

Univerzita Hradec Králové
Ústav sociální práce

**Proces oddlužování z pohledu
dluhových poradců**

Bakalářská práce

Autor: Vlasta Křížová
Studijní program: B 6731 – Sociální politika a sociální práce
Studijní obor: Sociální a charitativní práce
Vedoucí práce: JUDr. Olga Sovová, Ph.D.



Zadání bakalářské práce

Autor:	Vlasta Křížová
Studium:	U13100
Studijní program:	B6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor:	Sociální a charitativní práce
Název bakalářské práce:	Proces oddlužování z pohledu dluhových poradců
Název bakalářské práce AJ:	Deleveraging process in terms of debt advisers

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Práce popisuje proces oddlužení jako jednu z forem pomoci pro klienty, kteří se ocitli v dluhové pasti. Zabývá se tématy vztahujícími se k dluhové problematice, jako je dluhová past, oddlužení, insolvence, role dluhových poradců v poradnách, možné způsoby podpory, názory odborníků. Cílem praktické části práce je zjistit, jak vnímají soc. pracovníci na pozicích dluhových poradců průběh spolupráce s klientem při procesu oddlužení. K naplnění cíle praktické části práce bude použito kvalitativní výzkumné metody a techniky polostrukturovaného rozhovoru.

HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2. GABURA, Jan. PRUŽINSKÁ, Jana. Poradenský proces. Vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. ISBN 80-85850-10-9. HUBÁLEK, Michal. KRÍŠTEK, Adam. ZAMBOJ, Ladislav. Manuál pro sociální pracovníky v oblasti insolvence. Vyd. 1. Praha: Poradna pro občanství, občanská a lidská práva, 2011. ISBN 978-80-254-9535-3 Zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon)

Garantující pracoviště:	Katedra sociální práce a sociální politiky, Ústav sociální práce
Vedoucí práce:	JUDr. Olga Sovová, Ph.D.
Oponent:	JUDr. Jiří Kubík
Datum zadání závěrečné práce:	4.12.2014

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem svou bakalářskou práci vypracovala samostatně pod vedením vedoucí bakalářské práce a uvedla všechny použité prameny a literaturu.

V Nové Pace dne 21. března 2016

Vlasta Křížová

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala JUDr. Olze Sovové, Ph.D. za odborné vedení, cenné rady a podnětné připomínky, kterými přispěla k vypracování této bakalářské práce. Také chci poděkovat své rodině a přátelům za podporu a pomoc, kterou mi po celou dobu studia poskytovali.

V Nové Pace dne 21. března 2016

Vlasta Křížová

Abstrakt

KŘÍŽOVÁ, Vlasta. *Proces oddlužování z pohledu dluhových poradců*. Hradec Králové, 2016. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce. Vedoucí práce JUDr. Olga Sovová, PhD.

Práce popisuje proces oddlužení jako jednu z forem pomoci pro klienty, kteří se ocitli v dluhové pasti. Zabývá se tématy vztahujícími se k dluhové problematice jako je profesionální dluhové poradenství, poradenský proces, komunikace v poradenství, kompetence a náplň práce dluhového poradce. Zkoumá příčiny zadlužování v kontextu historických, ekonomických, sociologických, sociálních, psychologických a právních aspektů. Přibližuje sociálně – patologické jevy předlužování a sociální vyloučení s tím spojené. Definuje finanční vzdělávání jako možnost řešení pro zvýšení finanční gramotnosti obyvatelstva. Podrobně vysvětluje, jak probíhá proces oddlužení. Uvádí podmínky vyplývající z insolvenčního zákona, které je potřeba splnit k tomu, aby mohl být podán návrh na oddlužení. Zároveň porovnává výhody oddlužení oproti jiným formám pomoci při předlužení. V praktické části je použita kvalitativní výzkumná metoda a technika polostrukturovaného rozhovoru. Výzkum je zaměřen na názory dluhových poradců, kteří popisují průběh spolupráce s klientem od zahájení a průběhu až k samotnému závěru spolupráce. Zmíněny jsou příčiny pádu klientů do dluhové pasti a jejich motivace ke zlepšení jejich životní situace.

Klíčová slova: dluhové poradenství, role dluhových poradců v poradnách, finanční gramotnost, dluhová past, zadlužení, předlužení, insolvence, oddlužení

Abstract

KŘÍŽOVÁ, Vlasta. Deleveraging process in terms of debt advisers. Hradec Králové, 2016. Bachelor Thesis. University of Hradec Králové. Leader of the Bachelor Thesis JUDr. Olga Sovová, PhD.

The bachelor thesis describes a deleveraging process as one of the forms of help for clients that are caught in a debt trap. It discusses all the topics connected to the debt issues such as an expert debt advisory, communication in expert advisory, advisory process or the competences and tasks of a debt advisor. The thesis examines cause of indebtness in historical, economical, sociological, social, psychological and legal terms. It describes socially pathological facts of over-indebtness which are connected to the social position of clients and it suggest a financial education to promote financial awareness among society. Deleveraging process as a main topic of the thesis is described in depth and mentions all the necessary conditions stated in Insolvency Law that has to be fulfilled in order to start the process. The practical part is a research based on a qualitative and semi-structured interview method and explores a deleveraging process through opinions of debt advisers. In the interview they describe the whole process, communication and cooperation of their clients. The final research mentions causes of indebtness and the motivation of clients in order to get into a better financial position.

Key words: debt advisory, debt advisers, financial awareness, debt trap, indebtness, over-indebtness, insolvency, deleverage

OBSAH

Úvod.....	9
1. Poradenství.....	12
1.1 Vymezení pojmu poradenství.....	12
1.2 Poradenství v sociálních službách.....	13
1.3 Poradenský proces.....	14
1.4 Komunikace v poradenství.....	17
1.5 Dluhové poradenství.....	19
1.5.1 Dluhové poradny.....	20
1.5.2 Cíle a principy dluhového poradenství.....	20
1.5.3 Složky dluhového poradenství.....	21
1.6 Dluhový poradce.....	22
1.7 Shrnutí kapitoly.....	23
2. Zadlužení jako past a možnosti prevence.....	24
2.1 Historie a důvody zadlužování.....	24
2.2 Specifikace dluhů a rizika vedoucí k zadluženosti.....	26
2.3 Předlužení a s ním související sociálně-patologické jevy.....	28
2.4 Finanční gramotnost.....	30
2.5 Shrnutí kapitoly.....	33
3. Oddlužení.....	34
3.1 Podmínky oddlužení.....	35
3.1.1 Schopnost splatit alespoň 30% dluhu.....	35
3.1.2 Dluhy po splatnosti doby delší než 30 dní nebo platební neschopnost.....	35
3.1.3 Beztrestnost.....	35
3.2 Proces oddlužení.....	36
3.3 Výhody oddlužení.....	40
3.4 Shrnutí kapitoly.....	41
4. Výzkumná část.....	42
4.1 Metodologická část.....	42
4.2 Pilotní šetření.....	42
4.3 Cíl výzkumu.....	43
4.4 Výběr informantek a informanta a jejich charakteristika.....	44
4.5 Organizace výzkumu.....	45
4.6 Výzkumné metody a techniky.....	46
5. Vyhodnocení a analýza informací.....	47
5.1 Vyhodnocení tazatelských otázek.....	48
5.2 Shrnutí rozhovorů do jednotlivých dílčích cílů.....	55
Závěr.....	59

LITERATURA.....	62
OBRÁZKY	66
GRAFY.....	66
TABULKY.....	66
PŘÍLOHY.....	67
PŘÍLOHA 1: Rozhovor s dluhovým poradcem č. 5 - přepis	
PŘÍLOHA 2: Slovník pojmů k dluhové problematice	
PŘÍLOHA 3: Vývoj insolvenčí 2008 - 2015	
PŘÍLOHA 4: Věková struktura oddlužených v roce 2015	

Úvod

Žijeme ve společnosti, která nám nabízí spousty možností. Můžeme studovat, pracovat v jakémkoliv oboru, podnikat, cestovat po světě. Můžeme si užívat požitků a věcí které jsou lákavé a dostupné. Můžeme mít drahý telefon, počítač, televizi, značkové oblečení, exotickou dovolenou, auto, vlastní bydlení. To vše hned, bez čekání a otravného strádání do prasátka. Banky, leasingové společnosti a nebankovní organizace jsou připraveny nám půjčit. Lákají nás reklamou, nabízejí výhodné hypotéky a půjčky na cokoliv. Proč tedy nepřijmout další kreditní kartu či spotřebitelský úvěr? Žijeme jak ve snu, kde je vše po čem toužíme lehce k máni. Probuzení se však může stát noční můrou. Dluhová past, předlužení, sociální vyloučení. I takové mohou být následky zadlužování se snadno dostupnými půjčkami

Statistiky mluví jasně a nekompromisně. Naše společnost je předlužená, žádosti o oddlužení stoupají každým rokem a dluhová problematika je aktuálním tématem. Finanční gramotnost občanů je na nízké úrovni. V České republice chybí jasná koncepce řešení tohoto problému. Neexistuje jednotná metodika pro dluhové poradenství. Je minimum dostupné literatury k tomuto tématu. Hlavními lidry pro boj s dluhy jsou občanské poradny a nestátní neziskové organizace jako např. Poradna při finanční tísni, Sdružení SPES, Rubikon Centrum a Dluhové poradenství Samaritán. Tyto organizace vydávají informativní příručky pro spotřebitele a zároveň se věnují vzdělávání dluhových poradců a přiblížení této problematiky veřejnosti. Na Univerzitě Hradec Králové jsou dluhové problematice věnovány dvě diplomové práce. Halenková Martina v roce 2011 navrhla možnosti shodné metodiky v dluhovém poradenství a jednotné postupy pro práci s dlužníky. Kamila Sýkorová se v roce 2014 zabývala příčinami zadluženosti českých domácností a poukazovala na důsledky a rizika s tím spojená spolu s výhledem do budoucnosti. Obě uvedené autorky se profesionálně dluhovému poradenství věnují a zúčastnily se i mého výzkumného šetření.

Při volbě tématu své práce jsem vycházela ze své profese hypoteční specialistky a zároveň studentky sociální práce. To jsou, obrazně řečeno, dvě strany divoké řeky, která se týká zadlužování. Klientům pomáhám s financováním bydlení formou hypotéky nebo úvěru ze stavebního spoření. To sice spadá do dobrých

a smysluplných úvěrů, ale často se setkávám se situací, kterou pokládám za zahraniční a v budoucnosti rizikovou. Ze své praxe vím, že úvěry jsou dostupné téměř všem, jedinou překážkou bývá zápis v registrech dlužníků. Klienti často jednají emocionálně pod vlivem okolí a reklamy. O budoucích výdajích a zátěžových situacích, které se mohou vyskytnout, mnohdy neuvažují.

V rámci studentské praxe i ze zájmu o toto téma jsem začala spolupracovat s občanskou poradnou Charity České republiky ve Dvoře Králové nad Labem, která se dluhovou problematikou zabývá. Poznatky, které jsem získala, byly velmi inspirativní. Přístup dluhových poradců ke klientům byl vstřícný, lidský a vysoce profesionální. Zároveň jsem si uvědomila, jak je jejich práce rozmanitá, náročná a smysluplná.

Hlavním cílem mé práce bude zmapovat proces oddlužování z pohledu dluhových poradců. Bude zaměřen na to, jak zadlužené klienty a spolupráci s nimi vnímají ti, kteří se s nimi denně setkávají a pomáhají jim s řešením jejich těžké životní situace.

Díličními cíli budu zjišťovat, jak probíhá spolupráce poradce a klienta od zahájení, přes samotný průběh až po ukončení poradenství. Výstupem budou odpovědi na otázky – jací jsou klienti, kteří o oddlužení žádají, proč se dostali do dluhové pasti, jakou očekávají změnu své situace a co jsou pro ni ochotni udělat. Zjistím, jak se klienti pohledem poradců vnímají, jak může poradce klienta motivovat, jak je mu nápomocen při sepisování návrhu na oddlužení a kdy spolupráce poradce se zadluženým klientem končí. Výzkum by mohl odhalit slabá místa poradenského procesu pohledem dluhových poradců.

V teoretické části se budu zabývat poradenstvím se zaměřením na dluhovou problematiku, poradenský proces, komunikaci a kompetence dluhového poradce. Přiblížím Eganův poradenský model, který se využívá v občanských poradnách. V kapitole věnované zadlužení budu mapovat dluhovou situaci v České republice a důvody, které k zadluženosti a předluženosti vedou. Budu definovat rizikové skupiny klientů, a sociálně – patologické jevy s předlužením spojené. Zmíním pojem finanční gramotnost a formy jejího vzdělávání. Tuto část uzavřu oddlužením jako možností řešení problému s dluhy. Vysvětlím pojem insolvence a způsoby jejího řešení.

V praktické části se zaměřím na metodické zpracování mého výzkumného šetření. Přiblížím časový plán mé bakalářské práce, pilotní šetření, výzkumný cíl i dílčí cíle transformované do tazatelských otázek. Vysvětlím důvody, které mě vedly k výběru informantek a informanta. Uvedu techniky kvalitativního výzkumu, které jsem při sběru dat využila. V závěru budu interpretovat získané informace k jednotlivým tazatelským otázkám a celkově shrnu jednotlivé dílčí cíle.

1. Poradenství

V úvodní kapitole se budu věnovat poradenství, které je pro sociální pracovníky při práci s klientem jedním z klíčových nástrojů. Nejprve tento pojem vysvětlím v širším kontextu, který vychází z historie. Poté vymezím poradenství v sociální práci dle současně platné legislativy. Podrobněji se zaměřím na Eganův poradenský model, který mi byl inspirací při stanovení dílčích cílů práce, které kopírují průběh poradenského procesu. Za důležité považuji zmínit komunikaci, která je pilířem kvalitního poradenství. Vzhledem k tématu práce zabývající se oddlužením, se v druhé části této kapitoly budu věnovat poradenství dluhovému a funkci dluhových poraden v České republice. V závěru vymezím pozici a náplň práce dluhového poradce.

1.1 Vymezení pojmu poradenství

Poradenství lze rozlišit do čtyř úrovní, které se vzájemně podmiňují a vycházejí z historického vývoje. Je to komunikace mezi lidmi, společenská role, součást moderních profesí a samostatná činnost specializovaná a profesionální. (Shavela dle Gabury, 2005, str. 10) Základní úroveň se opírá o mezilidské vztahy a komunikaci mezi lidmi, neboť rady a pomoc od blízkých nás provází celým životem. Mění se i naše role, můžeme být v pozici toho, kdo o radu žádá, abychom vzápětí byli tím, kdo radu poskytuje. Rady a „ radění si“ je nezbytnou součástí našeho života. Zároveň vypovídá o naší vyspělosti a zralosti. Radu můžeme bezmezně přijmout, brát ji jako inspiraci a námět k zamyšlení, nebo ji zcela odmítnout. Myslím si, že pokud máme ve svém životě oporu v lidech, se kterými si vzájemně důvěřujeme, radíme si a pomáháme si, je náš svět relativně v pořádku a bezpečný. V následujících větách se obrátím k různým autorům a vyvodím definici, která by toto poradenství mezi lidmi, celkově shrnula. Od nepaměti lidé žádají o radu ty, kterým důvěřují a od kterých očekávají pomoc. Často hledají ve svém nejbližším okolí někoho, kdo by je pochopil, vyslechl, poradil a pomohl jim unést břemeno jejich problému. Přirozeně se nejprve obrací na členy rodiny, přátele, kněze, učitele a další důvěryhodné osoby. V těchto případech se však jedná spíše o poskytnutí rady od blízkého člověka. Ta je limitována vědomostmi, zručností, sociálním postavením a vlastním vztahem k člověku, který o pomoc žádá. (Gabura, 2005, str. 10) Takto široce pojímané poradenství má mnoho podob. Sdílení složité situace s člověkem blízkým

a důvěryhodným může vést k získání nových informací, znalostí a dovednosti, jak řešit určité problémy. (Hartl in Matoušek, 2003, str. 83) To vede k prohlubování vztahů mezi lidmi a zároveň určitým způsobem vypovídá o klimatu v sociálním prostředí. (Koščo, 1987, str. 8-9)

Stále častěji se však lidé dostávají do situací a problémů, které nemohou nebo nechtějí řešit v okruhu svých blízkých. Důvodem může být stud, ale také závažnost situace, která potřebuje k řešení radu odborníka. Tím se dostávám k dalším úrovním poradenství. V následujících částech této kapitoly se zaměřím na poradenství sociální a profesionální, které je nutné k řešení dluhových problémů.

1.2 Poradenství v sociálních službách

V této části budu čerpat z platné legislativy a přesnými citacemi ze zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách přiblížím sociální poradenství základní a odborné. Z tohoto znění zákona vychází veškeré poradenství uplatňované v sociálních službách, včetně poradenství dluhového. Použiji názory odborníků, které dle mého mínění, nejenže vystihují podstatu sociálního poradenství ohraničeného zákonem, ale doplňují ho skutečnosti, které by měli ke správnému sociálnímu poradenství neoddělitelně patřit.

Sociální poradenství zahrnuje dle § 37 zák. 108/2006 Sb.

Základní sociální poradenství, poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb a poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit.

Podrobnější vymezení sociální služby vymezuje § 3 prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb.

Odborné sociální poradenství, je 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.

Služba obsahuje tyto základní činnosti: zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Krutilová shrnuje vymezení zákona o sociálních službách tím, že služba sociálního poradenství je odborná činnost, která se zaměřuje na klienta v nepříznivé životní situaci, zjišťuje její rozsah a příčiny, a na základě zjištěných skutečností napomáhá klientovi v řešení jeho nepříznivé sociální situace. (Krutilová, 2014, str. 4)

Strieženec definuje sociální poradenství komplexněji, a popisuje ho jako profesionální odbornou činnost vykonávanou odborníkem, která je založena na vztahu, podpoře, pomoci, rozvoji a uplatnění klienta s ohledem na jeho reálné možnosti v životě. (Strieženec dle Gabury, 2005, str. 32)

Přikláním se k názoru Gabury, který dodává, že kromě zákonem vytyčené legislativy, která je zúžena především na hmotnou a sociální nouzi, je předmětem sociálního poradenství i široká oblast mezilidských vztahů, možnost osobnostního růstu, dozrávání, seberealizace, zvládnutí sociálních rolí, řešení krizí a konfliktů bez psychopatologických rysů, hledání hodnot a smyslu života a zvyšování jeho kvality nejen u klienta, ale i jeho sociálního prostředí. (Gabura, 2005, str. 34)

1.3 Poradenský proces

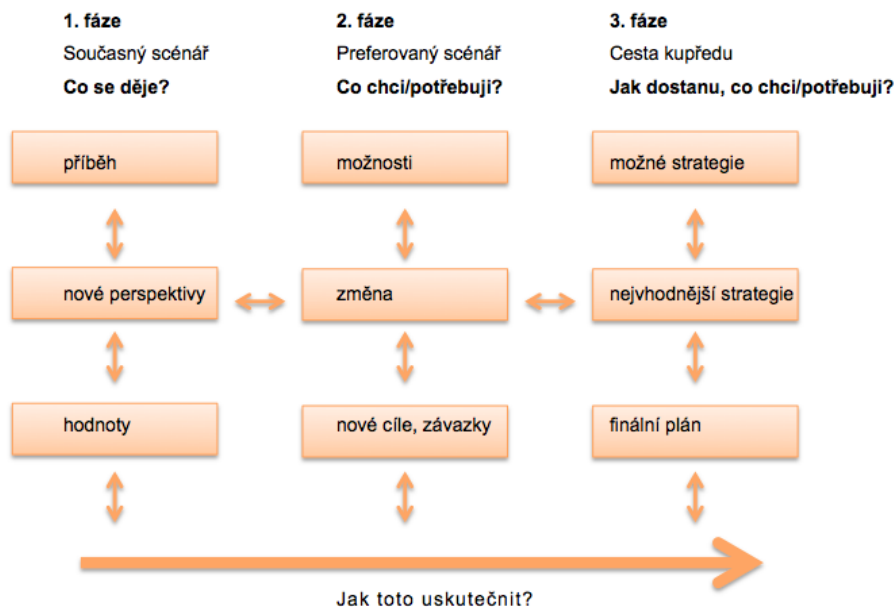
Poradenství je charakterizováno procesem, který má svou strukturu a jednotlivé dílčí cíle. Hlavními aktéry jsou zde poradce a klient. V občanských poradnách, které se zabývají oddlužením se převážně používá Eganův poradenský model. Proto se mu zde budu podrobněji věnovat. Při vyhledávání zdrojů k tomuto tématu, jsem zjistila, že Eganova kniha nebyla dosud přeložena do českého jazyka a veřejně dostupné není ani žádné jiné zpracování tohoto poradenského modelu českými odborníky. Občanské poradny mají metodiky zpracované individuálně, jednotný koncept neexistuje. O tom se budu zmiňovat v části věnované dluhovým poradnám. Vycházet

budu z anglického originálu knihy a oficiálních online vzdělávacích programů dostupných na anglických internetových portálech. Pro srovnání použiji poradenský proces dle McMahonyho, nazývaný jako proces „řešení problémů“.

Eganův model je zaměřen především na klienta a prvotním podnětem k jeho použití je klientova obava nebo problém. Týká se lidí, kteří se nachází ve svízelné životní situaci a možností, které nejsou sami schopni využít. Zaměřuje se na potřebu lidí přijmout výzvu, pokud chtějí změnit svůj život. Eganův model vychází z kognitivního, efektivního a behaviorálního charakteru, nikoliv z psychologických škol či zajímavých teorií. Zahrnuje to, jak se lidé chovají, přemýšlí, cítí a jak vyjadřují své emoce. Využití nových příležitostí, jiný způsob myšlení, chování a vypořádání se s emocemi může být pro klienty cestou k lepší budoucnosti. (Egan, 2010, str. 10)

Egan svůj model rozděluje do 3 základních fází, které jsou vzájemně propojené (Egan, 2010, str. 81)

Obr. 1 Model poradenského procesu dle Egana



Zpracováno autorkou dle originálu Egan's skilled helper model

V první fázi je pro klienta důležité poskytnutí bezpečí, aby se nebál říci svůj příběh, byl vyslechnut a uznán. Poradce citlivě pomáhá klientovi podívat se na celý obraz jeho příběhu, na jeho motivy a dopad jeho chování na situaci. Společně s klientem odhaluje jeho slabé i silné stránky a možné perspektivy řešení.

Ve druhé fázi se klient přesouvá od problému k akci. Definují se zde dosažitelné a měřitelné cíle, které jsou reálné (anglicky smart goals). Poradce pomáhá klientovi usnadnit výběr cílů s ohledem a respektem k jeho osobě. Povzbuzuje ho při rozšiřování obzorů a představivosti. (např. sepsání myšlenek bez analýzy/souzení, Co byste ideálně chtěl namísto...? Co by se stalo...?) Tato fáze také zkoumá přínosnost cíle, klientovi schopnosti a prostředky vedoucí k jeho dosažení.

Závěrečná fáze pojednává o možných strategiích, a to s cílem přimět klienta k vymyšlení nových nápadů. Staré myšlení se mění na nové a efektivnější. To vede k výběru reálné strategie, kterou je možno rozdělit do několika částí. Klient sám a za povzbuzení poradce vytvoří specifický plán v daném časovém rámci, tedy harmonogram své nové strategie. Při nedodržení plánu lze model zopakovat, např. pokud se problém vyřeší, lze opět začít od první fáze s jiným problémem. Klíčem v používání modelu, je udržet program jednání centrální – teorie v pozadí, klient v popředí. (GP vzdělávání a odborná příprava zdrojů – online)

Vzhledem k tomu, že jsem nemohla při zpracování Eganova modelu vycházet z názorů českých odborníků, považuji za zajímavé porovnat tento moderní a relativně nově používaný model se známým McMahanymho přístupem zvaným „řešení problémů“. Důvodem je srovnatelnost obou modelů, které jsou dle mého mínění postavené na stejném základu, i když u Egana je znatelný posun hlavně v nedirektivním přístupu ke klientovi a posilování jeho silných stránek.

McMahonyho přístup je dělen následovně: (McMahony dle Matouška 2003, str. 89)

1. navázání vztahu poradce s klientem
2. shromáždění informací, popis klientova problému a jeho hodnocení
3. stanovení cílů, plány jednání, jednotlivých intervencí a oslabení klientovy tíživé situace

3. vlastní průběh řešení, uskutečnění intervencí a smíření se s okolnostmi, které nelze v poradenském procesu ovlivnit
4. zpětná vazba, společné zhodnocení průběhu spolupráce a její ukončení

Stejně jako u předchozího modelu, je i v tomto procesu důležité vybudování vztahu, který je založen na důvěře klienta k poradci. Opakem je dominantní důraz na klientovy problémy, což může vést k tomu, že řešení se ne vždy kryje s cílem změnit klientův život na více produktivní a spokojenější. Má se za to, že přílišné zdůrazňování problému může klienta připravit o motivaci. Proto je zde řešením nedirektivní přístup, který nezdůrazňuje problémy ani názory poradce, ale posiluje klienta ve schopnostech řídit svůj život sám. Zaměřuje se na klientovi klady, silné stránky a možnosti řešení. (Matoušek, 2003, str. 89)

Matoušek dále uvádí, že novější autoři využívají více možností skrytých v samotných klientech a jejich blízkých. Za podstatné považují jejich schopnosti, skryté síly a vše, co umožní zlepšit klientův život a vede k umění poradit si i v těch nejsvízelnějších situacích. (Matoušek, 2003, str. 89)

Domnívám se tedy, že uvedený Eganův model je vhodným příkladem moderního přístupu v poradenství a jeho využívání v dlouhých poradnách má své opodstatnění. Oba uvedené modely spojuje získání důvěry klienta, která je závislá na dobrých komunikačních dovednostech poradce. Komunikace v poradenství je natolik zásadní, že musí být, dle mého mínění, zmíněna podrobněji. V následující části se proto budu věnovat komunikaci z různých úhlů, a to z pohledu odborníků.

1.4 Komunikace v poradenství

Jedním z hlavních pilířů dobrého poradenství je kvalitní komunikace mezi poradcem a klientem. Podle Novosada je předpokladem úspěšné spolupráce poradce s klientem navázání vztahu založeného na důvěře, rovnoprávnosti, porozumění a vzájemném respektu. (Novosad, 2009, str. 125). Jiní autoři (Benjamin, 1987, Carkhuff, 1987, Ivey, 1994) tvrdí, že klientova důvěra je závislá na tom, jak vnímá porozumění ze strany poradce. Pokud klient nevěří tomu, že mu poradce skutečně porozuměl, nevěří ani tomu, že mu chce být skutečně prospěšný. Porozumění klientovi zahrnuje

obsah sdělení (informace), i průběh, který vypovídá o způsobu, kterým klient informace podal. Průběh se vztahuje k emocím a pocitům klienta, které se projevují neverbálně, např. očním kontaktem, výrazem tváře, polohou těla, tempem řeči atd. Obsah i průběh se často spojují, poradce by měl klientovo sdělení parafrázovat a sumarizovat tak, aby klient cítil, že je pochopen a že rozhovor vede ke kladnému řešení. Zároveň je důležité odhalit poradcem kvality klienta, které mu mohou být při řešení problému užitečné a zmínit se o nich. (Matoušek, 2003, str. 89 - 90)

Tým pracovníků z Palo Alto popisuje různé typy vztahů v komunikaci. Je to symetrický vztah, který je vyrovnaný, komplementární, nerovný a doplňující se (rodič a dítě), symetrická eskalace, kde se obě strany snaží o převzetí nebo předání kontroly a metakomplementární vztah, která se projevuje dobrovolným vzdáním se kontroly a předání jí druhému (např. sociální pracovník chce, aby se klient rozhodl samostatně). Úspěšný vztah mezi poradcem a klientem by měl využívat obou typů komunikace tak, aby pracovník nikdy neměl permanentní převahu. (Matoušek, 2001, str. 220)

Dobrý poradce musí disponovat nezbytnými komunikačními dovednostmi. Egan tyto dovednosti shrnul ve svém modelu jako naladění, aktivní naslouchání, empatická reakce, kontrola správného porozumění, testování, shrnutí, výzva a vyjednávání. (Egan, 2010, str. 481) Gabura zdůrazňuje, že poradce by měl se svými komunikačními schopnostmi neustále pracovat a rozšiřovat si své kompetence, protože optimální komunikace je jedním z nejdůležitějších předpokladů úspěšné a efektivní práce s klientem. (Gabura, Pružinská, 1995, str. 31) Zároveň by měl poradce znát a vyvarovat se tzv. komunikačních zátarasů, které mohou vést k zablokování komunikace ze strany klienta. Thomas Gordon uvedl dvanáct nejdůležitějších. Je to příkazování, strašení, moralizování, dávání rad a návodů, poučování, souzení, pochlebování, posměch, analyzování, soucit, výslech, nezájem. Každý z těchto zátaras může vést ke zrušení šance popovídat si o načatém tématu, zbavuje klienta chuti podílet se na společné práci a má destruktivní vliv na jeho sebepojetí. Proto Thomas Gordon své doporučení při komunikaci s klientem popisuje takto: pozorné naslouchání tomu, co klient říká, soustavný zájem o jeho vyprávění, pomoc s formulováním vyjádření, respekt k jeho přáním, vyjasňování své pozice a možností, nabízení pomoci v dosažení cílů, ocenění pozitivních změn, dostatek

času na práci s klientem. (Úlehla dle Gordona, 1999, str. 55-56) Líbí se mi slova Úlehly popisující pocity klienta, který se cítí být respektován a poradcem přijímán jako osobnost.

„...Způsoby, které pomáhají rozvíjet komunikaci, dávají klientovi možnost zažít pocit, že jeho vyprávění je bráno vážně a že není podceňován ani on, ani jeho trápení. Dávají mu možnost pocítit, že vůbec existuje někdo, kdo věří nejen jeho slovům, ale i jeho schopnostem, že je někdo, kdo mu opravdu chce pomoci a nebude mu hned udílet rady, co by měl dělat. Možná to bude poprvé, co klient zažije, že se o něho někdo opravdu zajímá. To samo o sobě má hojivé účinky, a proto stojí za pokus klientovi to nabídnout.“ (Úlehla 1999, str. 55)

Důležitost komunikace potvrzují všichni odborníci a je samozřejmě nedílnou součástí i dluhového poradenství, kterému bude věnována další část této kapitoly.

1.5 Dluhové poradenství

Jak bylo uvedeno dříve, v České republice není platná legislativa, která by vymezovala poskytování služby dluhového poradenství. Je proto realizováno v rámci odborného sociálního poradenství dle § 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Není vypracována ani všeobecně platná metodika. Každá poradna si svou metodiku vytváří samostatně. Dluhová problematika je u nás stále relativně nová, zkušenosti z praxe se mohou opírat o devět let fungování prvních občanských poraden.

Za důležité považuji zdůraznit to, že dluhové poradenství není výhradně součástí sociálních služeb, ale je poskytováno i komerčními poradnami za úplatu. Dle mých zkušeností z občanské poradny se klienti často nejprve obrací na komerční poradny, které jsou podpořené reklamou. Význam poskytování bezplatného dluhového poradenství neziskovými organizacemi a rizika komerčního dluhového poradenství popisuje David Šmejkal, ředitel Poradny při finanční tísni, o.p.s.: *„Komerční poradenství směřuje výhradně od nabídky konkrétního produktu k jeho prodeji, dnes nejčastěji zpracování návrhu na povolení oddlužení (neboli vyhlášení osobního bankrotu). Nekomerční neziskové poradenství předkládá jako produkt rozhovor,*

analýzu a návrh řešení. Vychází z klientovy situace, analyzuje klientovi potřeby a využívá tak celou škálu způsobů vypořádání se s finančními problémy klienta. Předává relevantní informace preventivního charakteru a nabízí setrvalý kontakt s klientem po celou dobu řešení jeho situace. Pokud je potřeba, zprostředkuje informaci o dostupných zdrojích dalšího poradenství, lépe vyhovujícího klientovým potřebám. Jestliže jsou dlužníci v setrvalých finančních nesnázích a využijí produktů komerčního poradenství, zaplatí nemalý poplatek za službu, která pro ně často není vhodná. Výhradní zájem na zlepšení situace klienta staví bezplatné dluhové poradenství do základů cesty k ozdravení jeho finančního života.“ (Besedová 2014, str. 15)

1.5.1 Dluhové poradny

Dle Kalvody lze v České republice považovat za průkopníky dluhové problematiky občanské poradny Asociace občanských poraden (dále AOP), které v roce 2006 začaly poskytovat specializované dluhové poradenství v rámci svého pilotního projektu. Na začátku to byly pouze dvě poradny AOP. Jejich inspirace vycházela ze zkušeností a materiálů sítě anglických a skotských občanských poraden. Postupy bylo možné mírně uzpůsobit českým podmínkám. Jednalo se především o dílčí materiály jak pracovat se zadluženým klientem. (Časopis Sociální práce 2009/2, str. 5)

V současné době sdružuje AOP na našem území 38 občanských poraden, včetně detašovaných pracovišť a kontaktních míst je jich celkem 76. (Asociace občanských poraden – online) Dluhové poradenství poskytuje řada nestátních neziskových organizací. Mezi nejvýznamnější patří např. Poradna při finanční tísni, Sdružení SPES, Rubikon Centrum, Dluhové poradenství Samaritán, Dluhy.org a další.

1.5.2 Cíle a principy dluhového poradenství

Cílem dluhového poradenství není jen řešení dluhových problémů, ale slouží zároveň jako nástroj prevence zadluženosti a zvyšování finanční gramotnosti u široké veřejnosti. (Libišová - Svobodová, 2012, str. 3) Té se spolu s finančním vzděláváním budu podrobněji věnovat v následující kapitole.

Občanské poradny uvádějí, že poskytování dluhového poradenství je založeno na čtyřech základních principech: bezplatnosti, diskrétnosti, nezávislosti a nestrannosti. Cílem spolupráce je pomoci dlužníkovi nalézt efektivní způsoby řešení v jeho nepříznivé životní situaci. Nástrojem pro dosažení cíle jsou opakované osobní konzultace, které mapují klientovy problémy a stanoví optimální a reálné strategie vedoucí k jejich řešení. Základní podmínkou pro poskytnutí služby je ochota dlužníka aktivně spolupracovat na dohodnutém postupu. Dluhové poradenství není pouze zaměřeno na finanční problémy dlužníka, ale jedná se o posuzování celé jeho životní situace. Zvažuje dopady řešení do všech oblastí klientova života. Při poskytování dluhového poradenství je pro poradce důležité znát motivaci klienta a všechny nezbytné okolnosti, které jsou spojené s jeho finančními problémy. Měl by vědět z jakého důvodu se klient zadlužit chce, nebo proč se již zadlužil. (Srovátková a kol., 2008, str. 62-65) Dluhové poradenství je přínosem v mnoha oblastech. Občany motivuje k legálnímu zaměstnání, k jednání s věřiteli, snižuje náklady na výplatu sociálních dávek a preventivně působí na kriminalitu. Preventivní funkce dluhového poradenství má totiž dopad i na eliminaci lichvy a potírání nekalých praktik poskytovatelů půjček, protože tam, kde není nabídka, není poptávka. (Besedová, 2014, str. 11)

1.5.3 Složky dluhového poradenství

Libišová - Svobodová uvádí tři základní složky dluhového poradenství. První z nich je prevence samotného vzniku tíživé finanční situace. Cílem dluhového poradenství by mělo být naučit jedince a rodiny správně odhadnout možnosti splácet půjčky, hospodařit v rámci rodinného rozpočtu a půjčovat si zodpovědně.

Druhou složkou jsou situace, kdy klienti splácejí své závazky řádně, ale při nastalých nečekaných událostech dojde ke snížení příjmů (např. ztráta zaměstnání, nemoc, narození dítěte) a klienti již nevědí, jak se s danou situací vypořádat a často reagují nečinností, což jejich situaci zhoršuje. Cílem služby je v tomto případě klienta přesvědčit o nutnosti bezodkladného jednání s věřiteli, informování je o jeho situaci, navrnutí možných řešení a pomoc s touto komunikací.

Třetí složkou jsou situace, kdy klientovy závazky jsou v takovém stádiu, že jednání s věřiteli již není možné. Zpravidla se jedná o situace, kdy klient již čelí soudnímu či

exekučnímu vymáhání. Úkolem dluhového poradenství je poučit klienta o jeho právech a vysvětlit mu průběh exekuce. Zároveň je upozorněn na to, jakým způsobem se může bránit, pokud by exekuce neprobíhala zákonným způsobem (např. zabavování věcí, které nejsou součástí exekuce apod.). Rovněž může být klientovi nabídnuto legitimní řešení pomocí oddlužení dle insolvenčního zákona. (Libišová - Svobodová, 2012, str. 5)

1.6 Dluhový poradce

Dluhový poradce či poradkyně (dále jen poradce) v občanských poradnách musí splňovat kvalifikační předpoklady sociálního pracovníka dle zákona o sociálních službách §109 zák.108/2006 Sb.

Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.

Současně musí splňovat podmínky dle §111 o dalším vzdělávání, které je dalším z předpokladů pro poskytnutí kvalitní služby.

Vedle předpokladů vycházejících ze zákona nelze u poradce opomenout předpoklady osobnostní. Drapela uvádí, že již před nastoupením odborného studia by měl mít budoucí poradce alespoň náznaky terapeutické osobnosti. Některé jsou dány geneticky, např. inteligence, životní energie, optimismus, otevřenost a flexibilita. Další jsou dle Fromma osvojitelné při vytváření vlastní stupnice hodnot, např. vnitřní poctivost, respekt pro lidská práva, snaha pomáhat druhým. Podle V. E. Frankla má poradce při své práci mnoho příležitostí k vlastnímu sebepoznání a objevení smyslu své práce a svého životního poslání. (Matoušek 2003, str. 93)

Pro poradce v dluhové problematice je charakteristické, že radí v souvislostech. Dle Kalvody se zde míchá poradenství zaměřené na práva a povinnosti občanů a sociální

poradenství. Dotazy se často dotýkají i jiných oblastí, které je nutné vyřešit. (Časopis Sociální práce 2009/2, str. 5- 6)

Poradce musí sledovat změny ve finančně právní oblasti a ke každému klientovi přistupovat individuálně. Musí umět klientovi poradit s hospodařením domácnosti, sestavením osobního rozpočtu, nastínit řešení vedoucí ke snížení výdajů a zvýšení příjmů. Musí se umět orientovat v úvěrových smlouvách, znát práva a povinnosti vyplývající ze závazkových vztahů a informovat o nich klienta. Pomáhá klientovi sepsat jednoduché žádosti k soudu, radí jak jednat s věřiteli, soudy a exekutory. Poučuje klienta jak postupovat, aby se dále nezadlužoval. Hledá s klientem všechna možná řešení jeho situace, vysvětluje mu klady a zápory jednotlivých postupů a výběr nechává na klientovi. (Besedová, 2014, str. 11-12)

1.7 Shrnutí kapitoly

Hlavním cílem mé práce je zjistit, jak vnímají sociální pracovníci na pozicích dluhových poradců průběh spolupráce při oddlužování s klientem, proto jsem první kapitolu věnovala poradenství. Po širším pojetí v úvodu jsem se zaměřila konkrétněji na poradenství dluhové. Přiblížila jsem pozici dluhového poradce a používaný Eganův poradenský model. Toto vymezení mi umožnilo stanovit jednotlivé dílčí cíle a otázky pro výzkumnou část.

V následující kapitole se budu zabývat zadlužením, předlužením a problémy s tím souvisejícími, kvůli kterým klienti do dluhové poradny přicházejí.

2. Zadlužení jako past a možnosti prevence

V této kapitole se budu zabývat zadlužeností a předlužeností, které přivádí klienty do dluhových poraden. Zmíním základní historická a ekonomická fakta. Popíšu psychologické a sociální příčiny zadluženosti a následky s tím spojené. Vymežím rozdělení zdravých a nezdravých dluhů. Důležitými pojmy budou dluhová past a předlužení, které je spojené se sociálně-patologickými jevy a sociálním vyloučením. Jak již bylo zmíněno dříve, nástrojem v boji s předlužeností je zvyšování finanční gramotnosti občanů. V závěru se proto budu věnovat finančnímu vzdělávání, které by mohlo mít v budoucnu pozitivní dopad na snížení zadluženosti v naší společnosti.

2.1 Historie a důvody zadlužování

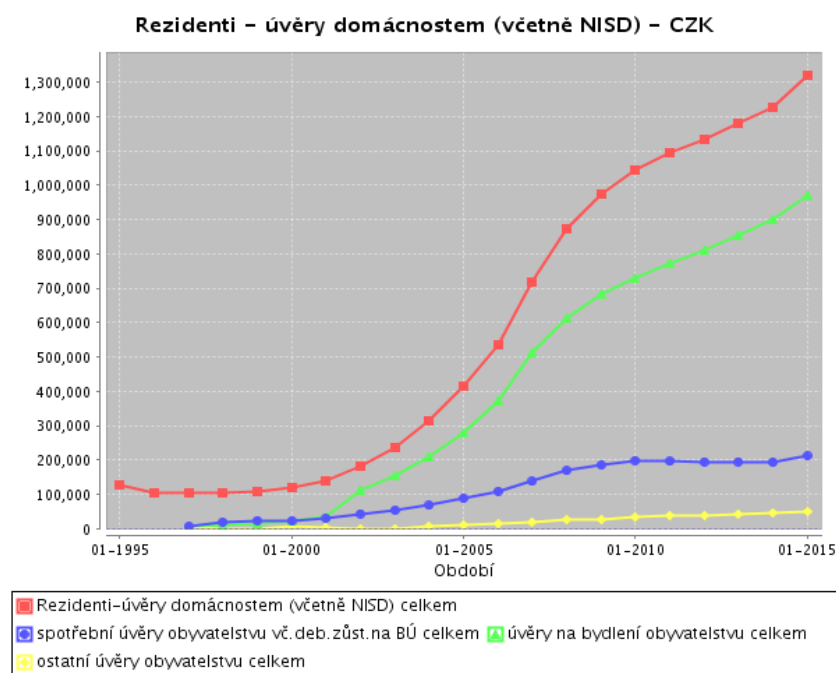
V této části zmíním nejprve krátkou historii a důvody zadlužování v České republice z pohledu ekonomického, a to se snahou o pochopení jeho rozmachu v posledních letech. Neopomenu sociální a psychologické aspekty u jednotlivce, který se stává dlužníkem a vstupuje do světa půjček a zadlužování z různých příčin. Vysvětlím základní pojmy, jako je efektivní či rizikové zadlužování a dluhová past.

Smrčka uvádí, že ještě před sto lety bylo zadlužení rodin, tak jak je známe dnes v podstatě neznámou záležitostí. Pokud tehdy měla soukromá osoba úvěr, šlo o prostředky k získání k podnikání, které byly zajištěny jiným majetkem, což nevyžadovalo prodej samotného hmotného majetku nebo nemovitosti. Samotné půjčování ve smyslu přijetí úvěru je ve vyspělých demokratických zemích známé až od 2. světové války a v zemích bývalého komunistického bloku od 90. let minulého století. Hlavní boom zadlužování v České republice a změnu přístupu k přijímání úvěrů českými domácnostmi lze datovat až začátkem 21. století. Důvodem je změna tradičního evropského přístupu v bankovníctví, který byl založen na pečlivém a konzervativním zkoumání klienta a jeho důvěryhodnosti za americký přístup, který je expanzivní, nereflektující rizika vůbec nebo minimálně. V podstatě půjčuje banka ve Spojených státech každému. Nicméně pokud se nejedná o klienta s dobrou historií a postavením, tak se riziko promítá do vyšší úrokové sazby. Zároveň se zvýšením úrovně občanů všech vyspělých zemí se objevila otázka sociální, která zahrnuje zásadní sociální nerovnost a potřebu uměle zvýšit svou životní úroveň dostupným

zadlužením. Ve vytváření touhy, poptávky a uskutečňování konzumu se česká společnost, stejně jako všechny společnosti postkomunistické, stala nesporně společností kontinentální v tom nejhorším slova smyslu. Na druhé straně chybí naší společnosti dostatečná výkonnost a zkušenosti k tomu, aby tyto vzniklé ambice zvládla s potřebnou odpovědností. Tolik o společnosti, pro kterou je růst dluhu zároveň zárukou vyšší spotřeby, s tím spojené prosperity zvyšující příjmy a podporující výdaje. (Smrčka, 2010, str. 366 – 400)

Následující tabulka potvrzuje Smrčkova slova a znázorňuje strmý nárůst zadluženosti domácností u bankovních domů a neziskových institucí sloužících domácnostem (NISD) za posledních dvacet let v naší republice. Objem úvěrů je počítán v milionech českých korun, to znamená, že zadluženost českých domácností letos překročila hranici 1,3 bilionu korun.

Graf 1. Úvěry českým domácnostem v letech 1995 -2015 v CZK



Zdroj: Česká národní banka, statistické údaje, řady ARAD - online

Co však znamená zadlužování pro jednotlivce a jeho rodinu? Co je příčinou a hnacím motorem k touze a potřebě se zadlužit? Líbí se mi slova Nekudové, která se touto problematikou dlouhodobě zabývá. Její shrnutí vysvětluje kromě

psychologických a sociálních motivů jednotlivců i vysvětlení pro to, co vlastně zadlužování představuje, jaké je jeho rozdělení na uvážlivé i rizikové, které vede k neschopnosti splácet a pádu do dluhové pasti. S těmito pojmy se v dluhové problematice setkáváme často a budou zmiňovány i jiných částech mé práce:

„...Každý člověk má jiné preference, jiný žebříček hodnot, jinou míru uspokojení svých potřeb a podle toho se odvíjí i jeho ekonomické uvažování, které nás ovlivňuje celý život, aniž bychom si to uvědomovali. Ekonomické myšlení jednotlivců a domácností by mělo být založeno na racionálním uvažování i finanční inteligenci, tedy na finanční gramotnosti a to nejenom ve vztahu k domácímu rozpočtu, ale hlavně ve vztahu k zadlužování. Jistě pokud se někdo uváže jakoukoliv půjčkou, je schopen ji splácet a rozumí všem úskalím, která mohou nastat, pak je vše v pořádku, zadlužení je efektivní, uvážené (např. k podnikání, bytové výstavbě apod.). Rizikové je však zadlužování, kdy subjekty nejsou schopny porozumět závazkům, neuváženě se zadlužují, nejsou schopny splácet, nebo půjčky používají na zaplacení půjček předešlých. Takové zadlužování pak nevyhnutelně vede k platební neschopnosti, která končí exekucemi majetku, osobním bankrotem, sociálním vyloučením nebo v některých případech motivuje dlužníky k sebevraždě či páchání trestné činnosti. Obecně tedy lze konstatovat, že do neschopnosti splácet a do dluhové pasti se občané dostávají svou vlastní neuvážeností, nedbalostí a lehkomyšlným přístupem.“
(Nekudová 2012, Občanská poradna Rumburk - online)

2.2 Specifikace dluhů a rizika vedoucí k zadluženosti

To, co nazývá Nekudová efektivním a rizikovým zadlužením označují pracovníci občanských poraden také jako zdravé a nezdravé zadlužení. Bližší specifikace a rozdělení je následující:

Zdravé zadlužení:

- půjčení finančních prostředků nebo úvěr pro řešení krizové životní situace
- hypotéka
- promyšlený úvěr, půjčka nebo leasing
- řešení neočekávaného výdaje rodiny, jehož neuhrazení ohrožuje existenční situaci rodiny

Tyto půjčky a hypotéky nepředstavují velké riziko. Pokud ovšem klienti volí nejuvhodnější způsob financování s reálnou výší půjčky a způsobem jejího splácení vzhledem ke svým možnostem současným i budoucím. I v těchto případech však může dojít k neočekávané situaci, např. ke ztrátě zaměstnání, proto by i zdravé zadlužování nemělo být podceňováno.

Nezdravé zadlužení:

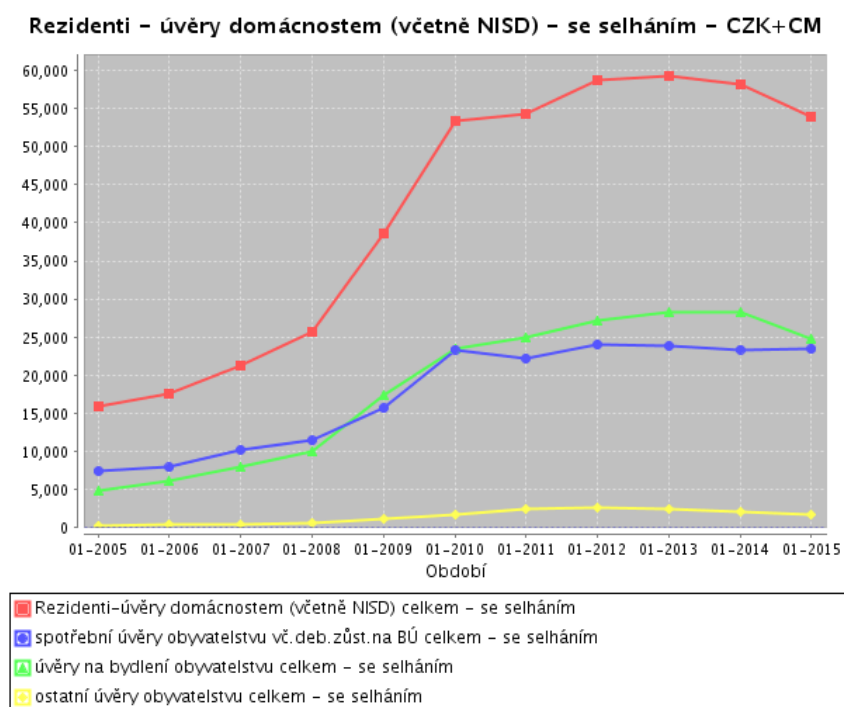
- úvěr na nadstandardní nebo zbytečné vybavení domácnosti
- nezodpovědné sanování jiného dluhu
- získání finančních prostředků na předměty pro udržení určitého sociálního statusu
- úvěr na uspokojení neaktuální potřeby, např. na dovolenou.

Pokud se jedná o nezdravé zadlužení, klienti jednájí většinou emocionálně, bez důkladného promyšlení následných důsledků na jejich situaci. Uzavírají nevýhodné půjčky, bez pročetení obchodních podmínek. Pokud nejsou schopni splácet, tak se často ocitají v časové a psychické tísní. Důvodem je soudní nebo mimosoudního vymáhání neboť postupy některých vymahačských firem jsou silně nátlakové a pro klienta stresující. (Srovátková, Machalíček, Christová 2008, str. 65 – 68)

Za základní rizika vedoucí k zadluženosti uvádí Besedová snadnou dostupnost půjček a úvěrů na spotřební zboží, špatnou finanční gramotnost, neznalost finančního hospodaření, nevytváření finančních rezerv, touhu po zvýšení prestiže v očích ostatních, letáčky, e-maily, SMS zprávy - různé nabídky výhodných úvěrů a půjček bez poučení o rizicích takových půjček. (Besedová, 2014, str. 15) Je nutné zmínit reklamu, která má svou velkou roli také v oblasti úvěrů. Tlak reklamy je velmi intenzivní a mnoho lidí podlehne zdánlivě výhodným nabídkám na cokoliv i za cenu zadlužení.

Následující tabulka ukazuje vývoj nesplácení úvěrů za posledních dvacet let. V současné chvíli nejsou spláceny úvěry za téměř 54 miliard korun, které byly poskytnuty českým domácnostem od bankovních domů a neziskových institucí sloužícím domácnostem.

Graf 2. Úvěry českých domácností se selháním 2005 -2015 v CZK



Zdroj: Česká národní banka, statistické údaje, řady ARAD - online

2.3 Předlužení a s ním související sociálně-patologické jevy

Předlužení je na rozdíl od zadlužení stav, kdy člověk není schopen plnit své finanční závazky. Doprovází ho sociálně-patologické jevy, kdy je jedinec ohrožen mnoha problémy. Mezi ně například patří to, že se mu nevyplatí legálně pracovat, protože na část mzdy by mu byla uvalena exekuce, proto upřednostňuje pobírání sociálních dávek a nelegální práci. Upadá do závislosti na sociálních dávkách. Je vytlačován na okraj společnosti mezi znevýhodněné skupiny obyvatelstva a je vystaven dalším sociálně – patologickým jevům (návykové látky, gamblerství, kriminalita apod.). Je vystaven riziku stát se pachatelem, ale i obětí trestné činnosti. Jako neplatič nájemného, energií a služeb spojených s užíváním bytu je ohrožen vystěhováním do velmi nekvalitních bytů, případně úplnou ztrátou bydlení. Předluženým rodinám hrozí riziko odebrání dětí do ústavní péče.

Předlužení postihuje především sociálně znevýhodněné jedince či skupiny obyvatelstva a je jedním z významných faktorů vedoucích k sociálnímu vyloučení, které lze chápat jako proces, v jehož rámci je znesnadněn či zcela zamezen přístup ke zdrojům, pozicím a příležitostem, které majoritní společnost nabízí. Za základní zdroje společnosti lze považovat zaměstnání, vzdělávání, bydlení, zdravotní péče a sociální ochrana.

Ve společnosti lze identifikovat skupiny obyvatelstva, které jsou riziku sociálního vyloučení vystaveni ve zvýšené míře. Jsou to dlouhodobě nezaměstnaní, příslušníci etnických menšin, osoby se zdravotním postižením, osoby předlužené, migranti, osoby s nízkou kvalifikací, osoby s různými druhy závislostí, osoby, pro které se stal život „na sociálních dávkách“ běžným životním stylem, osoby, které žijí ve znevýhodněných oblastech s vysokou nezaměstnaností, děti, které žijí v ohrožených rodinách – chudých, nefunkčních, mnohopočetných, s nezaměstnanými rodiči a v rodinách, ve kterých dochází k násilí.

Sociální vylučování je také spojováno s enormním nárůstem dlouhodobé nezaměstnanosti v 90. letech minulého století. V tomto období se také začaly zkoumat rizikové faktory vedoucí k vytváření znevýhodněných skupin obyvatelstva ohrožených dlouhodobou nezaměstnaností a k jejich vytěsňování mimo hlavní proud společnosti. Mezi tyto rizikové faktory patří nízké vzdělání a kvalifikace, zdravotní postižení, neuspokojivé bydlení, bezdomovectví, závislost na návykových látkách, neplacení nájmu, zastavování majetku, půjčování si peněz na vysoký úrok, neuvážené nákupy na spotřebitelské úvěry, život v perspektivě krátkodobého horizontu, život ve vyloučených lokalitách s vysokou nezaměstnaností a špatnou dopravní obslužností.

Kumulace výše uvedených faktorů vede k tomu, že jejich negativní vliv se znásobuje. Také velmi rizikové je to, že nevhodné návyky a chování se přenášejí z generace na generaci a tím se kruh bída a sociálního vyloučení uzavírá. (Novosad a kol. 2009, str. 64-67) Předlužení tedy zasahuje do všech oblastí lidského života a negativně ovlivňuje život jedince, rodiny i společnosti. Nejúčinnější zbraní v boji s dluhy je finanční gramotnost. Její preventivní charakter je nepopiratelný, proto se jí budu podrobněji věnovat v následující části.

2.4 Finanční gramotnost

„...Bývalo pravidlem, že jakákoliv gramotnost, tedy schopnost podložená znalostí a zkušeností, přecházela z otce na syna, z matky na dceru. Nová doba převrací naruby mnoho vžitých stereotypů. A série insolvencí a bankrotů nás učí opomíjené, pozapomenuté dovednosti: finanční gramotnosti.“ Svatopluk K. Jedlička

To, co dnes nazýváme finanční gramotností, bývalo dříve označováno jako tzv. obálková metoda nebo odkládání peněz do hrníčků. Zní to úsměvně, ale jednoduše se příjmy domácnosti rozdělovali na základní výdaje – bydlení, jídlo, dopravu, školné, dovolenou atd. Děti dostávali kapesné a přirozeně se učily hospodařit. Koupit si zmrzlinu, časopis, nebo spořit na vysněnou hračku? Hospodaření s penězi bývalo před pár lety naprosto přirozenou dovedností. Jak bylo uvedeno u historie zadlužování, díky společenským změnám, vlivům reklamy, sociálnímu tlaku a možností okamžitě a emotivně řešit své potřeby se tato dovednost u části populace vytratila. Finanční gramotnost tedy můžeme definovat jako vztah ke způsobu zacházení s penězi, plánování osobního rozpočtu a vytváření rezervy pro případ nenadálých výdajů. (Matoušek in Besedová, 2014 str. 15)

V posledních letech můžeme zaznamenat podporu zvyšování finanční gramotnosti občanů ze strany vlády. Vlivem nepříznivé situace a razantního nárůstu zadluženosti, se v letech 2006 a 2007 vytvořila mezirezortní skupina expertů z Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy, Ministerstva financí a Ministerstva obchodu, která specifikovala první standarty pro finanční gramotnost. Tedy to, co je nutné vědět, abychom ve světě financí obstáli. Zároveň stanovila strategie finančního vzdělávání. (Jedlička, 2013, časopis Osobní rozvoj - online).

Finanční vzdělávání musíme rozlišit v rámci věkových skupin, neboť každá skupina má svá specifika a je proto vhodné zaměřit se na různé oblasti této problematiky. Osobně za velmi důležité považuji to, že od 1. září 2013 je povinné vyučování finanční gramotnosti na základních školách v rámci vzdělávacího programu v oblasti Člověk a společnost, které by mělo děti naučit správnému vztahu k penězům a tomu, jak s nimi nakládat.

Finanční vzdělávání dětí je zaměřeno na orientaci ve světě peněz, cen a zodpovědnému spravování osobního rozpočtu ve vztahu ke změnám životní situace. Zcela souhlasím se slovy Evy Zamrazilové, členky bankovní rady ČNB „...*Finanční vzdělávání by mělo být součástí našeho života už od dětství. Významná role připadá samozřejmě rodičům, kteří by rozumným hospodařením měli jít dětem příkladem, ale zároveň je třeba ekonomickou a finanční gramotnost vyučovat ve školách – a to již v nejnižších třídách.*“ (Tisková zpráva ČNB ze dne 1. 6. 2011: ČNB dětem)

Finanční vzdělávání mládeže je formou interaktivní výuky, zaměřené na nabídku úvěrů, studentských půjček, pojištění a mobilních operátorů. Tato výuka by měla omezit rizika vyplývající z neznalosti mladých lidí, kteří již mají způsobilost k právním úkonům a jsou často terčem nekalých praktik obchodníků. Měla by tedy posílit jejich zodpovědnost, zvýšit vědomí o produktech na finančním trhu a o rizicích zadlužování. Existuje řada e-learningových kurzů, které lze k výuce využít.

Finanční vzdělávání sociálních pracovníků je podpořeno řadou kurzů zabývajících se dluhovou problematikou, které jsou akreditované Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR pro oblast celoživotního vzdělávání sociálních pracovníků a kvalifikačního vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Mezi organizace pořádající tyto kurzy patří např. Rubikon Centrum, Člověk v tísni, o. p. s, AISIS, o. s. a další.

Finanční vzdělávání dospělých je určeno lidem v produktivním věku, kteří jsou nejvíce ohroženi. Zakládají rodiny a mají zvýšené výdaje na zajištění bydlení. Zvýšení finanční gramotnosti může být například formou přednášek a workshopů na témata prevence a řešení zadluženosti.

Finanční vzdělávání nezaměstnaných je zaměřeno na skupinu, která je velmi ohrožena zadlužeností a následnými problémy se splácením. Zde je nejefektivnější spolupráce v rámci Úřadu práce a neziskové organizace na uspořádání seminářů k dluhové problematice.

Finanční vzdělávání seniorů, kteří jsou často cílovou skupinou pro prodejce předváděcích akcí a pro podomní prodejce. Často se stávají oběťmi jejich agresivních praktik. Vhodné je zaměřit se na práva spotřebitelů. Sdružení českých spotřebitelů vydalo brožuru „Vyvarujte se nabídkových akcí“, která poskytuje informace a rady, jak se těmito agresivním praktikám bránit. (Besedová, 2014, s. 21-25)

Důležitým faktorem při zvyšování finanční gramotnosti občanů je angažovanost obce. Ta může sehrát významnou roli při osvětě svých občanů. V praxi se ukazuje, že je vhodné občany informovat prostřednictvím místního zpravodaje, např. regionální televize, letáčků či vlastní inzercí o dopadech nezodpovědného uzavírání smluv bez relevantních znalostí podmínek. Často se stává, že finanční negramotnost obyvatel nahrává vzniku společností, které se zaměřují především na lidi s nízkým vzděláním. Pracovníci těchto společností při jednání používají odborné výrazy, nosí obleky, což často mylně značí profesionalitu a důvěryhodnost. Ta vede k neuváženým uzavíráním nevýhodných smluv pro občany, kteří mohou při nedodržení smluvních podmínek a nevalných praktik těchto společností následně přijít o své úspory, či vlastní bydlení a dostat se vinou vysoké sankce na hranici chudoby. Proto je vhodné prostřednictvím článků o určitém tématu z oblasti právně-finanční občany informovat o nekalých praktikách těchto společností a tím snižovat rizika uzavírání neadekvátních smluv. Důležitý je poutavý nadpis článku. Inspirací může být osvětové kampaně Sdružení českých spotřebitelů, „ Podepsat můžeš, přečíst musíš“, Člověka v tísní „Nenechte se podělat, nechte si poradit“ či Asociace občanských poraden ve spolupráci s magistrátem hlavního města Prahy „Půjčíš si? Zaplatíš!“ Obec může také ve spolupráci s neziskovými organizacemi uspořádat besedy a přednášky. Pracovníci neziskových organizací mohou občany seznámit s konkrétními případy, se kterými se v praxi různě setkávají. Obec může pomocí webových stránek informovat občany o užitečných odkazech souvisejících s dluhovou problematikou. V případech, ve kterých k předlužení již došlo, mohou občane využít služeb neziskových organizací, které se zabývají dluhovou problematikou. Nebo v obci požádat o dluhové poradenství prostřednictvím zaměstnanců obce, což jsou nejčastěji sociální pracovníci. Pracovníci obcí i neziskových organizací by měli být v dané problematice průběžně školeni.

Výhodou dluhového poradenství prostřednictvím obce je poradenství v místě bydliště, čímž nevzniká problém s úhradou cestovného, zejména v případech, kdy je nutné využívat službu opakovaně. Pracovník dluhové poradny, která poskytuje služby přímo v obci, zná dobře postupy obce při vymáhání svých pohledávek, má informace o ostatních neziskových organizacích působících v dané lokalitě, čímž dokáže lépe zmapovat dlužníkovu finanční situaci a najít nejvhodnější řešení. (Besedová, 2014, s. 16-18,60)

2.5 Shrnutí kapitoly

V této kapitole jsem se věnovala problematice zadlužování a předlužování, které má v naší republice stoupající tendenci a přivádí do dluhových poraden stále více klientů. Vzhledem k cílům mé práce je tato část důležitá především k objasnění pojmů spojených se zadluženými klienty. Uvedla jsem teorie o nezdravém zadlužování a jeho následcích, které mají hluboký dopad na životy jedinců, rodin a celé společnosti. Ve výzkumné části mé práce by mělo dojít k potvrzení či popření těchto teorií. Především v prvním dílčím cíli, který je věnovaný zahájení spolupráce, budou otázky směřované na důvody předlužení u klientů a tomu jak se klienti snažili svoji situaci řešit doposud. Věřím, že názory odborníků, kteří se zadluženými klienty denně pracují, budou přínosem v pohledu na danou problematiku.

V následující kapitole se budu věnovat oddlužení, které je pro zadluženého člověka šancí k lepší budoucnosti a možnostem života bez dluhů.

3. Oddlužení

V této kapitole detailně objasním pojem oddlužení. V rámci sociální práce se dluhové poradenství nezabývá jen samotným vyřešením finanční situace klienta, ale celou jeho životní situací. Jak již bylo uvedeno, předluženost má hluboký dopad nejen na jedince, ale i na jeho rodinu a celou společnost. Oddlužení má klienta motivovat k aktivnímu řešení své životní situace a zmírnění či zabránění sociálně – patologických jevů. Ty jsou s předlužením spjaté a podrobně jsem je popsala v předchozí kapitole. Lze tedy říci, že oddlužení preferuje sociální účel více než ekonomický. (Hubálek, Křížtek, Zamboj, 2011, str. 50) Zároveň lze s jistotou říci, že poradenství zadluženým klientům do sociální práce zcela oprávněně patří.

Nejprve tedy představím termín insolvence spolu s dalšími možnostmi řešení úpadku. Vyjmenuji podmínky oddlužení, které musí žadatel o oddlužení splnit ze zákona. Popíši, jak probíhá samotné oddlužení, jaké kroky je nutné učinit při podání návrhu na oddlužení a jaké možnosti oddlužení dlužník má. Zmíním náklady s oddlužením spojené. V závěru představím výhody oddlužení v porovnání s jinými způsoby řešení.

Pro upřesnění je třeba uvést, že oddlužení je jen jedním ze způsobů řešení úpadku podle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (dále insolvenční zákon). Insolvence v sobě zahrnuje i jiné formy řešení jako je konkurs a reorganizace. Pro rozlišení jednotlivých způsobů řešení zde krátce představím i další dva, kterými se podrobněji zabývat nebudu, ale považuji za důležité je pro porovnání vysvětlit.

Konkursem lze řešit úpadek kteréhokoli dlužníka. Na základě rozhodnutí o prohlášení konkursu jsou zjištěné pohledávky věřitelů zásadně poměrně uspokojeny z výnosu zpeněžení majetkové podstaty s tím, že neuspokojené pohledávky nebo jejich části nezanikají.

K reorganizaci se přistupuje při řešení pohledávek u dlužníků - podnikatelů. Dlužník může i nadále vyvíjet podnikatelskou činnost, avšak pouze v mezích tzv.

reorganizačního plánu, který sleduje především ozdravení provozu dlužníkovy podniku a uspořádání vzájemných vztahů mezi dlužníkem a jeho věřiteli.

Insolvenční zákon tedy dává na výběr, která z možných variant řešení úpadku bude pro konkrétního dlužníka vhodná, přičemž počítá nejen s likvidačními postupy (konkurs), ale rovněž s prvkem sanačním (reorganizace a oddlužení). Výběr vhodného způsobu řešení dlužníkovy úpadku má být přitom veden zájmem na co největší míru uspokojení věřitelů.

3.1 Podmínky oddlužení

Oddlužení, jak již bylo řečeno v úvodu, je jedním ze způsobu řešení úpadku při insolvenci. Někdy je nazýváno osobním bankrotem, což je výraz používaný především v médiích. Z praxe v občanské poradně vím, že žadatel o oddlužení musí splňovat tyto podmínky.

3.1.1 Schopnost splatit alespoň 30% dluhu

Splnění této podmínky oddlužení je pro soud nejdůležitější, protože soudu jde především o uspokojení věřitelů v co nejvyšší míře a minimálně ve výši 30%. Toto je možné buď pravidelným měsíčním příjmem dlužníka a následným sestavením splátkového kalendáře, anebo prodejem jeho soukromého nemovitého majetku.

3.1.2 Dluhy po splatnosti doby delší než 30 dní nebo platební neschopnost

Zde je nutné prokázat, že dlužník není schopen splácet své peněžité závazky po dobu delší než 30 dní. Soud bude kontrolovat, zda je dlužník v platební neschopnosti. Ta nastává, pokud je zastavena většina plateb na úhradu dluhů, nebo pokud se dluhy nespácejí už tři měsíce anebo pokud výtěžek z prodání majetku dlužníka v exekuci již nepokryje jeho dluhy. Podmínky oddlužení jsou splněny tehdy, kdy platí alespoň jedna z těchto podmínek a soud uzná, že je dlužník v platební neschopnosti nebo, že taková situace u něho brzy nastane.

3.1.3 Beztrestnost

Beztrestnost se prokazuje výpisem z rejstříku trestů. Pokud se dlužník dopustil v minulých pěti letech krádeže, podvodu, neoprávněného podnikání, krácení daní

nebo jiného majetkového trestného činu popř. jiného trestného činu hospodářské povahy, soud návrh na povolení oddlužení nepovolí.

Dle novely zákona č. 294/2013 Sb. platné od 1. 1. 2014 je možné i oddlužení podnikatele, který podniká na živnostenský list a příjem z podnikání je jeho jediným příjmem. Je tedy možné i oddlužení dluhů z podnikání. Oddlužení podnikatele ovšem zahrnuje určitá úskalí. Oddlužení dluhů vůči státu, tedy dluhů na dani a na pojištění, které vznikly za doby provozování živnosti oddlužit lze, ale pouze u některých soudů, a to pouze do určité výše v poměru k ostatním dluhům. Podmínky oddlužení dluhů z podnikání jsou však odlišné. Oddlužení dluhů z podnikání je možné pouze se souhlasem věřitele nebo pouze s podmínkou, že již na podnikatele byl vyhlášen konkurs a ten byl ukončen pro nedostatek majetku. Poté žádné další podmínky oddlužení, které by oddlužení podnikatele znemožňovaly, již nejsou. (Oddluzteme.cz – online)

3.2 Proces oddlužení

Návrh na povolení oddlužení se podává v předepsaném formuláři, který lze v elektronické podobě najít na stránkách Ministerstva spravedlnosti ČR nebo ho lze bezplatně získat v listinné podobě na soudech. Návrh na povolení oddlužení podává dlužník, společně s insolvenčním návrhem nebo dlužník podává jen návrh na povolení oddlužení poté co již insolvenční návrh podala k soudu jiná osoba, zpravidla věřitel. K návrhu je třeba doložit zákonem požadované přílohy. Vyplnění návrhu na povolení oddlužení a doložení všech předepsaných příloh není zcela jednoduchou záležitostí. Často se stává, že návrh vyplněný dlužníkem je z důvodu formálních vad odmítnut. Proto je vhodné pro posouzení, zda dlužník splňuje podmínky pro povolení oddlužení a pro správné vyplnění návrhu využít služeb některé z bezplatných občanských poraden. Tam mu poradí odborníci na dluhovou problematiku, případně může využít placených služeb advokáta. Existuje také řada komerčních oddlužovacích společností nabízejících sepsání návrhu na povolení oddlužení za úplatu. Praxe ukazuje, že využití jejich služeb je velmi rizikové. Tyto společnosti mnohdy neřeší, zda dlužník podmínky oddlužení splňuje, což může vést k nepovolení oddlužení a prohlášení konkursu. Dlužníci, kteří jsou ve finanční tísní,

si navíc na zaplacení takové služby často vezmou další půjčku, čímž zvyšují své zadlužení.

Insolvenční soud dlužníkovi oddlužení povolí pouze, pokud návrh na povolení oddlužení je správně vyplněný, dlužník k němu připojí předepsané přílohy a pokud splňuje zákonem dané podmínky. Zákon stanoví, že pohledávky nezajištěných věřitelů v rámci oddlužení musí být uspokojeny minimálně z 30%. Neznamená to však, že by oddlužení skončilo v okamžiku, kdy dlužník uspokojí pohledávky v této výši, jak se řada lidí domnívá. Naopak dlužník má v průběhu oddlužení uspokojit pohledávky svých věřitelů v co nejvyšší míře. Zveřejněním usnesení o povolení oddlužení v insolvenčním rejstříku začne věřitelům běžet 30- ti denní lhůta pro přihlášení pohledávek. Po uplynutí této lhůty se koná přezkumné jednání, na jehož základě rozhoduje soud o schválení či neschválení oddlužení. Pokud oddlužení soud neschválí, například z důvodu, že se po přihlášení pohledávek ukáže, že dlužník není schopen zaplatit alespoň 30% pohledávek nezajištěných věřitelů, rozhodne o řešení úpadku konkursem. V případě, že soud oddlužení schválí, mají věřitelé právo rozhodnout o způsobu provedení oddlužení.

Podle § 398 odst. 1 insolvenčního zákona lze oddlužení provést zpeněžením majetkové podstaty nebo plněním splátkového kalendáře.

Řešení úpadku zpeněžením majetkové podstaty je jednorázový způsob vyrovnání pohledávek z dlužníkovy majetku. V praxi je tento způsob využíván minimálně. Je možný jen u dlužníků vlastnících nemovitost. I když téměř nikdo nechce přijít o svou nemovitost, může být tento způsob řešení někdy výhodný. Například, pokud na nemovitosti vážne několik exekučních příkazů k provedení exekucí prodejem nemovitosti a výše vymáhaných pohledávek a nákladů řízení přesahuje hodnotu nemovitosti. Dlužník sice o nemovitost přijde, protože se prodá a z výtěžku se poměrně uspokojí věřitelé, ale zároveň se zbaví všech svých závazků a může začít nový život bez dluhů.

Podle § 398 odst. 3 věta první insolvenčního zákona při oddlužení plněním splátkového kalendáře je dlužník povinen po dobu 5 let měsíčně splácet nezajištěným

věřitelům ze svých příjmů částku ve stejném rozsahu, v jakém z nich mohou být při výkonu rozhodnutí nebo při exekuci uspokojeny přednostní pohledávky.

Podle § 391 odst. 2 věta první insolvenčního zákona může dlužník, který navrhuje oddlužení splátkovým kalendářem, v návrhu na povolení oddlužení požádat soud o stanovení nižších než zákonem určených měsíčních splátek.

V případě, že věřitelé rozhodnou o oddlužení splátkovým kalendářem, je dlužník povinen odevzdávat věřitelům ze svého příjmu stejnou částku, jaká by mu byla srážena v případě exekuce pro přednostní pohledávku například výživné. Při splnění určitých podmínek, zejména pokud lze předpokládat, že dlužník uspokojí v průběhu oddlužení pohledávky nezajištěných věřitelů alespoň v 50 %, a s přihlédnutím k důvodům úpadku, může soud stanovit nižší, než zákonem stanovenou splátku a dlužníkovi může zbývat více peněz. Dlužníkovi zůstává majetek, který vlastní, ledaže by některá část jeho majetku byla zajištěná například zástavním právem. Pohledávka zajištěného věřitele se totiž uspokojuje prodejem zajištěného majetku. Mimořádné příjmy dlužníka, například roční odměny v zaměstnání náleží věřitelům. Pokud dlužník v průběhu oddlužení získá dědictví či dar musí je zpeněžit a výtěžek použit k mimořádným splátkám nad rámec splátkového kalendáře. Dlužník má povinnost zasílat insolvenčnímu soudu a insolvenčnímu správci každý půlrok přehled svých příjmů. Oddlužení plněním splátkového kalendáře trvá zpravidla pět let. Kratší dobu může trvat, pokud dlužník zaplatí 100 % pohledávek nezajištěných věřitelů dříve než za pět let.

Podle § 413 insolvenčního zákona splnění oddlužení vezme insolvenční soud na vědomí rozhodnutím, proti němuž není odvolání přípustné; právní mocí tohoto rozhodnutí insolvenční řízení končí. Současně insolvenční soud rozhodne o odměně insolvenčního správce a jeho nákladech a zproští insolvenčního správce jeho funkce.

V případě oddlužení je pro dlužníka jediným nákladem insolvenčního řízení odměna insolvenčního správce. Insolvenční správce je fyzická osoba nebo veřejná obchodní společnost, která má oprávnění vykonávat funkci insolvenčního správce. Insolvenční správci jsou zapsáni v seznamu vedeném ministerstvem spravedlnosti. Insolvenční správce je jedním z procesních subjektů insolvenčního řízení a ustanovuje ho soud.

V případě oddlužení plní insolvenční správce zejména úlohu dozoru a stará se o správné přerozdělení peněz mezi věřitele dlužníka. Odměna insolvenčního správce je stanovena vyhláškou Ministerstva spravedlnosti č. 313/2007 Sb., ve znění pozdějších předpisů. V případě oddlužení zpeněžením majetkové podstaty je odměna stanovena stejně jako v případě konkursu a nejméně činí 45.000 Kč. Při oddlužení plněním splátkového kalendáře činí odměna insolvenčního správce 750 Kč za každý započatý kalendářní měsíc trvání účinků schváleného oddlužení plněním splátkového kalendáře. Insolvenční správce má dále nárok na náhradu hotových výdajů ve výši 150 Kč za každý započatý kalendářní měsíc trvání účinků schváleného oddlužení plněním splátkového kalendáře. Je-li plátcem DPH, má insolvenční správce nárok i na DPH.

Podle § 414 odst. 1 insolvenčního zákona jestliže dlužník splní řádně a včas všechny své povinnosti podle schváleného způsobu oddlužení, vydá insolvenční soud po slyšení dlužníka usnesení, jímž dlužníka osvobodí od placení pohledávek, zahrnutých do oddlužení, v rozsahu, v němž dosud nebyly uspokojeny. Učiní tak jen na návrh dlužníka. Podle odst. 2 uvedeného ustanovení se osvobození vztahuje také na věřitele, k jejichž pohledávkám se v insolvenčním řízení nepřihlíželo, a na věřitele, kteří své pohledávky do insolvenčního řízení nepřihlásili, ač tak měli učinit.

Pokud dlužník v oddlužení řádně a včas splnil své povinnosti, dostává zákonnou možnost zbavit se placení zbytku svých závazků, které v oddlužení uspokojeny nebyly. Osvobození nepřichází automaticky, zákon naopak předpokládá aktivitu dlužníka v podobě podání návrhu na vydání osvobozujícího usnesení. Pohledávky osvobozujícím usnesením zcela nezanikají, ale jejich zaplacení nelze po dobu trvání osvobozujícího usnesení po dlužníkovi požadovat ani vymáhat. Osvobození se však nevztahuje na peněžitý trest nebo jiné majetkové sankce, které byly dlužníkovi uloženy v trestním řízení pro úmyslný trestný čin a pohledávky na náhradu škody způsobené úmyslným porušením právní povinnosti. Tyto dva druhy pohledávek mají společné zavinění ve formě úmyslu a mimosmluvní základ, na kterém vznikly. Informace o dlužníkovi zůstávají v insolvenčním rejstříku ještě 5 let po nabytí právní moci rozhodnutí, kterým bylo insolvenční řízení skončeno. (Besedová 2014, s. 41 – 47).

3.3 Výhody oddlužení

Oddlužení přináší řadu výhod proti jiným způsobům řešení tíživé finanční situace. Mezi nejdůležitější patří snížení dluhů až o 70% a možnosti osvobození od placení nesplacených pohledávek. Také je zde možnost, že všichni věřitelé se k dluhu nepřihlásí a o jejich pohledávku se dluh sníží bez možnosti dalšího vymáhání. Je to možný způsob ochrany proti podvodníkům, ať už jednotlivcům nebo společnostem, kteří někdy vymáhají dlužné částky v nepřiměřené výši. Z praxe je známo, že mnoho věřitelů přihlásí menší částku. Důležitou výhodou je zastavení dražby, exekuce na plat a zastavení nárůstu úroků. Postavení při jednání s věřiteli a exekutory je pro dlužníka žádajícího o oddlužení obvykle lepší. Zároveň je oddlužení konečným řešením dluhů a možností zlepšit své postavení.

Tabulka 1. Výhody oddlužení ve srovnání s jinými způsoby řešení

	Narůstání dluhů, úroků	Hrozba vymáhání a exekuce	Soudní ochrana	Kdy budete mít „čistý štít“	Kolik můžete ušetřit
Oddlužení	Ne	Ne	Ano	Nejpozději za 5 let po splacení alespoň 30% svých dluhů, bez dalších úroků.	Až 70%
Správce dluhů	Ano	Ano	Ne	Až po splacení 100% svých dluhů včetně všech úroků.	0%
Další půjčka	Ano	Ano	Ne	Až po splacení 100% svých dluhů, které další půjčkou narostou, včetně všech úroků.	0%
Konsolidace půjček	Ano	Ano	Ne	Až po splacení 100% svých dluhů, které další půjčkou narostou, včetně všech úroků.	0%
Neřešení situace	Ano	Ano	Ne	Nikdy.	0%

Zdroj: Dluhy organizace, výhody oddlužení - online

Z výše uvedeného vyplývá, že oddlužení přináší řadu výhod proti jiným způsobům řešení. Není však zcela snadnou záležitostí a také není automaticky poskytnuté každému dlužníkovi, který o ně žádá. Je nutné podotknout, že oddlužení je možné pro každého občana využít pouze jednou. To považuji za správné, neboť si musíme uvědomit, že oddlužení jednoho člověka a odpuštění velké části jeho dluhů se zároveň může stát pádem do dluhů pro jeho věřitele. Ten o své prostředky z velké části přijde a vlastně se může roztočit kolotoč zadluženosti u dalších nevinných osob. Toto tvrzení opírám o osobní zkušenost. Přesto věřím, že oddlužení je velkou šancí a výzvou pro každého dlužníka. Může stabilizovat finanční situaci jedince nebo

rodiny a vést k lepšímu fungování ve všech oblastech života. Z pohledu sociální práce může zamezit sociálnímu vyloučení.

3.4 Shrnutí kapitoly

Vzhledem k tomu, že cílem mé práce je přiblížit proces oddlužování pohledem dluhových poradců, byla tato kapitola věnována vysvětlení pojmu oddlužení i náležitostem, které s ním souvisí. Ve výzkumné části budu k tomuto tématu především zjišťovat, jak dluhový poradci s klienty spolupracují na podání návrhu na oddlužení, zda jsou informováni o schválení insolvence u svých klientů i to, zda dochází k situacím, že klienti připravený návrh na oddlužení nepodají. K tomuto tématu není dostupná literatura, která by se přesně těmito otázkami zabývala. Ve výzkumné části se se tedy bude jednat o vyhodnocení pohledu informantů, kteří se zúčastnili mého výzkumného šetření. I když nebude možné toto vyhodnocení považovat za všeobecně platné, myslím, že bude rozhodně zajímavým přínosem a možnou inspirací k dalším výzkumům.

Líbí se mi názor dluhových poradců, že oddlužení je možností světlejších zítřků a nadějí do budoucnosti pro všechny zadlužené, kteří této šance využijí a vezmou si z ní ponaučení.

Touto kapitolou o oddlužení uzavírám teoretickou část mé práce. Myslím, že vzhledem k danému tématu je logickým zakončením předchozích dvou kapitol, které se zabývají vysvětlením pojmů poradenství a zadluženosti.

4. Výzkumná část

4.1 Metodologická část

Ve druhé části své bakalářské práce se budu věnovat proběhlému výzkumnému šetření. Nejprve představím časový plán realizace mé práce. Poté přiblížím, jak probíhalo pilotní šetření, které pro mě bylo velmi přínosné a inspirující. Připomenou hlavní výzkumný cíl a dílčí cíle transformované do tazatelských otázek, které hlavní cíl upřesňují a konkretizují. Nemohu opomenout důvod výběru informantek a informanta, jejich charakteristiku a organizaci výzkumu. Uvedu metody a techniky kvalitativního výzkumu, které jsem při sběru dat využila. Nejdůležitějším výstupem bude jistě celkové vyhodnocení a analýza informací, které jsem získala.

Tabulka 2. Časový plán výzkumného šetření

Popis aktivity	Časové období
Zajištění podkladů a jejich prostudování pro teoretickou část	květen - září 2015
Pilotní šetření	září 2015
Vypracování teoretické části	říjen - prosinec 2015
Příprava výzkumné části šetření	říjen - listopad 2015
Realizace výzkumného šetření - rozhovory	prosinec 2015
Zpracování výsledků výzkumu	leden 2016
Dokončení bakalářské práce	únor - březen 2016

4.2 Pilotní šetření

Za zásadní mezník v posunu a nasměrování mé práce považuji pomoc a ochotu pracovnic Občanské poradny (dále OP) ve Dvoře Králové nad Labem a pracovníků Poradny pro lidi v tísní v Hradci Králové. V září 2015 jsem je oslovila se žádostí o bližší informace ohledně oddlužení a s tím spojené problematiky. Velmi ochotně se se mnou sešli, věnovali se mým dotazům, a pomohli mi blíže se zorientovat v oblasti insolvence a náplni práce dluhového poradce. Přislíbili mi rozhovor pro výzkumnou část mé práce. Poradili mi zdroje literatury na internetu. Byla jsem velmi vděčná, protože tištěné literatury na dané téma je velmi málo.

Zároveň mi v OP Dvůr Králové nad Labem byla umožněna souvislá studentská praxe, při které jsem měla možnost sledovat konzultace s klienty a zapojovat se aktivně do hledání řešení jejich problému. Poskytlo mi to možnost ucelenějšího obrázku, jak vlastně poradenský proces v občanské poradně vypadá. Postupuje se dle Eganova modelu, který není zatím v češtině publikován, a každá poradna si sama vytváří metodické podklady ke své činnosti.

Za důležité jsem tedy pro tuto práci považovala teoretické přiblížení Eganova poradenského modelu, a následně takové stanovení dílčích cílů a tazatelských otázek pro výzkumné šetření, jejichž zodpovězení a analýza by mohla přinést konkrétnější odpovědi k danému tématu. I při vypracování dílčích cílů a otázek mi byly kolegyně z OP Dvůr Králové oporou, a mohla jsem s nimi vše průběžně konzultovat.

Zcela souhlasím se Šváříčkem a Šed'ovou, že k přípravě na kvalitní rozhovor je potřeba více zdrojů. Odborná literatura, pozorování a znalost specifik dané problematiky jsou dobrým základem pro vytvoření schématu základních témat a otázek. (Šváříček, Šed'ová, 2007, str. 162)

4.3 Cíl výzkumu

Hlavním cílem praktické části je zjistit, jak vnímají sociální pracovníci na pozicích dluhových poradců průběh spolupráce s klientem. V následující tabulce jsou uvedeny jednotlivé dílčí cíle, které jsou transformovány do tazatelských otázek.

Tabulka 3. Transformace dílčích cílů do tazatelských otázek

Dílčí cíle	Tazatelské otázky
DC 1: Zjistit, jak vnímají sociální pracovníci na pozicích dluhových poradců zahájení spolupráce s klientem.	<ol style="list-style-type: none"> 1. V jaké chvíli klienti přicházejí? 2. Jak se klienti obvykle dostávají do dluhové pasti? 3. Jak se klienti snažili svoji situaci řešit doposud? 4. Jak se klienti vnímají – jako oběti, nebo tak, že si za svoji situaci mohou sami?

<p>DC 2: Zjistit, jak vnímají sociální pracovníci na pozicích dluhových poradců průběh spolupráce s klientem.</p>	<p>5. Co klienti obvykle od poradenství očekávají?</p> <p>6. Co jsou klienti ochotni pro změnu své situace udělat?</p> <p>7. Jakým způsobem motivujete klienty k převzetí odpovědnosti?</p> <p>8. Jakým způsobem spolupracujete s klientem na podání návrhu na oddlužení?</p>
<p>DC 3: Zjistit, jak vnímají sociální pracovníci na pozicích dluhových poradců závěr spolupráce s klientem.</p>	<p>9. Dodržují klienti vždy dohodnuté cíle?</p> <p>10. Dochází k situacím, že klient připravený návrh na oddlužení nepodá? Pokud ano, proč?</p> <p>11. Jste informováni o tom, že klientovi byla schválena insolvence?</p> <p>12. Kdy končí Vaše spolupráce s klientem?</p>

4.4 Výběr informantek a informanta a jejich charakteristika

Vzhledem ke specifikaci hlavního cíle mé práce, jsem se při výběru informantů zaměřila pouze na sociální pracovníce a pracovníky, kteří pracují s klienty při procesu oddlužení. Šlo tedy o homogenní vzorkování. (Patton dle Handla, 2005, str. 154) Vzhledem k nízkému počtu OP v našem kraji, jsem oslovila všechny OP v rozmezí padesáti kilometrů. Za hraniční body jsem zvolila své bydliště, město Novou Paku a sídlo Univerzity UHK, město Hradec Králové. Podařilo se mi získat šest souhlasů k rozhovorům, což je ale valná většina specialistů z OP (často pracují ve více pobočkách). Dotazováním jsem zjistila, že sociální pracovníci na Městských úřadech (dále MěÚ) v Nové Pace a v Novém Bydžově pomáhají svým klientům s oddlužením také. Předpokládám, že je to tím, že OP v těchto městech není a je min. 15 km vzdálená, čímž je pro některé klienty již nedostupná. Sociální pracovníci na MěÚ ve větších městech, kde OP sídlí (např. Hradec Králové, Jičín, Hořice, Jaroměř,

Dvůr Králové) klienty do OP přeposílají a oddlužením se nezabývají vůbec, nebo jen velmi okrajově. Proto jsem se rozhodla, že do mého výzkumu zahrnu i dvě sociální pracovníce MěÚ, které se zadluženými dlouhodobě pracují. Myslím, že tímto výběrem informantek a informanta jsem respektovala kritéria validity podle Lincolna a Guby (Lincoln a Guba in Hendl 2005, str. 338). Omezila jsem tak bariéry výzkumného šetření týkající se pravdivostní hodnoty, upotřebitelnosti a konzistence zjištěných skutečností. Můj přístup jako výzkumníka byl neutrální, bez jakékoliv předpojatosti či vlastního zájmu. Tímto přístupem jsem svému výzkumnému šetření zajistila důvěryhodnost, přenositelnost, hodnověrnost a potvrditelnost, což jsou základní kameny kvalitního kvalitativního výzkumu (Hendl 2005, str. 339-340).

V následující tabulce je bližší charakteristika informantek a informanta.

Tabulka 4. Charakteristika informantů

Informant	Pohlaví	Věk	Vzdělání	Pracoviště	Délka praxe
1	Ž	29	Magisterské, sociální práce	OP Jičín	5 let
2	Ž	55	Středoškolské, sociální práce	MěÚ Nová Paka	2 roky
3	Ž	38	Bakalářské, sociální práce	OP Hořice	6 let
4	Ž	36	Magisterské, sociální práce	OP Dvůr Králové	6 let
5	M	49	Doktorandské, sociální práce	Poradna pro lidi v tísni	5 let
6	Ž	27	Magisterské, sociální práce	OP Hradec Králové	9 měsíců
7	Ž	30	Magisterské, sociální práce	OP Hradec Králové	8 let
8	Ž	26	Diplomované, sociální práce	MěÚ Nový Bydžov	3 roky

4.5 Organizace výzkumu

Všechny informantky a informanta jsem nejprve kontaktovala telefonicky a následně e-mailem. V něm jsem se představila jako studentka bakalářského studia UHK a seznámila je s cílem mé práce a připravenými otázkami. Po předchozím telefonickém rozhovoru s mým e-mailem počítali, a věděli o mé žádosti o rozhovor. Přesto jsem vše znovu písemně upřesnila, požádala o souhlas s rozhovorem a pomoc při poskytnutí pro mě cenných informací a názorů. Upozornila jsem, že rozhovor bude pro účely bakalářské práce nahráván, ale bude anonymní. Požádala jsem

o potvrzení termínu schůzky. Kvůli časovému plánování a rozptýlenosti jednotlivých poboček jsem termíny nejprve navrhla sama, ale s dostatečným předstihem (pokud už byla schůzka předem domluvena telefonicky, tak jsem jen potvrdila datum). Podařilo se mi takto zorganizovat a uskutečnit všechny pohovory v rozmezí 3 dnů v prosinci 2015 s tím, že např. v Hradci Králové jsem měla všechny schůzky v jeden den. Všichni zúčastnění reagovali velmi ochotně a všichni mi poskytli rozhovor na svém pracovišti. Všichni souhlasili s nahráním a zaznamenáním rozhovoru na MP3, který byl následně přepsán do písemné podoby. Před samotným rozhovorem jsem se představila, promluvila krátce o své práci a důvodu výběru tématu. Předala jsem mnou podepsané závazné prohlášení, že nahraný rozhovor nebude veřejně přístupný a bude sloužit jen k účelům mé bakalářské práce. Nevím, zda to tzv. prolomilo ledy, ale měla jsem pocit uvolnění a příjemné atmosféry u všech uskutečněných rozhovorů. Stejně jako uvádí Hendl, považovala jsem i já etické zásady jednání při výzkumu za velmi důležité. Proto jsem se snažila o dodržení všech zásadních bodů – získání informovaného souhlasu, zabezpečení soukromí informantek a informanta spojené s anonymitou a svobodou odmítnutí, dodržení emočního bezpečí, seznámení s cílem a okolnostmi výzkumu bez zatajování jakýchkoliv skutečností. (Hendl, 2005, str. 155 - 157). Před zahájením rozhovoru jsme se vždy dohodli na způsobu komunikace - obě strany jsme měli k dispozici předem připravené otázky. Těmi jsem se dotazovala a případně je doplňovala otázkami navazujícími, pokud jsem cítila potřebu doplnění nebo ujasnění tématu či odpovědi, stejně tak, jak popisuje Švaříček a Šedová (2007, str. 168). Současně měli informantky a informant přehled o struktuře otázek probíhajícího rozhovoru a o tom, jaké téma bude následovat. Nahrávané rozhovory trvaly v rozmezí 25 – 35 minut, ale vždy jsme ještě chvíli pokračovali v rozhovoru mimo záznam. U všech dotazovaných jsem vnímala nejen profesní, ale i lidský zájem o zadlužené klienty a jejich problémy.

4.6 Výzkumné metody a techniky

Pro svůj výzkum jsem použila kvalitativní strategii, protože jsem měla zájem o hloubkové porozumění dané problematice. Holistický přístup, kterým se tato strategie především vyznačuje, říká, že celek je víc, než souhrn jeho částí. Metodu pro sběr údajů jsem zvolila kvalitativní dotazování technikou polostrukturovaného rozhovoru s otevřenými otázkami. Tento typ rozhovoru jsem považovala

za nejvhodnější. Hendl uvádí, že je zde redukována pravděpodobnost, že se údaje v jednotlivých rozhovorech budou značně rozcházet. (Hendl 2005, str. 173) Zároveň však měli informantky a informant dostatek prostoru pro vyjádření svých názorů. V příložené tabulce je znázorněn postup při výzkumu dílčích cílů.

Tabulka 5. Charakteristika výzkumu dílčích cílů

Výzkumný cíl	Výzkumný nástroj	Informanti
DC1	Polostrukturovaný rozhovor	Poradkyně OP - Jičín, Dvůr Králové nad Labem, Hořice, Hradec Králové, poradce OP pro lidi v tísní v Hradci Králové, soc. pracovníce - MěÚ Nová Paka, Nový Bydžov.
DC2	Polostrukturovaný rozhovor	Poradkyně OP - Jičín, Dvůr Králové nad Labem, Hořice, Hradec Králové, poradce OP pro lidi v tísní v Hradci Králové, soc. pracovníce - MěÚ Nová Paka, Nový Bydžov.
DC3	Polostrukturovaný rozhovor	Poradkyně OP - Jičín, Dvůr Králové nad Labem, Hořice, Hradec Králové, poradce OP pro lidi v tísní v Hradci Králové, soc. pracovníce - MěÚ Nová Paka, Nový Bydžov.

V další kapitole výzkumné části se budu zabývat analýzou tazatelských otázek a dílčích cílů, i celkovým shrnutím výzkumného šetření, jehož přípravě byla věnována tato metodická část.

5. Vyhodnocení a analýza informací

Tato část bude věnována vyhodnocení mého výzkumného šetření. Nejprve se zaměřím na analýzu uskutečněných rozhovorů a interpretaci získaných odpovědí ke všem otázkám uvedeným výše v transformační tabulce. Jednotlivé závěry, které vyvodím z uvedených výpovědí, budou shrnuty k jednotlivým dílčím cílům a hlavnímu cíli mé práce.

5.1 Vyhodnocení tazatelských otázek

1) V jaké chvíli klienti přicházejí?

Všichni dotazovaní se ve svých odpovědích shodli, že je to různé, ale většinou je to až ve chvíli, kdy je vlastně pozdě. „...*Klienti přicházejí ve chvíli, kdy už jdou s křížkem po funuse, mají spousty dluhů, které nezvládají a nevědí kudy kam.*“ (I 8) „...*Chodí většinou, když už je jakoby požár, ale ne ve chvíli, když někdo škrtne sirkou, ale když už je spáleniště a těžko se pak hledá nějaké východisko.*“ (I 5) „...*Zjistí, že nemohou už dál splácet, nebo nemohou dál vyjednávat s věřiteli a potřebují nějak pomoci.*“ (I 7)

Obvykle tedy už probíhají exekuční řízení, exekutor už něco zabavil, nebo chodí předžalobní výzvy a reálně hrozí soudní řízení. Někdy mají klienti zablokovaný účet v bance, nebo uvalenou exekuci na plat. Odbornou pomoc tedy vyhledávají až ve chvíli, kdy už svou situaci sami nezvládají a musí ji řešit.

Tři z dluhových poradců v OP uvedli, že je i velmi malé procento klientů, kteří přicházejí preventivně a ve chvíli, kdy je situace ještě řešitelná konsolidací nebo refinancováním. Shodli se na tom, že je to výjimečné. Jedná se pouze o 1 - 2 % případů. Jedna poradkyně uvedla, že extrémem byl klient, který ještě nikdy zadlužený nebyl a přišel se zeptat, jak se správně zadlužit, aby se nedostal do problémů. Jako druhý extrém uvedla, když klienty jsou lidé bez domova, kteří propadli na samotné dno a doufají v zázrak. (I 7)

2) Jak se klienti obvykle dostávají do dluhové pasti?

Všichni dotazovaní poradci uvedli, že důvodů bývá více. Jedním z nejčastějších je špatná finanční gramotnost, kdy si klienti berou půjčky u nebankovních institucí s vysokým úrokem a nezvládají je splácet. „...*Ti lidé mají ty rozpočty strašně moc*

napěchovaný a hlavně nedokáží si ten rozpočet sami udělat. Netvoří si rezervy, a když si něco chtějí koupit, tak si to prostě koupí a když na to nemají teď peníze, tak často šahají po těch půjčkách.“ (I 1)

Někdy také dochází k nečekanému poklesu příjmů u klientů, kteří do té doby spláceli půjčky, nebo finančně vycházeli bez problémů. Příčinou bývá především dlouhodobá nemoc, ztráta zaměstnání, smrt partnera, rozvodové řízení.

Dalším důvodem jsou dluhy, které vzniknou v rodině nebo mezi známými třeba proto, že pravý dlužník nemá práci nebo je v registrech dlužníků a sám půjčku nezíská. „... *Někdo se nechá dostat do takové situace, že vezme půjčku pro někoho a nechá si ji napsat na sebe. On tedy v dobré víře pomůže, dlužník zaplatí jednu až dvě splátky a ostatní spadne na klienta. Často je to v rodině, kdy si rodiče půjčují pro děti. Výjimečně je to i naopak, ale většinou se rodiče snaží pomoci dětem, které potom nesplácí.“ (I 5)*

Dluhy bývají také z partnerství, kdy se zadluží jen jeden z partnerů, ale v rámci společného jmění manželů (dále SJM) jsou dluhy společné. Jedna poradkyně uvedla, že manžel falšoval podpisy manželky na směnkách. Další z poradců řekl, že někdy to bývá i záměrné, když se manželství rozpadá, tak můžou být dluhy i nástrojem pomsty „...*Když se se mnou rozvedeš, tak si naschvál nabere dluhy a ty je pak budeš splácet do konce života.“ (I 5)*

Po novele občanského zákoníku z roku 2014 jsou novou skupinou klientů drobní podnikatelé, osoby samostatně výdělečně činné (dále OSVČ), kteří se do dluhové pasti dostali z důvodu, že jim někdo nezaplatil za odvedenou práci či materiál a oni sami se tím dostali do platební neschopnosti.

Důvodem může být i přílišná důvěřivost a naivita lidí, kteří uvěří klamavé reklamě a neorientují se v tom, jaké smlouvy podepisují. „...*Myslí, že budou splácet malou částku měsíčně, ale jeto třeba týdně, což už nezvládají.“ (I 5)*

Výjimkou nejsou ani případy, kdy klienti peníze fyzicky nedostanou a stanou se terčem podvodníků. Podepíší smlouvu o půjčce či směnku, aniž peníze získali.

Jedna poradkyně uvedla jako důvod nutnost dodržování tradic především u romské minority. „...*Jsou to události, které musí absolvovat s celou rodinou – svatba, křtiny,*

pohřeb. Musí to udělat ve velkolepém stylu na základě tradic a díky tomu se dostanou do dluhové pasti. Vezmou první půjčku, kterou jim někdo nabídne, která je třeba naprosto nevýhodná, nemají o tom přehled.“ (I 8)

3) Jak se klienti snažili svou situaci řešit doposud?

„...Většinou dělali mrtvého brouka.“ (I 6)

Poradci se shodli, že klienti často svou situaci řešili další půjčkou, konsolidací, tzv. vytloukáním klínu klínem, až se dostali do začarovaného kruhu půjček, které nebyli schopni splácet.

Někteří klienti se snažili o dohodu s věřiteli např. tím, že nabídli splátkový kalendář, ale věřitelé na to odmítli přistoupit.

Chvíli, kdy klient vyhledá odbornou pomoc, často také předchází nějaká životní změna – rozpadající se rodina, nový partner, nová práce, nové bydlení. Tato změna bývá impulsem k tomu, že klient chce svoji situaci řešit.

Někdy už klient neví jak dál, je ve špatném psychickém stavu, bojí se exekutorů atd.

Málokdy se u klientů problém řešil v rámci širší rodiny, většinou se nemají na koho obrátit. Důvodem také bývá stud – klienti se za svoji situaci stydí, proto řešení odkládají a chodí do poradny pozdě.

Určitá skupina klientů se s dluhy naučí žít, bydlí na ubytovnách, nemají žádný majetek, v bankách využívají dětská konta svých nezletilých dětí, na které nemůže být uvalena exekuce. Žijí s vědomím, že jim už nikdo nemá co vzít.

Někdy klienti žádají o pomoc nejdříve v komerčních poradnách, kde je dluhové poradenství za úplatu. *„...Někdy si opravdu myslíme a na tom jsme se shodli, že si myslí, že je to kvalitnější, když je to za peníze. A s tím někdy bojujeme. Ale naopak, někdy je to tak, že to za ně sepíší, bez ohledu na to, že na to ten člověk nedosáhne. Ale nechci říct, že jsou všichni takový.“ (I 4) „...Sepíšou to, i když ten člověk oddlužením neprojde, dostane se do konkurzu a je na tom ještě hůř než byl dosud.“ (I 5)*

Toto může být ovlivněné reklamou. Komerční poradny mají mnoho reklam na internetu i v médiích, OP pracují spíše na doporučení. Ve větších městech je

povědomí o fungování OP u veřejnosti větší, úřady i banky zadlužené klienty cíleně do OP posílají. Například v Hradci Králové toto funguje dobře, což mi poradci potvrdili. V menších městech reklama chybí. „...*Je důležité, aby o tom veřejnost věděla, že je tu někdo, kdo se tím zabývá.*“ (I 8)

4) Jak se klienti vnímají – jako oběti, nebo tak, že si za svoji situaci mohou sami?

Pouze jedna poradkyně odpověděla, že se klienti vnímají vždy jako oběti.

Většina poradců ale uvedla, že vždy záleží na tom, jaký klient přichází. Záleží na jeho povaze, inteligenci a na tom, z jakého důvodu se do dluhové pasti dostal.

Pokud se jedná o dluhy z pomoci, tzn. půjčkou pro někoho blízkého, tak se často jako oběti cítí. „...*Berou si třeba půjčku pro někoho z rodiny a důvěřují v to, že ten člověk to bude platit a on to pak neplatí.*“ (I 1) „...*Ti mají nárok se tak cítit, protože se skutečně oběti stali.*“ (I 5)

Někdy se klienti vnímají jako oběti systému. „...*Jak je možné, že mě půjčili.*“ (I 6) „...*To se dříve stát nemohlo.*“ (I 7) „...*Svádějí to na navýšení dluhů o úroky a poplatky exekutorům.*“ (I 3) V těchto případech klienti neuznávají svoji vinu a to, že oni přestali splátky platit a tím se dostali do problémů.

Mnohem častěji však klienti svoji vinu připouštějí. Uznávají to, že pochybili, že svoji situaci podcenili a jsou vůči sobě kritičtí.

Také mnoho klientů pociťuje stud za svoji situaci a vděčnost za poskytnutou pomoc. „...*Hlavně na začátku, s příchodem insolvenčního zákona jsem vnímala, že se ti lidé strašně stydí, že mají ty dluhy. Vůbec to oddlužení nechápali, že je tady něco takového, co jim může pomoci, když si za to mohou sami.*“ (I 7)

5) Co klienti obvykle od poradenství očekávají?

Šest z osmi dluhových poradců odpovědělo, že klienti očekávají zázrak. Zároveň se všichni poradci shodli, že klienti očekávají rychlé vyřešení své situace a někdy si myslí, že poradce za ně vše udělá. „...*Přinesou igelitku plnou příkazů, smluv, upomínek. Někdy očekávají, že to vysypou, odejdou a za týden přijdou a budou na cestě k vyřešení dluhů.*“ (I 7)

V této fázi dochází k vyjasňování toho, jak bude spolupráce nadále probíhat. Někteří klienti jsou rozčarováni z toho, že se musí sami aktivně podílet na vyřešení své situace. Poradce sice vše k oddlužení vysvětlí, poradí s tím jaké dokumenty přinést, ale bude pouze průvodcem a hlavní díl práce bude na klientovi. Zde se liší přístup poradců v OP a sociálních pracovníků, se kterými jsem hovořila na MěÚ. Ty na rozdíl od poradců více odpovědnosti za klienty přejímají – jednají např. s věřiteli, exekutory, vyjednávají za klienty splátkové kalendáře, kontrolují, zda klienti splácejí povinné částky.

Zároveň však všichni poradci uznávají, že někteří klienti jsou již více informováni a mají představu, jak bude poradenství probíhat, chtějí jen pomoci se sepsáním návrhu nebo vyškrtnutí věcí pro exekutora.

6) Co jsou ochotni pro změnu své situace udělat?

Už to, že klienti přišli do poradny je prvním krokem k vyřešení jejich situace, tvrdí poradci. Připustili si své problémy s dluhy a chtějí je řešit. „...*Pokud vidí nějaký možný pozitivní konec, že se dluhů zbaví a že to skončí, tak jsou schopni do toho jít, pracovat a řešit to.*“ (I 1) „...*Když opravdu chtějí, tak jsou ochotni udělat dost. Vezmou si třeba dovolenou, nebo si domluví, že je někdo přiveze. Ale musí chtít.*“ (I 4)

Zároveň jsou však klienti, kteří, když vidí, že musí něco udělat sami, tak už se na další schůzku nedostaví.

Opět, jak už bylo řečeno dříve, vždy záleží na tom, jaký typ klienta přichází, je to velmi individuální.

7) Jakým způsobem motivujete klienty k převzetí odpovědnosti?

Zde se trochu liší přístup poradců v OP a sociálních pracovníků na MěÚ.

Hlavní motivací pro klienty bývá vize světlých zítřků bez dluhů. Musí přijmout fakt, že u oddlužení budou srážky vyšší než u exekuce a že musí vydržet splácet pět let. Ale pak budou mít klid a budou mít možnost žít bez dluhů.

Poradci v OP kladou důraz na to, že klient musí převzít odpovědnost sám za sebe a za svůj život. „...*Tak snažíme se jim vysvětlit, ty možnosti, to zlepšení. Snažíme se*

jim ukázat spíš ty pozitiva, ale samozřejmě i ty negativa – když to nebudete řešit, může se stát tohle, tohle a nakonec tohle. Ukazujeme, jak to může skončit. I to pozitivní – jak by to mohlo vypadat.“ (I 1) „...To hodně souvisí už s tím, jak deklarujeme naši službu, že si svoji odpovědnost musí převzít sami za sebe – oni si nadělali dluhy a oni si je musí řešit.“ (I 6)

Dotazované sociální pracovnice na MěÚ přejímají častěji část odpovědnosti za klienty.

„...Ale spousta těch lidí není schopná sepsat návrh na oddlužení. Já jim tady pomáhám napsat dopis pro exekutora, většinou ho tedy napíšu sama, ty lidi dostanou kopii a já to pak ještě za úřad posílám tomu exekutorovi, že teda ty lidi sem budou docházet a budou s náma spolupracovat a že jim budeme kontrolovat tu platební kázeň a tak.“ (I 2)

8) Jakým způsobem spolupracujete s klientem na podání návrhu na oddlužení?

V počátku spolupráce na návrhu na oddlužení poradci nejdříve zjišťují, zda klient podmínky na oddlužení splňuje či nikoliv. Poté dostane klient zadání úkolů od poradce co má přinést na další schůzku. Jaké podklady a dokumenty je potřeba doložit. Obvykle se jedná o 2- 4 schůzky, než k sepsání samotného návrhu na oddlužení dojde. Všichni poradci se snaží, aby klient jednal co nejvíce samostatně a návrh si s jejich pomocí sepsal sám. Ale jsou případy, kdy toho není klient schopen. Důvodem může být nízká inteligence nebo špatný psychický stav. V těchto případech poradci za klienta návrh sepíší.

Na MěÚ k této situaci obvykle ani nedochází. „...Takže, to my tady nepodáváme, ale radíme jim, kam se mají obrátit, předáváme kontakty na občanskou poradnu.“ (I 2)
„...Informujeme je, co to ta insolvence vlastně znamená, ale zpravidla to nedopadne. Většinou jsou na dávkách hmotné nouze a přes to se nedostaneme.“ (I 8)

9) Dodržují klienti vždy dohodnuté cíle?

Dle poradců opět záleží na tom, o jaký typ klienta se jedná. Ti, co opravdu chtějí a mají zájem svou situaci vyřešit, tak dohodnuté cíle dodržují. Jsou klienti, kteří chtějí vše vyřešit co nejrychleji, třeba do dvou týdnů dodají potřebné podklady a návrh se může odeslat k soudu. Když nemohou přijít, tak se omluví.

Někteří klienti naopak cíle nedodržují, dochází k časové prodlevě a proces může trvat řadu měsíců.

**10) Dochází k situacím, že klient připravený návrh na oddlužení nepodává?
Pokud ano, proč?**

Pokud je návrh již sepsaný, tak k této situaci dochází zcela výjimečně. Většina poradců uvedla, že se jim to ještě nestalo a ti poradci, kteří tuto zkušenost mají, uvedli často důvody, proč k tomu došlo.

„...Dělal jsem si statistiku – mám dva případy. Jeden pán přišel o práci, takže vlastně nesplňoval, co bylo napsáno, a jedna klientka zemřela. Jinak mám jen dva případy za posledních pět let, kde důvody neznám.“ (I 5) „...Za sedm let praxe mám jen dva případy, kdy se manželé nemohli dohodnout.“ (I 7)

11) Jste informováni, že klientovi byla schválena insolvence?

Dle poradců klienti nemají povinnost tuto skutečnost oznámit, tak jde zase jen o povahu klientů. *„... Jsou klienti, kteří nám to přijdou říct, nebo spíš zavolají. Tak to vyšlo, zvládáme to, je to v pohodě. Ale samozřejmě jsou lidi, kteří zavřou dveře a už nechtějí poradnu vidět, protože to mají vyřešené.“ (I 1)*

Téměř všichni poradci však tuto informaci mají, sami průběžně kontrolují insolvenční rejstřík a o svých klientech mají přehled.

12) Kdy končí Vaše spolupráce s klientem?

Poradci se shodli, že obvykle nekončí podáním návrhu. Klienti se často vrací, když je potřeba něco doložit pro soud nebo pro insolvenčního správce nebo když něčemu nerozumí.

„...Teď, už po pěti letech nebo před skončením té insolvence píšou nebo volají, že chtějí přijít a požádat o odpuštění dluhů. Jsme v kontaktu většinou pořád. Nebo přivedou někoho dalšího z rodiny, ze známých, kdo potřebuje pomoci.“ (I 5)

Na MěÚ spolupráce poradce a klienta pokračuje převážně dál, i když je to na dobrovolnosti klienta. Klienti si často nevěří, sociální pracovníce jim pomáhají hlídat příjmy a výdaje, někdy dělají s klienty rozpočet či sestavují jídelníček. Hlídnají si své klienty v rámci terénní sociální práce, snaží se je motivovat ke zlepšení životní

situace. Obvykle k ukončení spolupráce dochází jen v případech, kdy se klient odstěhuje.

5.2 Shrnutí rozhovorů do jednotlivých dílčích cílů

Hlavním cílem mé práce je přiblížit proces oddlužování z pohledu dluhových poradců. Tento proces jsem rozdělila do třech dílčích cílů, které zjišťují, jak vnímají sociální pracovníci na pozicích dluhových poradců zahájení, průběh a ukončení spolupráce s klientem při procesu oddlužení. Každý dílčí cíl je definován čtyřmi otázkami, které byly v rozhovorech s poradci zodpovězeny. V následující části jsou tyto odpovědi shrnuty do jednotlivých dílčích cílů.

DC 1: Zjistit, jak vnímají sociální pracovníci na pozicích dluhových poradců zahájení spolupráce s klientem.

V této části byly otázky směřovány k zahájení spolupráce s klientem. V úvodu jsem se dotazovala, v jaké chvíli klienti za poradci přicházejí. Nejčastější odpovědí bylo, že je to převážně vlastně pozdě, tedy ve chvíli, kdy je klient donucen okolnostmi svoji situaci řešit. Poradci se shodli, že už často probíhají exekuční řízení, klienti mají zablokované účty v bance, nebo jim reálně hrozí soudní řízení. Jen tři poradci uvedli, že v 1 – 2 % případů přicházejí klienti, kteří ještě v dluhové pasti nejsou a jejich situace je řešitelná například konsolidací nebo refinancováním. Druhou otázkou jsem zjišťovala důvody pádu klientů do dluhové pasti. Odpovědi byly obsažné u všech poradců a v mnoha bodech se opakovaly. Za hlavní příčinu vždy byla označena nízká finanční gramotnost, půjčky u nebankovních institucí s vysokým úrokem, ale i nenadálé životní situace jako například dlouhodobá nemoc, ztráta zaměstnání, smrt partnera, rozvod. Dalším důvodem, který poradci zmiňovali, byly půjčky pro jiné osoby v rámci rodiny nebo známých a dluhy z manželství. Ne vždy je dle poradců vina na straně dlužníka, třeba drobní podnikatelé – OSVČ se mohou dostat do dluhové pasti tím, že jim zákazník nezaplatil za službu či zboží. Také důvěřivost či naivita, klamavá reklama nebo podvodné jednání mohou být příčinou pádu do dluhové pasti. Jedna poradkyně uvedla jako důvod k zadlužení i nutnost dodržování tradic při významných událostech jako je svatba, pohřeb, křtiny a to především u romské minority. Třetí otázkou jsem zjišťovala, jak klienti svoji situaci řešili doposud. I zde panovala shoda v odpovědích a často zaznělo – vytloukali klín klínem, dělali mrtvého brouka, dokud nenastala situace, která

donutila klienty jednat. Obvykle se jednalo o větší životní změny jako je nový partner, nová práce, nové bydlení – nebo naopak rozpadající se rodina, špatný psychický stav, chvíle, kdy už klient neví kudy kam. Někteří klienti se již dříve informovali v komerčních poradnách, nebo tam už i svoji situaci řešili. Zde opět došlo ke shodě v názorech poradců, že to může být ovlivněné reklamou a nízkým povědomím o občanských poradnách a dokonce i tím, že je toto poradenství poskytováno v rámci sociálních služeb zdarma, tak to může vyvolat u klientů pocit menší kvality služby než v komerčních poradnách. Jak podotkla jedna poradkyně z menšího města, je nutné, aby veřejnost byla více o této službě informována. V poslední otázce této části jsem se zaměřila na to, jak se klienti obvykle vnímají, zda jako oběti nebo tak, že si za svoji situaci mohou sami. Zde poradci uvedli, že klienti si převážně svoji vinu připouštějí. Jen menší část klientů se cítí jako oběti, často oběti systému nebo se cítí podvedeni, pokud si půjčili pro někoho z rodiny nebo byli obelháni podvodnou smlouvou. Jen jedna poradkyně uvedla, že jsou vždy oběťmi, ale je důležité uvést, že se jednalo o sociální pracovníci na MěÚ, která dlouhodobě pracuje s klienty s mnoha sociálními problémy a oddlužení se věnuje spíše doplňkově, převážně u svých stávajících klientů. Poradci se také shodli, že mnoho klientů cítí stud za svoji situaci a vděčnost za pomoc a možnost řešení.

DC 2: Zjistit, jak vnímají sociální pracovníci na pozicích dluhových poradců průběh spolupráce s klientem.

V tomto dílčím cíli byly otázky směřovány na samotný průběh spolupráce s klientem. V první otázce, která byla zaměřena na to, co klienti obvykle od poradenství očekávají, mně šest z osmi dotazovaných poradců odpovědělo, že klienti očekávají zázrak. Zbývající dva nepoužili toto konkrétní slovo, ale stejně jako ostatní odpověděli v obdobném smyslu, že klienti očekávají rychlé vyřešení své situace, pomoc, radu a často i to, že za ně poradce vše vyřeší. Zároveň však u menší části klientů vnímají poradci větší informovanost než dříve, klienti mají povědomí, co oddlužení znamená a jak asi bude probíhat. Přichází třeba jen pro pomoc se sepsáním návrhu na oddlužení nebo vyškrtnutí věcí ze seznamu pro exekutora. Druhou otázkou jsem se dotazovala, co jsou klienti ochotni pro změnu své situace udělat, a i zde panovala shoda v odpovědích, že již to, že klient do poradny přišel, že překonal stud, strach a rozhodl se jednat, je prvním krokem k řešení jeho situace. Pak již záleží na samotném klientovi. Obecně platí, že pokud klient chce svou situaci

opravdu zlepšit, tak je ochotný udělat mnoho – sehnat potřebné doklady, najít si práci, pokud ji nemá, uskromnit se. Na druhou stranu jsou klienti, kteří sami nic dělat nechtějí, odmítají svoji odpovědnost a na další schůzku už nepřijdou. Třetí otázka byla zaměřena na to, jak jsou klienti motivováni poradcem k převzetí odpovědnosti. Jednoznačně zde z odpovědí poradců vyplynulo, že největší motivací je pro klienty budoucnost bez dluhů a jsou ochotni pro to udělat mnoho, jak již bylo zodpovězeno v předchozí otázce. Závěrečná otázka tohoto dílčího cíle se týkala spolupráce s klientem na návrhu na oddlužení. Opět byli odpovědi téměř totožné. Poradci v počátku vždy zjišťují, zda klient podmínky na oddlužení splňuje a pokud ano, tak klient dokládá potřebné podklady a v průběhu 2- 4 schůzek za podpory poradce sám sepíše návrh na oddlužení. Poradci v OP se snaží vést klienta k samostatnosti, jen ve výjimečných situacích, v 1 – 2 % případů, sepisují návrh za něho. Naopak dotazované sociální pracovníce na MěÚ častěji návrhy na oddlužení za klienty vypisují, nebo jednají za klienty s věřiteli či exekutory. Důvodem bývá často nižší inteligence klientů, jejich neznalost nebo neschopnost svou situaci řešit, proto nejsou výjimkou ani případy, kdy klient přijde z občanské poradny na MěÚ za sociální pracovníci, aby mu se zadaným úkolem z poradny pomohla.

DC 3: Zjistit, jak vnímají sociální pracovníci na pozicích dluhových poradců závěr spolupráce s klientem.

V této části rozhovoru, která se týkala závěru spolupráce s klientem, se odpovědi poradců opět převážně shodovaly. Na otázku, zda klienti dodržují vždy dohodnuté cíle, poradci odpovídali, že často nedodržují. Vždy však dodali, že záleží na typu klienta. Klienti, kteří opravdu mají zájem o vyřešení své situace, dohodnuté cíle dodržují. Na druhou otázku, zda dochází k situacím, že klient připravený návrh na oddlužení nepodá, téměř všichni poradci odpověděli, že se s touto situací ještě nesešli. Jen dva poradci, kteří pracují se zadluženými klienty více než 5 let, uvedli několik konkrétních případů, kdy k této situaci došlo. Důvodem bylo úmrtí, ztráta zaměstnání a manželské neshody. Na třetí otázku, zda jsou poradci informováni o schválení insolvence, jsem získala odpovědi, že povinnost klientů o tom poradce informovat není a že tedy záleží opět na tom, o jakého klienta se jedná a zda informaci poskytnout chce či nikoliv. Přesto většina poradců má o svých klientech přehled i po podání návrhu na oddlužení. Poradci sami průběžně kontrolují insolvenční rejstřík a tuto informaci tedy získají. Závěrečná otázka celého rozhovoru

byla směřována k tomu, kdy jejich spolupráce s klientem končí. Poradci uvedli, že obvykle nekončí podáním návrhu na oddlužení a že se klienti často vracejí pro radu, pokud je potřeba něco doložit k soudu či insolvenčnímu správci, nebo i z jiných důvodů. Také se vrací, když končí pětiletá lhůta splácení a klienti chtějí žádat o odpuštění zbývajících dluhů. Někdy přivádějí někoho dalšího z rodiny nebo známých, kdo také potřebuje pomoci.

Závěr

Naše společnost je předlužená. Statistické údaje České národní banky aktuálně hovoří o částce větší než 1,3 bilionu českých korun, kterou dluží české domácnosti bankám, leasingovým společnostem a nebankovním institucím poskytujícím úvěry. V letech 1995 - 2000 byla zadluženost české společnosti v úvěrech na úrovni 100 miliard českých korun a tato částka byla stabilní. Výrazný nárůst poskytnutých úvěrů, v průměru 90 miliard ročně v posledních 15 letech, přinesl nejen zvýšení životní úrovně a uspokojení potřeb občanů, ale i řadu problémů, které s dluhy souvisí. Pojmy dluhová past, zadlužení a insolvence se staly každodenním tématem nejen v médiích. Dopady předluženosti u jednotlivců i společnosti jsou velkým sociálním problémem. Jedním z nástrojů pomoci pro zadlužené občany se stalo oddlužení, které umožňuje insolvenční zákon od roku 2008. Z výzkumu společnosti Creditreform, s.r.o. vyplývá, že v roce 2015 požádalo o oddlužení celkem 28 495 osob a povoleno bylo v 23 425 případech. Velkou zásluhu na tom mají sociální pracovníci, kteří pracují na pozicích dluhových poradců a jsou klientům s dluhovými problémy nápomocni při poradenském procesu, který oddlužení provádí. Tomuto procesu oddlužování jsem se věnovala ve své práci.

Hlavním cílem bylo zjistit, jak sociální pracovníci na pozicích dluhových poradců tento proces vnímají. Dílčí cíle mapovaly celý poradenský proces od zahájení po ukončení spolupráce s klientem. Chtěla jsem upřesnit, zda u klientů, kteří o oddlužení žádají, lze definovat hlavní důvody pádu do dluhové pasti, jejich přístup k řešení problému a to, co jsou ochotni pro změnu své situace udělat. Zjišťovala jsem, jak se klienti dle poradců vnímají a jaké možnosti motivace klienta poradci při své práci využívají. Zajímala jsem se o to, zda dochází k situacím, že klient připravený návrh na oddlužení nepodá a v jakém okamžiku spolupráce poradce s klientem končí.

V teoretické části jsem se nejdříve zaměřila na poradenství s důrazem na poradenství dluhové. Za důležité jsem považovala přiblížení poradenského modelu dle Egana, protože v občanských poradnách se tento model při práci s klientem využívá. Z nedostatku dostupné literatury v českém jazyce jsem čerpala z anglického originálu Gerarda Egana *The Skilled Helper*. Z tohoto modelu jsem vycházela při stanovení dílčích cílů a tazatelských otázek v praktické části. Tím došlo

k provázání obou částí mé práce. Další oblastí, kterou jsem teoreticky zpracovala, byla problematika zadluženosti, příčiny jejího vzniku a její negativní dopady na jednotlivce i společnost. Důvodem bylo přiblížení této problematiky a vymezení základních pojmů čtenáři, neboť tazatelské otázky a následné odpovědi dluhových poradců v praktické části se zadlužením úzce souvisí. V závěru teoretické části jsem se věnovala oddlužení a jeho specifikaci jako možnosti řešení problému s dluhy. Opět, stejně jako u zadluženosti, bylo důvodem teoretického vymezení především seznámení čtenáře s pojmem oddlužení, který je hlavním tématem mé práce. Teoretická část tedy přibližuje pojmy související s dluhovou problematikou a praktická část s těmito pojmy pracuje. Dochází tak k logickému propojení obou částí do jednotného celku.

Z teoretické i výzkumné části vyplynulo, že dluhová problematika se dotýká nejen jednotlivců, ale celé společnosti. Bylo zjištěno, že důvodů pádu do dluhové pasti je celá škála a ne vždy je vina na straně dlužníka. Také nelze obecně specifikovat klienta, který má problémy s dluhy. Jsou velké rozdíly mezi jednotlivci a jejich přístupem k řešení problémů. Stejně tak jsou rozdíly v tom, jak klienti sami sebe vnímají a jaká je jejich motivace k řešení situace. Přístupy poradců ke klientům se převážně shodovaly, snažili se klienty motivovat k životu bez dluhů a vést k samostatnosti. Jejich spolupráce s klientem obvykle pokračuje i po podání návrhu na oddlužení. Všichni poradci, se kterými jsem měla možnost hovořit, měli profesionální i lidský přístup se zájmem o klienta a dluhové poradenství v rámci sociálních služeb považovali za opodstatněné.

Slabá místa dluhového poradenství, na která bych chtěla upozornit, jsou především nízká finanční gramotnost občanů, odkládání řešení jejich problémů a malé povědomí veřejnosti o fungování občanských poraden. To je znatelné především v menších městech, kde chybí reklama. Naopak výborně funguje spolupráce se sociálními pracovníky na Městských Úřadech ve větších městech (např. Hradec Králové, Jičín, Dvůr Králové, Hořice, Jaroměř), kteří klienty s dluhovými problémy do občanských poraden posílají. Pokud není občanská poradna pro klienta v místě dostupná, sociální pracovnice konkrétně Městského úřadu Nová Paka a Městského úřadu Nový Bydžov, mohou svoji pomoc zadluženým klientům konzultovat s dluhovými poradci a mohou si svou odbornost prohlubovat i na kurzech, které poradny k dané problematice pořádají.

Domnívám se, že má práce může být přínosná nejen pro sociální pracovníky, ale i laickou veřejnost. Vzhledem k nedostatku literatury k danému tématu může mít informativní charakter. Souhrnně popisuje, co oddlužení znamená, jaké jsou jeho podmínky a výhody oproti jiným formám řešení a jak dluhové poradenství v občanských poradnách probíhá.

Na mou práci by se nechalo navázat výzkumem zaměřeným na klienty, kteří oddlužení dosáhli s kladným výsledkem. Vzhledem k tomu, že první případy oddlužení byly možné od roku 2008, tak už by bylo možné vyhodnotit, kolik klientů zatím prošlo úspěšně pětiletým cyklem oddlužení. Zajímavé by bylo zjištění, jak svoji situaci zvládli, jaké nástrahy museli překonat a jaké sociální dopady mělo oddlužení na jejich život.

LITERATURA

BESEDOVÁ, Magda; *Vytváření sítí poradenství – Metodika*, ASTRON studio CZ, a.s., Vydání první, Praha 2014. ISBN: 978-80-7440-091-9.

EGAN, Gerard. *The Skilled Helper: A Problem-Management and Opportunity-Development Approach to Helping*, 9th ed. Pacific Grove: Brooks/Cole Publishing Company, 2012, 499 s. ISBN 13: 978-0-495-60431-0.

HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999, 167 s. ISBN 80-902081-8-5.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005, 407 s. ISBN 80-7367-040-2.

HUBÁLEK, Michal, Adam KŘÍSTEK a Ladislav ZAMBOJ. *Manuál pro sociální pracovníky v oblasti insolvence*. Vyd. 1. Praha: Poradna pro občanství, občanská a lidská práva, 2011, 108 s. ISBN 978-80-254-9535-3.

GABURA, Ján. *Sociálne poradenstvo*. Vyd. 1. Bratislava: Občianske združenie Sociálna práca, 2005, 221 s. Edícia sociálna práca - sociálna politika. ISBN 808918510x.

GABURA, Ján a Jana PRUŽINSKÁ. *Poradenský proces*. Vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995, 147 s. Série učebnic navržená ediční radou kateder sociální práce. ISBN 80-85850-10-9.

KOŠČO, Jozef. *Poradenská psychológia: celoštátna vysokoškolská učebnica pre filozofické fakulty a pedagogické fakulty vysokých škôl*. 1. vyd. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo, 1987, 446 s., příl.

KRUTILOVÁ, Dagmar. *Poradenský proces v sociální práci: „Jak pomáhat a neškodit.“* Vyd. 2. Pardubice: Benepal a.s., 2014. reg. č. CZ.1.07/3.2.13/04.0006.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 380 s. ISBN 8071785482.

MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001, 309 s. ISBN 80-7178-473-7.

NOVOSAD, Libor. *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním: základy a předpoklady dobré poradenské praxe*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2009, 269 s. ISBN 978-80-7367-509-7.

NOVESKÝ, Ivan, BALABÁN, Zdeněk (ed.). *Slabikář finanční gramotnosti: učebnice základních 7 modulů finanční gramotnosti*. 1. vyd. Praha: COFET, 2009, 448 s. ISBN 978-80-254-4207-4.

ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 2., v Sociolog. nakl. vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999, 128 s. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-85850-69-9.

LIBIŠOVÁ-SVOBODOVÁ, Zdeňka. *Příručka pro obce. Dluhy*. 1. vyd. Praha: Úřad vlády ČR, 2012. 22 s. ISBN 978-80-7440-068-1.

SMRČKA, Luboš. *Rodinné finance: ekonomická krize a krach optimismu*. Vyd. 1. V Praze: C.H. Beck, 2010, xxii, 538 s. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 978-80-7400-199-4.

SYROVÁTKOVÁ, Štěpánka; MACHALÍČEK, Josef; CHRISTOVÁ, Jana. *Dluhová problematika. Informační brožura*. Dodatek k 1. vyd. Člověk v tísni, o.p.s., 2008. 111 s. ISBN 978-80-86961-28-6.

ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007, 377 s. ISBN 978-80-7367-313-0.

ZÁKONY

Zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon)

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru

Zákon č. 120/2001 Sb., o soudních exekutorech a exekuční činnosti

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

INTERNETOVÉ ZDROJE

Asociace občanských poradén [online]. [cit. 2015-11-12] Dostupné z:

<http://www.obcanskeporadny.cz/>

Creditreform s.r.o.: vývoj insolvenčí v roce 2015 [online]. [cit. 2016-03-21].

Dostupné z:

<http://www.creditreform.cz/novinky-downloads/vyvoj-insolvenci-v-cr.html>

Časopis sociální práce [online]. 2009, (2) [cit. 2016-10-24]. Dostupné z:

<http://www.socialniprace.cz/>

ČNB: Statistické údaje, úvěry domácnostem [online]. [cit. 2016-03-01]. Dostupné z:

http://www.cnb.cz/cnb/STAT.ARADY_PKG.VYSTUP?p_period=1&p_sort=2&p_des=50&p_sestuid=27368&p_uka=1%2C2%2C6%2C11&p_strid=AABBAF&p_od=199301&p_do=201512&p_lang=C

ČNB: Statistické údaje, úvěry se selháním [online]. [cit. 2016-03-01]. Dostupné z:

http://www.cnb.cz/cnb/STAT.ARADY_PKG.VYSTUP?p_period=12&p_sort=2&p_des=50&p_sestuid=27370&p_uka=1%2C2%2C6%2C11&p_strid=AABBAF&p_od=200501&p_do=201512&p_lang=CS&p_format=4&p_decsep=%2C

Dluhy.org: Výhody oddlužení [online]. [cit. 2015-01-09]. Dostupné z:

<http://www.dluhy.org/vyhody-oddluzeni-osobniho-bankrotu-insolvence/>

Egans skilled helper model. The GP education and training resource [online]. [vid.

2015-10-18]. Dostupné z:

http://gp-training.net/training/communication_skills/mentoring/egan.html

Finance pro radost: Slovníček pojmů [online]. [cit. 2016-03-20]. Dostupné z:

<http://www.financeproradost.cz/clanek/slovnicek-pojmu-dluhy>

JEDLIČKA, Svatopluk K. *Finanční gramotnost. Osobní Rozvoj* [online]. 2013(1)

[cit. 2015-12-29]. Dostupné z:

<http://www.financniagramotnostdoskol.cz/news/casopis-osobni-rozvoj/html>

NEKUDOVÁ, Pavla. *Zadluženost ohrožuje nejen nízkopříjmové domácnosti* [online]. [cit. 31-10-2015]. Dostupné z:
<http://dluhy.obcanskeporadny.cz/index.php/clanky/34-clanky/105-zadluhenost-ohrouje-nejen-nizkoprijmove-domacnosti>

Oddluzteme: Podmínky oddlužení [online]. [cit. 2015-01-09]. Dostupné z:
<http://oddluzteme.cz/podminky-oddluzeni/>

Tisková zpráva ČNB ze dne 1. 6. 2011: ČNB dětem: podpora finančního vzdělávání nejmenších školáků [online]. [cit. 2016-01-09]. Dostupné z:
http://www.cnb.cz/cs/verejnost/pro_media/tiskove_zpravy_cnb/2011/20110601_cnb_detem.html

OBRÁZKY

Obrázek 1. Model poradenského procesu dle Egana.....str. 15

GRAFY

Graf 1. Úvěry českým domácnostem v letech 1995 -2015 v CZK.....str. 25

Graf 2. Úvěry českých domácností se selháním 2005 -2015 v CZK.....str. 28

TABULKY

Tabulka 1. Výhody oddlužení ve srovnání s jinými způsoby řešení.....str. 40

Tabulka 2. Časový plán výzkumného šetření.....str. 42

Tabulka 3. Transformace dílčích cílů do tazatelských otázek.....str. 43

Tabulka 4. Charakteristika informantek a informanta.....str. 45

Tabulka 5. Charakteristika výzkumu dílčích cílů.....str. 47

PŘÍLOHY

PŘÍLOHA 1. Rozhovor s dluhovým poradcem č. 5 - přepis

PŘÍLOHA 2. Slovník pojmů k dluhové problematice

PŘÍLOHA 3. Vývoj insolvenčí 2008 - 2015

PŘÍLOHA 4. Věková struktura oddlužených v roce 2015

PŘÍLOHA 1: Rozhovor autorky (A) s dluhovým poradcem č. 5 (I 5) - přepis

1. Cíl – zahájení spolupráce

A: 1. V jaké chvíli klienti přicházejí?

I 5: Tak, klienti k nám přicházejí většinou, až když už začínají probíhat exekuce nebo exekutor jim něco zabaví. Nebo když jim chodí předžalobní výzvy. Nechodí s předstihem, kdy tuší, že by mohli mít nějaký problém se splácením. Je jedno až dvě procenta lidí, kteří přišli ve chvíli, kdy se dá situace řešit nějakou konsolidací nebo refinancováním. Jinak většinou ti lidé chodí pozdě a sami si to uvědomují a pak si říkají, proč jsem nepřišel dřív. Chodí většinou, když už je jakoby požár, ale ne ve chvíli, když někdo škrtně sirkou, ale když už je spáleniště a těžko se pak hledá nějaké východisko. Jedině oddlužením, nebo je pak ta situace neřešitelná a ten člověk pak s těmi exekucemi žije napořád.

A: 2. Jak se klienti obvykle dostávají do dluhové pasti?

I 5: Tak to je zase širší. Myslím si, že většina těch lidí co takhle chodí, se dostává do problémů tím, že dojde k poklesu příjmů. A to buď z toho důvodu, že přijdou o zaměstnání, nebo je to nějaká nemoc. U starších lidí, seniorů, kteří jsou dva, třeba jeden zemře a ten druhý nezvládá splácet nájem a další věci. Další, docela častá věc je, že jsou to dluhy, které vzniknou v rodině, nebo mezi přáteli. Někdo se nechá dostat do takové situace, že vezme půjčku pro někoho a vezme si ji na sebe. Vezme půjčku na děti a napíše si ji na sebe, vezme půjčku pro někoho známého s tím, že ten to bude splácet a on se pak na to vykašle. Prostě ty dluhy zůstanou pro toho člověka, který z těch peněz nic nemá, ale je napsaný na těch půjčkách a musí to za ně splácet.

A: Takže to jsou i případy, kdy jsou jako ručitelé v bankách a v případě, že dlužník neplatí, ten dluh přechází na ně?

I 5: Ti ručitelé jsou také, ale je to nízké procento, spíš si nechávají klienti vyloženě tu půjčku napsat na sebe. Někdo jim řekne, já si nemůžu vzít půjčku, nedají mi ji, protože nemám práci, nebo jsem v registrech, vezmi si ji na mě a já ji budu splácet. On tedy v dobré víře pomůže, dlužník zaplatí jednu až dvě splátky a ostatní spadne

na klienta. Často je to v rodině, kdy rodiče si půjčují pro děti. Výjimečně je to i naopak, ale většinou se snaží rodiče pomoci dětem, které potom nesplácí.

Další věc je, že hodně dluhů je také z partnerských vztahů, kdy si ty dluhy bere jeden z partnerů, a ten druhý o tom neví. To je třeba v manželství, a když se pak rozvedou, tak ten druhý z partnerů, chudák, teprve zjišťuje, co všechno si ten druhý vzal. Kolikrát je to i schválně – když se se mnou rozvedeš, tak si naschvál nabere dluhy a ty je pak budeš splácet do konce života, já budu někde na pracáku, anebo si budu vydělávat na černo a všechno spadne na tebe....

A: S tímhle názorem jsem se už setkala, jedna poradkyně říkala, že pán dokonce falšoval podpisy manželky na směnkách. Je to pak nějak řešitelné, třeba soudní cestou – když o tom ten druhý neví?

I 5: Musí se to pak složitě dokazovat. Teďka, jak je NOZ, tak je tam klauzule, že když se dozvíte, že si partner bere úvěr, se kterým nesouhlasíte, tak máte ihned kontaktovat věřitele a napsat mu že nesouhlasíte, že to například neodpovídá majetkovým poměrům vaší rodiny.

A: No, jenže to se třeba nedozví.

I 5: Právě, jak se to dozvíte? Určitě vám partner neřekne - jdu si vzít půjčku dvě stě tisíc do GE Money bank a vy tedy nebude psát do GE Money bank, že s tím nesouhlasíte...je to velmi problematické. K těm dluhům se lidé dostanou strašně lehce.

V poslední době chodí i spousta podnikatelů, drobných, OSVČ, kteří někde něco dělali a podnikání jim nešlo nebo jim zákazníci nezaplatili a oni se následně dostali do platební neschopnosti.

Další je důvěřivost lidí. Naletí na kdejaký inzerát, reklama, reklamní masírování ze všech stran na co toho člověka působí. Také naivnost těch lidí, že nejsou finančně gramotní, že si nespočítají, když jim někdo řekne, že budou splácet čtyři stovky, můžou si půjčit třeba sto tisíc, myslí, že budou splácet měsíčně, ale je to třeba týdně, vůbec se v tom neorientují.

A: Takže ani ty smlouvy pořádně nepročítají nebo nerozumí tomu, co podepisují.

I 5: Do dluhů se dostanou, i když peníze ani nedostanou. Jsou to ti různí zprostředkovatelé půjček, kdy oni se zavážou k něčemu s nějakou vidinou a sedají na lep různým podvodníkům. To je také docela častá příčina.

A: 3. Jak se klienti snažili svou situaci řešit doposud?

I 5: Je část klientů, kteří se snaží řešit svou situaci tak, že nabídnou těm věřitelům nějaký splátkový kalendář. Ale většinou se to setkává s tou odezvou, že ti věřitelé nato nechtějí přistoupit, na ten splátkový kalendář. Dále to chtějí řešit nějakou konsolidací, nebo něčím takovým, kdy by se ty půjčky spojily do jedné splátky, ale tam je problém v tom, že drtivá většina z nich je již v registru dlužníků a tím pádem už jim nikdo nepůjčí, nikdo se za ně nepostaví, nebo naopak mají tak nízký příjem, že už na tu konsolidaci nedosáhnou. Další věc je, že dnes je spousta oddlužovacích agentur a společností, kdy i k nám chodí klienti s tím, že si někde nechali sepsat návrh na oddlužení nebo si chtěli nechat sepsat návrh na oddlužení, odevzdali všechny dokumenty a pak zjistili, že tu existuje naše poradna, která je nekomerční. Tam by zaplatili třeba deset až patnáct tisíc za sepsání návrhu, chtějí odstoupit, ale oni jim třeba nevracejí ty podklady. Nebo jim slíbí, že jim to napíšu, ale stejně to ve finále nenapíšu, anebo to s nimi sepisují, i když ví, že ten člověk nespĺňuje podmínky pro oddlužení, ale tam se to prostě počítá na kus. Sepíšu to, i když ten člověk oddlužením neprojde, dostane se do konkurzu a je na tom ještě hůř než byl dosud. No a většina spoléhá na to, že se to nějak vyřeší - ty dluhy. Člověk se za ty dluhy stydí a pak přijde, když už je pozdě. Stále se tak nějak spoléhají, někteří si třeba nepřebírají poštu, což dnes také nic neřeší, když je ta fikce doručení a snaží se to řešit i tím, že si berou stále další půjčky a vyráží klín klínem, jednu půjčku splácí druhou, až se dostanou do toho začarovaného kruhu a pak tedy přijdou, když už jsou na tom buď fakticky úplně psychicky špatně, nebo už se rozpadají rodiny a tak dále.

A pak je další skupina lidí, kteří to neřeší a naučí se žít s tím, že jim ten exekutor nemá už co vzít, že si vydělávají na černo, bydlí někde na ubytovně, nemají žádný majetek, nebo to mají na někoho napsané, mají dětská konta.

A: A to jsou i rodiny, nebo se to týká spíše starší generace? Že už si říkají, že to řešit nebudou? Že nemají motivaci, setkala jsem se s tím spíše u seniorů v důchodovém věku, že si říkají – už je mi to jedno.

I 5: Je to i tak, ale často je to i u mladších lidí. Snažím se je motivovat, říkám jim, máte před sebou dvacet, třicet let, není to pro vás, abyste žil s tím, že u vás bude stále někdo zvonit a klepat.

Spousta klientů také přichází s tím, že je dohnali dluhy z mládí. Různé černé jízdy na černo a tak dále. To, co měli někde v osmnácti, dvaceti, když někde bujaře žili a studovali a neřešili to. Teď je minulost dohnala, chtějí si třeba založit rodinu, anebo žít bez dluhů a musí řešit hříchy mládí. Vrací se k tomu, co bylo tenkrát, je to docela zajímavé a časté. Hlavně pokuty na MHD.

A: Není u těchto pokut nějaká promlčecí doba, když se nezaplátí?

I 5: Je tam promlčecí lhůta tři roky, ale většinou je to tak, že ta promlčecí lhůta se týká pokut např. u DP, který by nikdo soudně neřešil. Ale obvykle to DP už po roce předá jiné společnosti a ta už to soudně vymáhá, a dluh narůstá do doby, dokud není zaplacen.

A: 4. Jak se klienti vnímají – jako oběti, nebo tak, že si za svoji situaci mohou sami?

I 5: Já si myslím, že většina mých klientů uznává, že si za to mohou sami. Říkají, že to neměli dělat, že to byla jejich hloupost. Pár lidí se cítí jako oběti, tím, že jim neměli půjčovat, když věděli, že jsou nesolventní, anebo se cítí jako oběti, že si nechali napsat půjčku na sebe, nebo že někomu naletěli. Ti i mají nárok se tak cítit, protože skutečně se obětí stali. Ale většina těch lidí, kteří si půjčovali sami pro sebe cítí, že to byla jejich vina.

2. Cíl – průběh spolupráce

A: 5. Co klienti obvykle od poradenství očekávají?

I 5: Očekávají, že jim pomůžeme se z toho dostat. Chodili i lidi, co si mysleli, že se to vyřeší tady během hodiny, bývávalo běžné očekávání – teď jsem tady, teď to spolu vyřešíme, nebo teď sepíšeme oddlužení a já odejdu a je to vyřešené. Ale to už je pryč, už je jiná doba, lidé už vědí, že je oddlužení, přijdou cíleně se žádostí o poradenství, např. potřebují sepsat návrh na vyškrtnutí věcí pro exekutora. Už vědí, co by mohlo být.

A: 6. Co jsou ochotni pro změnu své situace udělat?

I 5: Přišli sem, to je první krok. Už to chtějí řešit. Když je klient například v bezvýchodné situaci, nemá práci a šanci na řešení a např. jsem s ním udělal představu toho, že by práci měl a byla by možnost oddlužení, tak přišel třeba za nějaký čas, že už práci má, že má příjem a můžeme to zkusit.

A: 7. Jakým způsobem motivujete klienty k převzetí odpovědnosti?

To asi souvisí i s Vaší odpovědí na předchozí otázku, čímž jste ji trochu zodpověděl. Pomáháte jim tedy najít vizi nebo ji hledají sami?

I 5: Určitě jim dáváme vizi toho, že jestli chtějí mít světlé zítřky tak u oddlužení je pětiletý cyklus, který musí zvládnout. Musí se smířit s tím, že jim budou srážet víc, než když jsou v normální exekuci. Při exekuci se sráží jedna třetina, u oddlužení dvě třetiny, takže jsou na tom v té první fázi hůř, než když jsou v exekuci. Ale zase tím světlým zítřkem je to, že to bude trvat pět let a pak bude klid, protože pokud to nechají, tak je to nekonečný příběh a vymáhání nových dluhů.

A: 8. Jakým způsobem spolupracujete s klientem na podání návrhu na oddlužení?

I 5: Vždy když klient přijde, tak posoudím, zda podmínky na oddlužení splňuje nebo ne. Když nesplňuje, tak mu rovnou řeknu „...nemá smysl se o návrh snažit, byl byste na tom hůř, než jste“. Takže, v první fázi si vyjasníme, jestli jo, nebo ne. Pak dostanou za úkol zjistit co kde a komu dluží, v jakém stavu jsou pohledávky, musí si zajistit všechny podklady, které jsou potřeba ke zpracování návrhu. Někdo si myslí prostě, že to za ně někdo sežene a pár lidí třeba odpadne už tady tím, že dostanou v prvním kole zadání, co všechno mají splnit a sehnat. A pak už nepřijdou, myslí si, že když tam je někde nějaký inzerát oddlužíme vás zadarmo a bez starostí, tak že nebudou muset nic shánět. V téhle první verzi dostanou všechny podklady, co mají sehnat, posoudíme to a pak záleží na typu klienta, který přijde. Jsou klienti, kteří si to chtějí zpracovat sami, chtějí to třeba jenom zkonzultovat přes e-mail, pošlou návrh na kontrolu, zda je potřeba něco doplnit, nebo něco takového. Ale je spousta nebo většina lidí, se kterými ty návrhy sepisujeme tady, protože nejsou schopní se vyznat vlastně v tom, kde vůbec dluží, kolik dluží, protože ty pohledávky se různě přetahávají, jsou tam, jistiny úroky, sankční pokuty, nejsou schopni se v tom

zorientovat a pak už i rezignují, mají spoustu obálek co přinesou, třeba neotevřených, protože je bombardují těma příkazama. Zase záleží, když je ten člověk schopnej si to napsat sám, tak dochází jen ke kontrole, jestli tam má všechny náležitosti. Pokud není schopnej, tak mu to pomáhám sepsat.

3. Cíl – závěr spolupráce

A: 9. Dodržují klienti vždy dohodnuté cíle?

To už jste téměř také zodpověděl.

I 5: Drtivá většina dodržují, pokud mají vážně zájem, i když se může stát, že už nepřijdou, jak bylo již řečeno. Může se stát, že mají prodlevy nebo zpoždění v tom, co si řekneme, ale pokud mají vážně zájem tak dodržují.

A: 10. Dochází k situacím, že klient připravený návrh na oddlužení nepodává? Pokud ano, proč?

I 5: V minimálním počtu, dělal jsem si statistiku – mám dva případy, jeden pán přišel o práci, takže vlastně nesplňoval co bylo napsáno a jedna klientka zemřela. Jinak mám asi dva případy za posledních pět let, kde důvod neznám. Jinak, když už je to připravené, tak to podají.

A: 11. Jste informováni, že klientovi byla schválena insolvence?

I 5: Tak já si projíždím své klienty v insolvenčním rejstříku, takže mám o všech přehled. Říkají, my vám přijdeme říct, já říkám to ani nemusíte chodit, já na vás stejně dohlížím, ale tu povinnost nemají.

A: 12. Kdy končí Vaše spolupráce s klientem?

I 5: Z větší míry to nekončí tím schválením insolvence, stejně se pak ozývají se i v průběhu, že je třeba potřeba něco doplnit, něco se změnilo, že chtějí napsat soudu, žádost o změnu ve splátkovém kalendáři. Teď už po pěti letech nebo před skončením té insolvence píšou nebo volají, že chtějí přijít a požádat odpuštění dluhů. Jsme v kontaktu většinou pořád. Nebo přivedou někoho dalšího, z rodiny ze známých, kdo potřebuje pomoci.

A: Takže vaše spolupráce vlastně funguje také jako reklama.

I 5: To určitě.

A: To je dobrá vizitka. Děkuji Vám za rozhovor.

PŘÍLOHA 2: Slovník pojmů k dluhové problematice

DLUH = půjčené peníze

DLUHOVÁ PAST = dluh stále roste i přesto, že je splácen

DLUŽNÍK = ten kdo si půjčil peníze

DRAŽBA = prodej majetku

EXEKUCE = zabavení majetku

EXEKUČNÍ PŘÍKAZ = dokument opravňující k zabavení majetku

EXEKUTOR = úřední osoba, která zabavení majetku provádí

INSOLVENCE = neschopnost dlužníka platit své dluhy

JISTINA = částka, kterou si půjčujeme

LICHVA = půjčení peněz za vysoké úroky

NOTÁŘ = úřední osoba (dědictví aj.)

NOTÁŘSKÝ ZÁPIS = splátkový kalendář dluhu s přímo vykonatelností

OSOBNÍ BANKROT = úpadek dlužníka (oddlužení)

PRÁVNÍ MOC = stav konečného, závazného a nezměnitelného

PŘÍMÁ VYKONATELNOST = okamžitá splatnost

PŘÍSLUŠENSTVÍ = ostatní příslušné částky k jistině (úrok, úrok z prodlení, smluvní pokuty, poplatky aj.)

ROZHODČÍ SOUD = mimosoudní řešení sporů

RPSN/úrok = cena půjčených peněz (roční procentní sazba nákladů)

RUČITEL = ten kdo se za někoho zaručí

SMLOUVA = dohoda - právní jednání dvou či více stran

SPLATNOST = datum/termín, do kdy má být dluh uhrazen

SPOLUDLUŽNÍK = stojí společně a nerozdílně vedle dlužníka

UZNÁNÍ DLUHU = dlužník věřiteli potvrzuje, že dluh mezi nimi existuje

ÚROK Z PRODLENÍ = cena půjčených peněz v případě nesplácení dluhu

VĚŘITEL = ten, kdo peníze půjčil

ZÁSTAVA = záruka zajišťující dluh

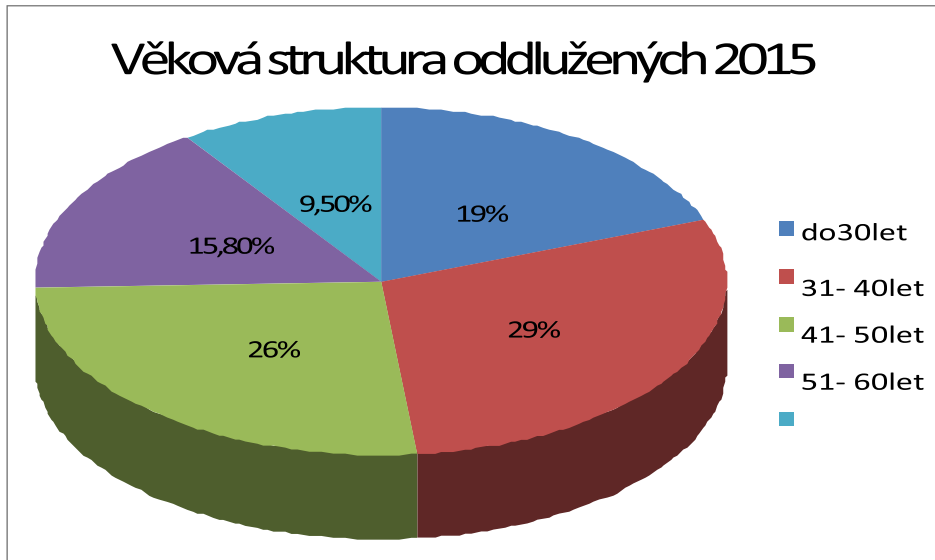
Zdroj: Finance pro radost, slovníček pojmů - online

PŘÍLOHA 3: Vývoj insolvencí 2008 - 2015

Insolvenční návrhy ČR*									
Měsíc	2013			2014			2015		
	Celkem	Firmy	Fyzické osoby vč. nepodnikajících živnostníků	Celkem	Firmy	Fyzické osoby vč. nepodnikajících živnostníků	Celkem	Firmy	Fyzické osoby vč. nepodnikajících živnostníků
1	2702	524	2178	2486	259	2227	2353	264	2095
2	2812	478	2334	3004	292	2712	2831	261	2570
3	3128	505	2623	3329	340	2989	3282	332	2950
4	3058	533	2525	3311	346	2965	2918	280	2644
5	3069	508	2561	2804	291	2513	2679	244	2435
6	2783	446	2337	2898	290	2608	3025	272	2753
7	2973	431	2542	3110	335	2775	2606	250	2356
8	2906	435	2471	2618	248	2370	2234	218	2016
9	2797	421	2376	2885	285	2600	2445	190	2255
10	3549	524	3025	2998	284	2714	2741	250	2491
11	3623	554	3069	2768	282	2486	2599	208	2391
12	3509	662	2847	2929	311	2618	2640	235	2405
celkem	36909	6021	30888	35140	3563	31577	32353	3004	29349

Zdroj: Insolvenční rejstřík, Creditreform s.r.o. - online

PŘÍLOHA 4: Věková struktura oddlužených v roce 2015



Zdroj: Insolvenční rejstřík, Creditreform s.r.o. - online