



# Aspekty předlužení na Frýdlantsku

## Bakalářská práce

*Studijní program:*

B7508 Sociální práce

*Studijní obor:*

Sociální práce a penitenciární péče

*Autor práce:*

**Ivana Šedová**

*Vedoucí práce:*

Mgr. Jan Jihlavec, DiS.

Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky





## Zadání bakalářské práce

# Aspekty předlužení na Frýdlantsku

*Jméno a příjmení:* Ivana Šedová  
*Osobní číslo:* P18000031  
*Studijní program:* B7508 Sociální práce  
*Studijní obor:* Sociální práce a penitenciární péče  
*Zadávající katedra:* Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky  
*Akademický rok:* 2019/2020

### Zásady pro vypracování:

**Cíl bakalářské práce:** Zjistit hlavní aspekty předlužení u klientů dluhového poradenství poskytovaného na Frýdlantsku.

**Požadavky:** Formulace teoretických východisek, příprava průzkumu, sběr dat, interpretace a vyhodnocení dat, formulace závěrů.

**Metoda:** analýza dokumentace, dotazování

Při zpracování bakalářské práce budu postupovat v souladu s pokyny vedoucího práce.

Rozsah grafických prací:  
Rozsah pracovní zprávy:  
Forma zpracování práce:  
Jazyk práce:

tištěná/elektronická  
Čeština



### Seznam odborné literatury:

DOBEŠ, J., 2015. Metodika řešení předluženosti nejchudších obyvatel [online]. 1. vyd. Praha: MPSV. [vid. 13. 3. 2020]. Dostupné z:

[https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Methodika\\_reseni\\_predluzenosti\\_nejchudsich\\_obyvobyv.pdf/ead7787d-3ffe-b75f-c5eb1f087f00](https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Methodika_reseni_predluzenosti_nejchudsich_obyvobyv.pdf/ead7787d-3ffe-b75f-c5eb1f087f00)

GABAL, I., 2006. *Analýza sociálně vyloučených lokalit a absorpční kapacity subjektů působících v této oblasti*. 1. vyd. Praha: Gabal Analysis & Consulting.

HRDINKOVÁ, T., MATI, P., 2013. *Metodika dluhového poradenství*. 1. vyd. Bílina: Člověk v tísní. ISBN 978-80-87456-40-8.

HUBINKOVÁ, Z., a kol., 2008. *Psychologie a sociologie ekonomického chování*. 3., aktualiz., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1593-3.

MATOUŠEK, O., a kol., 2008. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-502-8.

Vedoucí práce:

Mgr. Jan Jihlavec, DiS.  
Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky

Datum zadání práce:

2. dubna 2020

Předpokládaný termín odevzdání:

30. dubna 2021

prof. RNDr. Jan Pícek, CSc.  
děkan

L.S.

Ing. Zuzana Palouňková, Ph.D.  
vedoucí katedry

V Liberci dne 2. dubna 2020

## Prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně jako původní dílo s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím mé bakalářské práce a konzultantem.

Jsem si vědoma toho, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu Technické univerzity v Liberci.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti Technickou univerzitu v Liberci; v tomto případě má Technická univerzita v Liberci právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Současně čestně prohlašuji, že text elektronické podoby práce vložený do IS/STAG se shoduje s textem tištěné podoby práce.

Beru na vědomí, že má bakalářská práce bude zveřejněna Technickou univerzitou v Liberci v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů.

Jsem si vědoma následků, které podle zákona o vysokých školách mohou vyplývat z porušení tohoto prohlášení.

4. května 2021

Ivana Šedová

# Poděkování

Své poděkování bych na tomto místě ráda vyjádřila vedoucímu své bakalářské práce, Mgr. Janu Jihlavcovi, DiS, který věcně a konstruktivně korigoval toky mých myšlenek a cennými poznatky velkou měrou přispěl k dokončení mé práce.

Děkuji rovněž respondentům, kteří se podíleli na realizaci výzkumné části mé práce.

Můj velký dík patří i mé rodině za to, že několik měsíců chodila okolo mě po špičkách, a ještě větší dík jí patří za shovívavost, kterou ke mně moji nejbližší chovali, když po špičkách náhodou nechodili a já jsem na to nedokázala reagovat zcela adekvátně.

## **Anotace**

Bakalářská práce je zaměřena na tematiku aspektů předlužení na Frýdlantsku. **Cílem bakalářské práce je zjistit hlavní aspekty předlužení u klientů dluhového poradenství poskytovaného na Frýdlantsku.** Práce je rozdělena na teoretickou a empirickou část.

**Teoretická část** vysvětluje teoretické pojmy související s problematikou závazků a jejich vymáháním a dále pak pojmy související se sociální prací s předluženými klienty.

**Empirická část** prezentuje informace o kvantitativním a kvalitativním výzkumném šetření a výstupy z něj. Kvantitativní výzkumné šetření bylo realizováno obsahovou analýzou dokumentů – přehledu případů předlužených klientů dluhového poradenství – a kvalitativní výzkum byl realizován formou rozhovorů s dluhovými poradci.

## **Klíčová slova**

Dluhové poradenství, předlužení, exekuce, insolvence, finanční gramotnost, sociální práce.

# Annotation

This bachelor thesis is focused on aspects of indebtedness in Frýdlant region. **The aim of the thesis is to explore and describe the main aspects of indebtedness of clients of debt advice services in Frýdlant region.** The bachelor thesis is divided into theoretical and empirical part.

**Theoretical part** demonstrates theoretical terms related to debts recovering. It also covers terms related to social work with over-indebted people.

**Empirical part** shows information about qualitative and quantitative research strategies. Quantitative research was realised by document analysis using abstract of the case studies. Qualitative research uses narrative interview with debt advisors.

## Key words

Debt advice, indebtedness, execution, insolvency, financial literacy, social work.

# Obsah

## TEORETICKÁ ČÁST

Seznam tabulek .....	10
Úvod.....	11
1 Závazek a jeho vznik.....	14
1.1 Dluhy ze zákona.....	14
1.2 Dluhy ze smluv .....	15
2 Úvěry.....	16
2.1 Typy úvěrů .....	16
2.2 Zajištění úvěrů.....	17
3 Fáze vymáhání závazku .....	18
4 Exekuční řízení .....	21
4.1 Způsoby vedení exekuce.....	21
5 Insolvenční řízení .....	23
5.1 Zahájení insolvenčního řízení .....	23
5.2 Plnění oddlužení.....	24
5.3 Osoby zvlášť zranitelné.....	24
5.4 Splnění oddlužení.....	24
5.5 Oddlužení v Evropě.....	25
6 Sociální práce s předluženými lidmi .....	26
6.1 Zadlužení a předlužení .....	26
6.1.1 Příčiny předlužení .....	26
6.2 Podoby sociální práce s předluženými .....	28
6.2.1 Uplatňované teorie a přístupy v sociální práci s předluženými.....	28
6.2.2 Uplatňované metody a techniky v sociální práci s předluženými .....	29
6.3 Klient dluhového poradenství .....	32
6.4 Dluhové poradenství jako sociální služba.....	33
6.4.1 Mapování závazků a klientovy situace.....	34
6.4.2 Pomoc při vyjednávání s věřitelem .....	35
6.4.3 Pomoc při soudním jednání.....	35
6.4.4 Sepsání a podání insolvenčního návrhu .....	36
6.4.5 Organizace poskytující dluhové poradenství .....	36
7 Finanční gramotnost.....	37
8 Role obce v práci s předluženými .....	38

## EMPIRICKÁ ČÁST

9 Výzkum.....	41
---------------	----



9.1	Cíl výzkumu a výzkumné otázky.....	41
9.2	Metodologie výzkumu .....	42
9.2.1	Kvantitativní výzkum.....	42
9.2.2	Kvalitativní výzkum.....	43
9.3	Výběr respondentů .....	43
9.4	Prostředí výzkumu .....	45
9.5	Průběh výzkumu .....	48
9.6	Výzkumná zjištění.....	50
9.7	Diskuse.....	56
9.8	Navrhovaná opatření .....	58
Závěr .....		60
Seznam použité literatury.....		61

## Seznam tabulek

Tabulka 1 : Údaje o respondentech - dluhových poradcích.....	44
Tabulka 2 : Podíl osob v exekuci v ORP Frýdlant v r. 2019, Zdroj: Mapa exekucí .....	46
Tabulka 3 : Podíl osob v exekuci v Novém Městě pod Smrkem, Zdroj: Mapa exekucí.....	47
Tabulka 4 : Přehled počtu obyvatel a nezaměstnaných v ORP Frýdlant v letech 2001 – 2019; Zdroj: ČSÚ .....	48
Tabulka 5 : Definice tematických okruhů a konkrétní znění otázek.....	49

## Úvod

*Dnešní rozsáhlá chudoba je jedním z nejviditelnějších projevů naší rozporuplné civilizace. Tuto civilizaci ovšem tak či onak spolutvoříme všichni, v té či oné míře jsme za její dobré i špatné stránky všichni odpovědní a řešit problémy, které přináší, je naším společným úkolem.*

*Nikdo z nás nemůže říct, že ví všechno nejlépe, nikdo není nekritizovatelný a ničí hlas by neměl být předem bagatelizován. ...*

*Činy prokazatelně ohrožující budoucnost lidského rodu by prostě nejen měly být trestné, ale především a hlavně by měly být obecně vnímány jako hanba. To se ale opravdu asi těžko stane, nenalezneme-li všichni v sobě odvahu významně měnit a nově utvářet řád hodnot, které jsme schopni při své rozmanitosti společně sdílet a společně ctít, a vztahovat tyto hodnoty opět k něčemu, co je za horizontem našeho bezprostředního osobního či skupinového zájmu (Havel, V., 2000, s. 3-4).*

V období, kdy je tato práce psána, chová společnost k významu slova dluh velmi ambivalentní postoj. V rovině systémové, státní, je existence dluhu něčím, co je v současné době legitimizováno. Stále vyšší státní dluh je nyní jakousi daní za to, že dopady aktuální ekonomické krize spojené s pandemií onemocnění SARS-CoV2 budou zmírněny na možné minimum. Schodek státního rozpočtu je stále vyšší, a pokud někdy vzkaz od politických elit zněl, že je možné žít na dluh, tak nyní nám situace říká, že žít na dluh je vyloženě nezbytné. Zároveň data zveřejněná Exekutorskou komorou České republiky v listopadu 2020 říkají, že s exekucí se potýká v České republice 720 000 obyvatel a proti těmto osobám je vedeno 4 300 000 exekucí (Česká exekutorská komora 2020).

V rovině osobní dluhy vnímáme jako stigma – a je tomu tak patrně proto, že týká-li se dluh nás osobně, je zodpovědnost za jeho úhradu hmatatelnější, a pro naši existenci z jeho neplacení vznikají rizika bezprostřední. Vznikne-li člověku navíc dluh, který není z objektivních příčin schopen uhradit, je uznáno jaksi veřejně, hlasem institucí (soudů a exekučních úřadů), že některé ze svých občanských povinností onen dotyčný nedostál. Z tohoto vědomí nevyklíčí pocit komfortu, člověk nehýří sebejistotou a často nemá potenciál tvořit zázemí svým dětem, své rodině, sobě samému. Je-li dluhů tolik, že není možné je v délce jednoho lidského života uhradit, jsou dopady takovéto situace dalekosáhlé a mohou vyústit i v sociální vyloučení takového člověka. Nezřídka bývají

následky tohoto stavu fatálnější, pod tíhou dluhů a domnělé neřešitelnosti takovéto situace lidé ukončují své životy.

*Aspekty předlužení na Frýdlantsku* se autorka v rámci své bakalářské práce rozhodla zkoumat zejména proto, že s osobami, které čelí předlužení, se již několik let potkává ve svém profesním životě prakticky denně. Za tu dobu se zájem o jejich životní situace překlopil z čistě pracovního i do roviny osobní. Zároveň necítit společenskou odpovědnost či být v tomto ohledu okoralý již dost dobře nejde – a cítit elementární principy humanity, sounáležitosti a pokory před lidským příběhem autorka vnímá jako klíčové. Téma sociální práce s touto skupinou obyvatel je čím dál aktuálnější – v tuto chvíli pravděpodobně ani nejlepší prognostik nedokáže odhadnout, jak dlouho bude trvat současná krize a jakých skupin obyvatel se ještě dotkne.

Cílem bakalářské práce na počátku její tvorby bylo nahlédnout na aspekty předlužení na Frýdlantsku z více úhlů pohledu. Teoretická část práce nabízí definice nejdůležitějších termínů, se kterými si během sociální práce s předluženými můžeme potkat. Věnuje se rovněž popisu procesů, které předlužení způsobují. V rámci teoretické části jsou pak vymezeny i pojmy související se sociální prací s předluženými – definuje její metody a přístupy, které jsou v praxi nejvíce využívány.

Empirická část bakalářské práce úzce navazuje na teoretickou. V empirickém výzkumu bylo využito smíšeného šetření – kvantitativnímu výzkumu položila základ obsahová analýza dokumentů – přehled případů, kvantitativní šetření pak doplnil kvalitativní výzkum za využití polostrukturovaných rozhovorů.

Realizace celé práce probíhala za situace ztížené epidemií onemocnění COVID-19 – lockdown pak měl dopad na průběh celého empirického šetření zejména ve výběru respondentů pro empirickou část práce.

Interpretace zjištěných výsledků z obou šetření vytvoří obraz o stavu předluženosti na Frýdlantsku a o sociální práci, která je s předluženými obyvateli Frýdlantska realizována. Závěr práce přinese shrnutí výsledků a nástin možných řešení.

## **Teoretická část**

# 1 Závazek a jeho vznik

Velká ekonomická encyklopedie definuje závazek jako povinnost konat nebo zdržet se konání nebo jednání, přičemž nejčastěji se jedná o povinnost peněžitou či nepeněžitou formou uhradit za provedené služby (Žák 2002, s. 869). Podmnožinou závazků jsou potom dluhy a ty vznikají nejčastěji dvěma způsoby – ze zákona a ze smlouvy (Hrdinková, aj. 2013, s. 7).

## 1.1 Dluhy ze zákona

Nejrozšířenějšími dluhy ze zákona jsou **dluhy za zdravotní pojištění**. Povinnost hradit zdravotní pojištění má každý občan České republiky a stanoví ji zákon o veřejném zdravotním pojištění 48/1997 Sb. Neplní-li pojištěnec tuto svou povinnost, je příslušná pojišťovna povinna vymáhat jeho zaplacení včetně penále (Zákon č. 48/1997 Sb., § 8, odst. 5). O existenci dluhu u zdravotní pojišťovny se pojištěnec dozvídá prostřednictvím platebního výměru nebo výkazu nedoplatků. Ty jsou pak samy o sobě exekučním titulem.

**Dluhy za výživné** vznikají tehdy, pokud není plněna vyživovací povinnost mezi příbuznými. Tu stanoví od roku 2014 Nový občanský zákoník. Neplnění této povinnosti pak naplňuje znaky trestného činu zanedbání povinné výživy (Zákon č. 40/2009 Sb., § 196).

**Daňové nedoplatky** řeší Daňový řád a problematika je rozsáhlá – nedoplatky se mohou týkat daní z příjmu, daní z přidané hodnoty, silniční daně, spotřební daně apod. Jako na trestný čin je pak pohlíženo na krácení daní, neodvedení daně či neplnění zákonné oznamovací povinnosti vůči správci daně (Zákon č. 40/2009 Sb., § 240).

**Pokuty** mohou být uloženy dlužníku různými orgány státní správy – zejména Policií ČR, dále mohou být vymáhány pokuty uložené z titulu zákona o ochraně přírody a krajiny apod. Velkou část těchto pokut od roku 2006 vymáhá Celní úřad v rámci tzv. „dělené správy“, přičemž při vymáhání postupuje podle zákona o správě daní a poplatků.

Dalším ze závazků, které mohou vzniknout ze zákona, je nehrazení **povinného ručení** při provozu vozidla. Tato povinnost je definována v zákoně č. 168/1999 Sb. O pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla.

## 1.2 Dluhy ze smluv

Smluvní závazek zpravidla vzniká ve dvou fázích – návrhem uzavření smlouvy a přijetím návrhu – podpisem smlouvy (Balabán, aj. 2009, s. 359).

Dluh ze **smlouvy nájemní** představuje typicky dluh na nájemném, případně přidružených službách spojených s užíváním domu/bytu, dluh ze smlouvy o dodávce energií představuje dluh za dodávku elektrické energie či plynu, dluhy ze smluv o půjčce a dluh z úvěrové smlouvy definujeme více.

Problematika týkající se zápůjčky a úvěru je komplikovanější, obecně lze ale říci, že smlouvu o zápůjčce zpravidla uzavírá dlužník s fyzickou osobou podle zákona 89/2012 Nový občanský zákoník. Předmětem **smlouvy o zápůjčce** nemusí být pouze peněžité plnění – může se jednat i o druhově určené věci (Balabán, aj. 2009, s. 370).

**Smlouvu o úvěru** dlužník uzavírá s podnikatelským subjektem – s bankovním či nebankovním poskytovatelem úvěrů či jakoukoliv jinou právnickou osobou a tato smlouva se ze zákona bude řídit podmínkami uvedenými v zákoně č. 257/2016 o spotřebitelském úvěru. Součástí smlouvy o úvěru jsou také všeobecné obchodní podmínky a některé ze zákonem daných náležitostí úvěrové smlouvy jsou pak uvedeny ve formuláři těchto všeobecných obchodních podmínek.

## 2 Úvěry

V praxi se můžeme setkat s dělením úvěru dle doby, na jakou je úvěr poskytnut - úvěr krátkodobý (do 1 roku), střednědobý (do 4 - 5 let) a dlouhodobý (nad 5 let).

Další dělení může vycházet z účelu, na který je úvěr poskytnut.

### 2.1 Typy úvěrů

Jedním z nejzastoupenějších typů úvěrů na bankovním trhu bývají **hypoteční úvěry**.

**Hypoteční úvěr účelový** slouží k financování koupě bydlení, dále může sloužit k refinancování hypotečního úvěru dřívějšího, případně jej lze využít i vypořádání majetkových vztahů – typickým příkladem je vypořádání společného jmění manželů po rozvodu manželství. Úroková sazba hypotečního úvěru se mění v závislosti na délce fixace úřerové sazby – nejčastěji bývá sjednávána pětileté fixační období, po vypršení doby fixace zpravidla klient s bankou vyjednává o nové výši úroku. Splácení hypotečního úvěru má banka zajištěno vkladem svého zástavního práva do katastru nemovitosti okamžikem podpisu smlouvy o hypotečním úvěru (Balabán, aj. 2009, s. 237).

**Americká hypotéka – hypoteční úvěr neúčelový** – je úřerový produkt, který klientovi nabízí velký obnos peněz, ke kterému nemusí dokládat účel jejich použití a oproti běžnému spotřebitelskému úřeru i dlouhou splatnost. Nevýhodou tohoto produktu je stejně jako v případě účelového hypotečního úřeru zajištění závazku nemovitostí.

Dalším úřerem, se kterým se můžeme setkat na trhu s úřerovými produkty, je **úřer ze stavebního spoření**. Rozdíl mezi hypotékou a úřerem ze stavebního spoření je zejména v garantované výši úrokové sazby po celou dobu trvání úřeru (nedochází k fixaci úrokové sazby na kratší kalendářní období) a dále pak při čerpání menších částek (většinou do 500 000 Kč) úřerující banka nepožaduje zajištění vkladem zástavního práva (Balabán, aj. 2009, s. 238).

**Kontokorent** pomáhá překlenout krátké časové období bez prostředků, je vázán na běžný bankovní účet a jedná se o jeho povolené přečerpání (Balabán, aj. 2009, s. 238). V praxi to znamená, že nemá-li klient na svém běžném bankovním účtu dostatek prostředků pro úhradu bankovního příkazu, případně pro platbu kartou či online platbu, může svůj účet přečerpat.



**Leasingovým úvěrem** dlužník nejčastěji financuje nákup vozidla. Rozdíl mezi spotřebitelským a leasingovým úvěrem spočívá zejména v tom, že v případě leasingu je předmět koupě ve vlastnictví leasingové společnosti a vlastnická práva na kupujícího přecházejí až po doplacení leasingu. Součástí leasingové splátky je pak také povinná platba za pojištění – jak povinné ručení, tak i havarijní pojištění vozidla.

## 2.2 Zajištění úvěrů

K zajištění úvěrů může věřitel využít několika prostředků v závislosti na typu sjednávaného úvěrového produktu.

**Ručitelský závazek** je zdánlivě jednoduchým institutem, který bance dává větší jistotu návratnosti půjčených prostředků. Ručením se sjednává závazek třetí osoby, která se zavazuje k uspokojení pohledávky, jestliže svůj závazek přestane plnit sám dlužník. Zodpovědnost za závazek dlužníka je úplně stejná.

Zajištění úvěru **směnkou** je méně častý, o to však nebezpečnější způsob zajištění závazku. Podepíše-li dlužník s věřitelem směnkou, nemusí již věřitel při případném soudním sporu prokazovat existenci dluhu jakoukoliv smluvní dokumentací. Ještě specifičtějším způsobem zajištění je podpis blankosměnky. Blankosměnka je již při vystavení prázdná – opatřuje se pouze podpisem dlužníka a věřitele. V okamžiku vystavení blankosměnky ještě není známa výše případného dluhu, a tak se prostor pro vepsání výše dluhu ponechává záměrně prázdným. Takto neúplná směnka nicméně dává věřiteli s nekalými úmysly prostor pro vepsání jakékoliv částky a neexistuje-li v době podpisu sepsána dohoda o způsobu vyplnění směnky, nebude se moci věřitel moci nijak bránit.

**Zajištění nemovitostí** je způsob zajištění typický pro hypoteční úvěry a pro úvěry typu amerických hypoték, kdy zástavní právo je vloženo do katastru okamžikem podpisu smlouvy o úvěru a vymazáno okamžikem uhrazení celkové dlužné částky.

**Pojištění** pro případ ztráty zaměstnání, pracovní neschopnosti, invalidity bývá sjednáno současně se sjednáním úvěrového produktu. Ne vždy bývá výhodné a je velmi vhodné znát všechny výjimky z pojistného plnění.

**Zajištění notářským zápisem** přináší věřiteli možnost rovněž obejít soud – stejně jako v případě rozhodčího řízení. Podpisem notářského zápisu dlužník vyjadřuje souhlas

s přímou vykonatelností. Podepsaný notářský zápis je tedy sám o sobě exekučním titulem a věřitel si už tedy nemusí uplatňovat svůj nárok u soudu (Dobeš 2015, s. 16).

### 3 Fáze vymáhání závazku

Dojde-li během smluvního vztahu mezi dlužníkem a věřitelem k prodlení se splácením dlužné částky, nastane proces vymáhání, který se dá zjednodušeně rozdělit také na mimosoudní, soudní a exekuční.

**Prodlením** rozumíme uplynutí lhůty, do které měl dlužník plnit svůj splatný závazek – nejčastěji se jedná o zmeškání úhrady jedné či několika splátek. Nepochybně-li mezi dlužníkem a věřitelem pokus o narovnání jednotlivých prodlení, je celá částka úvěru zesplatněna.

Před uplatněním svého nároku u soudu věřitel obesílá dlužníka **předžalobní upomínkou** či předžalobní výzvou. V té bývá vyčíslena celková dlužná částka, částka úroků případně dalších smluvně ujednaných sankcí, pokut z prodlení a datum splatnosti.

K **mimosoudní dohodě** dochází zejména tehdy, přistoupí-li dlužník na podpis tzv. uznání dluhu. Institut uznání dluhu je upraven v zákoně č. 89/2012 NOZ a jako takový má mnohé specifické účinky. Tento institut významným způsobem posiluje postavení věřitele např. už jenom tím, že zakládá právní domněnku existence dluhu v době jeho uznání. V praxi to znamená, že je-li uznáním dluhu uznán i závazek promlčený, nemůže už promlčení dlužník u soudního sporu namítat a dluh se stává splatným v rozsahu, v jakém je uznán (Zákon č. 89/2012 Sb., § 253).

Nedojde-li k úhradě dluhu ani k mimosoudní dohodě, přistupuje věřitel k vymáhání své pohledávky v rámci nalézacího řízení soudem. To může mít podobu návrhu na vydání platebního rozkazu nebo žaloby.

V procesu **podání žaloby** se věřitel domáhá ochrany svých porušených práv. Žaloba musí směřovat proti konkrétní osobě a musí být podána písemně (Balabán, aj. 2009, s. 392).

Během nalézacího řízení své nároky může dále věřitel uspokojit podáním **návrhu na vydání platebního rozkazu**. Toto řízení má formu zkráceného řízení – soud může vydat své rozhodnutí i bez nařízení jednání a bez slyšení žalovaného (Balabán, aj. 2009, s. 392).

Na základě podaného návrhu na vydání platebního rozkazu je soudem platební rozkaz vydán a doručen dlužníkovi – povinnému do vlastních rukou a povinný má následně – nesouhlasí-li s platebním rozkazem – lhůtu v délce 15 dnů na to, aby proti platebnímu rozkazu podal odpor (Balabán, aj. 2009, s. 393).

Obdobná situace vzniká v případě směnečného platebního rozkazu, který soud může vydat pouze, měl-li věřitel svůj úvěr zajištěn směnkou. Proti směnečnému platebnímu rozkazu rovněž přichází v úvahu podání opravného prostředku - námitek, lhůta je zde ale významně zkrácena na pouhé tři dny (Balabán, aj. 2009, s. 393).

Specifickým nástrojem **mimosoudního řešení** sporu plynoucího z nehrzení úvěrového závazku je **rozhodčí řízení**. V tomto sporu nerozhoduje soud, ale rozhodce na základě tzv. rozhodčí doložky připojené ke spotřebitelské smlouvě o úvěru, případně samostatné rozhodčí smlouvy, která se považuje za součást smlouvy úvěrové. Legislativa se v otázce rozhodčích řízení měnila a závazky, které byly předmětem rozhodčího řízení, jsou dnes vnímány z mnoha důvodů jako problematické. V zásadě lze říci, že podpisem rozhodčí smlouvy (nebo dříve rozhodčí doložky) se dlužník vzdává svého zákonného práva na spravedlivý soudní proces (Dobeš 2015, s. 16).

V minulosti byl institut rozhodčího řízení využíván velmi často. Existovala typická skupina podnikatelských subjektů, které svou pohledávku ze spotřebitelské smlouvy zajišťovaly rozhodčí doložkou, která nespravedlivě ztěžovala postavení dlužníka vůči věřiteli a to proto, že osoba rozhodce byla předem věřiteli známá a v jeho rozhodčích smlouvách (doložkách) se zpravidla opakuje. Činnost rozhodce je věřitelem honorována, ten se tak stává na věřiteli ekonomicky závislým a tím pádem i motivovaným rozhodovat spory v jeho prospěch (Dobeš 2015, s. 16). Mediálně známý byl případ rozhodkyně JUDr. Evy Vaňkové, která pro poskytovatele úvěrů PROFI CREDIT Czech, a. s. rozhodla desetitisíce rozhodčích sporů a tato její ekonomická závislost jednoznačně vylučovala její nestrannost a nepodjatost, což konstatovalo aktuálně pravomocné rozhodnutí Krajského soudu v Praze ze dne 24. 8. 2017, sp. zn. 28 Co 263/2017.

Na základě průběžných novelizací a vydaných judikátů je dnes většina exekucí, které byly nařízeny na základě vydaného rozhodčího nálezu, zastavována a rozhodčí smlouvy jsou zpětně zneplatňovány, a to zejména s důrazem na rozpor s dobrými mravy – zde bývá argumentováno zpravidla nemravnou výší roční procentní sazby nákladů – RPSN,

dalším argumentem je kumulace smluvních pokut, kdy jich na základě úvěrové smlouvy může být účtováno paralelně několik vedle sebe. Důvodem pro zneplatnění rozhodčí smlouvy je také porušení povinnosti věřitele prověřit úvěruschopnost dlužníka. Tyto exekuce jsou často nevyhnutelné pro to, jak rychle jim narůstají úroky – a pokud dlužník netuší, že hradí právě takovouto exekuci, může často propadnout pocitu letargie z bezpráví a bezmoci jakkoliv tuto situaci změnit, pokud ho nenapadne vyhledat odbornou pomoc.

Institut **finančního arbitra** byl zřízen k 1. lednu 2003 a jeho funkci upravuje zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi.

Hlavní funkcí finančního arbitra je zejména mimosoudní řešení sporů na finančním trhu, mezi poskytovateli úvěrů a klienty bank apod. Jeho činnost je rovněž preventivní, kdy může aktivizovat orgán dohledu v případě, že činnost některé z institucí na finančním trhu vykazuje nedostatky (Balabán, aj. 2009, s. 399).

V praxi to znamená, že ocitne-li se dlužník ve sporu s některou z finančních institucí, které poskytují finanční služby, může se podáním návrhu obrátit na finančního arbitra. Spotřebitel je rovněž jediný, kdo návrh může podat. Finanční instituce, proti níž návrh směřuje, je povinna se řízení účastnit a poskytovat maximální možnou součinnost, má ale právo se k návrhu rovněž vyjádřit a vznášet námitky. Úkolem finančního arbitra je vést obě strany sporu ke smírnému řešení tohoto sporu. Nedojde-li ke smíru, vydá arbitr závazné rozhodnutí, které je přezkoumatelné soudem – proti tomuto pravomocnému rozhodnutí může kterákoliv ze stran podat žalobu k místně příslušnému soudu (Kancelář finančního arbitra, 2021).

## 4 Exekuční řízení

Exekuční řízení je zahájeno z iniciativy věřitele. Ten musí disponovat pravomocným exekučním titulem – tím je buď platební rozkaz nebo rozsudek, rozhodčí nález, exekutorský nebo notářský zápis, rozhodnutí správního nebo finančního úřadu, nebo rozhodnutí zdravotní pojišťovny (výkaz nedoplatků či platový výměr). Věřitel si exekutora může zvolit sám – každý exekutor má celostátní působnost (Zákon č. 120/2001, § 43-44).

Exekuce je zahájena vydáním exekučního příkazu a výzvou k dobrovolnému splnění povinnosti. Okamžikem zahájení exekuce rovněž dlužník nesmí nijak nakládat s movitým a nemovitým majetkem, který má ve vlastnictví (Zákon č. 120/2001, § 45a).

### 4.1 Způsoby vedení exekuce

Exekuční řád explicitně uvádí, že nestačí-li k provedení exekuce jeden ze způsobů jejího provedení, může soudní exekutor vymáhat exekuci více způsoby.

Při **příkázání pohledávky z účtu** u peněžního ústavu dochází k doručení exekučního příkazu peněžnímu ústavu, který účet zřizuje. Od okamžiku doručení exekučního příkazu je peněžnímu ústavu příkázáno nevyplácet peněžní prostředky povinnému, neprovádět na ně zápočty a ani s nimi jinak nenakládat (Zákon č. 99/1963, § 304).

**Příkázání jiné peněžité pohledávky** znamená postižení nároků na peněžité plnění dlužníka. Může se jednat o prostředky naspořené na spořicímu účtu, v rámci stavebního spoření, životního pojištění, příkázání jiné peněžité pohledávky mohlo dříve postihnout rovněž daňový bonus, v důsledku novelizace občanského soudního řádu v dubnu 2020 toto již nyní možné není (Zákon č. 99/1963, § 317).

**Exekuční příkaz srážkami ze mzdy** se vztahuje na plat povinného. Exekuční srážky jsou prováděny z čisté mzdy povinného, kdy se při výpočtu zohledňuje počet vyživovaných osob (mezi vyživované osoby patří manžel/manželka a děti) a dále jednali se o exekuční srážku přednostní či nepřednostní.

Aplikace předchozích paragrafů v praxi znamená, že povinnému je v rámci výkonu exekuce při výpočtu mzdy sraženo vše nad zákonné nezabavitelné minimum. To je mu zasláno na účet, okamžikem připsání těchto prostředků se z nich ale stává peněžitá částka na účtu, na který je vydán rovněž exekuční příkaz - příkázání pohledávky z účtu

peněžního ústavu. Z tohoto důvodu dochází často k jednání povinného, které má za důsledek zaslání mzdy na bankovní účty jiného člena rodiny nebo na dětský účet.

**Provedení exekuce prodejem movitých věcí** obnáší nejprve provedení jejich soupisu – to provádí zpravidla vykonavatel soudního exekutora během návštěvy dlužníkovy obydli. Existuje-li důvodná obava, že povinný movité věci poškodí či ztratí, může tyto věci exekutor na místě zajistit. Tento proces je mezi laickou i odbornou veřejností často nazýván jako mobiliární exekuce, ač tento termín exekuční řád nezná a nedefinuje. V praxi během návštěvy osoby pověřené k soupisu majetku povinného často dochází k vypjatým situacím, při nichž nezděka bývá narušena důstojnost povinného.

Nemůže-li být nárok oprávněného v rámci exekučního řízení uspokojen předchozími způsoby vedení exekuce, přichází na řadu dražba nemovitých věcí. Exekuční příkaz je vydán na nemovitost v majetku dlužníka, případně na nemovitost, který má dlužník ve společném jmění manželů s manželem/manželkou. Následně je proveden odhad ceny nemovitosti soudním znalcem, na základě kterého soudní exekutor vydává usnesení soudního exekutora o ceně. Po zjištění ceny předmětu exekuce dochází k samotnému zpeněžení nemovitých věcí – jejich dražbou. Dražební jednání vyhláší soudní exekutor vydáním dražební vyhlášky (Zákon č. 99/1963, § 336).

## 5 Insolvenční řízení

Insolvence je jedním ze způsobů řešení úpadku dlužníka. Její rámeček upravuje Zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon). Jednoduše lze úpadek definovat jako stav, kdy má dlužník více věřitelů, jeho peněžité závazky jsou déle jak 30 dnů po splatnosti a těmto svým závazkům není schopen dostát. Dalšími možnostmi řešení úpadku kromě oddlužení je reorganizace nebo konkurs.

### 5.1 Zahájení insolvenčního řízení

Insolvenční řízení bývá zahájeno na návrh věřitele či dlužníka. Podáním insolvenčního návrhu věřitele nedochází automaticky k návrhu na oddlužení – podat návrh na povolení oddlužení musí podat pouze dlužník. V současné době již není možné, aby insolvenční návrh spojený s návrhem na povolení oddlužení podával dlužník fyzicky sám – k tomuto aktu jsou oprávněny pouze zástupci z řad insolvenčních správců, advokátů, exekutorů a notářů. Tito si za zpracování insolvenčního návrhu účtují odměnu v zákonné výši 4 000 Kč, kterou si následně zpravidla přihlašují jako pohledávku v rámci insolvenčního řízení. K sepisu jsou pak oprávněny ještě nestátní neziskové organizace akreditované ministerstvem spravedlnosti.

Celý návrh je sepsán v předepsaném formuláři, jehož aktuální verze je ke stažení na portálu [insolvence.justice.cz](http://insolvence.justice.cz).

Po podání insolvenčního návrhu spojeného s návrhem na povolení oddlužení krajský soud, v jehož obvodu má dlužník trvalé bydliště, oznamuje vyhláškou zahájení insolvenčního řízení v insolvenčním rejstříku. Soud, jemuž byl návrh doručen, je povinen tak učinit do tří pracovních dnů. Dojde-li soud k závěru, že se dlužník skutečně nachází v úpadku, vydá rozhodnutí o úpadku. Tento dokument povinně musí obsahovat několik ustanovení – např. ustanovení insolvenčního správce a zejména pak výzvu k věřitelům k přihlašování pohledávek.

Ustanovení **osoby insolvenčního správce** je vždy v kompetenci soudu a nedá se nijak ovlivnit. Role insolvenčního správce po vydání rozhodnutí o úpadku je dvojitá – insolvenční správce provádí soupis majetkové podstaty a přezkum přihlášených pohledávek.

Po vydání usnesení o schválení oddlužení patří pak mezi další povinnosti insolvenčního správce zejména zasílání prostředků z plnění splátkového kalendáře dlužníka na peněžní účty věřitelů (Zákon č. 182/2006, § 410).

## 5.2 Plnění oddlužení

**Povinnosti dlužníka** v rámci plnění oddlužení jsou definovány v § 412 insolvenčního zákona a mezi nejdůležitější patří zejména povinnost vykonávat přiměřenou výdělečnou činnost a v případě, že je nezaměstnaný, o získání příjmu usilovat či nezatajovat žádný ze svých příjmů (Zákon č. 182/2006, § 412).

Ke **splnění oddlužení** dochází v okamžiku, kdy dlužník svým nezajištěným věřitelům uhradil jejich pohledávky v plné výši, nebo pokud dlužník v době 3 let od schválení oddlužení věřitelům uhradil alespoň 60 % jejich pohledávek, nebo pokud po dobu 5 let od schválení oddlužení nebylo dlužníku oddlužení zrušeno a dlužník neporušil svou povinnost vynaložit veškeré úsilí, které po něm bylo možno spravedlivě požadovat k plnému uspokojení pohledávek svých věřitelů, případně pokud v této době uhradil nezajištěným věřitelům alespoň 30 % svých pohledávek (Zákon č. 182/2006, § 412a).

## 5.3 Osoby zvlášť zranitelné

Institut zvlášť zranitelných osob byl zahrnut do insolvenčního zákona v rámci novelizace v roce 2019. Byl-li před podáním návrhu dlužníku přiznán starobní důchod a tento nárok trval po celou dobu schváleného oddlužení, případně prokáže-li dlužník invaliditu II. nebo III. stupně, považuje se oddlužení plněním splátkového kalendáře se zpeněžením majetkové podstaty za splněné, jestliže nebylo zrušeno po dobu 3 let od schválení oddlužení.

Další skupinou zvlášť zranitelných osob jsou dlužníci, kterým pohledávky nezajištěných věřitelů vznikly alespoň ze dvou třetin před dovršením 18 let věku dlužníka (Zákon č. 182/2006, § 412b).

## 5.4 Splnění oddlužení

Oddlužení je považováno za splněné okamžikem vydáním rozhodnutí o splnění oddlužení. Současně s rozhodnutím o **splnění oddlužení** soud vydává také rozhodnutí o osvobození od placení pohledávek zahrnutých do oddlužení v rozsahu, ve které během



oddlužení nebyly uspokojeny. Toto rozhodnutí je platné rovněž pro ty věřitele, kteří své pohledávky do insolvenčního nařízení nepřihlásili, ač tak učinit měli. Toto osvobození se nicméně nevztahuje na ty pohledávky dlužníka, které byly jako trest či sankce uloženy v trestním řízení pro úmyslný trestný čin, pohledávek na náhradu škody způsobené úmyslným porušením právní povinnosti, pohledávek věřitelů na výživném a pohledávek věřitelů na náhradu škody způsobené na zdraví. Zjednodušeně řečeno se dá říci, že ze závazků z úmyslné trestné činnosti a ze závazků z titulu výživného ze zákona se nelze oddlužit (Zákon č. 182/2006, § 414).

## 5.5 Oddlužení v Evropě

Srovnávací analýza, která nahlíží na systémy a formy oddlužení napříč Evropou vypovídá o tom, že prakticky ve všech právních systémech v rámci evropských zemí byl nejprve vůči dlužníkům uplatňován restriktivní přístup. Ve východních zemích Evropy dosud velkorysé legislativní úlevy vůči dlužníkům v podobě oddlužení nemají dlouhou tradici a právě zde jsou podmínky dlužníkům nastaveny velmi přísně. V zemích, kde už je oddlužení v legislativním rámci zakotveno delší dobu, lze pozorovat postupné rozvolňování podmínek tohoto procesu a vzrůstající benevolenci vůči dlužníkům, kteří se snaží svou nepříznivou životní situaci řešit. Po ekonomické krizi v roce 2008 bylo žádoucí, aby se i lidé předlužení, u kterých vlivem existenčních problémů došlo k rozpadu rodinného života, zhoršení zdravotního i psychického stavu, neaktivitě na trhu práce, vrátili zpět do plnohodnotného života a aby byli motivováni šancí své dluhy někdy splatit (Ošťádalová 2017, s. 8).

Z analýzy dále vyplývá, že dalším aspektem, který je v problematice předlužení nezanedbatelný, je nejen chování osoby dlužníka, ale rovněž věřitele. Díky způsobům vymáhání závazků poskytovatelů úvěrů zejména z nebankovního sektoru již osoba věřitele není vnímána tak nekriticky, jak tomu bylo v minulosti. V současné době je osoba dlužníka vnímána v kontextu celé jeho životní situace – nebývá na něj pohlíženo jen jako na někoho, kdo nezvládá hospodařit s penězi, ale čím dál častěji existuje tendence vnímat celý jeho příběh – např. ztrátu životního partnera, ztrátu zaměstnání v období ekonomické krize (Ošťádalová 2017, s. 11).

## 6 Sociální práce s předluženými lidmi

### 6.1 Zadlužení a předlužení

**Zadlužením** rozumíme stav, který sám o sobě nemusí být nutně špatným. Člověk může být zadlužen, avšak zvládá-li svým závazkům dostát bez negativních dopadů na jeho život, nemusí být zadlužením ohrožen. Docílit tohoto stavu ovšem není bez úskalí – jak uvádí Smrčka (2010, s. 401) – *z hlediska vlastních osobních financí to především znamená uvědomit si správně svoji situaci a zhodnotit odpovídajícím způsobem spotřebitelské ambice na straně jedné i schopnost generovat příjmy na straně druhé.* Dokázat toto vyvážit může být v současné době úkolem nad možnosti mnohých – a v tomto ohledu hraje velkou roli i náš vztah ke spotřebě jako takové. Hubinková (2008, s. 107) uvádí, že *spotřeba je pro řadu lidí téměř fyziologickou nutností, která si vynucuje spotřebovat či vlastnit určitý objekt. Je to postoj, který je dán vývojem ve společnosti, soustavným srovnáváním sebe sama s ostatními členy společnosti bez ohledu na vlastní prožívání. Najít přiměřenou hranici mezi funkčním vlastněním, které je odrazem existenciálních a skutečných potřeb, a institucionálním vlastněním, které odráží potřeby vyvolané okolím, je dosti obtížné. Jedná se o subjektivní pocity, které mají objektivní důvody v okolí i v člověku samém.* Zadlužení tedy může jít ruku v ruce s naší potřebou uznání.

**Předluženým** se člověk stává v okamžiku, kdy jsou pro něj pravidelné platby vedoucí k umoření jeho závazků ohrožující, případně jej vedou k dalšímu zadlužování – do tzv. dluhové spirály (Bartesová 2016). Dá se říci, že předluženým se člověk stává v okamžiku, kdy je nadměrně zadlužen. Z pohledu insolvenčního zákona lze předlužení vnímat jako úpadek - tedy *stav, kdy má dlužník více věřitelů a hodnota jeho závazku převyšuje hodnotu jeho majetku* (Ministerstvo spravedlnosti 2021). Jednoduše řešeno – předlužený člověk už nemá příliš mnoho šancí vyřešit svou nepříznivou situaci vlastními silami.

#### 6.1.1 Příčiny předlužení

Na příčiny předlužení je možno nahlížet ve třech rovinách – tržní, legislativní a individuální (Dobeš 2015, s. 33).

V **tržní rovině** lze příčiny předlužení hledat u poskytovatelů úvěrů – věřitelů. Povinnost mít licenci na poskytování spotřebitelských úvěrů je dána od novely zákona o spotřebitelském úvěru, která je účinná teprve od prosince 2016. Do této doby poskytovatelem či zprostředkovatelem spotřebitelských úvěrů mohl být kdokoliv, kdo měl tuto činnost zapsanu jako živnost, byť vázanou. V tomto režimu byly mnohem více zastoupeny ty subjekty, které dokázaly vědomě zneužívat svého postavení a slabší pozice dlužníka. Zcela záměrně s dlužníky byly podepisovány nevýhodné smlouvy a pouze díky neinformovanosti a následnému selhání těchto klientů bylo věřitelům umožněno uplatňovat si i ty nejabsurdnější nároky (Dobeš 2015, s. 34). To, že dnes poskytovatel a zprostředkovatel spotřebitelského úvěru na svou činnost musí mít licenci od České národní banky, ještě bohužel nedává záruku jeho serióznosti.

Nakonec pak příčiny v **legislativní rovině** spočívají zejména v tom, jak snadno umožnila nekvalitní zákonná úprava to, aby byl úvěr vymáhán mimosoudní cestou – v rozhodčím řízení. O nároku věřitele tak fakticky nerozhodoval nestranný a spravedlivý soud, ale jeho uznání bylo předmětem de facto soukromého podnikání, a jak bylo mnohokrát dokázáno, rozhodci rozhodčích společností byli na osobě věřitele častokrát vyloženě ekonomicky závislí (Usnesení Krajského soudu v Praze 27 Co 135/2019, 2019).

V **individuální rovině** lze hledat příčiny u spotřebitele – dlužníka. Nabídka úvěrů v období jejich největšího rozmachu byla velmi velkorysá a pro spotřebitele lákavá. Tehdejší úroveň finanční gramotnosti zároveň nahrávala tomu, aby spotřebitelé nebyli schopni reálně nahlédnout na své možnosti a vyhodnotit skutečná rizika, které pro ně snadno dostupné úvěry skýtaly. Dalším aspektem, který situaci zhoršoval a zhoršuje, je skutečnost, že člověk, který se ocitne v akutní krizi v důsledku ztráty zaměstnání, odchodu partnera apod., se zpravidla nedokáže rychle adaptovat na nově vzniklou situaci a potíže se splácením tedy neřeší flexibilně, protože na to v okamžiku jiného deficitu nemá sílu. Uplatní-li pak v takovéto situaci i ne zcela férový věřitel všechna práva, která z jeho postavení plynou, nemá spotřebitel prostředky bránit se, získávat informace a posilovat svoje postavení, protože jednoduše neví jak (Dobeš 2015, s. 33).

V nemálo případech se na vzniku závazků v individuální rovině podílí rodina. Časté je zejména u osob v seniorském věku, že se snaží pomáhat svým potomkům v nepříznivé životní situaci, případně jim sanují výpadky financí v okamžicích, kdy děti čelí nějakému závislostnímu chování. Senioři jsou zvláště ohroženou skupinou také proto,

že často zůstávají na sklonku života v osamění, mají potřebu se zavděčit, snadno podléhají nátlaku a vydírání podomních a pouličních prodejců. Rovněž tak často se ocitají v předlužení rodiče, kteří dětem beroucím si hypoteční úvěr zastaví i svou nemovitost.

Nijak výjimečné nejsou ani dluhy z manželství – pokud není režim společného jmění manželů nijak smluvně upraven, často zůstávají zejména rodiče – samoživitelé v prakticky neřešitelné situaci.

V neposlední řadě je příčinou vzniku předlužení i ručitelský závazek. V současné době není již tak častý, jako tomu bývalo v uplynulých 15 – 20 letech, přesto se s ním stále setkáváme. Ručitelský závazek na částku ve výši několika desítek tisíc se může vlivem nesplácení vyšplhat několikanásobně a může se stát nesplacitelným.

## **6.2 Podoby sociální práce s předluženými**

Nejdůležitějším prvkem v sociální práci s předluženými osobami je dluhové poradenství.

### **6.2.1 Uplatňované teorie a přístupy v sociální práci s předluženými**

V sociální práci s předluženým klientem je možné vyzorovat mnoho prvků vycházejících z antiopresivních přístupů, úkolově orientovaného přístupu a z přístupu zaměřeného na klienta.

**Antiopresivní přístupy** nemají v tradici sociální práce dlouhého trvání – v kontextu sociální práce se o nich hovoří teprve od 80. let 20. stol. Jejich cílem je zmírnit nerovnováhu a tlak na menšinové skupiny obyvatel. Promítat by se v ideálním případě ale měly do sociální práce i systémově – cíl intervencí sociálních pracovníků by měla být změna situace statusově a kulturně znevýhodněných menšin (Matoušek 2013, s. 92). Principy antiopresivních přístupů se v dluhovém poradenství projevují zejména ve formě potřeby participace klienta na řešení jeho případu. Zároveň se často klient ve společnosti setkává se stigmatizujícími vyjádřeními na adresu předlužených lidí, což jej může přivést do letargie či apatie k problému samotnému, k jeho vytěsnění a neřešení. Využití principů antiopresivních přístupů v sociální práci s předluženým klientem nemá za cíl legitimizovat předlužení, ale zbavit stigmatizace dlužníka, a zároveň jej zmocnit k participaci na řešení jeho situace.

Přístupem, který je v rámci dluhového poradenství velmi rozšířeným, je **přístup úkolově orientovaný**. Ten sám o sobě patří mezi nejrozšířenější formy krátkodobé intervence při práci s klientem a vychází z tradice psychosociální školy rozvíjené např. Helen Perlmanovou a Florence Hollisovou (Matoušek 2013, s. 109). Na počátku spolupráce, v rámci níž je uplatňován ÚOP, jsou společně s klientem mapovány potřeby a problémy. Prioritou v ÚOP není nalézt příčinu těchto problémů – spíše se definují překážky, které problematickou situaci udržují, a následně se definují cíle, kterých má být dosaženo. K dosažení cílů vedou úkoly, které mohou mít rozmanitou povahu (Matoušek 2013, s. 113). Může se jednat o činnosti vyloženě mentálního charakteru, ale i o reálné aktivity. Některé úkoly řeší klient, některé pracovník. V kontextu dluhového poradenství se může zdát, že ÚOP se týká pouze úkolů reálně vykonatelných – není tomu ale tak. U klientů čelících předlužení je samotné předlužení často jen důsledek jiných procesů, které se v jejich životech dějí, a na kterých je zapotřebí ruku v ruce s poskytováním intervence v oblasti dluhů také pracovat.

**Přístup zaměřený na klienta** je uplatňován je od 50.–60. let 20. stol. Carlem Rogersem a vychází z principů humanistické psychologie. V zásadě se jedná o přístup, který napomáhá klientovi v jeho vlastním růstu a v aktivaci potenciálu porozumět sobě, změnit svůj náhled na své sebepojetí a chování (Matoušek 2013, s. 20). Prvky v práci s klientem vycházející z tohoto přístupu nejsou nijak direktivní – ke klientovi přistupujeme s respektem, přijímáme jej v jeho nepříznivé životní situaci, ať už jsou okolnosti jejího vzniku jakékoliv, a v přístupu ke klientovi jsme maximálně autentičtí a opravdoví. V přístupu ke klientovi využívajícímu služby dluhového poradenství mají tyto aspekty spolupráce dopady zejména v tom smyslu, že se klient necítí být hodnocen. Je mu pomozeno přijmout složitou životní situaci, uznat ji jako cestu a zároveň aplikací principů přístupu zaměřeného na klienta aktivizovat jeho schopnost nahlédnout na to, proč se mu zrovna tyto události v životě staly a jak jim případně přístě předejít.

### **6.2.2 Uplatňované metody a techniky v sociální práci s předluženými**

Často uplatňovanou metodou práce s předluženým klientem je případová práce, své místo má ale i krizová intervence. Zásadní roli pro optimální vývoj v životě klienta pak hraje také sociální terapie a okrajovou, nicméně pro otevření diskuse napříč společnostmi zásadní metodou je medializace.

*Případová práce* je proces, ve kterém se pracovník s klientem setkávají jako lidské bytosti. Představa, že profesionalita znamená odosobnění (což je např. stále vlivná tradice v medicíně), není v případové SP na místě (Matoušek 2013, s. 262). Případová práce je rozdělena do různých fází – v první fázi jsou hodnoceny potřeby klienta, ve druhé fázi je plánována služba, ve třetí fázi dochází k jejímu poskytování, následně je služba průběžně hodnocena a nakonec se celý případ zhodnotí na závěr (Matoušek 2013, s. 263). Případová práce rovněž musí předpokládat existenci podpůrných vazeb klienta, před intervencí je zmapovat a v rámci řešení využít. Případová práce je nejběžněji využívanou metodou při poskytování dluhového poradenství klientům. Jednotlivé kroky ze spolupráce mezi klientem a dluhovým poradcem se na fáze procesu případové práce aplikují téměř samy. Příklad takového postupu je možné nastínit následujícím způsobem:

1. Zhodnocení potřeb klienta a hodnocení prostředí klienta – mapujeme situaci, ve které se předlužený klient nachází nyní, jaké jsou jeho potřeby, jaký je stav jeho závazků, kolik jich je a v jakém objemu a jaká jsou možná východiska z řešení problému
2. Plánování služby – plánujeme, jaké instituce budeme muset oslovit, abychom měli reálný obraz o situaci klienta (např. seznam exekucí nám může poskytnout zaměstnavatel, centrální evidence exekucí), plánujeme, kdo koho osloví, za jaké úkoly bude odpovědný pracovník a za jaké klient
3. Poskytování služby – pracovník podporuje klienta (formuluje mu korespondenci, klient s institucemi komunikuje ale sám), případně pracovník na základě poskytnutých informací klientem sepisuje insolvenční návrh, připravuje klienta na život během oddlužení
4. Průběžně se vyhodnocuje služba – průběžně pracovník s klientem sleduje a analyzuje, zda poskytování služby v této formě přináší klientovi pocit subjektivního zlepšení jeho situace a zda hlavně do budoucna přinese zlepšení objektivní, na základě průběžného vyhodnocování se korigují kroky – podává se insolvenční návrh)
5. Závěrečné hodnocení případu – hodnotí se průběh poskytnuté služby a její dopady na život klienta. Zde je na místě vyhodnocovat nejen faktický dopad podání insolvenčního návrhu, ale i veškerou intervenci spočívající v podpoře

klienta v dalších procesech – volba životní strategie během pěti let v oddlužení, postoj k možným rizikům, která během těchto pěti let mohou vyvstat apod.

Poskytnutí **krizové intervence** v rámci poskytování dluhového poradenství se může jevit být zdánlivě okrajovou záležitostí, využití jejích principů je ale v praxi více než časté. Krizová intervence je specializovaná pomoc osobám, které se ocitly v krizi (Matoušek 2003, s. 129). Práce s klientem v akutní krizi má definovaný svůj proces – redukce ohrožení, první odhad situace a její posouzení, formulace hypotézy, intervence. Krize u klienta dluhového poradenství nejčastěji nastává v okamžiku, kdy takového klienta navštíví vykonavatel soudního exekutora, který u něj sepisuje movitý majetek určený ke zpeněžení, někdy krizi čelí i klient v okamžiku, kdy se o existence exekuce pouze dozví. Takový klient nemá obvykle relevantní informace o tom, jaká rizika mu skutečně hrozí, co vykonavatel skutečně může, podléhá nátlaku a panice v obavách, že přijde o vše, co vlastní. V tuto chvíli se pracovník snaží odhadnout, zda z krize plyne pro klienta nějaké akutní ohrožení – klienti v takovéto situaci mohou jednat zkratkovitě a iracionálně. V tomto okamžiku pracovník musí klidně, konstruktivně a trpělivě otevírat komunikaci, která klientovi pomůže zorientovat se v tom, co se mu právě teď děje. Bezpodmínečně nutné je klientovi v akutní krizi vyjádřit respekt k jeho potřebám, legitimizovat jeho obavy, nezlehčovat jeho strach, ale zároveň jej pomalu vést k situaci, kdy bude klient schopen uvažovat o blízké budoucnosti a kdy bude společně s pracovníkem schopen plánovat další kroky a případná opatření.

**Sociální terapie** může mít v dluhovém poradenství své místo zejména v momentě, kdy je klientem dluhového poradenství klient tzv. *mnohoproblémový*. Často se stává, že předlužení je následkem, nikoliv příčinou nepříznivé situace klienta. *Při realizaci sociální terapie nejde jen o odstranění či zmírnění řešených problémů, ale zároveň o prevenci potíží nasedajících na primární problémy, to vše s využitím zdrojů komunitních, materiálních, ekonomických, sociálních apod. Sociální pracovník se při ST setkává u klientů s řadou problémů, které se vzájemně kombinují a vyžadují řešení i pomoc různého druhu – tedy i různé kompetence pracovníka* (Matoušek 2013, s. 265). V praxi dluhového poradenství se mnohdy setkáváme s klientem, který čelí předlužení z důvodu své závislosti – na psychoaktivních látkách, na hraní, u žen je častá závislost na nakupování. Řešení problému takového klienta nespočívá pouze ve zmapování jeho závazků a podání insolvenčního návrhu, ale je zapotřebí takového klienta – vyjádří-li toto přání – resocializovat, pomoci mu přerámovat jeho návyky a chování. Při této

intervenci může dojít i k využití multidisciplinárních týmů, kdy je ke spolupráci přizván např. psycholog, terapeut z programů řešících závislosti apod. Intervence v podobě sociální terapie je ale náročná na kompetence a znalosti pracovníka, ten musí dobře odhadnout jednotlivé kroky spolupráce, dobře zakomponovat techniky sociální terapie apod.

**Medializace** není typickou metodou sociální práce ve smyslu intervence v případové práci, přesto je její význam pro diskurs tématu předlužení zásadní. Jako nástroj sociální práce používají medializace organizace proto, aby upozornily na problém, přenesly debatu o něm do veřejného prostoru a vytvořily tlak na veřejné instituce, který by měl v ideálním případě vést ke zmírnění tlaku na klienty, kteří se s problémem potýkají (Matoušek 2013, s. 322). Zásadní je, že v průběhu medializace se daří významově posouvat medializované téma. Konkrétně v problematice předlužení je vhodné prostřednictvím médií soustavně poukazovat na existenci predátorských úvěrových společností, které půjčují peníze na nemravný úrok, poukazovat na nepřijatelné jevy v oblasti vymáhání – např. existenci tzv. dětských dluhů a exekucí u osob, které ještě nedosáhly 18 let věku. Na místě je rovněž otevírat diskusi o změkčení podmínek pro oddlužení dalších zranitelných skupin z řad předlužených lidí apod.

### **6.3 Klient dluhového poradenství**

Ke klientovi dluhového poradenství je zapotřebí přistupovat s respektem stejným, jako ke klientovi jakékoliv jiné cílové skupiny. Klienti dluhového poradenství zpravidla čelí dlouhodobému stresu – v důsledku předlužení (a následně nařízení výkonu rozhodnutí exekuce srážkami ze mzdy) čelí demotivaci v zaměstnání, v souvislosti se sníženou mzdou se řetězí další problémy – možná ztráta bydlení, přesun na ubytovny, nestabilní bydlení u příbuzných, destabilizace životní situace celé rodiny, jsou-li přítomny děti, může docházet k jejich školním absencím, rodina začíná být závislá na sociálních transferech. Nedojde-li ke včasné podpoře této rodiny, dá se očekávat mnohonásobně nákladnější sanace později – nemluvě o tom, že nárůst osob či celých sociálních skupin žijících v předlužení je i rizikem pro celou společnost. Toto riziko je měřitelné náklady vynaloženými na rostoucí nezaměstnanost či preventivní a podpůrné programy pro osoby žijící v sociálním vyloučení pod hranicí chudoby (Matoušek 2013, s. 453).

Klienty dluhového poradenství jsou často lidé, kteří v důsledku nízkého vzdělání či vlivu v nedostatečně podnětném prostředí původní rodiny nemají kompetence na to, aby



si mohli spravovat bankovní účet, aby byli schopni vést rodinný rozpočet, či reálně vyhodnotit nabídky úvěrových společností a rizika s nimi spojená. Tito lidé nemají ani dostatečný příjem na to, aby bankami byli vyhodnoceni jako bonitní klienti, kteří na bankovní úvěr s minimem rizik za optimálních podmínek mohou dosáhnout. Ocitnou-li se tito lidé v situaci, kdy si úvěr v existenční krizi vzít musí (rodina je ohrožena vystěhováním z ubytovny apod.), nezbyvá, než se obrátit na společnosti v nebankovním sektoru, které bonitu svých žadatelů sice tak přísně (či vůbec) nezkoumají, ale jejich produkty jsou mnohonásobně vyšší – výjimkou není výše RPSN v tisících procent a řetězící se sankce v okamžiku případného vymáhání pohledávky (Matoušek 2013, s. 453).

## **6.4 Dluhové poradenství jako sociální služba**

Dluhové poradenství bývá zpravidla poskytováno na základě vymezení služby odborného sociálního poradenství legislativně vymezeného § 37 v zákoně č. 106/2008 o sociálních službách. To je dle definice tohoto paragrafu „poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí a ve speciálních lůžkových zdravotnických zařízeních hospicového typu; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. V rámci služby bývají naplňovány tyto základní činnosti: zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Pracovat s člověkem, který se potýká s problematikou předlužení, lze pak i v rámci terénních programů definovaných § 69 v zákoně č. 106/2008 o sociálních službách. Ty jsou službou poskytovanou „osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Služba je určena pro problémové skupiny osob, uživatele návykových látek nebo omamných psychotropních látek, osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné sociálně ohrožené skupiny. Cílem služby je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba může být osobám poskytována anonymně naplňováním těchto základních činností - zprostředkováním kontaktu se společenským prostředím a pomoci při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Použité metody musejí být aplikovány individuálně – situace klientů mohou být velmi rozdílné – liší se fáze zadlužení, míra samostatnosti klienta, služby mohou být poskytovány klientovi, který je kompetentní, stejně jako klientovi, který žije v sociálním vyloučení a ve své situaci není vůbec orientovaný (Matoušek 2013, s. 452).

Dluhové poradenství je v souvislosti s odborným sociálním poradenstvím termínem relativně novým – zmiňováno intenzivněji je teprve v posledních patnácti letech (Matoušek 2013, s. 453). Často se setkáváme se zaměňováním dluhového poradenství s finančním poradenstvím. Charakter poskytování této služby se významně liší – v rámci finančního poradenství je klientovi nabízeno zejména plánování jeho rozpočtu, investic, spoření. Finanční poradenství může být součástí dluhového poradenství, zpravidla se ale jedná o samostatně poskytovanou službu komerčních subjektů (Matoušek 2013, s. 453).

#### **6.4.1 Mapování závazků a klientovy situace**

Prvním a nejdůležitějším úkolem dluhového poradenství je zmapování klientovy situace a vytvoření jeho osobní finanční anamnézy. To obnáší zmapování všech úvěrových produktů (aktivních závazků) a pasivních závazků – např. dluhů z titulu dlužného nájemného, dlužných alimentů apod. Následně je vhodné zmapovat fázi vymáhání – zda jsou některé závazky již vykonatelné, případně exekučně vymáhané. Od toho se odvíjí, jakým způsobem bude klientova situace řešena – zda bude dostačující vyjednávání s věřiteli ve formě podání žádosti o odklady splátek, splátkový kalendář apod., zda bude nutno komunikovat se soudy, soudními exekutory, či zda bude vhodné z klientovy situace hledat východisko v podobě podání návrhu na povolení oddlužení. Fáze mapování klientových závazků není nikterak jednoduchá – ani v dnešních dnech neexistuje jednotná databáze, která by byla schopna vydat seznam veškerých dlužníkových závazků ve všech fázích vymáhání. Vždy musíme vycházet z dat, která získáme z několika různých zdrojů – prvním krokem při mapování závazků je podání žádosti o výpis všech soudních řízení, která byla v minulosti vedena a kde byl dlužník účastníkem řízení. Zde je ovšem jeden faktor, který nám tuto práci může znepříjemnit – a to tehdy, kdy se dlužník často stěhoval a je nutno oslovit více soudů ve všech okresech, v jejichž obvodu měl dlužník trvalé bydliště (Dobeš 2015, s. 33).

Dalším zdrojem, ze kterého můžeme získat cenné informace o dlužníkových závazcích, je centrální evidence exekucí. Výpis z této databáze nám poskytne informace

o spisových značkách a jménech a adresách exekutorů, kteří pohledávky vymáhají. S žádostí o detaily se pak musíme obracet na jednotlivé kanceláře soudních exekutorů (Dobeš 2015, s. 33).

Mapování závazků je problematické v okamžiku, kdy existují závazky ještě před vymáháním soudem či exekutorským úřadem, a klient o jejich existenci neví, případně k nim již nemá dokumentaci a nepamatuje si detaily jejich vzniku. I k tomuto může docházet – klientům dluhového poradenství závazky často vznikají v čase, kdy je jejich existence akutně ohrožena nějakou krizí. Informace o některém z těchto závazků můžeme získat z rejstříků, jakým je např. SOLUS (zájmové sdružení právnických osob provozující registry clientských informací). Zanášet data do těchto registrů ale není pro věřitele nijak povinné a ne všichni je tam zanášejí - tedy ani výpis z tohoto rejstříku nemusí přinést vyčerpávající odpověď na naše požadavky při mapování závazků (Dobeš 2015, s. 33).

#### **6.4.2 Pomoc při vyjednávání s věřitelem**

Výsledkem vyjednávání s věřitelem je v ideálním případě věřitelem schválený splátkový kalendář na ty platby, které jsou v prodlení. Vyjednávání je klíčové zahájit ještě před zesplatněním celého závazku – tedy prohlášením celé jeho výše za splatnou k určitému datu. Je také vhodné důkladně zmapovat dlužníkovu situaci a vzít v úvahu všechny okolnosti, které mohou nepříznivě ovlivnit jeho záměr splácet dlužnou částku řádně a včas, a tím zhatit celý záměr vypořádat se se závazkem formou splátek. Mnoho věřitelů už další zaváhání v procesu splácení netoleruje. Vhodné je také vzít do úvahy, jakého věřitele o splátkový kalendář žádáme. Zejména v řadách nebankovních poskytovatelů úvěrů totiž ani v dobré víře uzavřený splátkový kalendář příliš mnoho neřeší, protože výše splátek nebere v potaz klientovu reálnou situaci. Splátkový kalendář je na oko uzavřen, ale jednotlivé splátky stačí pouze na pokrytí pokut a úroků z prodlení, které se násobí s další neuhrazenou splátkou. V těchto situacích je vhodné s věřitelem nevyjednávat vůbec a obrátit se přímo na finančního arbitra.

#### **6.4.3 Pomoc při soudním jednání**

Obrátí-li se na dluhovou poradnu klient až v okamžiku, kdy si uplatnění svých práv věřitel nárokuje u soudu, není ani tehdy situace většinou bezvýchodná.

V prvním okamžiku je vhodné posoudit oprávněnost nároku věřitele, zda je výše nároku adekvátní, zda nelze soudu navrhopat např. nemravně vysoké úroky případně jiná ujednání úvěrové smlouvy, která mohou být v rozporu s dobrými mravy.

Přichází-li dlužník již s vydaným elektronickým platebním rozkazem, je stále možné formou podaného odporu rozporovat neoprávněnost pohledávky, může ale i žádat soud o rozvržení částky, o níž je spor veden, do splátek. Podá-li dlužník odpor v zákonné lhůtě, je soudem nařizováno jednání, dlužníkům odpor je projednán a je vydán rozsudek. Přistoupí-li soud na dlužníkem navržené splátky a věřitel či jeho právní zástupce nepodá odvolání proti rozhodnutí soudu, je dlužník povinen hradit splátky věřiteli dle rozsudku soudu. Ani v tomto případě není vhodné se splácením jakkoliv meškat. Rozsudek, dle kterého není plněno ve prospěch věřitele, se stává vykonatelným exekučním titulem a věřitel si díky němu může podat návrh na nařízení exekuce.

#### **6.4.4 Sepsání a podání insolvenčního návrhu**

Čelí-li klient předlužení v takové míře, že vyjednáváním s věřiteli a nastavením priorit hrazení závazků už není možné vyřešit jeho situaci, je zpravidla nejvhodnějším vyústěním spolupráce podání insolvenčního návrhu. Zde je namístě nejen návrh formálně správně sepsat a podat jej, ale vyhodnotit především všechna rizika, která pro klienta mohou během pěti let života v oddlužení nastat.

Stejně jako v případě jakéhokoliv jiného odborného sociálního poradenství, i u dluhového poradenství platí, že kvalitně odvedená sociální práce ze strany dluhového poradce nemůže být funkční, pokud stát nevytváří takové legislativní normy, které dlužníky k aktivnímu řešení jejich nepříznivé životní situace motivují (Matoušek 2013, s. 453).

#### **6.4.5 Organizace poskytující dluhové poradenství**

Nejvýznamnějšími poskytovateli dluhového poradenství jsou nestátní neziskové organizace. Nejhojněji zastoupené jsou občanské poradny, které mají svá kontaktní místa v 82 městech v republice. V rámci odborného sociálního poradenství je v otázce předlužení připravena pomoci také **Charita České republiky**, organizace **Člověk v tísni** nebo **Poradna při finanční tísni**.

## 7 Finanční gramotnost

Dluhové poradenství není službou, která se zaměřuje pouze na řešení klientovy situace ex post – jeho součástí je rovněž zvyšování finanční gramotnosti klientů dluhového poradenství tak, aby byli schopni sami detekovat ve svém případě okamžiky, kdy došlo k pochybení, kdy bylo záhodno jednat jinak. Zvyšování finanční gramotnosti klienta klienta dluhového poradenství zkompetentňuje a má za cíl snížit riziko dalšího pádu do finanční pasti.

Předmětem kurzů finanční gramotnosti pro veřejnost je předání informací o úvěrových a investičních produktech, koncept ale postrádá posilování schopnosti obrany před předlužením, posílení povědomí o procesu vymáhání pohledávek a alespoň nejdůležitějších částí právních norem v oblasti vymáhání závazků – zákona o spotřebitelském úvěru, exekučního řádu a insolvenčního zákona. Důležité je dnes rovněž už prakticky od rané dospělosti posilovat schopnost umět se zadlužit zodpovědně a schopnost bránit se neférovým praktikám vymáhacích agentur a jejich inspektorů.

Za klíčové je rovněž považováno zejména v oblastech s hojně zastoupeným počtem obyvatel čelících exekucím pracovat již s žáky základních škol – citlivě poukazovat na to, že rezignace na možnosti řešení není vhodnou životní strategií. Mnoho těchto dětí vyrůstá v prostředí, kde „mít exekuci“ je samozřejmé a v rodině tomu nikdy nebylo jinak. Nevnímají tento problém nějak bytostně, ale je zcela obvyklou součástí jejich života, že rodiče nemají příjem z pracovního poměru a že doma tu a tam přistane obálka se zeleným pruhem.

## 8 Role obce v práci s předluženými

Dobře informovaní pracovníci obce mohou sehrát nezastupitelnou roli v řešení klientova problému. Nezřídka se situace klientů zacyklí v okamžiku, kdy podlehnou nátlaku různých subjektů, které nejčastěji na území obce nabízejí přechod k poskytovatelům energie s výhodnější nabídkou, závazky vznikají rovněž díky podomnímu prodeji nejrůznějších komodit apod. Významnou roli v tomto může obec sehrát zejména vydání obecní vyhlášky o zákazu podomního či pouličního prodeje.

Na místě je také zmínit kompetence sociálního pracovníka obce, který by o problematice předlužování měl být zpraven a v tématu i přiměřeně vzděláván. Osvětová vzdělávání v týkající se dluhové problematiky pořádá Agentura pro sociální začleňování, akreditované kurzy zaměřené na různé fáze vymáhání pořádají i některé neziskové organizace (Člověk v tísni, občanská poradna Remedium). Rovněž klíčové je dokázat klienta nasměrovat na vhodnou organizaci, která s předlužením může významně pomoci, pokud sám sociální pracovník obce poradit nedokáže (Dobeš 2015, s. 33).

Často je i obec subjektem, kterému sám klient dluží – a v tomto okamžiku není zcela na místě očekávat benevolenci. Nicméně i za těchto okolností je vhodné k situaci z pozice obce jakožto věřitele přistupovat citlivě, už tak patrně tíživou životní situaci dlužníka/klienta nezhoršovat a postupovat v souladu s právem maximálně eticky – o svůj nárok se přihlásit, vymáhat jej, ale uplatnit pouze ty nástroje, které nebudou klientovu situaci zhoršovat uměle – nerozdělovat nárok na části a nežalovat každou z nich zvlášť ( a tím navyšovat částku za vymáhání díky dvojímu sepsání žaloby) apod. Je nutné brát na vědomí skutečnost, že pokud bude situace řešena necitlivě bez přihlídnutí ke specifické situaci dlužníka, významné sociální dopady dolehnu na celou jeho rodinu.

Vhodným nástrojem je rovněž včasná intervence, případně využití sociálního odboru obce, intervenci mohou rovněž provést i pracovníci neziskové organizace. Dojde-li k takovému zásahu včas, je možné odhalit příčiny zadlužení v domácnosti, rezervy v hospodaření, případně navázat rodinu na službu odborného sociálního poradenství a řešit situaci téměř v okamžiku, kdy problém vzniká.

Dalším mechanismem, který může být pro dlužníka motivačním, je např. pozastavení úroků z prodlení v okamžiku, kdy dlužník aktivně splácí dlužnou částku. Nezřídka

docházelo k situacím, kdy úroky z prodlení dlužného nájemného rostly rychleji, než byl dlužník schopen závazek splácet. Bylo zřejmé, že závazek nebude schopen umořit v horizontu desetiletí, k tomu navíc často s celou rodinou tito lidé čelí ztrátě bydlení a uchylují se do ubytoven, případně se v cyklech vracejí do azylových zařízení (Dobeš 2015, s. 26). Opakované hledání stabilního bydlení se stává součástí životní strategie, vedle toho v prostředí nehostinných ubytoven vyrůstají malé děti, které mnohdy ani jiné prostředí nepoznají. Do systémové roviny se problém překlápí v okamžiku, kdy majitelé a provozovatelé ubytoven inkasují za tuto substandardní formu bydlení prostředky vyšší než obec za obecní byt, navíc prostředky z úhrady nájemného jsou majitelům často vypláceny přímo ze systémů dávek státní sociální podpory a hmotné nouze. Je tedy v zájmu obce, aby zaujala k situaci, kdy nájemník dluží na nájemném, postoj jako řádný hospodář, což jí ostatně zákon i ukládá, avšak v zájmu společnosti ruku v ruce je, aby zároveň neznemožňovala přístup k obecnímu bytovému fondu těm rodinám, které krátkodobě nepříznivou sociální situaci s podporou sociálních pracovníků neziskových organizací či přímo obce mohou zvládnout vyřešit.

## **Empirická část**



## 9 Výzkum

V empirické části bakalářské práce bude definován předmět a cíl výzkumné části, dále bude představena metodologie provedeného výzkumu. Výzkumem rozumíme plánovitou činnost, jejímž úkolem je rámcově řečeno prověřovat platnost jisté části teorie, jisté teoretické předpoklady v praxi a tím rozvíjet poznání v oblasti, na kterou je vědní disciplína zaměřena (Reichel 2009, s. 16). V samotném úvodu výzkumu bude rovněž představen region, ve kterém výzkum proběhne. Následně budou zpracovány výstupy z empirického šetření a interpretace zjištěného.

### 9.1 Cíl výzkumu a výzkumné otázky

Výzkum je zcela konkrétně zaměřen na zjištění aspektů předlužení na Frýdlantsku. Dílčími cíli práce pak je zjistit, jaké fenomény se vyskytují v problematice předluženosti na Frýdlantsku, jaká je situace dlužníků po proběhlé intervenci ze strany pracovníků dluhového poradenství, jakým způsobem intervence dluhových poradců probíhá a do jaké míry se situace dlužníků může v průběhu této intervence nebo po ní změnit. Tyto dílčí cíle se dají vymezit výzkumnými otázkami:

VO1: Jaké fenomény se vyskytují u předlužených klientů dluhového poradenství na Frýdlantsku?

VO2: Jakých výsledků dosahuje intervence u předlužených klientů dluhového poradenství?

VO3: Jakým způsobem probíhají intervence dluhových poradců u předlužených klientů dluhového poradenství?

Při stanovení výzkumných otázek autorka vycházela z vlastní zkušenosti z práce s cílovou skupinou a z toho pramenícího zájmu o co nejrelevantnější obraz skutečnosti. Hlavními subjekty zkoumání budou klienti dluhového poradenství a poskytovatelé dluhového poradenství v předmětné lokalitě. Metodami bude obsahová analýza dokumentů – přehled případů a rozhovory s dluhovými poradci, kteří v lokalitě dlouhodobě působí.

## 9.2 Metodologie výzkumu

Pro účely naplnění cíle práce bylo využito metod kvantitativního i kvalitativního výzkumu. Využití smíšeného výzkumu v tomto případě má za cíl nahlédnout na problematiku komplexněji a zároveň může objasnit abstraktní výstup z kvantitativního šetření. V případě této bakalářské práce kvantitativní výzkum bude předcházet kvalitativnímu, zároveň se zejména u VO1 mohou obě metody částečně překrývat za účelem zjištění co nejvěrnějších informací. Kvalitativní výzkum bude sloužit zejména k zodpovězení VO2 a VO3. Existuje rovněž předpoklad, že část zkoumaných skutečností nebude kvantifikovatelná.

### 9.2.1 Kvantitativní výzkum

V kvantitativním výzkumu v sociálních vědách se předpokládá, že lidské chování můžeme do určité míry měřit a předpovídat. „Kvantitativní výzkum využívá náhodné výběry, experimenty a silně strukturovaný sběr dat pomocí testů, dotazníků nebo pozorování“ (Hendl 2016, s. 42). „Kvantitativní výzkum předpokládá, že fenomény sociálního světa jsou svým způsobem měřitelné, či minimálně nějak tříditelné a co nejvíce formálně porovnatelné podobě“ (Reichl 2009, s. 40)

Charakter VO1 klade nároky na možnou kvantifikaci jevů vyskytujících se v kazuistikách klientů dluhového poradenství. S ohledem na to byla metodou kvantitativního výzkumu zvolena obsahová analýza dokumentů. „Obsahová analýza je definována jako objektivní metoda analýzy sdělení. To znamená, že plán analýzy musí být takový, že budou-li dva výzkumníci analyzovat stejný materiál, musí dojít ke shodným výsledkům“ (Disman 2011, s. 169). Při této formě kvantitativního výzkumu je možné se opřít o metodu Přehled případů. „Jedná se o proces systematického kódování případových studií a následné provedení kvantitativní analýzy takto získaných dat.“ (Hendl 2016, s. 384) Klíčová je množina strukturovaných otázek, které umožňují z jednotlivých případových studií extrahovat určité jevy a ty následně převést do kvantitativních kódů (Hendl 2016, s 384).

Pro potřeby této bakalářské práce byla analyzována anonymizovaná interní statistika clientské práce v rámci programů dluhového poradenství realizovaných v oblasti Frýdlantska organizací Člověk v tísni jakožto jediného dlouhodobého poskytovatele

dluhového poradenství na Frýdlantsku. Subjekty kvantitativního výzkumu jsou klienti programu dluhového poradenství.

### **9.2.2 Kvalitativní výzkum**

Jak uvádí Disman (2011, s. 285), kvalitativní výzkum je „nenumerické šetření a interpretace sociální reality. Cílem tu je odkrýt význam podkládaný sdělovaným informacím.“ Cílem kvalitativního výzkumu je porozumět problematice díky vzhledu do co největšího počtu dimenzí daného problému (Disman 2011, s. 286).

Kvalitativní výzkum bude proveden metodou polostrukturovaných rozhovorů. Jedná se o tzv. částečně řízený rozhovor, kdy výzkumník má připraven okruh či soubor otázek, které ale nemusí mít přesně stanovené pořadí. V průběhu polostrukturovaného rozhovoru rovněž přichází v úvahu, aby tazatel pokládal i doplňující otázky. Tato volnost dává prostor k vytvoření přirozeného kontaktu mezi tazatelem a informantem (Reichel 2009, s. 111). Kvalitativní výzkum si klade za cíl odpovědět částečně na VO1, zcela pak na VO2 a VO3.

### **9.3 Výběr respondentů**

Pro **kvantitativní šetření** byli respondenty výzkumu klienti programů dluhového poradenství. Předmětem zkoumání byl přehled případů těchto klientů, který zahrnoval informace o jejich osobních údajích, životní situaci, o jejich situaci na počátku intervence dluhového poradce, informace o tom, zda v rámci řešení jejich případu byl shledán nestandardní postup ze strany věřitelů a v jaký výstup vyústila spolupráce s dluhovým poradcem. Výběr respondentů proběhl záměrně a vycházel ze zkušenosti autorky se zkoumanou skupinou respondentů. Veškeré osobní údaje v přehledu případů byly anonymizovány.

Z vygenerovaného seznamu klientů, kteří se službou dluhového poradenství pracovali v předmětném období, byli vyřazení klienti, u kterých nehrozil úpadek (objektivně se jejich situace nedala definovat jako předlužení), kteří ukončili spolupráci do 6 měsíců od uzavření smlouvy o poskytování služby (z důvodu stěhování, nedostatečné motivace apod.) či u kterých spolupráce nevedla k měřitelnému výsledku (klienti ukončili spolupráci v průběhu mapování závazků).

Pro účely tohoto výzkumu je osoba samostatně pečující o děti/dospělé děti s postižením chápána jako osoba, která se jako osaměle žijící stará o nezletilé děti, o zletilého syna/dceru s priznanou invaliditou, dále pak osaměle žijící prarodiče, kteří mají v pěstounské péči či soudem svěřené do péče vnouče, o které se z objektivního důvodu nemohou postarat jeho biologičtí rodiče.

U těchto klientů pak byl pečlivě analyzován průběh spolupráce, její výstup a situace klienta na konci této intervence.

Pro potřeby **kvalitativního šetření** byl osloven jeden typ respondentů – pracovníci poskytující dluhové poradenství ve zkoumané lokalitě. Všichni respondenti poskytují dluhové poradenství za organizaci Člověk v tísni na území zkoumané lokality minimálně jeden rok. Všichni respondenti zároveň mají zkušenost se stejným typem služby i z jiných lokalit – zejména z lokalit Hrádku nad Nisou, Liberecka a samotného Liberce.

Výběr respondentů pro polostrukturované rozhovory proběhl záměrně přes instituci, na základě vlastní zkušenosti autorky se zkoumanou poskytovanou službou. Pomocí tohoto typu výběru využíváme znalosti o činnostech instituce, která je pro nás z hlediska výzkumu relevantní (Miovský 2006, s. 138).

Pro zachování anonymity volíme pro respondenty označení DP1, DP2 a DP3.

Tabulka uvádí základní údaje o těchto respondentech.

*Tabulka 1: Údaje o respondentech - dluhových poradcích*

Respondent	DP1	DP2	DP3
Počet let a měsíců na pozici DP	4 r, 4 m	3 r 1 m	1 r 2 m
Úvazek	Celý	Celý	Celý
Dosažené vzdělání	Vysokoškolské	Vysokoškolské	Středoškolské
Lokalita, ve které DP působí	Hrádek n. N., Liberec, Frýdlantsko	Liberec, Frýdlantsko	Liberec, Frýdlantsko

Jak bylo zmíněno výše, empirické šetření autorka povede s pracovníky organizace Člověk v tísni, kde sama na pozici dluhové poradkyně působí.

Člověk v tísni je nestátní nezisková organizace, která byla založena v roce 1992 jako humanitární, rozvojová, vzdělávací a lidskoprávní organizace. Nejvýznamnější

osobností, která stála u zrodu organizace a je jejím dosavadním ředitelem, je Šimon Pánek. Organizace svou činnost nejprve zaměřovala na humanitární pomoc v lokalitách postižených živelnými katastrofami a válečnými konflikty, od roku 1999 svou činnost rozšířila o poskytování sociální práce i ve vyloučených lokalitách v ČR – činnost započaly Programy sociální integrace. V rámci těchto organizace poskytuje podporu v podobě terénní práce, podpory vzdělávání v rodinách a dluhového poradenství v lokalitách, které jsou buď definovány jako sociálně vyloučené, případně jsou výskytem nežádoucích jevů na svém území sociálním vyloučením ohrožené.

V čele organizace stojí její ředitel, kterému jsou podřízeni ředitelé jednotlivých sekcí. Řediteli sekce Programů sociální integrace jsou pak podřízeni ředitelé jednotlivých poboček, ty v současné chvíli působí v sedmi krajích ČR. Dle výroční zprávy v roce 2019 Člověk v tísni poskytoval své služby v rámci Programů sociální integrace ve více než 50 městech, přičemž poradenství či jinou formu služby poskytl osobám z více než 550 obcí v ČR.

Specificky dluhové poradenství pak v roce 2019 poskytl 2 500 osobám, pomoc dluhové help linky pak vyhledalo dalších 3 000 osob z celé ČR (Člověk v tísni 2020, s. 62).

Služby dluhového poradenství na Frýdlantsku mohly být realizovány díky projektům financovaným z programu OP Zaměstnanost.

## **9.4 Prostředí výzkumu**

Frýdlant je podle územně správního členění od roku 2003 tzv. obcí s rozšířenou působností a rozlohou 349 km<sup>2</sup> tvoří 11 % rozlohy Libereckého kraje a počet obyvatel ke konci roku 2019 činil 24.479 (ČSÚ, 2020).

Pro potřeby této práce bude Frýdlantsko definováno jako území tvořené obcemi v působnosti obce s rozšířenou působností Frýdlant. Jmenovitě se jedná o tyto obce: Bílý Potok, Bulovka, Černousy, Dětrichov, Dolní Řasnice, Frýdlant, Habartice, Hejnice, Heřmanice, Horní Řasnice, Jindřichovice pod Smrkem, Krásný Les, Kunratice, Lázně Libverda, Nové Město pod Smrkem, Pertoltice, Raspenava a Višňová, přičemž status města mají čtyři z nich – Frýdlant, Hejnice, Nové Město pod Smrkem a Raspenava (ČSÚ, 2020). V oblasti Frýdlantska jsou definovány dvě sociálně vyloučené lokality – v obcích Bulovka a v Novém Městě pod Smrkem (Čada, aj. 2015)

Příčiny stavu nadměrného předlužení obyvatel v lokalitě lze nalézt v historických a geografických souvislostech – lokalita Frýdlantska je od vnitrozemí oddělena hřebenem Jizerských hor, ze severu ji pak obklopují státní hranice s Polskem a Německem. Z historických událostí byly pro oblast fatální zejména události dvacátého století – původní obyvatelstvo, které se podílelo na rozkvětu oblasti před světovými válkami, bylo z velké části po II. světové válce odsunuto (jednalo se zhruba o 30.000 osob), masivní poválečné znárodnování se dotklo veškerého průmyslu a zemědělství a ač byla oblast dosídlena, nedala se situace s předválečným stavem už srovnat (Anděl, aj. 2002, s. 71-90).

Převážně textilní průmysl byl v oblasti zachován, i po politickém převratu v roce 1989 mnohé nasvědčovalo tomu, že se tato forma výroby v místě udrží. Produkce textilních závodů se ale postupem času snižovala, až došlo na přelomu tisíciletí k jejímu naprostému útlumu.

Téma předluženosti v oblasti Frýdlantska je všudypřítomné – podle Tematického akčního plánu zpracovaného Agenturou pro sociální začleňování v roce 2018 se jedná dokonce o jednu z nejzadluženějších oblastí v České republice. Tuto skutečnost dokazuje zejména to, že podíl osob v exekuci byl v ORP Frýdlant 17,36 %, zatímco v rámci celé ČR se jednalo o 9, 7 % (Agentura pro sociální začleňování 2019, s. 8). Současná data čerpaná z Mapy exekucí odkazují na to, že se míra osob v exekuci významně zmenšila, přesto ale převyšuje republikový průměr, který v roce 2019 činil 8, 6 %.

*Tabulka 2: Podíl osob v exekuci v ORP Frýdlant v r. 2019, Zdroj: Mapa exekucí*

<b>SO ORP Frýdlant 2019</b>	
Pořadí ORP ( 1 = nejhorší)	21 z 206
Počet osob starších 15 let	20576
Počet osob v exekuci	2878
Podíl osob v exekuci	13,99 %
Celkový počet exekucí	16046
Průměrný počet exekucí na osobu	5, 6

<b>Detail osob v exekuci:</b>	
Podíl (počet) dětí a mladistvých	0 % (3)
Podíl (počet) osob ve věku 18 až 29 let	14 % (398)
Podíl (počet) seniorů (65+)	8 % (236)

V obci Nové Město pod Smrkem bylo v roce 2019 v exekuci 19,12 %, v roce 2016 dokonce 34,45 % obyvatel.

*Tabulka 3: Podíl osob v exekuci v Novém Městě pod Smrkem, Zdroj: Mapa exekucí*

<b>Obec Nové Město pod Smrkem</b>	<b>2016</b>	<b>2019</b>	<b>Změna</b>
Počet osob v exekuci	594	1070	-44,5 % (-476 osob)
Podíl osob v exekuci	19,12 %	34,45 %	-15,33 %
Celkový počet exekucí	3096	5856	-47,1 % (-2760 exekucí)
Průměrný počet exekucí na osobu	5,5	5,2	-4,8 % = (-0,3)

Další ukazatel, který Agentura pro sociální začleňování interpretuje jako informační zdroj o chudobě v lokalitě Frýdlantska, je podíl osob čerpajících dávky státní sociální podpory a dávky hmotné nouze. Z podstaty ale sociální dávky mají umožňovat pouze naplnění základních životních potřeb a nad rámec těchto pak náklady související se vznikem nenadálé životní situace kryje půjčka (Agentura pro sociální začleňování 2019, s. 7).

Příčiny předlužení v lokalitě jsou pak spatřovány zejména v nízkých mzdách, počtu obyvatel závislých na dávkách státní sociální podpory a hmotné nouze – a s tím související nemožností vytvářet finanční rezervy, tabuizace tématu nedostatku peněz, či strategií raději se zadlužit, než žádat pomoc v podobě sociálních dávek (Agentura pro sociální začleňování 2019, s. 12).

V kontextu tématu této práce nemá zanedbatelnou hodnotu ani informace o počtu dlouhodobě nezaměstnaných obyvatel Frýdlantska, případně další ukazatelé mající vypovídací hodnotu o některých aspektech kvality života místních obyvatel, které demonstruje Tabulka č. 4.

Tabulka 4: Přehled počtu obyvatel a nezaměstnaných v ORP Frýdlant v letech 2001 – 2019; Zdroj: ČSÚ

<b>SO ORP Frýdlant</b>					
UKAZATEL	2001	2005	2010	2015	2019
<b>OBYVATELSTVO</b>					
Počet obyvatel ( k 31. 12.1.)	24 218	24 419	24 966	24 542	24 479
Celkový přírůstek (úbytek) obyvatel	-55	70	-29	-29	-17
Průměrný věk (roky) celkem	37,1	38,1	39,3	41,0	42,0
Podíl obyvatel ve věku 65 a více let (%)	11,2	11,7	13,3	17,5	20,2
<b>NEZAMĚSTNANOST (dle MPSV k 31. 12.2.)</b>					
Uchazeči o zaměstnání v evidenci úřadu	1 706	2 024	2 167	1 572	892
z toho (%):					
dosažitelní	.	95,7	97,0	94,0	80,5
občané se zdravotním postižením	13,1	13,0	9,9	11,1	15,1
absolventi škol	9,1	4,0	2,4	2,8	2,0
osoby s délkou evidence nad 12 měsíců	41,3	49,7	40,6	45,0	25,3
Podíl nezaměstnaných osob (%)	.	11,20	12,00	8,95	4,6

## 9.5 Průběh výzkumu

Analýza obsahu dokumentů – přehledu případů - proběhla v březnu 2021, vyhodnocení získaných dat bezprostředně následovalo. Přehled případů byl vygenerován po zadání potřebných parametrů klientskou databází ARUM, se kterou pracují všichni pracovníci organizace Člověk v tísni a do které zaznamenávají veškerou svou intervenci v rámci klientské práce.

Pro potřebu vytvoření přehledu případů byla kritéria vymezena následujícím způsobem: Sledovaným obdobím byl listopad 2016 až únor 2021.

Všichni klienti měli v době intervence služby dluhového poradenství bydliště v některé z obcí ORP Frýdlant.



Polostrukturované rozhovory s respondenty probíhaly v měsíci březen 2021 - pro získání odpovědí na jednotlivé výzkumné otázky (částečně VO1, ale zejména VO2 a VO3) byly stanoveny okruhy témat, ze kterých pak vyloučily jednotlivé otázky. Rozhovory se dvěma respondenty proběhly v online prostředí na platformě MS Teams a se souhlasným vyjádřením respondentů byly nahrávány. S jedním respondentem proběhl rozhovor v konzultační místnosti, kde je poskytována služba dluhového poradenství, a rozhovor byl rovněž za účelem pořízení přepisu zaznamenán. Délka jednotlivých rozhovorů byla limitována časem 60 minut, ve dvou případech byl rozhovor kratší. Rozhovory probíhaly v neformální a uvolněné atmosféře. Z důvodu osobní znalosti si autorka práce s respondenty tyká.

Pro zjištění objektivních informací s požadovanou vypovídací hodnotou bylo nutné dílčí výzkumné otázky transformovat do tematických okruhů a následně konkrétních otázek.

Analýza získaných dat proběhla bezprostředně po ukončení jejich sběru – na přelomu měsíců března a dubna 2021. Celý výzkum pak probíhal v mimořádné společenské situaci související s probíhající epidemií onemocnění COVID-19, sběr dat byl realizován v období vyhlášeného lockdownu, čili ve výběru respondentů a způsobu realizace výzkumu byla autorka práce značně omezena těmito okolnostmi.

*Tabulka 5: Definice tematických okruhů a konkrétní znění otázek*

Výzkumná otázka	Okruh otázek - indikátory	Konkrétní znění otázek
VO1: Jaké fenomény se vyskytují u předlužených klientů dluhového poradenství na Frýdlantsku?	Typické situace Opakující se jevy	V jaké situaci zpravidla bývají zájemci o službu, kteří se obrací na dluhové poradce působící na Frýdlantsku?  Pokuste se objektivně říci, co bývá příčinou jejich předlužení.
VO2: Jaký je výsledek intervence u klientů	Stav na konci spolupráce Vnitřní/vnější faktory	Jakým způsobem bývá s klienty ukončována

dluhového poradenství a čím je ovlivněn?	mající vliv na stav na konci spolupráce	spolupráce?  Pokud situace klienta není řešitelná oddlužením, co bývá příčinou tohoto neúspěchu?  Jaká další východiska z jejich situace existují? Dá se říci, že v jejich případě někdo selhal?
VO3: Jakým způsobem probíhají intervence dluhových poradců?	Charakter spolupráce s klientem  Zmocnění klienta  Péče o sebe	Jakým způsobem se zájemci o službu dluhových poradců pracují? Jaké metody práce používají?  V jaké míře se klient podílí na řešení své situace?  Jak se výkon práce dluhového poradce promítá do Vaší psychiky?

## 9.6 Výzkumná zjištění

### Závěr k VO1

#### Jaké fenomény se vyskytují u předlužených klientů dluhového poradenství na Frýdlantsku?

Ze smíšeného šetření, které se zaměřovalo na fenomény předlužených klientů dluhového poradenství na Frýdlantsku, lze vyvodit několik jednoznačných závěrů.

Z kvantitativního šetření vyplynulo, že objektivně úspěšná byla intervence ze strany dluhových poradců v 54 případech ze 100 (54 % všech respondentů). Ze 46 neúspěšných respondentů bylo 29 (29 % všech respondentů) respondentů osobami, které se samy staraly o nezletilé dítě/děti, či dospělé děti s postižením, přiznanou invaliditou. Jedním ze zjištěných fenoménů, se kterými se setkávají pracovníci dluhového poradenství, je neřešitelná předluženost u osob, které se dají definovat jako samoživitelky či samoživitelé. Pro tyto respondenty v systémově rovinně neexistuje jiné východisko ze složité finanční situace a prakticky jsou odkázáni žít nadále v předlužení. Tato skutečnost je velmi alarmující zejména z toho důvodu, že tato skupina obyvatel je zranitelná už ze své podstaty – rodič jako jediný živitel často čelí hmotné nouzi, je znevýhodněný na trhu s bydlením, protože málokdy má našetřené prostředky na kauci a i v hledání adekvátně placeného zaměstnání nemá rovné příležitosti, neboť neustále musí vést v patrnosti, že v době nepřítomnosti se o dítě či děti musí někdo postarat.

24 z těchto 29 respondentů nemělo dostatečný příjem na to, aby jim bylo možno strhávat minimální částku v oddlužení – 2 198 Kč (1 089 Kč odměna insolvenčnímu správci + 1 089 Kč k přerozdělení věřitelům). Životní scénář u těchto respondentů se často opakoval – ve 23 případech šlo o ženy, které zůstaly samy s dětmi, se závazky z partnerství či manželství, a byly značně limitovány na trhu práce. Jejich příjem byl tak nízký, že by podmínkám po vstupu do oddlužení nebyly schopny dostát. V současné chvíli neexistují nástroje, za jejichž využití by došlo ke zlepšení jejich životní situace a k předejití růstu závazků. Tito respondenti s největší pravděpodobností budou čelit exekucím, které budou narůstat, a zároveň jejich existence nebude respondenty motivovat v tom, aby si hledali dobře placené zaměstnání, stabilní bydlení.

Jednomu respondentovi samostatně pečujícímu o dítě bylo již probíhající oddlužení přerušeno v důsledku neplnění povinnosti oddlužení – u této osoby neexistoval předpoklad splnění oddlužení. Po zrušení oddlužení bude znovu čelit tlaku exekutorů.

Jeden respondent by dosáhl na vstup do oddlužení příjmem, ale výše zákonné srážky by ohrozila studium dospívající dcery, a tak se tato osoba raději vystavuje riziku nařízení exekuce. V tomto případě se tento respondent spoléhá na to, že věřitel s uplatněním svého nároku bude co nejvíce otálet a mezitím stihne dcera vystudovat. Motivace tohoto respondenta udržet dceru na škole je nesmírně velká – sám má pouze základní vzdělání, partnerka rodinu opustila.

U dvou respondentů sice oddlužení probíhá, ale kvůli absenci prostředků, které jsou zasílány insolvenčnímu správci k plnění oddlužení, nemohou děti studovat na školách, které by studovat chtěly – těmto osobám nezůstává dostatek finančních prostředků na to, aby mohly svým dětem hradit cestovní náklady a pobyt na internátu. Respondenti budou v horizontu několika let oddlužení, ale děti budou mít pouze základní vzdělání. Rovněž se jedná o ženy, které zůstaly s dětmi samy

Dalším fenoménem, který potvrdilo kvantitativní šetření u respondentů, je míra nestandardních postupů při vymáhání ze strany věřitelů. S tím se setkalo 31 respondentů ze 100 zkoumaných. V 18 případech se jednalo o přítomnost rozhodčí doložky v úvěrové smlouvě, na kterou následně byla nařízena exekuce. Tím, že úroková míra neměla šanci být posouzena soudem a byla uznána v plné výši tak, jak byla uvedena ve smlouvě, byly často vymáhané částky neúměrně vysoké. U nejproblematičtější exekuce u jednoho z klientů na Frýdlantsku byla vymáhaná jistina závazku (neuhrazený spotřebitelský úvěr) cca 140 000 Kč, ale díky pokutám a mnohonásobným sazbám RPSN uznanými rozhodcem činí dnes vymáhaná částka 1 100 000 Kč. Dalším problematickým postupem ze strany věřitele je nátlak vykonavatelů soudních exekutorů – s tím se setkalo 7 respondentů ze 100. Výjimkami nejsou situace, kdy vykonavatel soudního exekutora navrhoval jedné z respondentek výdělek ve formě prostituce, jiné doslova strhl z krku šperk s vysokou citovou hodnotou či jinou z respondentek v prokazatelné léčbě onkologického onemocnění nutil do druhého dne sehnat objem peněz v řádu desítek tisíc korun.

Respondenti z řad dluhových poradců v rámci kvalitativního šetření k VO1 pak shodně uvedli, že se na Frýdlantsku příliš nevyskytuje předluženost mající kořeny v touze dopřávat si hmotné požitky a drahé dovolené. S těmito případy se respondenti setkali, avšak byly velmi ojedinělé.

DP1: „*Nemám zkušenost s tím, že by si půjčovali na něco úplně nesmyslně. Častokrát se tady děje to, že lidem odejde pračka a na novou nemají. S tímhle jsem měla dost klientů, hlavně u toho Essoxu. Základní spotřebiče. Nezaplatí dvě splátky za pračku, která stála šest tisíc, a na konci po letech je z toho třeba třicet, čtyřicet tisíc.*“

DP3: *Pozadí těch půjček nikdy není nějaký rozmar. Většinou to byly nějaký věci domů, nebo si vzali půjčku pro někoho. Někdy si možná chtěli dopřát něco, na co neměli, ale to*

*nebejvá častý. Ale dost často prostě nevědí, už ty dluhy tak dlouho neřešej, že to vytěsnili.*

Dále nezávisle na sobě uvedli, že se setkávají s tím, že předlužení klientů dluhového poradenství často vychází z potřeby půjčit si prostředky pro rodinu nebo další osoby.

DP2: *„Docela se mi několikrát i stalo, že to byla i pomoc rodině, půjčky pro nějaký členy rodiny. Rodina to byla i schopná splácet, ale když pak potřebovali oni, tak se to zase vykrylo malýma půjčkama, a pak už se to hroutilo jako domeček z karet... to jsou ty mikropůjčky častokrát, nebo pomoc rodině, pomoc třetí osobě.“*

Respondenti se rovněž shodli v tom, že mnoho závazků, které jsou nyní již vymáhány exekučně, má původ v koupi drobných domácích spotřebičů na splátky.

DP1: *„Hodně jsem se potkávala s dluhy za vybavení domácnosti na splátky, Essox a Multiservis. Nemám zkušenost s tím, že by si půjčovali na něco úplně nesmyslně. Častokrát se tady děje to, že lidem odejde pračka a na novou nemají. S tímhle jsem měla dost klientů, hlavně u toho Essoxu. Základní spotřebiče. Nezaplatí dvě splátky za pračku, která stála šest tisíc, a na konci po letech je z toho třeba třicet, čtyřicet tisíc.“*

Dalším z fenoménů, který respondenti zmiňují, je snadná dostupnost mikroúvěrů, s jejichž pomocí klienti vykrývali výpadky v rozpočtu, ale zdánlivě výhodné malé půjčky po náhlém výpadku příjmu nedokázali splácet.

DP3: *„A často tam vidíš, že si ten člověk vezme několik mikroúvěrů u nebankovních společností, ale má jich třeba deset, tak tam mi teda nepřijde, že si někdo prověřoval, že je ten klient schopen ty úvěry splácet. A vytlouká se klín klínem. Ale u klientů s x věřitelem, když jsem pak viděla ty papíry, to bylo snad každé měsíce jeden mikroúvěr, jak manžel, tak manželka. A to si ti lidi půjčují třeba pětistovku, nechci domýšlet, v jaký jsi situaci, když si musíš půjčit pětistovku, přes internet, smskou, dítěti na jídlo.“*

Nakonec byla také zmíněna absence finanční gramotnosti těchto klientů, kteří nedokázali vnímat všechna rizika, která z půjčení peněz či koupě zboží na splátky mohou plynout.

## **Závěr k VO2**

### **Jaký je výsledek intervence u klientů dluhového poradenství a čím je ovlivněn?**

Z kvalitativního šetření k VO2 vyplynulo, že intervence u klientů dluhového poradenství nejčastěji směřuje k podání insolvenčního návrhu, případně ve spolupráci s dluhovým poradcem vymyslí strategii, jak hradit jednotlivé závazky. Někdy práce s klienty končí kvůli nedostatečné motivaci.

DP2: *„Bud' vstoupí do oddlužení, nebo se přeskládají závazky, aby se nastavily priority. Někdy ten klient ztratí motivaci sám.“*

Pokud klient nemůže vstoupit do oddlužení, pak je z pohledu respondentů jednoznačná příčina v nízkém příjmu těchto osob. Respondenti nespatřují selhání v jakémkoliv z vnějších subjektů – spíše uvádějí nešťastné okamžiky v životních osudech jednotlivců.

DP1: *„A ti klienti, který na vstup do oddlužení nemají příjem, tak ty se dají předat teréňákům, se kterými mohou hledat práci. Často ti klienti třeba do oddlužení fakt chtějí jít, ale z objektivního důvodu nemůžou, a my nemůžeme ohýbat insolvenční zákon, tyhle dveře neprokopnem.“*

## **Závěr k VO3**

### **Jakým způsobem probíhají intervence dluhových poradců?**

Respondenti kvalitativní části výzkumu uvádějí, že nejčastějším postupem v práci s klienty je zmapování jejich závazků, od kterého se následně odvíjejí další kroky.

DP2: *„Ale vždycky to bude začínat mapováním. To znamená - oni přinesou veškeré dokumenty, které mohou a které mají k těm svým starým případům. Většinou jsou to upomínky, exekuční příkazy, platební rozkazy a tak dále, i smlouvy. Do těch následně koukáme.“*

Často se při mapování závazků musí nahlédnout daleko do minulosti – jeden z respondentů uvedl, že klienti často žijí v předlužení a čelí exekucím i deset či patnáct let a o původu svých závazků už nevědí.

DP2: *„Já jim pomáhám se zorientovat, aby si dokázali přitom třeba i vzpomenout jak ten dluh vzniknul a proč ten dluh vzniknul, to hodně z nich ani třeba neví, žijou v exekucích třeba deset, patnáct i víc let, není to tak neobvyklý.“*

V otázce participace klientů na řešení problému respondenti jednohlasně uvádějí, že bez ochoty klienta na své zakázce spolupracovat se v průběhu poskytované služby daleko nepohnou.

DP1: „*Já pracuju téměř výhradně tak, kdy toho klient odpracuje víc. Lidem napíšu ty žádosti, vysvětlím jim, co a jak, napíšu jim ty maily, ale musejí si to zařizovat sami.*“

DP2: *Já bez klienta nepracuju, ale někdo to má víc a někdo míň tu schopnost si různé věci obstarat sám. Určitě si ale musí poslat korespondenci a informuju ho o tom, co děláme a proč. Víc do hloubky dluhy řešíme, aby věděl, co bylo blbě a jak tu situaci řešit příště.*

DP3: *Jasně říkám – tady mám úkoly já, tady máte úkoly vy, a když je neuděláte, tak se nepohnem. Pak vysvětluju. Klient musí mít jasný informace a na základě jejich znalosti se musí umět rozhodnout sám. Musí vědět, že má na to, že zvládne pět let v oddlužení.*

Zmocnění klienta k tomu, aby se do budoucna vznik identické situace eliminoval, je jedním z pilířů tohoto poradenství poskytovaného organizací Člověk v tísní a v tomto duchu také respondenti s klienty služby pracují. Zároveň ale respondenti uvádějí i to, že ke schopnostem klientů v tom si část agendy obstarat sami musejí přistupovat citlivě – u někoho by naopak přílišné zmocňování mohlo být kontraproduktivní, někteří klienti na jednání s úřady či exekutory skutečně nemají kompetence například z důvodu negramotnosti či snížené sociální adaptability.

DP1: „*Snazím se ale vnímat toho člověka – ne že jako tady sedím já jako ouřada, ale snažím se vyvnímat, v jaký je situaci, z jaký je sociální skupiny, co asi může mít za vědomosti, jaký vědomosti už nemá a zkusit si odhadnout, co bude schopen zvládnout a co už ne. U někoho poznáš, že je schopnej to udělat, někdo ne z různých důvodů, může být i negramotnej. A tu hranici nepřekračovat, někomu to může ublížit. No a pak je důležitý aby to věděl proto, aby se toho všeho v budoucnosti vyvaroval a ty chyby už neopakoval, když to jde.*“

V otázce promítání některých aspektů práce dluhového poradce na jeho psychiku jedna z respondentek uvedla, že neúspěch v případech svých klientů vnímá a má tendence s nimi cítit, ale jen do té míry, kdy jí tento empatický postoj nelimituje v další práci.

DP1: „*Je mi líto, když je někdy nějaká taková maminka, která nemůže jít do oddlužení. Teď mám takovou klientku, která by potřebovala jít do oddlužení, ale není tam příjem. Je sama, manžel nasekal dluhy, dítě má poruchu chování, často musí zůstat doma ze*

*školky. Taková ženská nemá šanci najít si práci, kde jí zaměstnají. A nemá nikoho, kdo by jí něco dal. A to je mi líto, ale zase mi to musí být líto jenom do té míry, že mě to neovlivní při té mé práci, to já si uvědomuju.“*

Další respondentka uvádí, že si nedokáže poradit v okamžiku, kdy se v práci s klientem promítají i jiné problémy klientů a kdy je zřejmé, že klient této respondentce neříká pravdu.

DP3: *„Někdy v té práci narazíš na to, že za tím valem dluhů je něco, co nerozklíčuješ a ani na to nemáš kompetence. Když je tam chorobný lhaní, patologie ve výchově, když ti klient dává informace, o kterých víš, že nejsou pravdivé. Můžu řešit něco mechanicky, ale na pozadí se může odehrávat něco, o čem vůbec nevím a co je mnohem důležitější. A to je častý, že ty klienti jsou multiproblémoví.“*

## **9.7 Diskuse**

Výsledky výzkumného šetření jasněji ukázaly některé z fenoménů předluženosti na Frýdlantsku. Výstupy ze smíšeného šetření poukázaly na to, že řešitelnost předlužení u jedné konkrétní skupiny samoživitelů/samoživitelek je velmi malá a v kontextu teoretických poznatků o sociální práci s osobami ohroženými sociálním vyloučením může tato neřešitelnost vést k dalšímu prohlubování už tak složité životní situace této skupiny obyvatel.

Výzkum dále ukázal, že pokud se už rodič – samoživitel odhodlá řešit své předlužení a vstoupí do procesu oddlužení, setrvává po dobu pěti let v existenční nejistotě, kdy jen těžko může zabezpečit svým dětem zázemí v podobě dostatku finančních prostředků i na tak základní věc, jakou je vzdělání

Dalším výstupem z výzkumného šetření byla zjištěna míra klientů dluhového poradenství, kteří se setkali s nestandardním postupem při vymáhání věřitelů. Nejčastěji se respondenti setkávali s nevhodným chováním vykonavatelů soudních exekutorů v průběhu tzv. mobiliárních exekucí – při soupisu jejich majetku (blíže kapitola 4.1 Způsoby vymáhání exekuce). Jejich zastoupení v celkovém zkoumaném vzorku nijak zásadně nepřekvapil a domnívám se, že by ani nepřekročil republikové průměry, pakliže by takovýto výzkum byl realizován na větším vzorku respondentů. Obecně špatná pověst vykonavatelů soudních exekutorů je známá a dosavadní úsilí, které mělo vést ke zvýšení úrovně vymáhání těmito zaměstnanci, nemá výsledky. Stížnosti adresované



exekutorské komoře ve většině případu nemají adekvátní výstupy a obrana jednotlivce proti jejich jednání je téměř bezzubá. Jejich úkolem je chránit zájem věřitele, nicméně mnohdy tak činí za cenu ze společenského hlediska nejvyšší. Další otázkou, kterou toto téma otevírá je rovněž to, zda chrání vždy zájem věřitele, jehož nárok je uznatelný. Jak vyplývá z dalších výstupů z výzkumného šetření, nemálo dlužníků se setkala rovněž s vymáháním exekuce nařízené na základě vydaného rozhodčího nálezů, a jak je uvedeno v teoretické části (kapitola 3), u mnoha těchto řízení je důvodnost vydání tohoto exekučního titulu zpětně posuzována jako neplatná. Z toho plyne, že exekutor pak mnohdy chrání zájem věřitele, který ale svůj nárok uplatňuje v rozporu s tím, co mu aktuální legislativa umožňuje jenom proto, že dlužník mnohdy neví, že „jeho“ exekuce může být neplatná.

Výstupy, které vzešly zejména z kvalitativní části šetření, pak dokreslily obraz o obyvatelích Frýdlantska čelících předlužení. Z rozhovorů s respondenty výzkumu vyplynulo, že z jejich pohledu jsou nejčastějšími příčinami vzniku předlužení původně malé půjčky, které měly zacelit výpadek v rodinném rozpočtu, dále půjčky pro členy rodiny a nákupy domácích spotřebičů na splátky. Zároveň respondenti uvádějí, že jen málokdy byli klienti schopni reálně posoudit svoji schopnost zvládnout výpadek peněz, které museli vydat na splátky, a nevyhodnotili mnohdy ani míru rizika – co se může stát, když se příjem zmenší nebo vypadne. Časté pochybení na straně dlužníků respondenti kvalitativní části výzkumu rovněž vidí i v tom, že dlužník rozpozná podbíživou nabídku snadno dostupného úvěru, ale není už schopen rozklíčovat podmínky jeho poskytnutí, splácení či zjistit, kolik reálně tento úvěr stojí.

*DP3: Bývá tam i menší finanční gramotnost, nevědí, co si mají hlídat, prostě mají pod nose atraktivní nabídku, jako třeba Provident, a ty lidi nenapadne zjišťovat to podhoubí, že jim nikdo nechce půjčovat zadarmo.*

Z dalších výstupů kvalitativního šetření bylo možné zmapovat metody intervence respondentů z řad dluhových poradců při práci s klientem. Z této části výzkumu vzešla mimo jiné bezprostřední zkušenost pracovníků se snahou zapojit klienta v maximální možné míře do řešení jeho nepříznivé životní situace.

*DP3: Jasně říkám – tady mám úkoly já, tady máte úkoly vy, a když je neuděláte, tak se nepohnem. Pak vysvětluju. Klient musí mít jasný informace a na základě jejich znalosti se musí umět rozhodnout sám.*

V tomto ohledu respondenti jednoznačně potvrdili aplikaci některých prvků v teoretické části práce zmíněných teorií, přístupů a metod práce s klientem čelícím předlužení. Zajímavě se může jevit kombinace úkolově orientovaného přístupu s přístupem zaměřeným na klienta (teoretická část, kapitola 6.2.1) – je zřejmé, že v praxi dluhového poradenství se v práci s klientem často prvky těchto přístupů prolínají.

## 9.8 Navrhovaná opatření

V otázce špatné dostupnosti adekvátního řešení předlužení u osob samostatně pečujících o děti je jiné než systémové řešení prakticky bez účinku. Nicméně z praxe je známo, že soudy jen nerady přistupují ke stanovení nižší než zákonem stanovené splátky v oddlužení, v těchto případech by ale mechanismus nastavení nižších splátek v oddlužení ve prospěch osob samostatně pečujících o děti byl jednoznačně ve prospěch nikoliv pouze dlužníka, ale celé společnosti. Na systémové úrovni není tento problém nicméně nijak zmiňován (kromě debat na čistě neformálních platformách) a přesto se domnívám, že by jiný výpočet srážky v insolvenční či jiný nástroj umožňující zmírnění podmínek pro splnění oddlužení pro osamělé rodiče pečující o děti existovat měl.

Z dat zjištěných výzkumem rovněž plyne úvaha, zda by do skupiny zvláště zranitelných osob vedle seniorů s nárokem na výplatu starobního důchodu a osob s přiznanou invaliditou ve II. a III. stupni neměla být rovněž zařazena skupina těchto osob pečujících o nezletilé dítě či dospělé dítě s handicapem. Zkrácení doby oddlužení o dva roky by těmto osobám významně ulehčilo situaci a častěji by je mohlo motivovat v tom do oddlužení vstoupit. V této věci se mi jeví jako vhodné oslovit i další organizace poskytující dluhové poradenství, potvrdit si tuto skutečnost popř. dalšími či rozšiřujícími výzkumy a prostřednictvím zástupců neziskových organizací, jejich pracovní skupiny při příležitosti některé z dalších novelizací insolvenčního zákona apelovat na poslance k přijetí takové změny, která bude ve prospěch těchto jednoznačně znevýhodněných osob. Stejně tak je na místě o věci hovořit i v médiích – velký prostor je problematice dluhů dáván např. ve vysílání Českého rozhlasu, kde často mediální zástupci neziskových organizací mají možnost téma předluženosti přenášet do veřejného prostoru. V tomto bodě vnímám medializaci, jakožto jednu z metod sociální práce s předluženými zmiňovanou v teoretické části práce (kapitola 6.2.2) jako nejefektivnější nástroj

Ve věci zjištěného nestandardního postupu při vymáhání ze strany věřitelů rovněž nelze navrhovat víc, než nadále setrvat v pečlivé analytické práci, kdy dluhový poradci v dokumentaci klientů dohledávají problematické exekuční příkazy a nezákonně nařízené exekuce se ve spolupráci s klienty pokoušejí zastavovat, ač by tak měly činit, případně by součinnost měly vyvinout i exekuční úřady samy.

V otázkách snadné dostupnosti úvěrů je na místě stále vést v patrnosti důležitost finanční gramotnosti. Ta se v posledních letech stala téměř mantrou všech institucí pracujících s lidmi čelícími předlužení, avšak stále se nedá říci, že by dopady této formy intervence byly zaznamenáníhodné. Spatřuji jako nezbytné o rizicích spojených s nákupy na splátky a s dostupností úvěrů hovořit už s dětmi v období před dospíváním doma, ve škole, v kroužcích. V rodinách, které se ocitají v dluhové spirále, často ani téma předluženosti není vnímáno v jakékoliv negativní konotaci - s dluhem se prostě žije a děti už od raného dětství vnímají jako něco normálního, že domů chodí obálky se zeleným pruhem a čas od času na dveře klepe vymahač či exekutor. Na exekuční příkazy se z druhé strany malují obrázky a ve školních kolektivech v menších městech v pohraničí nejsou tyto děti žádnou výjimkou. Není na místě vyvolávat v těchto dětech a dospívajících ostych, spíše v rámci institucí, které navštěvují, demonstrovat jiné životní strategie a vyhledávat pozitivní vzory. V několika případech v poslední době jsem se setkala také s tou praxí, kdy insolvenční správce při přezkumu přihlášených pohledávek věřiteli nárok na uplatnění této pohledávky popírá a opírá se přitom o věřitelovu povinnost prověřit na počátku vzniku úvěrového vztahu bonitu dlužníka (což často věřitelé nedělají). Rozšířením této praxe insolvenčních správců by se podobné pohledávky staly nevymahatelnými a věřitelé by dost možná začali více zvažovat podmínky poskytování úvěrů (konkrétně mikropůjček). V tomto opatření je zásadní opět informovat dlužníka, aby tento svůj oprávněný zájem dokázal sdělit insolvenčnímu správci v době konání přezkumu pohledávek (nebo se přezkumu s ním účastnil dluhový poradce).

## Závěr

Bakalářská práce se zaměřila na analýzu aspektů předlužení na Frýdlantsku. V souvislosti se stanoveným cílem byly stanoveny tři výzkumné otázky, které naplnění cíle práce dopomohly.

Teoretická část práce byla rozdělena do osmi kapitol, přičemž tematicky pokrývala dvě oblasti – téma předlužení z hlediska definice závazků, fází jejich vymáhání, exekučního a insolvenčního řízení, další tematický okruh se pak týkal zejména sociální práce s předluženými lidmi. Pro tento okruh byly v teoretické části zpracovány kapitoly, ve kterých bylo definováno zadlužení a předlužení, příčiny jejich vzniku, byly nastíněny přístupy, teorie, metody a techniky, s jejichž prvky může být sociální práce s předluženými lidmi realizována. V teoretické části bylo dále dluhové poradenství vymezeno jako sociální služba, kapitoly v závěru teoretické části byly zaměřeny na finanční gramotnost a roli obcí v práci s jejich předluženými obyvateli.

V empirické části byla stanovena metodologie výzkumu, výběr respondentů, bylo popsáno prostředí výzkumu a následně popsán průběh výzkumu. Ten proběhl ve smíšené formě – v kvantitativní formě obsahovou analýzou dokumentů, kde respondenti byli klienti dluhového poradenství poskytovaného na Frýdlantsku, doplněn byl kvalitativní formou polostrukturovanými rozhovory, kde respondenty byli pracovníci poskytující toto poradenství. Nakonec byly prezentovány závěry z výzkumného šetření.

Význam této práce spatřuji zejména v zatím nejucelenějším prozkoumání přehledu případů klientů dluhového poradenství poskytovaného na Frýdlantsku. Cíl práce byl naplněn v tom smyslu, že výzkum nabídl obraz o situaci dlužníků, kteří se na službu dluhového poradenství obracejí, a rovněž otevřel témata, která dávají prostor zamýšlet se nad tím, jak systém může těmto lidem, kteří mnohdy mají snahu, ale ještě nemají znalosti a kompetence, pomoci začít znovu.

## Seznam použité literatury

ANDĚL, R., aj., 2002. *Frydlantsko - minulost a současnost kraje na úpatí Jizerských hor*. 1. vyd. Liberec: Nakladatelství 555. ISBN 80-86424-18-9.

BALABÁN, Z., aj., 2009. 1. vyd. *Slabikář finanční gramotnosti: učebnice základních 7 modulů finanční gramotnosti*. Praha: COFET. ISBN 978-80-254-4207-4.

BARTESOVÁ, G., 2016. Sociálně-politická analýza příčin předluženosti občanů. *Fórum sociální práce* [online], roč. 4, č. 1, s. 61–70 [vid. 14. 3. 2021]. ISSN 2336-6664. Dostupné z: [https://forumsocialni prace.ff.cuni.cz/wp-content/uploads/sites/10/2017/09/gabriela\\_bartesova\\_61-70.pdf](https://forumsocialni prace.ff.cuni.cz/wp-content/uploads/sites/10/2017/09/gabriela_bartesova_61-70.pdf)

ČADA, K., aj., 2015. *Analýza sociálně vyloučených lokalit v ČR* [online]. [vid. 4. 4. 2021]. Dostupné z: [https://www.gac.cz/userfiles/File/nase\\_prace\\_vystupy/GAC\\_MAPA\\_analyza\\_SVL\\_aA\\_K\\_CJ.pdf](https://www.gac.cz/userfiles/File/nase_prace_vystupy/GAC_MAPA_analyza_SVL_aA_K_CJ.pdf)

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD, 2020. *Zaměstnanost, nezaměstnanost* [online]. [vid. 12. 12. 2020]. Dostupné z: <https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=statistiky&katalog=30853>

ČLOVĚK V TÍSNI, 2019. *Výroční zpráva 2019* [online]. [vid. 1. 4. 2021]. Dostupné z: [https://www.clovekvtisni.cz/media/publications/1498/file/cvt\\_vz2019\\_small.pdf](https://www.clovekvtisni.cz/media/publications/1498/file/cvt_vz2019_small.pdf)

DOBEŠ, J., 2015. 1. vyd. *Metodika řešení předluženosti nejchudších obyvatel* [online]. Praha: MPSV. [vid. 13. 3. 2020]. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Metodika\\_reseni\\_predluzenosti\\_nejchudcich\\_obyvatel.pdf/ead7cd34-787d-3ffe-b75f-c5eb1f087f00](https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Metodika_reseni_predluzenosti_nejchudcich_obyvatel.pdf/ead7cd34-787d-3ffe-b75f-c5eb1f087f00)

EXEKUTORSKÁ KOMORA ČESKÉ REPUBLIKY, 2020. *Počet lidí v exekuci meziročně klesl o 70 000* [online]. [vid. 1. 5. 2021]. Dostupné z: <https://www.ekcr.cz/1/aktuality-pro-media/2783-nove-statistiky-pocet-lidi-v-exekuci-mezirocne-klesl-o-70-000?w=>

HAVEL, V., 2000. *Projev prezidenta republiky Václava Havla na výročním zasedání rad guvernérů Mezinárodního měnového fondu a Skupiny Světové banky Praha, Kongresové centrum 26. září 2000* [online]. [vid. 5. 4. 2020]. Dostupné z:

<https://archive.vaclavhavel-library.org/Archive/Detail/36408?>

q =

m %C4%9Bnov%C3%A9ho%20fondu

HENDL, J., 2016. 4. vyd. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0982-9.

HRDINKOVÁ, T., aj., 2013. 1. vyd. *Metodika dluhového poradenství*. Bílina: Člověk v tísní. ISBN 978-80-87456-40-8.

HUBINKOVÁ, Z., aj., 2008. 3. aktual. a dopl. vyd. *Psychologie a sociologie ekonomického chování*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1593-3.

KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA, 2021. *Finanční arbitr v 10 bodech*. [online]. [vid. 21. 1. 2021]. Dostupné z: <https://finarbitr.cz/cs/>

MATOUŠEK, O., aj., 2013. 1. vyd. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7.

MATOUŠEK, O., aj., 2008. 2. vyd. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-502-8.

MIOVSKÝ, Michal, 2006. 1. vyd. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, ISBN 80-247-1362-4.

MINISTERSTVO SPRAVEDLNOSTI, 2021. *Jak ven z dluhové pasti?* [online]. [vid. 1. 4. 2021]. Dostupné z: <https://insolvency.justice.cz/jak-ven- z -dluhove-pasti/>

OŠŤÁDALOVÁ, Š., 2017. *Systémy a formy oddlužení v Evropě*. Praha: Ekumenická akademie. [online]. [vid. 27. 2. 2021]. Dostupné z: [http://mapaexekuci.cz/wp-content/uploads/2017/04/Analyza\\_WEB.pdf](http://mapaexekuci.cz/wp-content/uploads/2017/04/Analyza_WEB.pdf)

REICHEL, J., 2009. 1. vyd. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, ISBN 978-80-247-3006-6.

SMRČKA, L., 2010. 1. vyd. *Rodinné finance: ekonomická krize a krach optimismu*. Praha: C. H. Beck. ISBN 978-80-7400-199-4.

Usnesení krajského soudu v Praze č. j. 27 Co 135/2019 [online]. [vid. 17. 1. 2021]. Dostupné z: <https://www.justice.cz/documents/17929/2180502/Si+1-2020+p%C5%99%C3%ADloha.pdf/66e6b674-644f-4b85-837a-b5746c8ef916>

Zákon č. 48/1997 Sb., Zákon o veřejném zdravotním pojištění a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky* [online]. 1997 [vid. 17. 1. 2021]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1997-48>

Zákon č. 40/2009 Sb., Trestní zákoník. In: *Sbírka zákonů České republiky* [online]. 2009 [vid. 17. 1. 2021]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-40>

Zákon č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník. In: *Sbírka zákonů České republiky* [online]. 2012 [vid. 17. 1. 2021]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-89>

Zákon č. 120/2001 Sb., Exekuční řád. In: *Sbírka zákonů České republiky* [online]. 2001 [vid. 17. 1. 2021]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2001-120#cast1>

Zákon č. 99/1963 Sb., Občanský soudní řád. In: *Sbírka zákonů České republiky* [online]. 1963 [vid. 17. 1. 2021]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1963-99>

ŽÁK, M., 2002. 2., rozš. vyd. *Velká ekonomická encyklopedie*. Praha: Linde. ISBN 80-7201-381-5.