 18 let, které se ocitly v krizové situaci a současně pocházejí z Královéhradeckého kraje. Poradna disponuje právním poradcem, který s klienty projde jejich možnosti a případně pomůže při sepsání návrhu na povolení oddlužení. Klientům jsou zodpovězeny otázky ohledně hrozící exekuce a v rámci individuálního posouzení je navrženo nejjednodušší řešení situace. (<http://www.charitahk.cz> - Úvod)

Jako další činnost Oblastní charity Hradce Králové, kterou lze zahrnout do této problematiky, můžeme uvést například poskytování pomoci lidem bez domova v rámci sociálního zařízení „DŮM MATKY TEREZY“. Toto zařízení vykonává ubytovací služby azylového domu, nebo jenom poskytuje možnost přespání v rámci noclehárny. Současně funguje jako denní centrum, kde se klienti mohou umýt, vyprat si prádlo, ohřát se nebo jen v klidu posedět a najíst se. Dále také poskytuje sociálně rehabilitační činnost, kde je klientům nabízeno poradenství a případná pomoc s řešením jejich situace. (www.charitahk.cz – DŮM MATKY TEREZY)

5.2 Metody a techniky při práci se zadluženými osobami

V této části své práce se zaměřím na vybrané způsoby pomoci osobám v předlužení, a které shledávám efektivními pro klienty.

5.2.1 Vděčnost a pozitivní emoce pro začátek

Vděčnost lze chápat jako osobnostní rys, neboli charakteristickou vlastnost, která nás celoživotně ovlivňuje. Určuje způsob našeho projevu a našeho chování, a to bez vázanosti na konkrétní okamžik. Dále ji lze také chápat jako určitou formu emotivní reakce, která se objevuje v souladu s určitou skutečností, a záhy ustává. Psychologové tak zařazují vděčnost mezi pozitivní reakce, které s sebou přinášejí tzv. psychofyzilogické změny, jakožto odpovědi našeho organismu na smysluplné situace. Dá se tedy říci, že tyto emoční reakce jsou jakýmsi „nábojem“, který nabádá jedince k určité konativní reakci, což bylo i prokázáno na vlivu kladných emocí při zvládnání obtížných a stresových životních situací. (Křivohlavý, 2007)

„Experimenty ukazují, že lidé s vyšší mírou vděčnosti se cítí více milováni druhými lidmi a mají výraznější dojem, že druzí lidé o ně více pečují. Mají i širší zdroje sociální opory.“ (Křivohlavý, s. 150, 2007)

5.2.2 Devatero při práci se zadluženými klienty

V první řadě je třeba **nenechat se odradit klientovým spěchem**. Osoby, které se ocitly v předlužení, chtějí vše okamžitě, aby se tak vyvarovaly nepříjemnostem s nehrazením svých závazků. Zde je třeba pamatovat, že je třeba dodržovat určité postupy, aby byl zajištěn hladký průběh. (Královéhradecký kraj, 2010)

Respektovat nabídku poskytovaných služeb konkrétní organizace. Klienti často přichází s vírou, že vše se vyřeší na jednom místě, a nejlépe, když vše obstará sociální pracovník. Je třeba držet se postupů konkrétní organizace a klientovi vysvětlit, kde bude muset zapojit své síly. (Královéhradecký kraj, 2010)

Dále je třeba klienta **ujistit, že se mu snažíte pomoci**. Vyhnout se nálepkování a hodnocení klienta. Při komunikaci je třeba, aby se klient cítil, že je s ním jednáno jako s rovnocennou osobou. S klientem se následně stanoví **hlavní cíl a dílčí cíle**, jejich naplňováním se klient nejen posouvá ke svému hlavnímu cíli, ale zároveň jejich průběžným vyhodnocováním klient obnovuje svou sebejistotu a je tím tak více motivován svou situace vyřešit. Podstatné je **nepřebírat odpovědnost za klienta**, a nečinit ho tak nekompetentním. Současně bychom ani neměli klientovi vnucovat naše názory a návody na řešení situace. Je třeba mít neustále na mysli, že odborníkem na svou situaci je klient. (Královéhradecký kraj, 2010)

Při práci s tou skupinou osob, je třeba **nebrat si případný neúspěch osobně**. Ne s každým klientem se dá jeho záležitost vyřešit. Mnoho klientů, kteří se dostaví na první konzultaci, ohledně řešení své situace, se již na druhou schůzku nedostaví. Nebo je jejich situace již natolik komplikovaná, že klient se již nachází ve fázi tzv. stagnace. Vzhledem k tomu, není občas na škodu, v rámci prevence, působit na klienta výchovně, aby pochopil, **kde došlo k chybě**, a mohl se z ní do budoucna poučit. Současně je ale třeba klienta **motivovat, povzbuzovat a podporovat**. A jako při každé sociální práci, i zde by se měl sociální pracovník udržovat v dobré psychické kondici a účastnit se pravidelných supervizí, aby tak **předcházel syndromu vyhoření**. (Královéhradecký kraj, 2010)

5.2.3 Dluhové poradenství a terénní sociální práce

Poradenství je od přijetí zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, považováno za jeden z hlavních pilířů systému. S průběžně rostoucím procentem zadluženosti osob se tak poradenství více rozšířilo i o dluhovou problematiku. Přes možnosti přístupů se však v základě snaží vést klienta, jakožto odborníka na jeho životní situaci, k aktivnímu přístupu při řešení jeho situace. Při poskytování dluhového poradenství se přitom více dbá na princip nehodnocení a neodsuzování klientů. Je též velmi důležité zachovávat rovný přístup ke klientům. (Procházka a kol, 2014)

Co se týče terénní sociální práce v rámci dluhové problematiky, v zorném poli sociální práce se objevuje současně se sociálním poradenstvím, kdy terénní sociální práce se zaměřuje zejména na prevenci, nebo na konkrétní pomoc. Tato forma pomoci je navíc poskytována v klientově přirozeném prostředí. (Procházka a kol, 2014)

5.2.4 Mediace

Mediaci jako takovou není zcela jednoduché definovat, neboť ji literatura popisuje hned ze dvou pohledů, a to jako zásah či intervenci do konfliktů, nebo jako způsob řešení sporů. Obě formy pohledu, však nezapomínají uvést, že tento proces se odehrává za pomoci nestranného odborníka neboli mediátora. Účast na takovéto mediaci je dobrovolná pro obě strany. (Plamínek, 2013)

„Postup při řešení konfliktu za účasti jednoho nebo více mediátorů, kteří podporují komunikaci mezi osobami na konfliktu zúčastněnými ... tak, aby jim pomohli dosáhnout smírného řešení jejich konfliktu uzavřením mediační dohody.“ (Plamínek, s. 51, 2013)

Tato metoda řešení konfliktů se v poslední době dostává čím dál více do popředí, není tak divu, že se objevuje i v případech řešení závazků dlužníků a věřitelů, kteří mají vůči nim určité pohledávky. Při finálním výstupu této formy řešení problému s předlužením osob, musí být uzavřená mediační dohoda vždy v souladu s platnou právní úpravou. (Holá a kol., 2013)

5.2.5 Krizová intervence

Dříve než bude popsána krizová intervence v sociální práci se zadluženými, je třeba si ujasnit, za jakých předpokladů můžeme říci, že se dlužník ocitl v krizi, a kdy tedy je čas pro využití této metody.

„V krizi se často ocitají dlužníci, jejichž dluhy jsou již vymáhány soudně, případně exekučně. Lze vysledovat, že krizi u nich mnohdy předcházela ztráta zaměstnání, podnikatelský neúspěch, nemoc, rozpad vztahu, domácí násilí ze strany blízkých osob.“ (Ondřej a kol., s. 219, 2013)

Krizová intervence vstupuje jakožto institucionalizovaná, neboli formální forma pomoci, která je poskytována co možná nejrychleji. Může být poskytována rovněž jako neformální pomoc ze strany rodiny, přátel či klientova blízkého okolí. Formální podoba nastupuje tehdy, kdy pomoc ze strany blízkých selhává, nebo je klientovi nedostupná. A jako ve všech případech, kdy je jí zapotřebí, tak i v případech práce s předluženým klientem se zaměřujeme na ty oblasti klientova života, které bezprostředně souvisí s jeho krizovou situací. (Špatenková a kol., 2011)

Hlavní znakem, pro práci se zadluženými osobami, je její zaměření na „**tady a teď**“, neboť tyto osoby se soustřeďují právě na přítomnost. Další její předností je, že krizové intervence lze využít jak tváří v tvář, tak také telefonicky či prostřednictvím internetu. (Špatenková a kol., 2011)

„Krizová intervence pomáhá podle Vodáčkové „zpřehlednit a strukturovat klientovo prožívání a zastavit ohrožující či jiné kontraproduktivní tendence v jeho chování.“
(Špatenková a kol., s. 14, 2011)

6 METODICKÁ ČÁST

V metodické části této diplomové práce je popsána výzkumná strategie s hlavním cílem a dílčími cíli. Uveden je jak způsob sběru dat, tak i výsledná zjištění.

Respondenti budou volení namátkově z Rychnova nad Kněžnou a Broumova. Jako kontrolní vzorek budou sloužit data od respondentů z Hradce Králové.

6.1 Vymezení hlavního cíle a dílčí cíle

V této výzkumné části zkoumám pohled veřejnosti na dluhovou problematiku tak, abych zjistila, jak se k tomuto sociálnímu problému staví a jak sami přispívají k prevenci jejího vzniku u nich samotných.

Uvědomuji si, že při sběru dat se mohu setkat s neochotou sdělovat tyto citlivé informace, přestože sběr dat je zcela anonymní. Současně je zde pravděpodobnost, že osoby, kterých tato problematika týká, mohou pociťovat stud i přes sebou samými a zprostředkovat mi tak nepravdivé informace, které mohou vést ke zkreslení výsledku šetření.

Cílem výzkumu je zjistit mínění a postoje veřejnosti k dluhové problematice ve vztahu s jejich postupy při předcházení vzniku předluženosti.

Ve veřejném mínění jsou odraženy současné názory, postoje, ale i nálady veřejnosti vůči určitému jevu. Je do určité míry formováno znalostmi, tradicemi, zájmy daného člověka, přičemž je také ovlivnitelné mnoha dalšími faktory, jako jsou politické projevy, demagogické manipulace a zejména pak každodenním působením masmédií. Nelze jej tedy považovat za přesné rozumové poznání. (Svoboda, 2009)

Postoje jsou oproti tomu naučené, k jeho formování tedy dochází až v okamžiku, kdy se člověk s danou skutečností či informací setká. Jedná se o určitou formu hodnocení, a vnímání sociálního a fyzického světa, které ovlivňuje chování jedince. (Gálik, 2012)

Díličními cíli práce jsou:

- 1) Zjistit a porovnat postoje veřejnosti na dluhovou problematiku.
- 2) Zjistit a zhodnotit postoje veřejnosti na dlužníky a jejich situaci.
- 3) Zmonitorovat osobní zkušenosti, postupy a motivy veřejnosti při předcházení úpadku do dluhů.

6.2 Zvolená výzkumná strategie

Pro výzkumnou část, tedy ke sběru dat pro následné zpracování, jsem se rozhodla použít kvantitativní metodu v podobě dotazníkového archu, přestože jsem, s ohledem na mé předchozí zkušenosti při vypracovávání metodické části mé bakalářské práce, původně uvažovala o kvalitativním provedení výzkumu formou polo-strukturovaného rozhovoru. Jelikož jsme se však rozhodla pro průzkum veřejného mínění, zvolila jsem nakonec, dle mého, vhodnější způsob pro sběr dat.

Kvantitativní výzkumná strategie se od kvalitativní liší zejména v množství získaných dat. Při kvantitativní metodě jde zejména o velikost zkoumaného vzorku, je tedy kladena otázka „KOLIK“. Avšak u kvalitativního výzkumu je pátráno po příčinách konkrétního jevu, skutečnosti. Jsou pokládány otázky ve stylu „PROČ?“, „Z JAKÉHO DŮVODU?“. (Kozel a kol., 2006)

Původně jsem chtěla pracovat přímo s klienty, kteří se obdobné situaci ocitli. Avšak na základě vykonaných praxí, kdy tito lidé byli více apatičtí a neměli myšlenky na nic jiného než na okamžité vyřešení jejich situace, jsem se nakonec rozhodla pro anonymní průzkum veřejnosti. Při rozhodování rovněž hrálo roli etické dilema, jelikož se v zaměstnání setkávám se zadluženými klienty a řeším s nimi jejich pohledávky. Rovněž se domnívám, že anonymní dotazníky, alespoň částečně potlačí riziko zkreslování informací.

Osloveno bude do 50 respondentů z Rychnova nad Kněžnou, 50 respondentů z Broumova a 50 respondentů z Hradce králové pro ověření reprezentativnosti zkoumaného vzorku.

Výběru tří měst, které ze kterých budou výsledky reprezentovány, předcházelo prostudování jejich sociodemografických analýz. Důraz byl kladen zejména na kvalitu života obyvatelstva v dané lokalitě, ato z hlediska vzdělání, zaměstnanosti a případné homogenity ve vybraných lokalitách.

„Město Broumov je ve srovnání s celorepublikovým průměrem patrný rozdíl počtu lidí se základním vzděláním, kteří převyšují republikový průměr (17,43 %) více než o 5 %, naopak je znatelný menší počet vysokoškolsky vzdělaných lidí, kterých je ve městě o více než 6 % méně, než je republikový průměr (12,37 %).“ (Hruška-Tvrdý, s. 18, 2012)

Při průzkumu veřejného mínění, prováděného v Broumově roku 2012 vyplynulo, že ve městě chybí vysokoškolsky vzdělání odborníci a kvalifikovaní řemeslníci. Naopak veřejnost spatřuje nadbytek levné a nespolehlivé pracovní síly bez kvalifikace. (Hruška-Tvrdý, 2012)

Dle statistických šetření prováděných ČSÚ má město Broumov dlouhodobě vyšší míru nezaměstnanosti oproti celorepublikovému průměru. Například v roce 2010 byl míra nezaměstnanosti 11,2 % oproti 10,1 % okresního, krajského nebo republikového průměru. (Hruška-Tvrdý, 2012)

Město Rychnov nad Kněžnou, při zpracovávání své sociodemografické analýzy využilo data ČSÚ ze Sčítání lidu, domů a bytů z let 2001 a 2011. Z těchto údajů vyplývá, že je Rychnov nad Kněžnou značně homogenní územní celek. V roce 2011 byl detekován značný pokles obyvatel hlásajících se k české národnosti, a to z původních 95 % v roce 2010, se jich k české národnosti hlásilo v roce 2011 pouhých 71 %. Částečný důvod je přisuzován svobodné vůli občanů, kteří se rozhodli tento údaj při sčítání lidu neuvádět. Oproti roku 2001 vzrost tento podíl z původních 2 % celých 27 %. Kromě české národnosti se v tomto městě můžeme setkat s národností německou, moravskou a slezskou, dále slovenskou, polskou, romskou, ruskou, ukrajinskou a vietnamskou. (Říha, 2011)

Při posuzování míry nezaměstnanosti z roku 2001 a 2011 vyplývá, že na Rychnovsku je v porovnání s celorepublikovými hodnotami, dlouhodoběji nejnižší míra nezaměstnanosti. Naměřená míra nezaměstnanosti přímo v Rychnově nad Kněžnou z roku 2011 byla do 3 %. (Říha, 2011)

Z posledního sčítání lidu v roce 2011 vyplynulo, že 32 % obyvatel Hradce Králové má dosažené střední vzdělání s maturitou, 26,1 % středoškolské vzdělání, nebo výuční list. 18,1 % dosáhlo vysokoškolského vzdělání a 12,9 % obyvatel mělo základní vzdělání, nebo neukončené základní vzdělání, přičemž, do tohoto průměru byli zahrnuti i mladší věkové kategorie, které se v té době teprve vzdělávají. (Vít, 2013)

V Hradci Králové bylo v roce 2011 ekonomicky aktivních celkem 49 % z celkového počtu obyvatel. V tomtéž roce byla míra nezaměstnanosti na 7,3%. Při celkovém porovnání s Královéhradeckým krajem, zde tedy byla nejnižší. (Vít, 2013)

Ze zaměstnaných v Hradci Králové převažují osoby s dosaženým, úplným středním vzděláním zakončeným maturitní zkouškou, a to celých 36,1 % z celkového počtu obyvatel. Následovali vysokoškolsky vzdělaní občané v poměru 26,1 %, dále pak 25,9 % tvoří středoškolsky vzdělané osoby či osoby s výučním listem. Přičemž 61,8 %, tvoří zaměstnaní v oblasti služeb, 23,4 % v oblasti stavebnictví a průmyslu a 1 % v oblasti zemědělství. U zbývajících částí zaměstnaných obyvatel nebyly bližší údaje zjištěny. (Vít, 2013)

Při posuzování homogenity obyvatelstva v Hradci Králové bylo zjištěno, že více než 95 % se hlásí k české národnosti, stejně jako v roce 2001. Následně 1,4 % uvedla národnosti slovenskou a 0,9 % ukrajinskou. Možnosti na tento údaj neodpovědět využilo celkem 23,3 % z obyvatel Hradce Králové. (Vít, 2013)

6.3 Operacionalizace dílčích cílů do zkoumatelné podoby

Tabulka č. 1: Operacionalizační tabulka

Hlavní cíl	Dílčí cíle	Tazatelské otázky
Zjistit mínění a postoje veřejnosti k dluhové problematice ve vztahu s jejich postupy při předcházení vzniku předluženosti.	Zjistit a porovnat postoje veřejnosti na dluhovou problematiku.	Spravujete si svoje finance sám/sama? Pokryjí Vaše příjmy Vaše měsíční výdaje? Cítíte se ovlivněn/ovlivněna nabídkami zboží a služeb, jakožto lákadel na utrácení? Co si myslíte o možnosti oddlužení?
	Zjistit a zhodnotit postoje veřejnosti a dlužníky a jejich situaci.	Co, podle Vás, je nejčastější příčinou úpadku osob do dluhové pasti? Jaký dopad, si myslíte, že má předluženost na rodinné a sociální vztahy? Znáte nějakého dlužníka/ci a jak na Vás jeho/její situace působí?
	Zmonitorovat osobní zkušenosti, postupy a motivy veřejnosti pro předcházení úpadku do dluhů.	Vytváříte si finanční rezervy? Využil/a jste v někdy nějaké půjčky? Ocitl/a jste se někdy v prodlení, případně jak jste situaci řešil/a? Na co si nejčastěji půjčujete, případně na co byste si půjčil/a? V případě potřeby financí, vyberte možnosti, který byste případně využil/a.

Zdroj: Autor

6.4 Volba výzkumného souboru a jeho charakteristika

Pro vypracování metodické části mé diplomové práce bylo prioritou získat přiměřeně stejný počet dat celkem ze tří oblastí v Královéhradeckém Kraji, a to z Broumova, Rychnova nad Kněžnou a Hradce Králové, přičemž sběr dat probíhal pomocí internetových portálů, sociálních sítí a elektronickou poštou. Část dat byla rovněž sebrána pomocí tištěných dotazníků.

Před vyplněním dotazníku byli respondenti v úvodu krátce seznámeni s prováděným výzkumem a informováni o tom, že všechna získaná data jsou anonymní a budou určena výhradně ke zpracování mé diplomové práce.

Do výzkumného šetření bylo zapojeno celkem 150 respondentů, kteří tvoří 100 % výzkumného souboru.

Následně byly respondentům položeny otázky umožňující kategorizaci sebraných dat pro jejich následné zpracování.

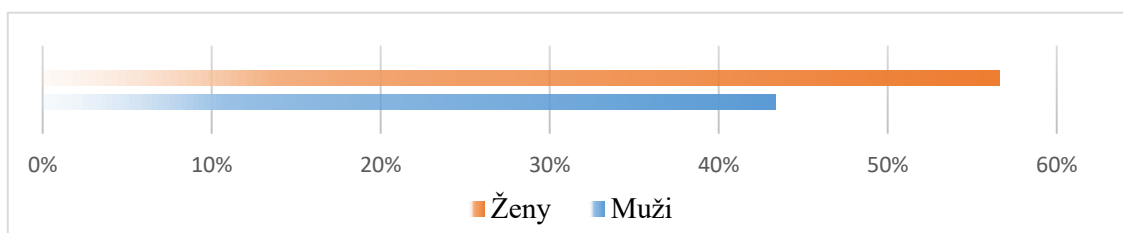
Charakteristika výzkumného souboru

V této části bude nejprve popsán výzkumný soubor pro zhodnocení jeho míry reprezentativnosti.

Data byla nejprve měřena dle jejich zastoupení s ohledem na lokalitu prováděného výzkumného šetření v Broumově, Hradci Králové a Rychnově nad Kněžnou v zástupnostipohlaví pro každou oblast jednotlivě a následně v rámci celého šetření. Pro přehlednost je na následující straně zobrazen graf č. 1: Reprezentativnost dle pohlaví celkově, a graf č. 2: Reprezentativnost dle pohlaví respondentů s ohledem na lokalitu.

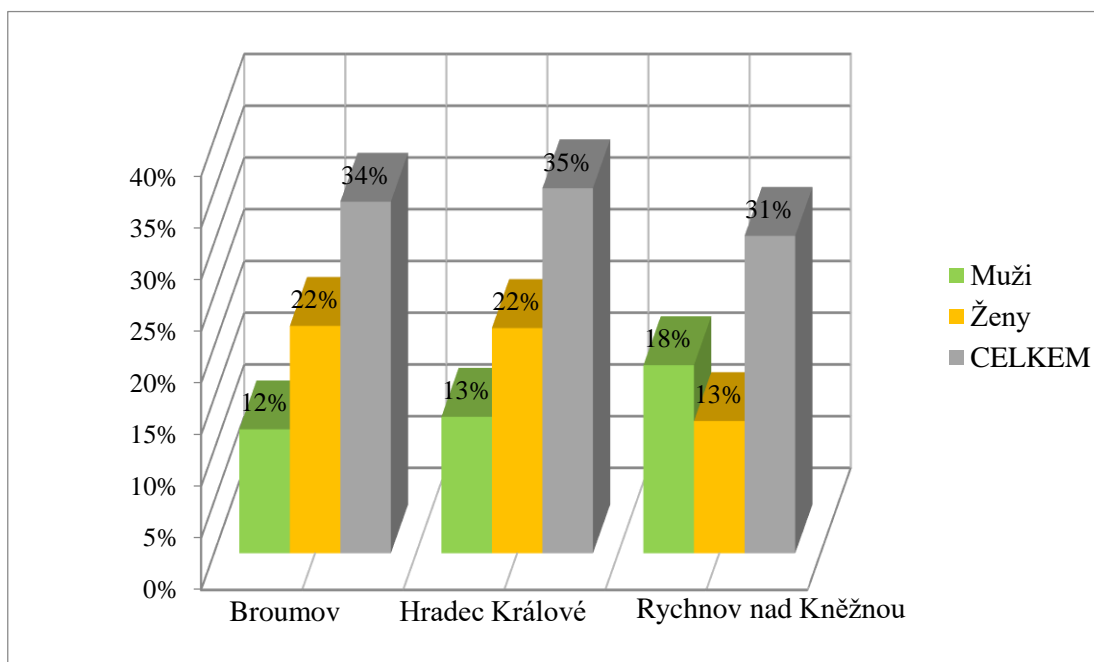
Dohromady se výzkumu zúčastnilo 85 žen (57 %) 65 a mužů (43 %),

Graf č. 1: Reprezentativnost dle pohlaví celkově



Zdroj: Autor

Graf č. 2: Reprezentativnost dle pohlaví respondentů s ohledem na lokalitu



Zdroj: Autor

Při pohledu na graf č. 2, můžeme říci, že reprezentativnost z pohledu pohlaví byla ve všech třech lokalitách rovnoměrná. Jak v Broumově, tak i v Hradci Králové se do výzkumu zapojilo 22 % žen. Mužské zastoupení lišilo o jedno jediné procento.

Oproti tomu v Rychnově nad Kněžnou převažovali v zastoupení muži (18 %). Žen se zde výzkumu účastnilo 13 %.

Každá z měřených lokalit měla obdobné zastoupení v rámci celkového počtu respondentů. Z Broumova se do dotazníkového šetření celkem zapojilo 34 % respondentů. V Hradci Králové tento průměr činil 35 %, a v Rychnově nad Kněžnou 31 % respondentů.

Dále byli respondenti rozděleni do skupin dle nejvyššího dosaženého vzdělání, a to od základního, až po vysokoškolské.

Tabulka č. 2: Reprezentativnost dle dosaženého vzdělání

Vzdělání	Broumov		Hradec Králové		Rychnov nad Kněžnou		CELKEM	
	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ
VŠ	10	11%	21	24%	9	10%	40	27%
VOŠ	4	5%	7	8%	2	2%	13	9%
SOŠ	5	6%	21	24%	15	17%	41	27%
SOU	30	34%	3	3%	18	21%	51	34%
ZŠ	2	2%	1	1%	2	2%	5	3%
CELKEM	51	34%	53	35%	46	31%	150	100%

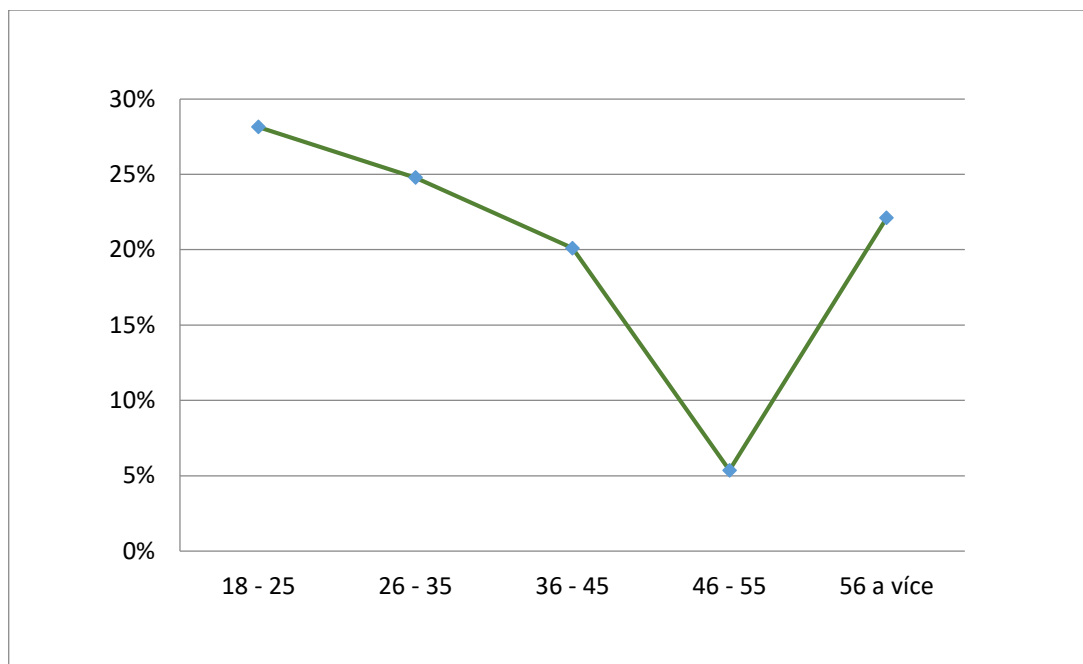
Zdroj: Autor

Z celkového počtu respondentů (100 %) jich 34 % pocházelo z Broumova, 35 % z Hradce Králové a 31 % z Rychnova nad Kněžnou. Nejvíce převažovaly osoby se středním odborným učilištěm (34 %), následovali vysokoškolsky vzdělaní a osoby se středním vzděláním zakončeným maturitní zkouškou (27 %). Dále osoby s vyšším odborným vzděláním (9 %) a nejméně bylo osob se zakončeným základním vzděláním (3 %).

V Broumově převažovaly osoby se středním odborným učilištěm (34 %), nicméně druhou nejpočetnější skupinu zde tvořily osoby s dosaženým vysokoškolským vzděláním (11 %). V Hradce Králové převažovali vysokoškolsky a středoškolsky vzdělaní jedinci (24 %). V Rychnově nad Kněžnou můžeme pozorovat menší rozdíly mezi osobami s dosaženým středoškolským vzděláním (17 %) a osobami se středním odborným učilištěm (21 %) v porovnání s Broumovem a Hradcem Králové. Respondentů s dosaženým vysokoškolským vzděláním bylo oproti tomu naměřeno v obdobné míře jako v Broumově (11%).

Zúčastnění respondenti byli současně rozděleni do pěti věkových kategorií. Ty byly vytvořeny v rozmezích 18 až 25 let, 26 – 35 let, 36 – 45 let, 46 – 55 let a 55 a více let.

Graf č. 3: Rozdělení respondentů dle věkových kategorií



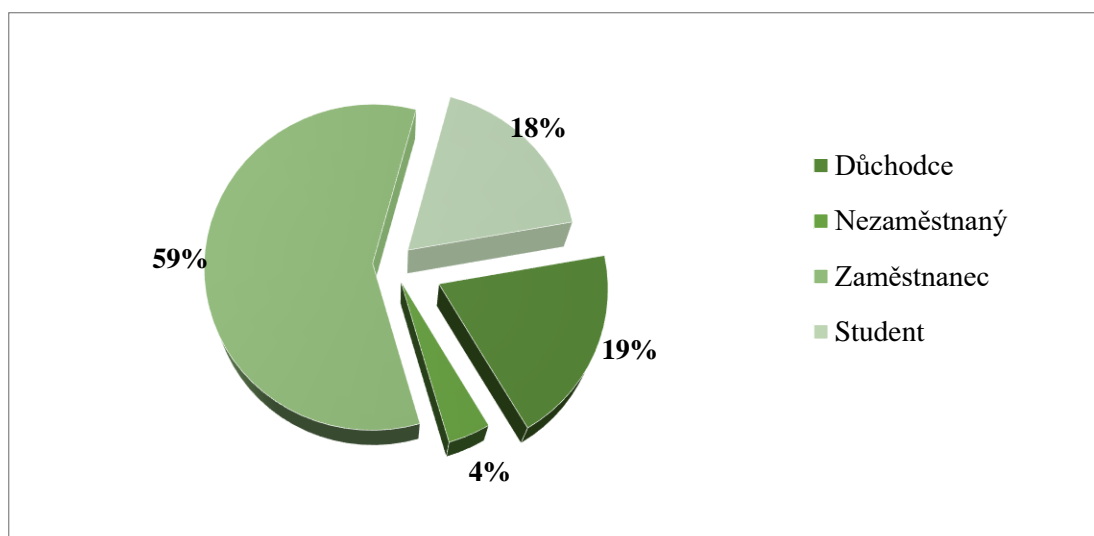
Zdroj: Autor

Při pohledu na Graf č. 3: Rozdělení respondentů dle věkových kategorií je patrné, že nejméně se do výzkumu zapojily osoby ve věku 46 – 55 let. Při posuzování odpovědí z dotazníkového šetření bude tedy tento faktor zohledňován.

Největší zastoupení tvořila věková skupina respondentů ve věku 18 – 25 let. Tento fakt přisuzuji skutečnosti, že do výzkumu se zapojilo mnoho mých vrstevníků, kteří můj požadavek na vyplnění dotazníku předávali svým známým a přátelům.

Respondenti ve věku 56 a více let byly osloveni tištěnou formou dotazníků, díky čemuž byla zajištěna jejich větší návratnost a řádné vyplnění, co se po formální stránce týče.

Graf č. 4: Rozdělení respondentů dle sociálního postavení ve společnosti



Zdroj: Autor

Z celkového počtu respondentů jich 59 % bylo zaměstnaných, 19 % osob, pobíralo starobní důchod, 18 % tvořili studenti a pouhá 4 % byla nezaměstnaná.

Tabulka č. 3: Respondentů dle sociálního postavení ve společnosti s ohledem na lokalitu

Sociální role	Broumov		Hradec Králové		Rychnov nad Kněžnou		DOHROMADY	
	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ
Důchodce	6	4%	3	2%	20	13%	29	19%
Nezaměstnaný	2	1%	4	3%	0	0%	6	4%
Zaměstnanec	40	27%	28	18%	20	13%	88	59%
Student	3	2%	18	12%	6	4%	27	18%

Pozn.: „AČ“ = Absolutní četnost, „RČ“ = Relativní četnost

Zdroj: Autor

V Tabulce č. 3 vidíme rozdělení respondentů dle jejich sociální role ve společnosti s přihlédnutím k lokalitě, kde bylo šetření prováděno. Jak již vyplynulo z Grafu č. 3, tak nepočtenější skupinu respondentů zde tvoří zaměstnanci. V Broumově tato skupina činila 27 % z dotázaných osob, v Hradci Králové 18 % a v Rychnově nad Kněžnou 13 %.

6.5 Popis organizace a průběhu výzkumu

Výzkumné šetření bylo prováděno v období od konce dubna do konče června roku 2019. Sběr dat probíhal formou elektronického dotazníku umístěného na sociálních sítích a souběžně i rozmístěním dotazníků v tištěné podobě. Díky spolupráci mých známých, přátel a klubů se mi podařilo získat uspokojivý počet dat ke zpracování mého výzkumu.

Vyplněné dotazníky byly překontrolovány a chybné byly odebrány. Z výzkumného šetření bylo celkem odstraněno 6 chybně vyplněných, či nedostatečně doplněných dotazníků, které byly následně nahrazeny nově získanými daty od náhodných respondentů z Hradce Králové. Tato lokalita byla využita z důvodu blízkosti mého bydliště a tím i menší časové a finanční náročnosti.

Ať se již jednalo o tištěnou, či elektronicky zprostředkovanou formu dotazníku, tak dotyčný respondent byl v úvodu vždy upozorněn na anonymitu, a že získaná data budou využita výhradně ke zpracování této diplomové práce.

6.6 Způsob analýzy získaných dat

Původně jsem ke zpracování a analýze dat chtěla využít nějakého specializovanějšího programu, který by mi umožňoval více odborných funkcí v rámci zhodnocování věrohodnosti dat. Bohužel jsem z důvodu nedostatečných znalostí s odborným statistickým zpracováváním dat a časové náročnosti při pokusech o jeho nastudování, byla nakonec nucena využít tabulkový procesor Microsoft Excel 2013, jakožto součást balíčku společnosti Microsoft Office. Nicméně se domnívám, že pro zpracování mého výzkumu budou jeho funkce dostačující.

6.7 Rizika výzkumu

Hlavní riziko spatřuji v nedůvěryhodnosti sebraných dat. Jelikož se jedná o problematiku předlužování, je zde možnost, že si respondenti budou některé odpovědi, ať již podvědomě, nebo účelně přikrášlovat nebo uvádět lživé informace. Výsledek šetření proto nemusí být objektivní a je potřeba jej tedy brát s určitou rezervou.

7 ANALÝZA A INTERPRETACE ÚDAJŮ

V této části se zaměřuji na zpracovávání získaných dat z realizovaného šetření, které budou analyzovány s ohledem na naplnění stanovených cílů.

7.1 Rozbor otázek a shrnutí dílčích cílů

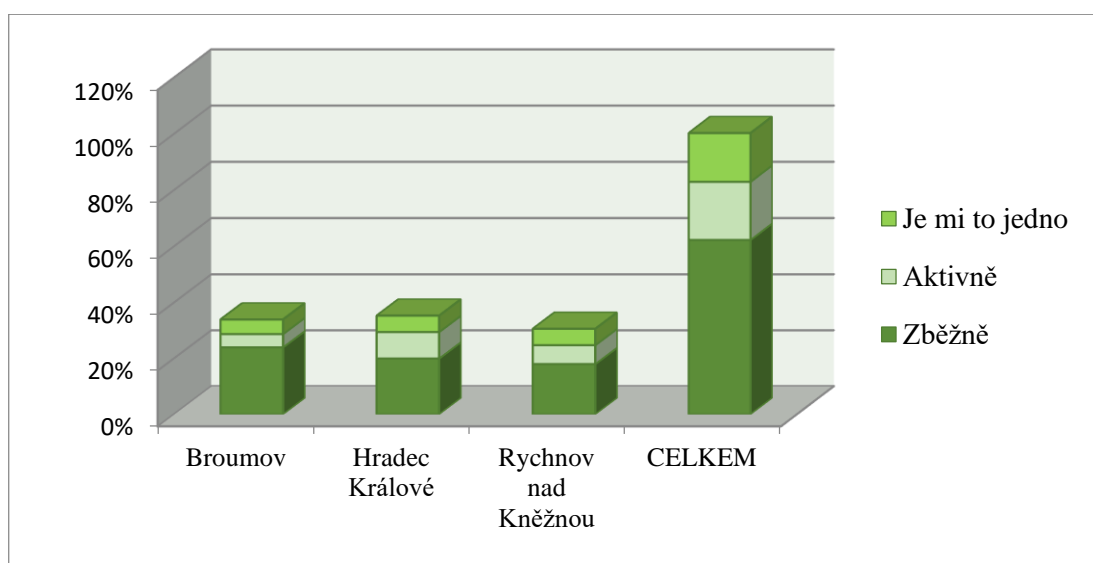
Tato kapitola slouží pro rozebrání dílčích cílů mé práce. V souladu se stanovenými cíli budou zkoumány tazatelské otázky z dotazníkového šetření.

7.1.1 První dílčí cíl

První dílčí cíl se zaměřuje na zjištění a následné porovnání mínění a postojů veřejnosti na dluhovou problematiku. Pro jeho uchopení byly použity následující otázky výzkumného šetření.

Otázka č. 6: „*Spravujete si svoje finance sám/sama?*“ sloužila se zhodnocení, jak veřejnost přistupuje k hospodaření s financemi. Níže uvádím graf, ve kterém byly odpovědi respondentů rozděleny dle lokality prováděného šetření, a současně i v rámci celkového výzkumu.

Graf č. 5: Přístup respondentů ke zpravování financí



Zdroj: Autor

Dle grafu č. 5 celkově vyplynulo, že veřejnost si své finance ve větší míře pohlídá, ne však natolik, aby si aktivně vedla záznamy svých měsíčních příjmů a výdajů. Oproti tomu je zde pozitivní zjištění, že pouze menšímu zastoupení respondentů (17%) finanční hospodaření nic neříká.

V průměru vycházely naměřené hodnoty jednotlivých lokalit obdobně. Není zde spatřována žádná významná odchylka.

Další otázka, pro naplnění prvního dílčího cíle je otázka č. 7: „*Pokryjí Vaše příjmy Vaše měsíční výdaje?*“. Tato otázka navazuje na předchozí a sloužila k ověření, zda se zde budou vyskytovat významnější odchylky, nežli u tazatelské otázky č. 6.

Tabulka č. 4: Finanční zajištěnost respondentů s ohledem na dosažené vzdělání

Popisky řádků	ANO, vždy	Občas musím počítat	NE, žiji od výplaty k výplatě
Broumov	21	25	5
SOŠ s maturitou	0	4	1
SOU s výuč. Listem	10	18	2
VOŠ	3	1	0
VŠ	6	2	2
ZŠ	2	0	0
Hradec Králové	27	19	7
SOŠ s maturitou	9	10	2
SOU s výuč. Listem	3	0	0
VOŠ	4	3	0
VŠ	11	5	5
ZŠ	0	1	0
Rychnov n./Kn.	13	26	7
SOŠ s maturitou	3	9	3
SOU s výuč. Listem	5	10	3
VOŠ	1	1	0
VŠ	4	5	0
ZŠ	0	1	1
Celkový součet	61	70	19

Zdroj: Autor

V tabulce č. 4 jsou účastníci výzkumu rozděleni do skupin dle lokality šetření a následně dle jejich dosaženého stupně vzdělání. V tomto případě mě zajímalo, zda budou mít respondenti s vyšším vzděláním lépe zajištěny své finanční příjmy a výdaje, nežli ostatní dotázaní.

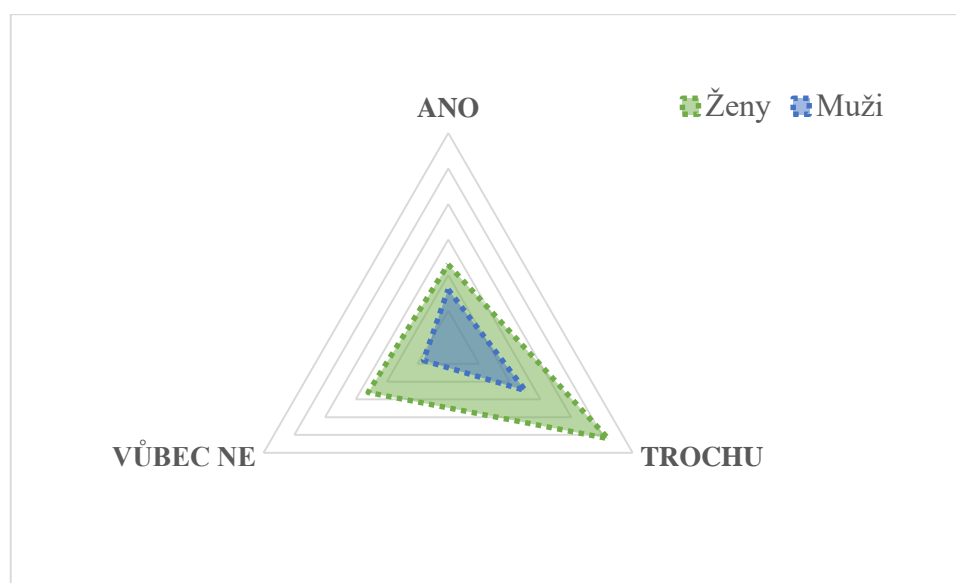
V celkovém pohledu byly odpovědi respondentů velmi uspokojivé, kdy 61 z dotázaných uvedlo, že se svými příjmy vždy bez problému vystačí. Pouhých 16 osob z celkového počtu respondentů (150) uvedlo, že jejich dosavadní příjmy nejsou ani zdaleka dostačující.

Z pohledu na jednotlivé lokality a jejich celkovou míru zastoupení při šetření, zde opět nespatřuji významnější odchylky, které by nasvědčovaly skutečnosti, že vysokoškolsky vzdělané osoby jsou v životě lépe, finančně zabezpečené.

Následující otázkou je v tomto případě otázka č. 9: „Cítíte se ovlivněn/ovlivněna nabídkami zboží a služeb, jakožto lákadel na utrácení?“. Zde bylo účelem posoudit, zda respondenti nějak významněji vnímají moderní, konzumní společnost, která je tak více žene do dluhové pasti.

Nejprve jsem pozorovala, jak na tuto skutečnost pohlízejí ženy a jak muži, a to s ohledem na zažitý stereotyp, že ženy více utrácí.

Graf č. 6: Pocit ovlivnění respondentů dle pohlaví

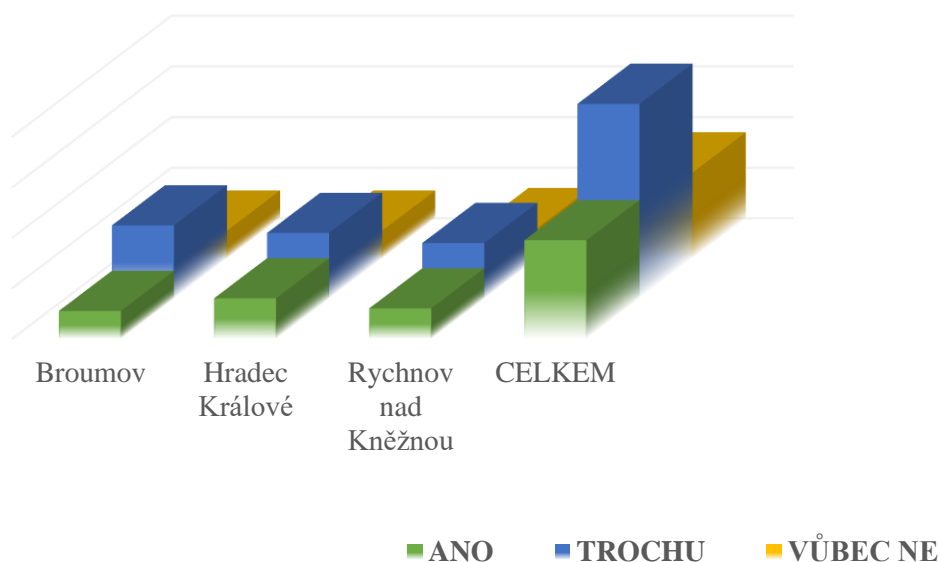


Zdroj: Autor

Při tomto měření se však ukázalo, že ženy se cítí být konzumní společností ovlivňovány zhruba stejně jako muži. Při pohledu na graf a zohlednění faktu, že průzkumného šetření se zúčastnilo více žen než mužů, zde nejsou spatřovány větší rozdíly. Jedinou výjimkou tvořila odpověď, kdy respondenti razantně odmítali jakékoliv ovlivnění v tomto ohledu. Zde byly více rozhodné ženy.

Níže uvádím graf s porovnáním pocitu ovlivnění respondentů z hlediska jednotlivých lokalit a celkový výsledek.

Graf č. 7: Pocit ovlivnění respondentů dle lokality



Zdroj: Autor

Dotázaní významněji uváděli, že se konzumní společností cítí být trochu ovlivnění. Celých 51 % z dotázaných volila při dotazníkovém šetření tuto možnost. Oproti tomu pouze 26 % rozhodně uvedlo, že se cítí být touto skutečností ovlivnění v jejich běžném životě a 23 % respondentů uvedlo, že žádné ovlivnění nepocítí uje.

Lokalita prováděného šetření se ani v tomto případě nijak zvlášť neprojevila.

Poslední otázkou při naplňování prvního dílčího cíle je otázka č. 17: „*Co si myslíte o možnosti oddlužení?*“, kdy bylo zjišťováno, zda možnost podání návrhu na oddlužení, spatřuje veřejnost spíše jako pozitivní či negativní, a zda se spíše nepřiklání názoru, že dlužníci by si své závazky měli vyřídit sami.

Níže je uvedena tabulka č. 5, zobrazující odpovědi respondentů s ohledem na lokalitu prováděného šetření, včetně celkových výsledků. Dále přiložen i graf č. 8, který zobrazuje, zda jsou ženy v tomto případě tolerantnější nežli muži.

Tabulka č. 5: Postoj respondentů na oddlužení

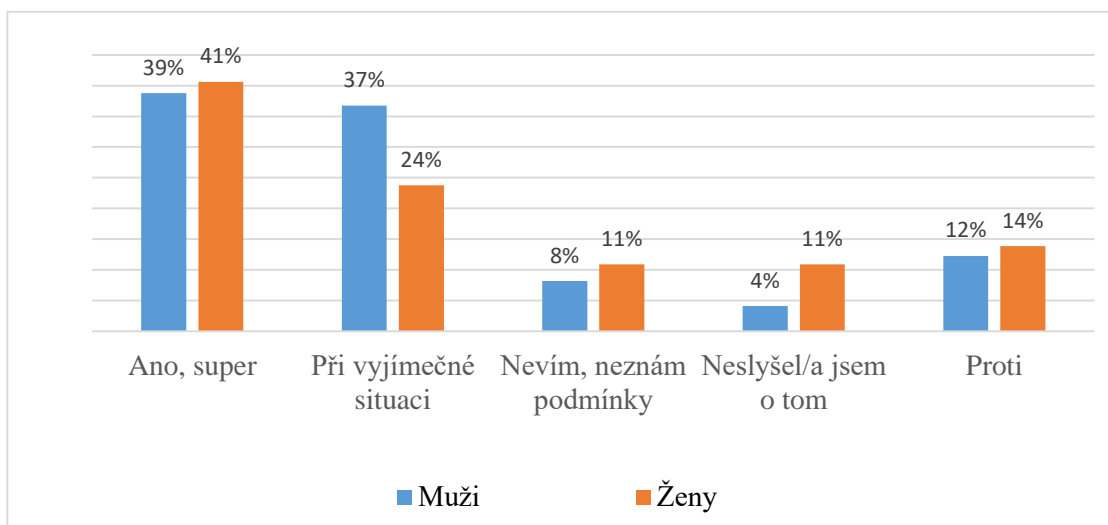
Popisky řádků	Ano, super	Při vyjimečné situaci	Nevím, neznám podmínky	Neslyšel/a jsem o tom	Proti
Broumov	18	19	8	3	4
Hradec Králové	20	14	4	6	8
Rychnov nad Kněžnou	22	9	3	4	8
Celkový součet	60	42	15	13	20

Zdroj: Autor

Na základě dat zobrazených v tabulce č. 5 je patrné, že veřejnost spatřuje možnost oddlužení jako pozitivní 40 % z dotázaných, kdy ji jako nejlepší možnost označilo nejvíce z celkového počtu respondentů pocházejících z Rychnova nad Kněžnou.

Z celkového hlediska 13 % (20) respondentů uvedlo, že jsou proti možnosti oddlužení, jelikož každý by si své závazky měl dát do pořádku vlastními silami.

Graf č. 8: Postoj respondentů na oddlužení dle pohlaví



Zdroj: Autor

Při posuzování dat v rámci větší míry tolerance ze strany žen, nežli mužů, nebyl tento prvek nijak zásadní. Obě pohlaví přistupovali k pozitivnímu ohodnocení možnosti oddlužení obdobnou mírou. Muži 39 % a ženy 41 % dotázaných respondentů

Současně i obdobnou mírou byl ohodnocen negativní pohled. Muži zato více zohledňovali výjimečné situace jako vedlejší faktory, za kterých by oddlužení schvalovali.

Shrnutí prvního dílčího cíle

První dílčí cíl hodnotil mínění a postoje veřejnosti na dluhovou problematiku tak, aby byl lépe pochopen jejich vztah k vlastnímu finančnímu hospodaření a ke státem umožněnému řešení případného úpadku.

K tomu byly stanoveny tyto tazatelské otázky: „*Spravujete si svoje finance sám/sama?*“, „*Pokryjí Vaše příjmy Vaše měsíční výdaje?*“, „*Cítíte se ovlivněn/ovlivněna nabídkami zboží a služeb, jakožto lákadel na utrácení?*“, „*Co si myslíte o možnosti oddlužení?*“. Tyto otázky byly podrobně popsány výše.

Stanovený dílčí cíl byl naplněn.

Z naměřených a popsáných dat vyplývá, že většina z dotázaných se otázkou finančního hospodaření nijak zvlášť nezabývá. Tato skutečnost však neměla významnější vliv na zabezpečování jejich potřeb a se svými dosavadními finančními prostředky nadměrná většina vystačí. Větší procento respondentů současně uvedlo, že se cítí být ovlivněni současným trhem nabídek produktů a služeb, které mohou vést k vytváření nátlaku, podněcujícího ke zvyšování jejich finančních nákladů. Co se týče jejich mínění a postoje k možnosti oddlužení, tak většina uvedla pozitivní stanovisko k této možnosti řešení situace předlužených osob. Překvapivě průzkum i poukázal na skutečnost, že tato metoda řešení problémů předluženosti se stále nedostala do podvědomí všech, ať již v podobě nedostatečných znalostí jejich pravidel, nebo její existence vůbec.

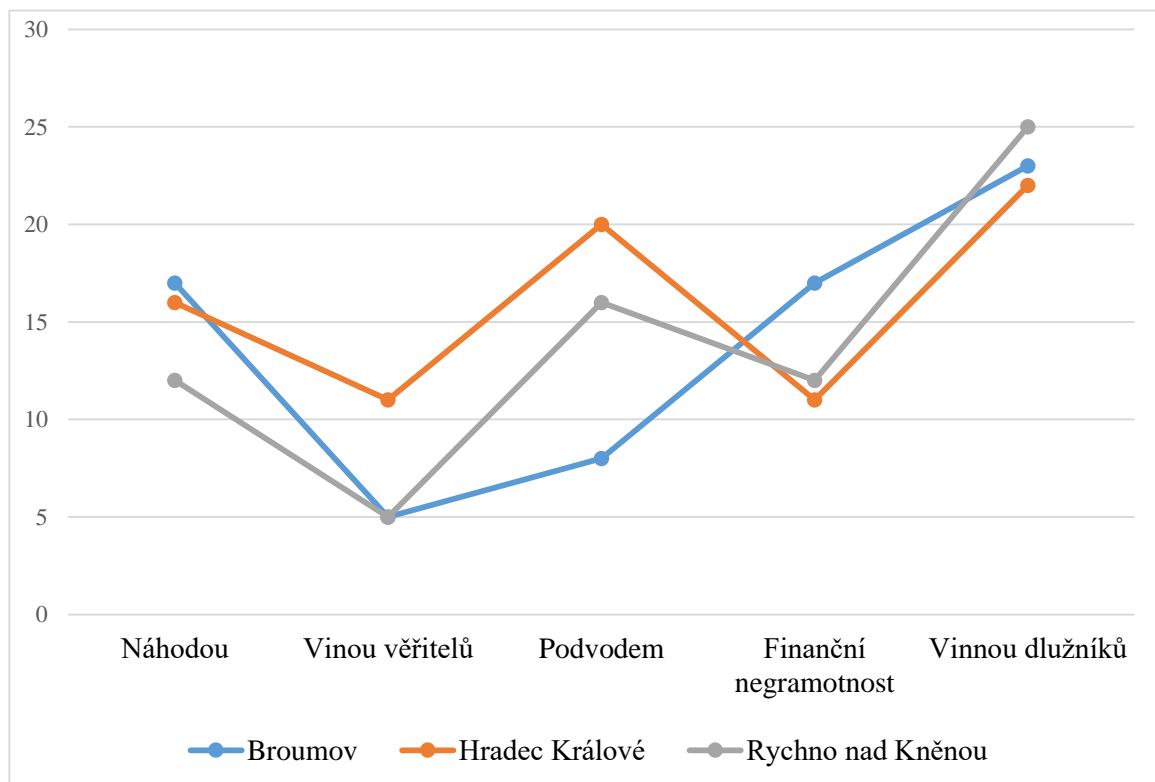
7.1.2 Druhý dílčí cíl

Tento dílčí cíl je zaměřen na zjištění a zhodnocení postojů veřejnosti na dlužníky a na jejich situaci. Pro jeho naplnění byly stanoveny výzkumné otázky 13, 14 a 15.

Otázkou č. 13: „Co, podle Vás, je nejčastější příčinou úpadku osob do dluhové pasti?“ posuzovala, jakým způsobem hledí veřejnost na situaci dlužníků. Zda s nimi budou více soucítit, či je budou odsuzovat. Současně jsem mě zajímalo, kolik respondentů bude ze situace dlužníků vinit věřitele.

Je potřeba uvést, že u této otázky bylo možné volit více odpovědí.

Graf č. 9: Pohled respondentů na příčiny vzniku předlužení dle lokality



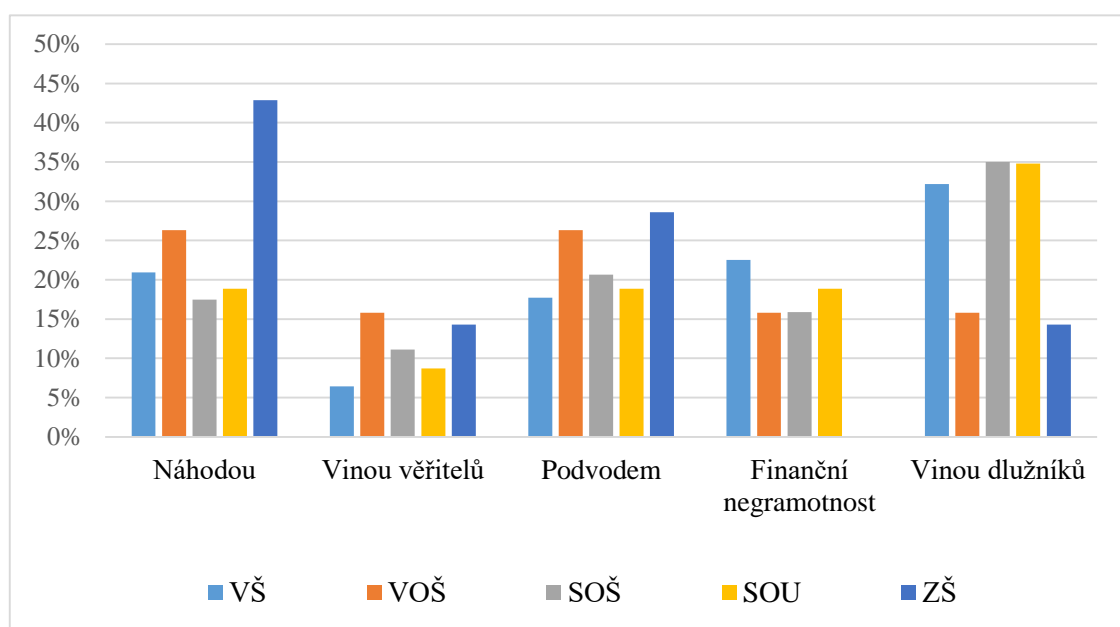
Zdroj: Autor

Z grafu výše je na první pohled zřetelné, že naprostá většina z odpovědí respondentů (31,08 %) považuje za hlavní příčinu úpadku do dluhů samotné dlužníky, ať se jednalo o respondenty z Broumova, Hradce Králové, nebo Rychnova nad Kněžnou.

Významnější odchylku můžeme pozorovat, při označení podvodného jednání, jakožto jedné z příčin vzniku předluženosti. V Broumově tuto možnost odpovědi zvolilo pouze 8 respondentů. Oproti tomu v Hradci Králové a Rychnově nad Kněžnou byl tento faktor označen jako druhá hlavní příčina vzniku předluženosti.

Celkem 19,98 % odpovědí uvedlo nešťastnou náhodu (ztrátu zaměstnání, nemoc, apod.) jako jednu z příčin. Finanční negramotnost tvořilo 17,76 % z uvedených odpovědí a 9,32 % uvádělo vinu neochotné a lstivé jednání věřitelů.

Graf č. 10: Pohled respondentů na příčiny vzniku předlužení dle dosaženého vzdělání

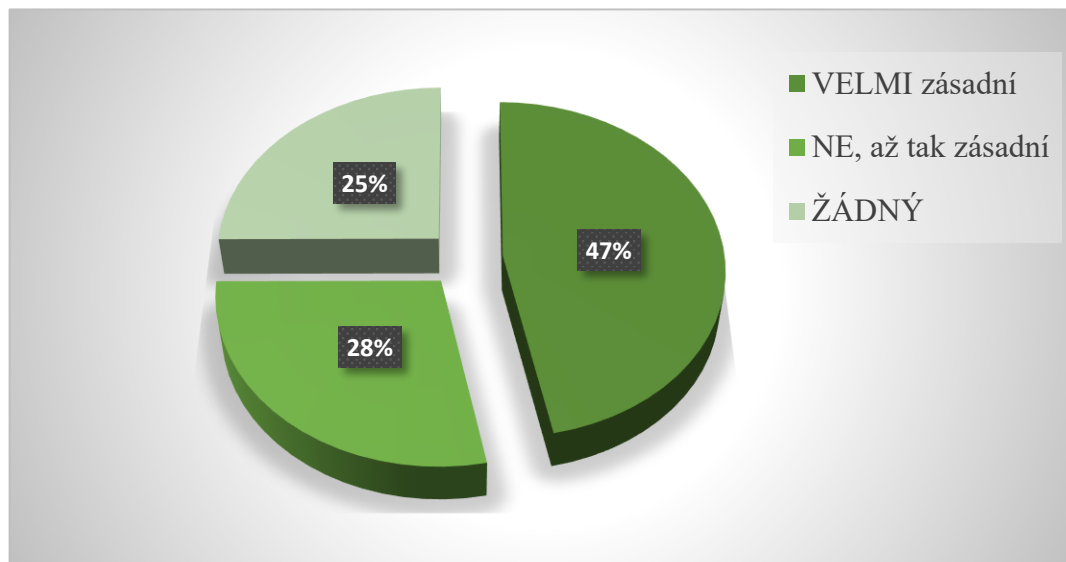


Zdroj: Autor

Na grafu č. 10 můžeme vidět, že nevíce uváděli nešťastnou náhodu jako příčinu vzniku předlužení osoby se základním vzděláním. Oproti tomu však daleko méně označovali věřitele, nebo samotné dlužníky. Na odpovědi, že hlavní příčinou je sám dlužník, se shodly jak osoby se středním odborným učilištěm, tak osoby se středním odborným, nebo vysokoškolským vzděláním. Nejméně tyto respondenti označovali věřitele, jakožto příčinu vzniku předluženosti.

Otázka č. 14.: „*Jaký dopad, si myslíte, že má předluženost na rodinné a vztahy?*“ zjišťovala mínění veřejnosti ohledně vlivu předluženosti na sociální vztahy, zejména pak na ty rodinné.

Graf č. 11: Pohled respondentů na dopad předluženosti na rodinu a vztahy



Zdroj: Autor

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že nadměrná většina respondentů (47 %) si je vědoma velmi zásadního vlivu předluženosti na rodinné a sociální vztahy. Poměrná část tento jen vliv nevnímá až tak zásadně (28 %). Současně se však třetina respondentů (25 %) domnívá, že předluženost nemá až takový dopad, aby jí byla věnována taková pozornost.

Otázkou č. 15: „*Znáte nějakého dlužníka/ci, a jak na Vás jeho/její situace působí?*“ byla měřena míra osobní zkušenosti respondentů k nějakému dlužníkovi z jejich okolí. Součástí této otázky byla i podotázka č. 15a): „*Jak na Vás jeho situace působí?*“, kde bylo možné volit více odpovědí. Této podotázky se účastnili pouze ti respondenti, kteří uvedli, že znají nějakého dlužníka ze svého okolí.

V následující tabulce č. 6 jsou data rozdělena dle lokality a věku respondentů.

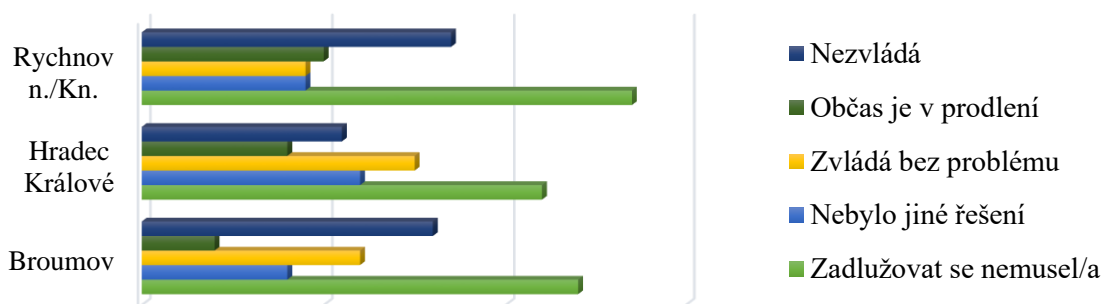
Tabulka č. 6: Rozdělení respondentů podle osobních zkušeností s dlužníky

Popisový řádků	Ano, znám	Nevím o nikom z mého okolí
Broumov	32	19
18 - 25	5	6
26 - 35	6	4
36 - 45	10	7
46 - 55	2	1
56 - a více	9	1
Hradec Králové	34	19
18 - 25	16	5
26 - 35	14	9
36 - 45	0	2
46 - 55	3	1
56 - a více	1	2
Rychnov n./Kn.	36	10
18 - 25	9	1
26 - 35	2	2
36 - 45	9	2
46 - 55	1	0
56 - a více	15	5
Celkový součet	102	48

Zdroj: Autor

Z celkového počtu respondentů (150 = 100 %) odpovědělo celých 102 (68 %) respondentů, že ve svém okolí znají nějakého dlužníka a jsou seznámeni s jeho situací. Tito respondenti následně odpovídali na podotázku č. 15a), ve které zhodnocovali jeho situaci. Viz níže graf č. 12.

Graf č. 12: Jak veřejnost hodnotí dlužníky ve svém okolí



Zdroj: Autor

Respondenti nejčastěji hodnotili situaci svých známých „dlužníků“ tak, že se primárně vůbec zadlužovat nemuseli (36 %). Pouze 14 % z uvedených odpovědí respondentů uvádělo, že v dlužnickové situaci nebylo jiného východiska nežli se zadlužit.

Druhou, nejčastější odpovědí bylo sdělení respondentů, že dlužníci z jejich okolí situaci nezvládají (21 %) nebo naopak zvládají bez jakýchkoliv problémů (18 %).

S občasným prodlením svou situaci, dle respondentů dlužníci zvládají z 11 %.

Shrnutí druhé dílčího cíle.

Druhý dílčí cíl byl zaměřen zhodnocení postojů veřejnosti na dlužníky a na jejich situaci, aby bylo zjištěno chápání problematiky předluženosti osob z pohledu veřejnosti. K tomu bylo využito následujících otázek: „*Co, podle Vás, je nejčastější příčinou úpadku osob do dluhové pasti?*“, „*Jaký dopad, si myslíte, že má předluženost na rodinné vztahy?*“, „*Znáte nějakého dlužníka/ci, a jak na Vás jeho/její situace působí?*“ a současně i navazující podotázky: „*Jak na Vás jeho situace působí?*“.

Tento dílčí cíl byl naplněn. Ze zpracovaných odpovědí se podařilo zjistit, že veřejnost celkově hledí na dlužníky spíše negativně. Z celkového počtu uvedených odpovědí jich 70 označilo jako hlavní příčinu samotného dlužního a jeho jednání. Současně si je veřejnost vědoma rizika dopadu předluženosti na sociální vztahy osob, které se ocitly v dluhové pasti. S ohledem na dnešní moderní konzumní společnost a tlaky způsobené trhem, jak bylo blíže popsáno v prvním dílčím cíli, není překvapivé, že při dotazu: „*znáte nějakého dlužníka/dlužnici?*“, odpověděla naprostá většina, že ano. Při zhodnocování jeho situace však i zde převažovaly negativní postoje respondentů, neboť nejčastěji respondenti uváděli, že dotyčný se vůbec zadlužovat nemusel, a současně, že svou situaci nezvládá.

7.1.3 Třetí dílčí cíl

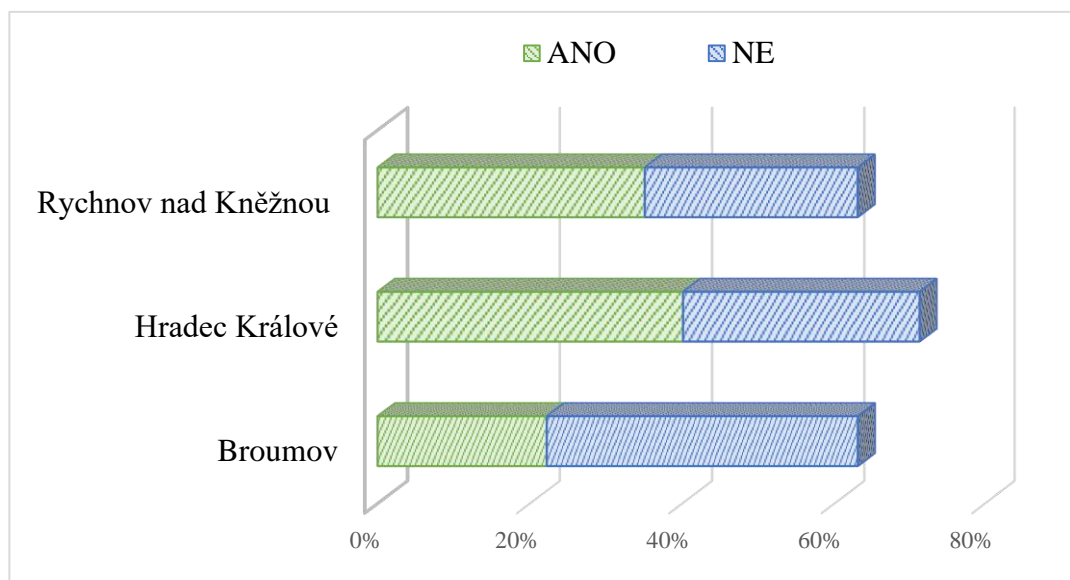
Poslední dílčí cíl má monitorovat osobní zkušenosti, postupy a motivy veřejnosti pro předcházení úpadku do dluhů.

Pro naplnění cíle byly stanoveny tyto výzkumné otázky.

Otázka č. 8: „*Vytváříte si finanční rezervy?*“ sloužila ke zhodnocení přístupu veřejnosti k vytváření finančních rezerv pro případy neočekávaných životních situací.

V grafu níže jsou zobrazeny odpovědi respondentů dle lokality prováděného měření.

Graf č. 13: Přístup respondentů k vytváření finančních rezerv dle lokality



Zdroj: Autor

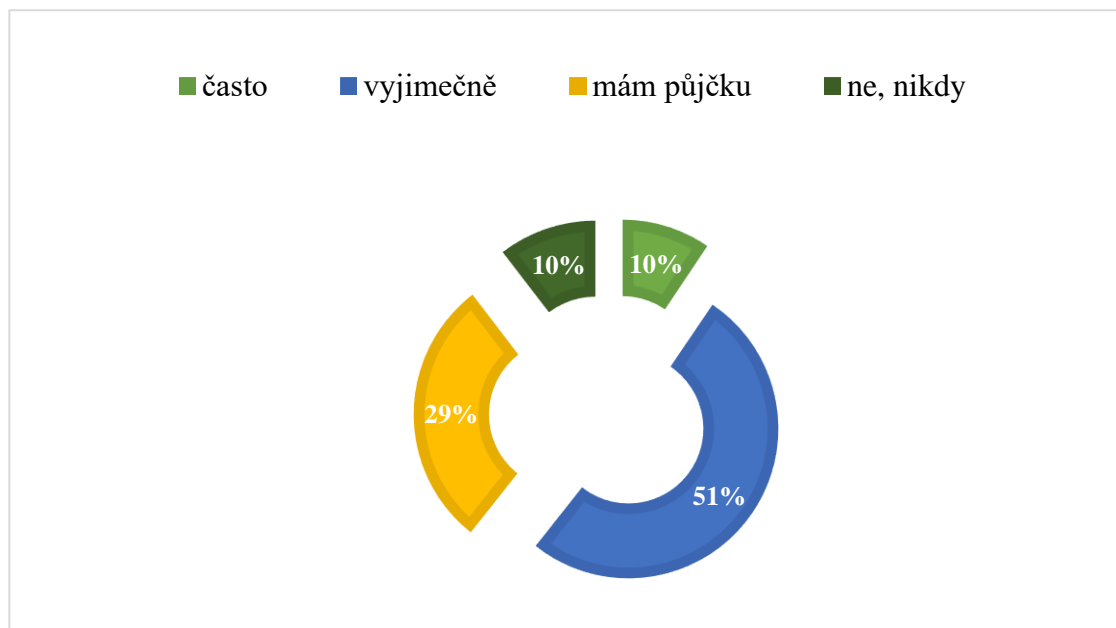
Dle uvedeného grafu je patrné, že nejvyšší přístup k vytváření finančních rezerv mají respondenti z Hradce Králové a následně z Rychnova nad Kněžnou. Nejméně respondentů, kteří si vytvářejí finanční rezervy, pocházelo z Broumova.

Celkově má veřejnost, dle naměřených dat, sklony si finanční rezervy nevytvářet. Ze 100 % respondentů (150 osob) jich pouze 29 % (43 osob) uvedlo, že si pravidelně vytvářejí finanční rezervy. 71 % dotázaných (107 osob) si nevytváří žádné finanční rezervy.

Následující otázka č. 10: „Využil/a jste v někdy nějaké půjčky?“ zjišťovala vztah veřejnosti k zadlužování. Při této otázce mohli respondenti volit současně více odpovědí, pokud nezvolili možnost „ne, nikdy“.

V níže uvedených grafech 14., 15. a 16., jsou naměřené hodnoty zobrazeny nejprve z celkového hlediska a následně s ohledem na pohlaví a věk respondentů.

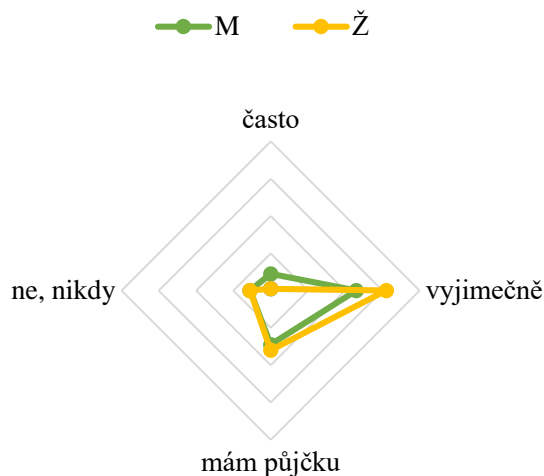
Graf č. 14: Pohled na zadlužování obecně



Zdroj: Autor

Na grafu výše vidíme odpovědi respondentů z celkového počtu naměřených hodnot. Pouze 10 % tvořili odpovědi respondentů, kteří by nikdy nevyužili možnosti úvěru. Současně 10 % odpovědí uváděla respondenty, kteří se zadlužují opakovaně. 29 % uvedlo, že v současné době má minimálně jeden úvěr a sklony k zadlužování ve výjimečných situacích zvolilo 51 %.

Graf č. 15: Pohled na zadlužování dle pohlaví

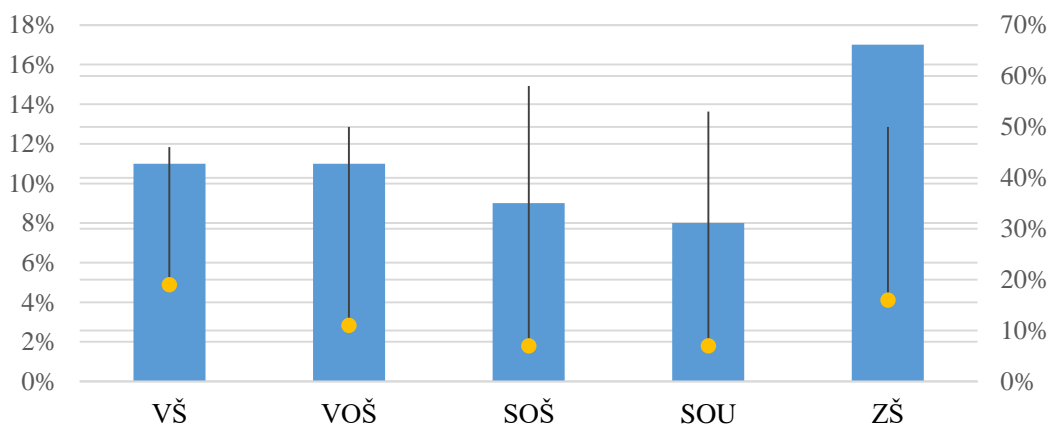


Zdroj: Autor

V grafu č. 15 jsou porovnávány odpovědi respondentů s ohledem na jejich pohlaví. Z uvedených odpovědí respondentů můžeme říci, že pohlaví nemá vliv na sklony k zadlužování veřejnosti.

V následujícím grafu jsou odpovědi rozděleny dle dosaženého stupně vzdělání.

Graf č. 16: Postoj respondentů k zadlužování s ohledem na vzdělání



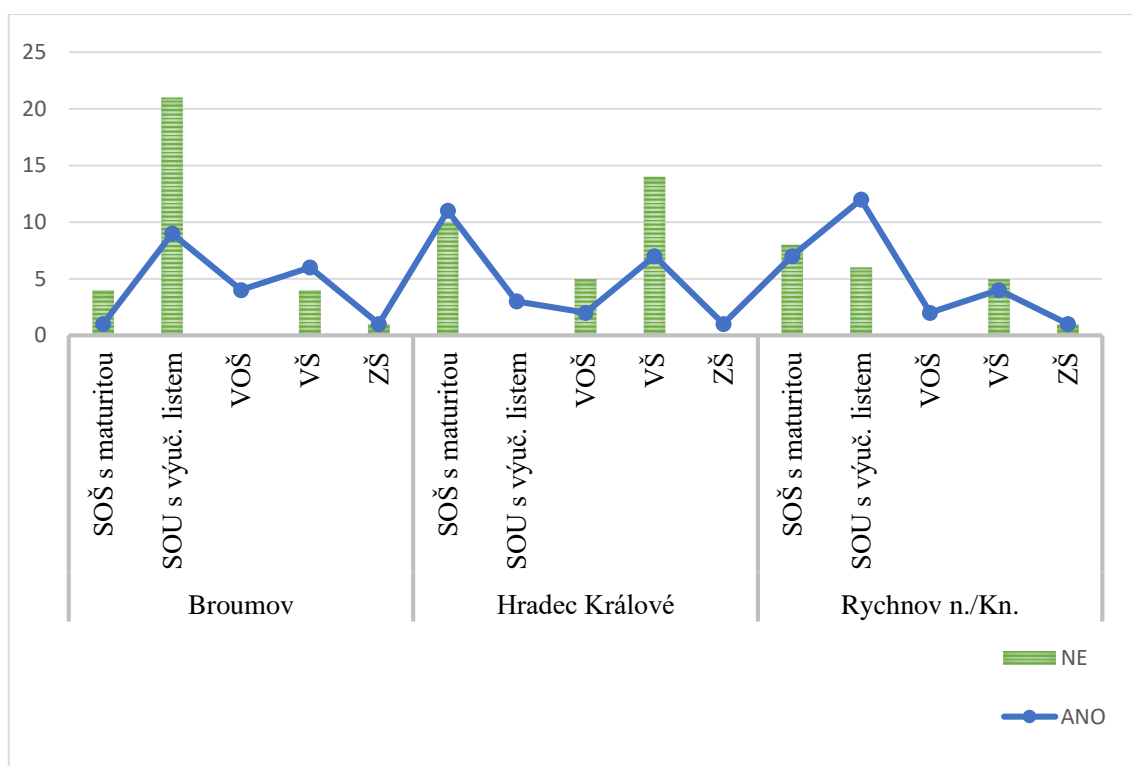
Zdroj: Autor

Největší část z dotázaných, kteří v dotazníkovém šetření uvedli, že v současné době mají alespoň jeden úvěr, měla dosažené základní vzdělání. Současně zde byly i nejvyšší naměřené hodnoty při opakovaném zadlužování. Ostatní kategorie respondentů odpovídali v obdobné míře. Nicméně u vysokoškolsky vzdělaných respondentů bylo nejvyšší procento těch, kteří striktně odmítají se zadlužovat.

Další otázka č. 11: „*Ocitl/a jste se někdy v prodlení?*“, zjišťuje přístup veřejnosti k řešení svých závazků. Součástí je podotázka č. 11a) ve znění: „*Jak jste situaci řešil/a?*“. Tuto otázku vyplňovali pouze ti respondenti, kteří na předchozí otázku odpověděli ano.

Níže jsou zobrazeny odpovědi respondentů, zda se někdy v minulosti ocitly v prodlení s úhradou svých závazků s ohledem na jejich dosažené vzdělání.

Graf č. 17: Sklony respondentů k prodlení dle dosaženého vzdělání s ohledem na lokalitu

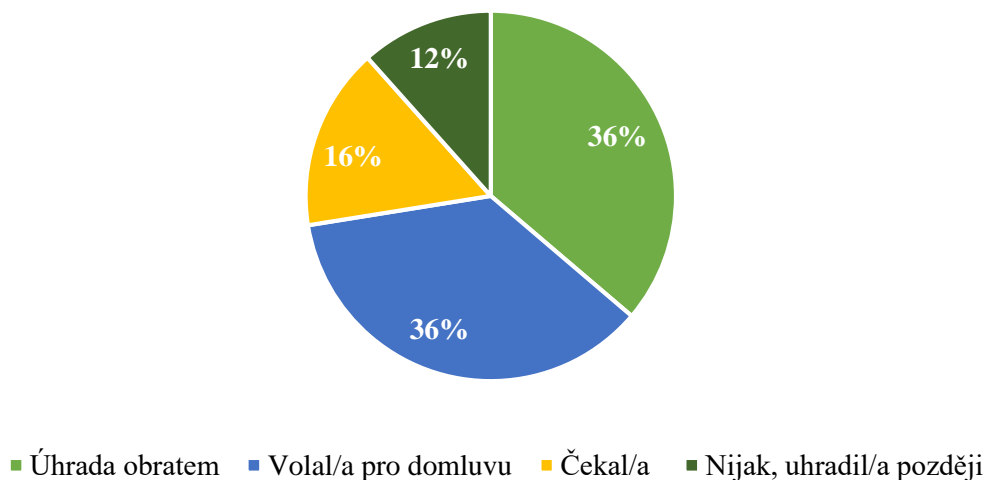


Zdroj: Autor

Graf výše zobrazuje odpovědi respondentů dle dosaženého vzdělání s ohledem na lokalitu prováděného šetření.

Z celkového počtu dotázaných jich 53 % uvedlo, že se v prodlení se svými závazky zatím nikdy neocitli. Zbývajících 47 % na základě jejich odpovědi postupovali k následující podotázce č. 11a): „*Jak jste situaci řešil/a?*“.

Graf č. 18: Přístup k prodlení s úhradou svých závazků



Zdroj: Autor

Dle uvedených odpovědí respondentů můžeme je patrné, že dlužníci přistupují ke svým závazkům ve větší míře zodpovědně. Většina dotázaných uvedla, že v případě prodlení svých závazků zašlou úhradu obratem (36 %), nebo by volali pro domluvu (36 %).

Ovšem objevily se i tací, kteří by případně čekali, zda se ohledně prodlení bude něco dít (16 %), či situaci nijak neřešili a úhradu provedli a po zajištění potřebných finančních prostředků (12 %).

Následuje otázka č. 12: „*Na co si nejčastěji půjčujete, případně na co byste si půjčil/a?*“. Tato otázka zjišťovala data pro následné zhodnocení, zda má veřejnost spíše sklony k pozitivnímu či negativnímu zadlužování.

Níže je uvedena tabulka zobrazující odpovědi respondentů s ohledem na lokalitu a věkovou kategorii respondentů.

Tabulka č. 7: Vztah respondentu k negativnímu a pozitivnímu zadlužování dle lokality a věkových kategorií

Popisky řádků	vlastní bydlení či rekonstrukce	auto	elektronika a ostatní	dovolená
Broumov	32	15	4	3
18 - 25	8	3	2	1
26 - 35	6	1	1	0
36 - 45	10	7	1	1
46 - 55	1	2	0	0
56 - a více	7	2	0	1
Hradec Králové	23	19	7	2
18 - 25	8	6	3	2
26 - 35	9	9	3	0
36 - 45	2	1	0	0
46 - 55	3	1	1	0
56 - a více	1	2	0	0
Rychnov n./Kn.	27	13	7	5
18 - 25	6	3	1	2
26 - 35	4	0	0	0
36 - 45	7	3	2	0
46 - 55	1	0	0	0
56 - a více	9	7	4	3
Celkový součet	82	47	18	10

Zdroj: Autor

Nejvíce zaznamenaných odpovědí (52 %) bylo ve prospěch zajištění vlastního bydlení či na jeho rekonstrukce. Následně by si respondenti půjčili na vlastní auto (30 %), dále pak na elektroniku a ostatní (12 %) a kvůli dovolené by se zadlužilo minimum respondentů (6 %).

V poslední tazatelské otázce č. 16: „V případě potřeby financí, vyberte možnosti, který byste případně využil/a?“, měli respondenti odpovědět, od kterých společností, by v případě potřeby financí žádali o poskytnutí úvěru.

U této otázky měli respondenti možnost uvádět více odpovědí.

Níže je uvedena tabulka č. 8, ve které jsou zobrazeny odpovědi respondentů dle pohlaví a lokality prováděného dotazníkového šetření.

Tabulka č. 8: Volba respondentů při výběru úvěrové organizace

Popisky řádků	Bankovní společnost	Nebankovní společnost	Rodina a přátelé	Online půjčka	Kontokorent	TV půjčka	Rychlá hotovostní půjčka bez doložení příjmů	
M	22	11	19	19	27	8	15	
Broumov	9	2	5	8	10	1	8	
Hradec Králové	7	2	5	3	6	4	1	
Rychnov n./Kn.	6	7	9	8	11	3	6	
Ž	60	32	49	27	44	18	18	
Broumov	23	12	16	10	15	3	6	
Hradec Králové	22	14	19	12	17	8	7	
Rychnov n./Kn.	15	6	14	5	12	7	5	
Celkový součet	82	43	68	46	71	26	33	

Zdroj: Autor

Respondenti nejčastěji volili bankovní společnosti (22 %), kdy následovala možnost čerpání kontokorentu (19 %) a pomoci rodiny a přátel (18 %). Dále pak nebankovní společnosti, online půjčka, rychlá bezhotovostní půjčka bez dokládání příjmů a televizní půjčka.

V tomto měření se ukázalo, že ženy jsou, v porovnání s muži, více ochotné si půjčovat od rodiny a přátel.

Souhrn třetího dílčího cíle.

Poslední dílčí cíl měl zmonitorovat osobní zkušenosti, postupy a motivy veřejnosti pro předcházení úpadku do dluhů tak, aby bylo možné posoudit jejich vztah k zadlužování a případnému řešení neočekávaných problémů.

Třetí dílčí cíl byl postaven na následujících tazatelských otázkách: „*Vytváříte si finanční rezervy, případně v jaké výši?*“, „*Využil/a jste v někdy nějaké půjčky?*“, „*Ocitl/a jste se někdy v prodlení, případně jak jste situaci řešil/a?*“, „*Na co si nejčastěji půjčujete, případně na co byste si půjčil/a?*“, „*V případě potřeby financí, vyberte možnosti, který byste případně využil/a?*“.

Tento dílčí cíl se podařilo naplnit. Dle výše uvedených a popsáných dat bylo možné zjistit, že celkově nemá veřejnost tendence ke tvoření finančních rezerv. Pouze 34 respondentů (29 %) uvedlo, že měsíčně odkládá ze svých financí. Současně se ukázalo, že vysokoškolsky vzdělaní jedinci více odmítají se zadlužovat. Naopak u respondentů se základním vzděláním byla zjištěna vyšší míra k opakovanému zadlužování. Obecně má veřejnost pozitivní přístup k řešení případného prodlení. 79 % z dotázaných uvedlo, že při případném prodlení budou situaci aktivně řešit buď úhradou, či domluvou s věřiteli. Z průzkumu rovněž vyplynulo, že veřejnost má sklony spíše k pozitivnímu, nežli negativnímu zadlužování, při kterém by většina z dotázaných vyhledávala bankovní a ověřené společnosti.

7. 2 Diskuze

Hlavním cílem výzkumného šetření bylo zjistit mínění a postoje veřejnosti k dluhové problematice ve vztahu s jejich postupy při předcházení vzniku předluženosti. Hlavní cíl se skládal celkem ze tří dílčích cílů, kdy první dílčí cíl byl zaměřen na zjištění postojů veřejnosti v rámci dluhové problematiky a příčiny jejího vzniku. Druhý dílčí cíl sloužil ke zjištění mínění a postojů veřejnosti na samotné dlužníky a na jejich situaci. Poslední, třetí dílčí cíl, monitoroval osobní zkušenosti, sklony a postupy při předcházení vzniku úpadku.

První dílčí cíl zhodnotil, že veřejnost k finančnímu hospodaření přistupuje zodpovědně. Pouze 17 % respondentů uvedlo, že své finanční hospodaření nijak neřeší a se svými příjmy nevystačí 11 % z dotázaných. Pocit ovlivnění konzumní společností přitom pociťuje nadměrná většina (74 %) respondentů. Celkové postoje veřejnosti k možnosti oddlužení vyšly pozitivně, až na zbývajících 13 % (20 osob), u kterých převažuje negativní pohled na ulehčování situace předluženým osobám.

V druhé dílčím cíli vyšly najevo negativní postoje veřejnosti vůči dlužníkům. Při uvádění hlavních příčin vzniku předlužení se naprostá většina shodla na tom, že za vzniklou situaci si může sám dlužník. Při prověřování známosti se s nějakým dlužníkem a jeho situací, nebylo v dnešní době překvapivé, že většina respondentů (62 %) někoho takového ve svém okolí zná. Nicméně se, při ohodnocování jeho situace ukázalo, že zúčastnění pohlížejí na jeho zadlužení, jako na zbytečný krok s tím, že jeho situace mohla být řešena jiným způsobem.

Z třetího cíle vyplynulo, že veřejnost spíše nemá sklony k vytváření si finančních rezerv pro případ potřeby. Z celkového počtu 150 (100 %) respondentů si jich rezervy nevytváří 107 (71 %). K samotnému zadlužení by veřejnost přistoupila pouze ve výjimečných situacích. K opakovanému a častému zadlužování má sklony pouze 10 % z dotázaných, přičemž tuto skupinu tvořily zejména osoby se základním vzděláním. Osoby s vysokoškolským vzděláním se oproti tomu zadlužovat odmítají. Pozitivně vyhodnocen byl přístup k řešení případného prodlení při plnění svých závazků, kdy 72 % zúčastněných uvedlo, že vzniklou situaci aktivně řešilo. Převážně má veřejnost sklony k pozitivnímu zadlužování v rámci rozmnožování či zhodnocování svého majetku. Pro tyto účely u veřejnosti převažují ověřené bankovní společnosti.

Jako námět dalšího výzkumného šetření by mohlo být jeho rozšíření na větší oblast s důkladnějším zaměřením na zastoupení osoby s dosaženým stupněm vzděláním, což by umožňovalo zobecnění zjištěných výsledků.

ZÁVĚR

Tato diplomová práce se skládá z teoretické a metodické části, kdy praktická část je zaměřena na základní pochopení dluhové problematiky od základní právní úpravy až po samotnou sociální práci s ní.

V metodické části bylo hlavním cílem zjistit, jaký má veřejnost postoj k osobám, které se ocitly v předluženosti, a současně i posoudit jaké sklony má ona sama k zadlužování obecně.

Jako výzkumná strategie byla vybrána forma dotazníkového šetření, která byla pro účely získání dat a k jejich následnému zpracování dostačující.

Cílem diplomové práce bylo zjistit postoje veřejnosti vůči zadlužování osob a vůči dlužníkům samotným, a současně je i porovnat s jejich vlastními zkušenostmi a postupy při předcházení vzniku předluženosti. Dle získaných informací od respondentů můžeme říci, že obecně převažují postoje negativní. Na dlužníky pohlížejí jako příčinu problému. Přičemž při posuzování obecných předpokladů pro prevenci vzniku předluženosti z uvedených odpovědí vyplývá, že veřejnost si nevytváří finanční rezervy, své dosavadní příjmy shledává jako dostačující a celkově se zadlužuje pouze v pozitivním smyslu. Otázkou však zůstává, nakolik byly uvedené odpovědi pravdivé a zda zúčastnění respondenti neodpovídali tak, jak se domnívali, že by to mělo být správně.

Tato práce by ve svém celkovém podání mohla být prospěšná při osvětě veřejnosti. Doposud mnoho lidí netuší, že je rozdíl mezi pozitivním a negativním zadlužováním. Současně je potřeba šířit do podvědomí veřejnosti hrozící rizika v podobě sociálního vyloučení a odloučení od rodiny tak, aby nebyla společnost bagatelizována a zanedbávána jejich podstatná úloha při návratu klienta do funkční společnosti.

Seznam použitých zkratk

NOZ – Nový občanský zákoník

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

ÚP – Úřad práce

FA – Finanční arbit

EU – Evropská unie

OPS – Občanské poradenské středisko

HK – Hradec Králové

ČSÚ – Český statistický úřad

VŠ – Vysoká škola

VOŠ – Vyšší odborná škola

SOŠ – Střední odborná škola

SOU – Střední odborné učiliště

ZŠ – Základní škola

Seznam tabulek

Tabulka č. 1: Operacionalizační tabulka

Tabulka č. 2: Reprezentativnost dle dosaženého vzdělání

Tabulka č. 3: Respondentů dle sociálního postavení ve společnosti s ohledem na lokalitu

Tabulka č. 4: Finanční zajištěnost respondentů s ohledem na dosažené vzdělání

Tabulka č. 5: Postoj respondentů na oddlužení

Tabulka č. 6: Rozdělení respondentů podle osobních zkušeností s dlužníky

Tabulka č. 7: Vztah respondentu k negativnímu a pozitivnímu zadlužování dle lokality a věkových kategorií

Tabulka č. 8: Volba respondentů při výběru úvěrové organizace

Seznam grafů

Graf č. 1: Reprezentativnost dle pohlaví celkově

Graf č. 2: Reprezentativnost dle pohlaví respondentů s ohledem na lokalitu

Graf č. 3: Rozdělení respondentů dle věkových kategorií

Graf č. 4: Rozdělení respondentů dle sociálního postavení ve společnosti

Graf č. 5: Přístup respondentů ke zpravování financí

Graf č. 6: Pocit ovlivnění respondentů dle pohlaví

Graf č. 7: Pocit ovlivnění respondentů dle lokality

Graf č. 8: Postoj respondentů na oddlužení dle pohlaví

Graf č. 9: Pohled respondentů na příčiny vzniku předlužení dle lokality

Graf č. 10: Pohled respondentů na příčiny vzniku předlužení dle dosaženého vzdělání

Graf č. 11: Pohled respondentů na dopad předluženosti na rodinu a vztahy

Graf č. 12: Jak veřejnost hodnotí dlužníky ve svém okolí

Graf č. 13: Přístup respondentů k vytváření finančních rezerv dle lokality

Graf č. 14: Pohled na zadlužování obecně

Graf č. 15: Pohled na zadlužování dle pohlaví

Graf č. 16: Postoj respondentů k zadlužování s ohledem na vzdělání

Graf č. 17: Sklony respondentů k prodlení dle dosaženého vzdělání s ohledem na lokalitu

Graf č. 18: Přístup k prodlení s úhradou svých závazků

Seznam použité literatury:

- [1] NOVOTNÝ, Petr, NOVOTNÁ, Monika. *Nový občanský zákoník – Dědické právo*. 1. vydání Praha: GradaPublishing, a.s., 2014. s. 144. ISBN: 978-80-247-5168-9.
- [2] SYROVÝ, Petr, TYL, Tomáš. *Osobní finance – řízení financí pro každého*. Praha: GradaPublishing, a.s., 2014. s. 224. ISBN: 978-80-247-4832-0.
- [3] JANDA, Josef. *Jak žít šťastně na dluh*. 1. vydání Praha: GradaPublishing, a.s., 2013. s. 176. ISBN: 978-80-247-4833-7.
- [4] ONŘEJ, Jan a kol. *Spotřebitelské smlouvy a ochrana spotřebitele*. 1. vydání, Praha: C. H. Beck, 2013. s. 381. ISBN: 978-80-7400-446-9.
- [5] URBAN, Lukáš. *Sociologie trochu jinak – 2. rozšířené vydání*. Praha: GradaPublishing, a.s., 2011. s. 272. ISBN: 978-80-247-3562-7.
- [6] KOWALSKÁ, Radomíra. *Ekonomika pro střední zdravotnické školy*. Praha: GradaPublishing, a.s., 2014. s. 192. ISBN: 978-80-247-5091-0.
- [7] PROCHÁZKA, Vladimír. *Jak zbohatnout aneb Co chudí nevědí*. Praha: Plot, 2012. s. 288. ISBN: 978-80-7428-094-8.
- [8] RIEGEL, Karel. *Ekonomická psychologie*. 1. vydání, Praha: GradaPublishing, a.s., 2007. s. 248. ISBN: 978-80-247-1185-0.
- [9] HOLÁ, Lenka a kol. *Mediace a možnosti využití v praxi*. 1. vydání, Praha: GradaPublishing, a.s., 2013. s. 512. ISBN: 978-80-247-4109-3.
- [10] KUTNOHORSKÁ, Jana a kol. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: GradaPublishing, a.s., 2012. s. 192. ISBN: 978-80-247-3843-7.
- [11] APPELTOVÁ, Michaela a kol. *Ženy a česká společnost: Hodnocení implementace Pekingské akční platformy na národní a mezinárodní úrovni*. Praha: Otevřená společnost, o.p.s., 2010. s. 156 s. ISBN: 978-80-87110-19-5.
- [12] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie vděčnosti a nevděčnosti*. 1. vydání, Praha: GradaPublishing, a.s., 2007. s. 120. ISBN: 978-80-247-1837-5.
- [13] PLAMÍNEK, Jiří. *Mediace – nejúčinnější lék na konflikty*. Praha: GradaPublishing, a.s., 2013. s. 168. ISBN: 978-80-247-5031-6.

- [14] Špatenková Naděžda, a kol. *Krizová intervence pro praxi 2*. Praha: GradaPublishing, a.s., 2011. s. 2000. ISBN: 978-80-247-2624-3.
- [15] PROCHÁZKA, Roman, ŠMAHAJ, Jan, a kol. *Teorie a praxe poradenské psychologie*. Praha: GradaPublishing, a.s., 2011. s. 2014. ISBN: 978-80-247-4451-3.
- [16] MARKOVÁ, Hana, *Daňové zákony 2018*. Praha: GradaPublishing, a.s., 2017. s. 288. ISBN: 978-80-271-0766-7.
- [17] SVOBODA, Václav. *Public relations – moderně a účinně*. Praha: GradaPublishing, a.s., 2009, s. 240. ISBN: 978-80-247-2866-7.
- [18] GÁLIK, Stanislav. *Psychologie přesvědčování*. Praha: GradaPublishing, a.s., 2012, s. 96 + 12 stran barevné přílohy. ISBN: 978-80-247-4247-2.
- [19] KOZEL, Roman a kol. *Moderní marketingový výzkum*. Praha: GradaPublishing, a.s., 2006, s. 280. ISBN: 80-247-0966-X.

Další zdroje

HRUŠKA-TVRDÝ, Lubor a kol. *Strategický rozvojový plán města Broumova do roku 2029 – část A. Analytická část – Profil města*. Centrum pro rozvoj obcí a regionů, s.r.o., 2012. 91 s. Dostupné v PDF z: <https://broumov-mesto.cz/strategicky-plan-rozvoje-mesta-broumova/d-3336> (ze dne 7. 5. 2019)

VÍT, Karel. *Sociodemografická analýza města Hradce Králové*. Město Hradec Králové. Centrum EP. 2013. 272 s. Dostupné v PDF z: https://www.hradeckralove.org/assets/File.ashx?id_org=4687&id_dokumenty=63115 (ze dne 10. 5. 2019)

ŘÍHA, Ivo a kol. *Sociodemografická analýza území ORP Rychnov nad Kněžnou*. Nexia AP, a.s. 2013. 60 s. Dostupné v PDF z: www.rychnov-city.cz/assets/File.ashx?id_org=14410&id_dokumenty=3763 (ze dne 8. 5. 2019)

MAŘÍKOVÁ, Magdalena. *Problematika zadluženosti osob z pohledu pomáhajících profesí pracujících na psychiatrických odděleních*. [online]. České Budějovice, 2012. 53 s. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Teologická fakulta, katedra

praktické teologie. Ved. Práce prof. Dr. Ján Mišovič, CSc. [cit. 12. 5. 2018]. Dostupné z: https://theses.cz/id/bxc22e/BP_MAKOV_PDF.pdf www.mpsv.cz – Předlužení. [online]. Dostupné z: <http://ey2010.mpsv.cz/predluzeni/> (ze dne 15. 6. 2018)

Vojtíšková, 2018 – CFG SE. Praxe ze zaměstnání z roku 2018

www.slovníkcizichslov.cz – Konzum. [online]. Dostupné z: <http://www.slovník-cizichslov.cz/?q=konzum&typ=0> (zde dne 28. 6. 2018)

www.insolvenci-navrhy.cz – Insolvence [online]. Dostupné z: <https://www.insolvenci-navrhy.cz/insolvence.html> (16. 6. 2018)

www.mpsv.cz [online]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/> (ze dne 29. 6. 2018)

ČESKO. KRÁLOVÉHRADECKÝ KRAJ. Projekt Dluhová prevence. *Postřehy k práci s předluženými uživateli sociálních služeb*. 2010. PDF [online]. Dostupné z: <http://www.kr-kralovehradecky.cz/cz/krajsky-urad/socialni-oblast/socialni-prevence/prevence-kriminality/projekt-dluhova-prevence-38300/> (ze dne 31. 7. 2018)

www.finarbitr.cz – Úvod [online]. Dostupné z: <https://www.finarbitr.cz/cs/> (ze dne 15. 7. 2018)

www.ochrance.cz – Úvod [online]. Dostupné z: <https://www.ochrance.cz/> (ze dne 28. 7. 2018)

www.ochrance.cz – Jak podat stížnost [online]. Dostupné z: <https://www.ochrance.cz/stiznosti-na-urady/jak-podat-stiznost/> (ze dne 28. 7. 2018)

www.ops.cz – O nás [online]. Dostupné z: <http://www.ops.cz/o-nas> (ze dne 31. 7. 2018)

www.charitahk.cz – Úvod [online]. Dostupné z: <http://www.charitahk.cz/nase-strediska/poradna-pro-lidi-v-tisni1/> (ze dne 31. 7. 2018)

www.charitahk.cz – DŮM MATKY TEREZY [online]. Dostupné z: <http://www.charitahk.cz/nase-strediska/dum-matky-terezy/> (ze dne 31. 7. 2018)

Seznam příloh

Příloha č. I.: Dotazník o dluhové problematice

Příloha č. I

Dobrý den,

Jmenuji se Markéta a studuji navazující magisterské studium na Univerzitě Hradce Králové. Chtěla bych Vás tímto poprosit o vyplnění krátkého dotazníku se zaměřením na dluhovou problematiku, pro porovnání pohledu veřejnosti.

Dotazník je krátký, nezabere ani 2 min., a zcela anonymní.Data budou použita výhradně ke zpracování výzkumné části mé diplomové práce.

Velice děkuji za spolupráci!

1) Jsem:

Žena

Muž

2) Je mi:

18 – 25 let

26 – 35 let

36 – 45 let

46 – 55 let

56 a více

3) Vaše trvalé bydliště? (název obce / města)

.....

4) V současnosti jsem:

Student

Zaměstnanec (i zaměstnanec na rodičovské dovolené)

Nezaměstnaný/á

Důchodce

5) Nejvyšší dosažené vzdělání?

Základní vzdělání

Střední odborné učiliště (výuční list)

Střední odborné (zakončené maturitní zkouškou)

Vyšší odborné vzdělání

Vysokoškolské vzdělání

6) Spravujete si své finance sám/sama?

- Ne, finance neřeším.
- Zběžně, např.: když mám větší výdaje (koupě dovolené, porucha auta, apod.)
- Ano, pravidelně mám přehled o svých financích.

7) Pokryjí Vaše příjmy Vaše měsíční výdaje?

- ANO, vždy bez problému.
- Občas musím více počítat.
- NE, žiji od výplaty k výplatě.

8) Vytváříte si finanční rezervy, případně v jaké výši?

- Ano, pravidelně si odkládám určitou částku. (spoření, pojištění, vlastní obálky, ponechání na účtu, apod.)
- Občas si ponechám finance na příští měsíc.
- Ne, nevytvářím si finanční rezervu.

9) Cítíte se ovlivněn/ovlivněna nabídkami zboží a služeb, jakožto lákadel na utrácení?

- Ano, neustále.
- Jak kdy.
- Ne, vůbec mě to ovlivňuje.

10) Využil/a jste někdy nějaké půjčky?

- Ano, půjčuji si často.
- Půjčuji si pouze výjimečně od rodiny a přátel.
- V současné době mám půjčku.
- Nikdy, raději si našetřím.

11) Ocitl/a jste se někdy v prodlení se svými závazky?

- Ano.**

11.a) Jak jste situaci řešil/a?

- Finance jsem zaslal/a obratem.
- Volal/a jsem pro domluvu.
- Vyčkal/a jsme, až mě kontaktují pro domluvu.
- Nijak, poté jsem zaslal/a finance.

- Ne, nikdy.**

12) Na co si nejčastěji půjčujete, případně na co byste si půjčil/a? (možno více odpovědí)

- Na pořízení vlastního bydlení.
- Na dovolenou.
- Na nové auto.
- Na elektroniku (telefon, notebook, tablet, TV, apod.)
- Na rekonstrukci. (vlastního domu, bytu)
- Ostatní, co je potřeba (opravy, poplatky, doplacení úvěru, apod.)

13) Co, podle Vás, je nejčastější příčinou úpadku osob do dluhové pasti?

(možno více odpovědí)

- Nešťastná náhoda (ztráta zaměstnání, nemoc, apod.)
- Neochotné a lstivé jednání věřitelů.
- Podvodným jednáním.
- Finanční negramotnost.
- Vina je ve většině případů na straně dlužníka. (nedbalost, závislost, přílišné utrácení, nedomyšlené jednání)
- Jiná odpověď:
..... (doplňte)

14) Jaký dopad, si myslíte, že má předluženost na rodinné a sociální vztahy?

- Velmi zásadní. (hrozí rozpad rodiny, vyloučení)
- Ne až tak zásadní. (hádky, rozpory)
- Žádný. (peníze nejsou všechno)

15) Znáte nějakého dlužníka/dlužnici, a jak na Vás jeho situace působí?

- Ano, znám.

15.a) Jak na Vás jeho situace působí? (možno více odpovědí)

- Zbytečně si přidělal/a problémy, zadlužovat se nemusel.
- Jeho/Její situace bohužel nešla řešit jinak.
- Splácení zvládá bez problému.
- Splácení zvládá s občasným prodlením.
- Splácení nezvládá vůbec.

- Nevím o nikom z mého okolí.

16) V případě potřeby financí, vyberte možnosti, kterých byste případně využil/a. (více odpovědí)

- Bankovní společnost
- Nebankovní společnost
- Rodina a přátelé
- Online půjčka
- Kontokorent (kreditní karta)
- TV půjčka
- Rychlá hotovostní půjčka bez nutnosti doložení příjmu.

17) Co si myslíte o možnosti oddlužení?

- Ano, super.
- Pro ty, kteří se ocitli v nešťastné situaci, kdy již nebylo jiného řešení, tak ano.
- Nevím, neznám podmínky.
- Nevím, neslyšel/a jsem o tom.
- Jsem proti, když se někdo zadluží, má splácet.