

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrlometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Bc. Lucie Pekárková

*Sociální podpora a péče osobám bez přístřeší v
kontextu jejich zadluženosti*

Diplomová práce

Vedoucí práce: Mgr. Hana Šlechtová, Ph.D.

2018

Prohlašuji, že jsem závěrečnou diplomovou práci na téma „Sociální podpora a péče osobám bez přístřeší v kontextu jejich zadluženosti“ vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a zdroje, které jsem použila.

Ve Větkovicích dne 25. 6. 2018

.....

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala Mgr. Haně Šlechtové, Ph.D., za vedení mé diplomové práce, za cenné připomínky, odborné rady a vstřícnost. Mé poděkování patří všem sociálním pracovníkům, kteří se účastnili výzkumného šetření, mé rodině a přátelům za jejich podporu.

OBSAH

ÚVOD	7
1 BEZDOMOVECTVÍ	9
1.1 BEZDOMOVECTVÍ A OSOBA BEZ DOMOVA - VYMEZENÍ POJMŮ	9
1.2 TYPOLOGIE OSOB BEZ DOMOVA	10
1.3 PŘÍČINY A RIZIKOVÉ FAKTORY BEZDOMOVECTVÍ	12
1.4 ADAPTAČNÍ MECHANISMY OSOB BEZ DOMOVA	13
1.5 NEJČASTĚJŠÍ PROBLÉMY U OSOB BEZ PŘÍSTŘEŠÍ.....	14
2 PŘEDLUŽENÍ	15
2.1 ZADLUŽENÍ A PŘEDLUŽENÍ - VYMEZENÍ POJMŮ	15
2.2 PŘÍČINY PŘEDLUŽENÍ.....	16
2.3 LEGISLATIVNÍ RÁMCE ÚPRAV SITUACE VZNIKLÉ PŘEDLUŽENÍM.....	17
2.3.1 Předžalobní výzva k úhradě	17
2.3.2 Mimosoudní urovnání sporu	17
2.3.3 Rozhodčí řízení	18
2.3.4 Soudní řízení - žaloba a platební rozkaz	18
2.3.5 Exekuce	18
3 LEGISLATIVNÍ A INSTITUCIONÁLNÍ ZPŮSOBY UKOTVENÍ POMOCI OSOBÁM BEZ DOMOVA V SITUACI PŘEDLUŽENÍ	21
3.1 LEGISLATIVNÍ RÁMEC POMOCI.....	21
3.2 AKTÉŘI POMOCI.....	22
3.3 ORGANIZACE POMÁHAJÍCÍ S DLUHOVOU PROBLEMATIKOU.....	23
3.4 ŘEŠENÍ SITUACE PŘEDLUŽENÍ	24
3.4.1 Splátkový kalendář.....	24
3.4.2 Zastavení exekuce pro nemajetnost.....	24
3.4.3 Částečné zastavení a odklad exekuce.....	25
3.4.4 Insolvenční řízení	25
3.5 SOCIÁLNÍ PRÁCE V DLUHOVÉM PORADENSTVÍ	27
3.5.1 Vymezení základních pojmů.....	27
3.5.2 Orientace sociálního pracovníka v dluhové problematice	28

3.5.3	Spolupráce s lokálními aktéry sociální práce	30
3.5.4	Osvětová činnost	30
3.6	ZPŮSOBY POMOCI V SITUACI BEZDOMOVECTVÍ.....	30
3.6.1	Vymezení základních pojmů	30
3.6.2	Péče a pomoc osobám bez přístřeší.....	31
3.6.3	Dávkový systém pomoci	34
4	METODOLOGIE A ETICKÉ SOUVISLOSTI VÝZKUMU	36
4.1	ETICKÉ SOUVISLOSTI VÝZKUMU	36
4.2	METODOLOGIE VÝZKUMU	36
4.2.1	Dílčí výzkumné otázky a zvolená metoda výzkumu.....	36
4.2.2	Volba výzkumného souboru.....	37
4.2.3	Postup při získávání organizace sběru a zpracování dat	38
5	VÝSLEDKY VÝZKUMU	40
5.1	ANALÝZA VÝSLEDKŮ VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ	40
5.1.1	Kroky při práci u osob bez přístřeší při řešení dluhové problematiky	40
5.1.2	Postoj klientů k dluhové problematice	41
5.1.3	Spolupráce s aktéry pomoci a možnosti podpory.....	41
5.1.4	Překážky	42
5.2	INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ	42
5.2.1	Kroky při práci u osob bez přístřeší při řešení dluhové problematiky	42
5.2.2	Postoj klientů k dluhové problematice	46
5.2.3	Spolupráce s aktéry pomoci a možnosti podpory.....	48
5.2.4	Překážky	51
5.3	SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ Z VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ A DISKUSE.....	55
ZÁVĚR	60	
ANOTACE	63	
SEZNAM ZDROJŮ	64	
SEZNAM ZKRATEK	68	
SEZNAM OBRÁZKŮ	69	

SEZNAM TABULEK.....	70
SEZNAM PŘÍLOH.....	71

ÚVOD

Dluhová problematika je fenoménem této doby. Je to v poslední době hodně diskutované téma. Do této nelehké situace se dostává stále více občanů z různých důvodů, příčinou je jejich nerozvážnost, kdy si berou půjčky na dárky či dovolenou. Důsledkem této nerozvážnosti je pak neschopnost splácet stávající dluhy. Svou situací řeší dalšími půjčkami, kterými pokrývají stávající dluhy a tím se dostávají do stále větší dluhové propasti. Do obtížné životní situace se také mohou dostat osoby, u kterých se kumuluje několik životních situací najednou, např. nemoc, ztráta zaměstnání, bydlení, rozvod či ztráta partnera. Člověk pak není schopen zvládnout tuto situaci vlastními silami, neboť nemá na splácení běžných výdajů spojených s chodem domácností dostatek finančních prostředků. Důsledkem spojení těchto okolností může dojít k bezdomovectví.

Pro zpracování tématu Sociální podpora a péče osobám bez přístřeší v kontextu jejich zadluženosti jsem se rozhodla z důvodu zájmu o danou problematiku. S těmi to osobami bez přístřeší přicházím v zaměstnání do kontaktu, a to při řešení jejich pohledávek vůči městskému úřadu.

Práce s osobami bez domova je komplexní proces, kde nejdůležitější jsou klíčové tři oblasti, a to: terénní, sociální práce a zdravotní služby. Základem efektivního řešení problémů spojených s bezdomovectvím je spolupráce všech zainteresovaných aktérů, včetně osob bez domova (Prudký [online]).

Dle MPSV se počet lidí bez domova v poslední době zdvojnásobil. Momentálně je jejich počet odhadován na 68,5 tisíc. Dalších bezmála 120 tisíc lidí je navíc bezprostředně ohroženo ztrátou bydlení. Z celkového počtu lidí bez domova tvoří čtvrtinu ženy, 12 procent mladí do 18 let a deset procent senioři nad 65 let. Nejvíce jich žije v Moravskoslezském kraji (13,8 tisíc) a v Praze (9,5 tisíc). Naopak nejnižší počty byly zaznamenány v Královéhradeckém (1,6 tisíce), Karlovarském a Pardubickém kraji (shodně 2,1 tisíce). Důvody bezdomovectví jsou podle pracovníků z devadesáti procent zadlužení, osoby se závislostí na alkoholu (79,2 %) a osoby bez zaměstnání nebo nezaměstnaní (78 %) (MPSV [online]).

Cílem diplomové práce je popsat a analyzovat proces pomoci při řešení dluhové situace u osob bez domova. Tento cíl je naplněn metodou kvalitativního výzkumu s použitím polostrukturovaného rozhovoru, který je veden se sociálními pracovníky.

Opírám se zejména o literaturu z oblasti práva, sociální práce a čerpám další prameny z legislativy. Diplomová práce je členěna do pěti kapitol.

První kapitola se týká vysvětlení pojmů, jako je bezdomovectví a osoba bez domova. Dále je popsána typologie osob bez domova, vysvětlení příčin a rizikových faktorů vzniku bezdomovectví a jejich adaptační mechanismy. Poté jsou uvedeny nejčastější problémy, které se objevují u osob bez přístřeší.

Druhá kapitola je zaměřena na předlužení. Nejprve jsou vysvětleny pojmy zadlužení a předlužení, jeho příčiny a popsání postupů při vymáhání pohledávek.

Třetí kapitola je věnována legislativnímu rámci pomoci osobám bez domova a aktérům pomoci. Následně jsou uvedeny organizace, které pomáhají s dluhovou problematikou. Dále jsou sepsány možnosti, které mohou využít osoby bez přístřeší v rámci jejich předluženosti. Na to navazuje představení postupu při dluhovém poradenství poskytovaném sociálním pracovníkem. V závěru této kapitoly jsou nastíněny způsoby pomoci v situaci bezdomovectví.

Čtvrtá kapitola se zabývá metodologií a etickou souvislostí výzkumu. Ve shrnutí jsou popsány základní etická pravidla jednání při výzkumu. Dále je zde uveden cíl výzkumu a použité metody.

Pátá kapitola se týká výsledků, které byly zjištěny v rámci výzkumného šetření. Pro tento výzkum jsem si zvolila kvalitativní metodu s využitím polostrukturovaného rozhovoru. Tyto rozhovory jsou vedeny se sociálními pracovníci městských úřadů v okrese Nový Jičín a Opava. Představena je analýza získaných informací z výzkumného šetření a interpretace výsledků z výzkumného šetření. V závěru jsou shrnuty poznatky, které byly zjištěny na základě kladených dílčích otázek a diskuse.

1 BEZDOMOVECTVÍ

Tato kapitola bude zaměřena na vysvětlení pojmů, jako je bezdomovectví a osoba bez domova. Dále popsání typologie osob bez domova. Vysvětlení příčin a rizikových faktorů vzniku bezdomovectví a jeho adaptační mechanismy. Poté následuje popsání nejčastějších problémů, které vznikají těmto osobám.

1.1 Bezdomovectví a osoba bez domova - vymezení pojmů

„Bezdomovectví je společenský jev, kterému předchází jednání a procesy vedoucí ke ztrátě zázemí, životních jistot a ke společenskému vyloučení. Je to sociální situace vyvolaná interindividuálně odlišnými faktory, zasahuje všechny oblasti života postiženého jedince.“ (Průdková, Novotný, 2008, s. 11).

V současné době uvádí funkční definici bezdomovectví evropská federace národních sdružení FEANTSA, která se touto problematikou zabývá. Federace vznikla v roce 1989, sídlo má v Bruselu. Jejím hlavním cílem je ukončení bezdomovectví v Evropě. Má přes 130 nevládních organizací z třiceti evropských zemí, včetně 28 členských států, které poskytují služby lidem bez domova. Organizace z jednotlivých členských zemí předkládají každoročně federaci FEANTSA *„Národní zprávu o bezdomovectví“*, která mapuje a řeší problematiku bezdomovectví na národní úrovni (Feantsa [online]).

Pojem bezdomovectví je dle definice organizace FEANTSA popsán těmito situacemi: stavem bez přístřeší (spaní mimo klasické ubytovny), stavem bez bytu (osoby využívají nouzové ubytování), bydlením v nejistých podmínkách (zn. nejistý nárok na ubytování nebo společné bydlení v nevyhovujících podmínkách), bydlením v nedostatečných podmínkách (lidé bydlí v nevyhovujících hygienických a kapacitně nedostatečných zařízeních (MPSV [online]).

Dle definice ETHOS (Evropská typologie bezdomovectví a vyloučení z bydlení) se bezdomovectví považuje za: *„souhrnné označení pro heterogenní populační skupinu zahrnující jak viditelné bezdomovce, tak osoby, které v důsledku nemožnosti zajistit si jiné bydlení žijí v ubytovacích zařízeních pro bezdomovce, dále osoby, jejichž bydlení je*

nejisté, a také osoby, které žijí v podmínkách, které neodpovídají minimálním standardům bydlení v daném kulturním a sociálním prostředí.“ (Barták, 2011, s. 31). Ta je každoročně doplňována, reaguje na řešení problému současného stavu vzhledem ke společenskému vývoji. Do českého prostředí byla uvedena v rámci projektu s názvem „Strategie sociální inkluze bezdomovců v ČR“, kterou zpracoval tým společně s ředitelem o. s. Naděje.

Bezdomovectví není jevem statickým, ale dynamickým procesem, na který působí mnoho faktorů, které mají vliv na kvalitu jak života jedince, tak i na bezdomovectví jako takové (Barták, 2011, s. 40-42).

Bezdomovectví je především spojeno s extrémním sociálním vyloučením a chudobou. Stavem, se kterým není člověk schopen sám vlastními silami uspokojovat své potřeby tak, aby byla zajištěna jeho vlastní existence (Krebs, et al., 2015, s. 155).

Dle Matouška (2008, s. 31-32) se za osoby bez domova považují: „... *lidé žijící bez stálého bydlení a obvykle bez stálého zaměstnání, odříznuti od zdrojů, které jsou běžně dostupné jiným občanům (včetně systému sociální podpory).*“

Český právní řád používá termín „bezdomovec“ pro označení osob bez státního občanství nebo domovského práva (Matoušek, 2010, s. 317).

V zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, jsou tyto osoby uváděny jako „osoby bez přístřeší“ (§ 61, 63, 69), nebo jako „osoby v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení“ (§ 57).

Dále i v zákoně č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech, ve znění pozdějších předpisů, se v §10 nahlíží na osoby bez přístřeší jako na osoby, které mají za adresu svého trvalého pobytu uvedenou podatelnu příslušného obecního úřadu.

1.2 Typologie osob bez domova

Existuje několik typologií bezdomovectví. Nejčastěji je bezdomovectví rozlišováno jako zjevné, skryté a potenciální. Zjevné bezdomovectví je situací osob žijících na ulicích, na nádražích, v parcích, v noclehárnách, v azylových domech, ve squatech, pod mosty aj. (Hradecká, Hradecký, 1996, s. 36-37). Vyznačují se touto

charakteristikou, mají zanedbaný zevnějšek, znečištěný oděv a nepřiměřenou obuv, zapáchají a sebou si nosí tašku, ve které mají veškeré své věci (Průdková, Novotný, 2008, s. 13).

Skryté bezdomovectví je situací osob, které skrývají svůj životní styl, kterým je faktická absence vlastního domova. Snaží se tedy dodržovat hygienické návyky, pečují o svůj vzhled. Pro tyto osoby je typické, že často mění bydlení, přenocují u známých, ve starých autech, squatech, sklepech, kontejnerech nebo stanech. Sociální služby vyhledávají v nutných případech, např. v zimních měsících - azylové domy (Hradecká, Hradecký, 1996, s. 40, Průdková, Novotný, 2008, s. 14).

Potenciální bezdomovectví je situací osob, kterým hrozí ztráta domova. Tyto osoby jsou zaměstnaní a mají kde bydlet, ale jejich situace je nejistá. Řeší často rodinné problémy a potíže osobního charakteru. Do této skupiny patří i osoby propuštěné z výkonu trestu odnětí svobody, z psychiatrické nemocnice, z terapeutické komunity nebo mladí lidé, kteří ukončili ústavní výchovu a nemají se kam vrátit (Průdková, Novotný, 2008, s. 14). Další skupinou osob, jsou osoby bydlící v podnájmu bez smlouvy, nezaměstnaní, rozvedení, závislí na omamných a psychotropních látkách, patologičtí hráči a jiní (Tomeš, 2010, s. 270).

Z pohledu domény fyzické, právní a sociální lze klasifikovat bezdomovectví do těchto kategorií, a to: *bez střechy, bez domova, nejistě a nevyhovující bydlení, nevyhovující bydlení a sociální izolace v legálně užívaném obydlí, nevyhovující bydlení, nejisté bydlení, sociální izolace v kontextu jistého a vhodného bydlení* (Barták, 2011, s. 42). Výstižně to popisuje níže uvedená tabulka č. 1 Klasifikace bezdomovectví dle domén.

Tabulka č. 1 Klasifikace bezdomovectví dle domén

<i>Kategorie</i>	<i>Fyzická doména</i>	<i>Právní doména</i>	<i>Sociální doména</i>
Bez střechy	Žádné obydlí	Žádný právní nárok na užívání (užívací právo, vlastnictví)	Žádné soukromí a bezpečný osobní prostor pro sociální vztahy
Bez domova	Má místo k bydlení, vhodné k obývání	Žádný právní nárok na užívání (užívací právo, vlastnictví)	Žádné soukromí a bezpečný osobní prostor pro sociální vztahy
Nejisté a nevyhovující bydlení	Má místo k bydlení (nejisté či nevhodné k obývání)	Žádný právní nárok na užívání (užívací právo, vlastnictví)	Má prostor pro sociální vztahy
Nevyhovující bydlení a sociální izolace v legálně užívaném obydlí	Nevyhovující bydlení (nezpůsobilé k obývání)	Má právní nárok a/nebo jistotu užívacího práva	Žádné soukromí a bezpečný osobní prostor pro sociální vztahy
Nevyhovující bydlení	Nevyhovující bydlení (nezpůsobilé k obývání)	Má právní nárok a/nebo jistotu užívacího práva	Má prostor pro sociální vztahy
Nejisté bydlení	Má místo k bydlení	Žádný právní nárok na užívání (užívací právo, vlastnictví)	Má prostor pro sociální vztahy
Sociální izolace v kontextu jistého a vhodného bydlení	Má místo k bydlení	Má právní nárok a/nebo jistotu užívacího práva	Žádné soukromí a bezpečný osobní prostor pro sociální vztahy

Zdroj: Barták, 2011, s. 42

1.3 Příčiny a rizikové faktory bezdomovectví

Příčiny bezdomovectví jsou nejčastěji rozlišovány na primární příčiny - proč se tyto lidé na ulici dostávají, na sekundární příčiny - proč zůstávají na ulici a na terciární příčiny - proč se sem vracejí. Primární příčinou je sociální úpadek osobnosti, sekundární příčinou jsou psychické poklesy člověka a ztráta schopnosti se sebou něco dělat. Terciární příčiny jsou nebezpečné, protože klient nemůže nalézt místo ve společnosti, do kterého se může vrátit (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 12-20).

Další rozdělení příčin bezdomovectví je na objektivní, subjektivní, individuální, strukturální, sociální, ekonomické, psychologické. Individuální příčiny se týkají osobního selhání a nezvládnutí situace zareagovat na určitý problém. Mezi strukturální

příčiny řadíme chudobu, situaci na trhu práce, bydlení, změny v oblasti rodinného života či nedostupnost sociálního zabezpečení (Barták, 2011, s. 38-39). Příčiny objektivní jsou přisuzovány k systémové chybě a bezdomovec je její obětí. Tyto příčiny vzniku bezdomovectví jsou ovlivňovány především zákonodárstvím státu a jeho sociální politikou (Hradecká, Hradecký, 1996, s. 43). Jedná se o nezaměstnanost, nedostatečné vzdělání vedoucí k neatraktivnosti na trhu práce, rozpad manželství, opuštění ústavní péče, vězení a jiné (Tomeš, 2010, s. 270). U příčin subjektivních se jedná o vnitřní příčiny, a to: materiálové, vztahové, osobní, institucionální faktory (Hradecká, Hradecký, 1996, s. 43-44).

Existuje mnoho událostí, které mohou odstartovat bezdomovectví, mezi tyto události patří např.: odchod od rodičů z domu po hádce, manželský či partnerský kolaps, ovdovění, odchod z vězení, institucionální péče, zhoršení duševního zdraví, zvýšení zneužívání alkoholu a drog, finanční krize, dluhy, odchod z vlastního bytu a jiné (Barták, 2011, s. 40).

Barták uvádí ve své knize *„Bezdomovství v ČR: Zdravotní stav bezdomovců a jeho determinanty“* řadu rizikových faktorů vzniku bezdomovectví podložených novými výzkumy. Mezi ně zahrnuje např. sexuální a psychické zneužívání v dětství nebo dospívání, rodinné konflikty, delikventní chování, zkušenost s vězením, nedostatek sociálních vazeb, dluhy, zneužívání drog a alkoholu, vyloučení ze školy aj. *„Stejně jako mohou být tyto faktory specificky rizikové z hlediska vzniku bezdomovství, tak může naopak bezdomovství tyto situace evokovat, např. delikventní chování nebo zneužívání drog a alkoholu.“* (Barták, 2011, s. 39).

1.4 Adaptační mechanismy osob bez domova

Osoby bez domova zažívají stres a dochází u nich postupně k deformaci osobnosti. Vlivem dlouhodobého stresu vzniká adaptační syndrom. Ten je rozdělen do tří fází. Jedná se o fázi alarmující, odporu a rezignace. V první fázi začíná tento proces ztrátou bydlení, kterou velmi špatně snášejí, přirovnávají ji ke společenské sebevraždě. Ztráta bydlení je pro ně stresující a neví, jak ji mají vlastními silami řešit. Typickou reakcí je projev vděčnosti a odmítání sociálních dávek. Tato fáze trvá jeden až dva měsíce. Pobyt na ulici delší než tři měsíce, je pro ně zničující a mění osobnost jedince.

Uvědomují si novou realitu. Začínají se u nich projevovat obranné mechanismy, symptomy jednotlivých neuróz např. lhaní nebo racionalizace.

Další fáze, která následuje je fáze odporu. Osoba bez domova vstupuje do této fáze během několika měsíců, dochází ke změně chování z důvodu zklamání, protože se život neodehrává podle jejich představ. Řešení situace odsouvá na později. Snaha dostat se z této situace je náročná, a pokud je neúspěšná, ztrácí víru, že další pokus se podaří.

Poslední fáze je rezignace na aktuální stav. Provizorní bydliště se stává pro osoby bez domova jejich domovem. Po čase je pro ně tento stav natolik vyhovující, že ho nechtějí měnit. Začíná monotónní život, který po pěti letech života na ulici má na osoby bez domova degradační dopad (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 102-106).

1.5 Nejčastější problémy u osob bez přístřeší

Nejčastějšími problémy, se kterými se potýkají osoby bez přístřeší, jsou způsobeny společenskými faktory (postojem společností, nedostatkem pracovních příležitostí, nastavením systémů zdravotní péče a sociálních dávek, aj.) a individuálními faktory (úroveň sociálních dovedností, nízkou kvalifikací, závislostí, nedostatkem finančních prostředků, zdravotní stavem, aj.) (MPSV [online]).

Mezi hlavní problémy u osob bez přístřeší dle Metodické příručky pro výkon terénní sociální práce (MPSV [online]) patří:

- nedostatečná sociální kompetence
- omezená možnost získat zaměstnání
- ztížená dostupnost ke stálému ubytování
- nedostatek finančních prostředků
- chybějící osobní doklady
- nepříznivý zdravotní stav
- ztížený přístup k uspokojování základních potřeb

- závislost na alkoholu a drogách
- rizika spojená s životem na ulici v zimním období

Osoby bez příštěší vlivem ztráty zaměstnání a nízkého příjmu sociálních dávek, nejsou schopny platit své závazky. Důsledkem neřešení těchto závazků jako je placení nájemného, pokut, půjček apod. vznikají dluhy. Řešení dluhové problematiky je nastíněno ve druhé a třetí kapitole.

2 PŘEDLUŽENÍ

Tato kapitola je zaměřena na vymezení pojmů zadlužení a předlužení, popsání příčin předlužení a uvedení legislativních postupů při vymáhání dluhů.

2.1 Zadlužení a předlužení - vymezení pojmů

Velmi často se zaměňují pojmy zadlužení a předlužení. Pokud si člověk půjčí peníze, je takzvaně zadlužen, tzn., že je zavázán půjčené peníze vrátit. Jedná se o závazek. Za věřitele se považuje ten, který půjčil peněžní prostředky (MF [online]).

O předlužení se dle Ministerstva financí jedná, pokud dluhy přesahují hodnotu majetku a dlužníci je nemohou splatit ani prodejem veškerého majetku (MF [online]).

V českém právním řádu neexistuje jednoznačná definice pojmu předluženost.

O předlužení jde tehdy, má-li dlužník více věřitelů a souhrn závazků převyšuje hodnotu jeho majetku a není schopen plnit své závazky po dobu delší 3 měsíců po lhůtě splatnosti. Tuto problematiku řeší zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení § 3 odst. 4.

Předluženost má negativní dopady jak na jedince, tak i na společnost. Negativní dopady mají vliv na společenské postavení, sociální vztahy, kvalitní zdravotní péči, snižují možnost pracovního uplatnění, zvyšují riziko ztráty bydlení a posouvají jedince dále od návratu do běžného života. Exekuce jej může připravit o většinu finančních zdrojů a majetku (Ošřádalová [online]).

2.2 Příčiny předlužení

Dle Novosada (2009, s. 75) jsou obecné příčiny zadlužování známé, jedná se o to, že člověk špatně odhadne svou situaci. Jeho životní náklady přerostou možnost pokrytí běžnými zdroji. Tuto situaci začne řešit půjčkou, kterou není schopen splácet. Lidé nejsou schopni správně vyhodnotit reálnou situaci a finanční možnosti. Autor rozděluje náklady na nezbytné a ostatní. Nezbytnými náklady jsou zabezpečení potravy, ubytování, chod domácnosti, péče o vlastní osobu, oblečení, platby zdravotního a sociálního pojištění, splátek, úhrad za služby spojené s bydlením aj. Náklady ostatní zahrnují pořízení nákladných nepotřebných věcí - spotřební elektronika, automobil, luxusní vybavení bytu, dovolená, sportovní a volnočasové aktivity.

Příčiny předlužení mohou vznikat z nízké finanční, dluhové a právní gramotnosti, z nízkého sociálního statusu, či půjčování financí na splácení další půjčky. Dále souhrnem několika životních událostí, jako je nezaměstnanost, zdravotní problémy nebo rozpad vztahu či manželství. Významnou roli sehrává také vliv struktury finančního trhu, kde je jednoduchý přístup k rychlým penězům, špatné nastavení právního rámce a nedostatečná regulace finančních služeb, která je pro dlužníka likvidační (Ošřádalová [online]).

Co se týká dluhové a právní gramotnosti, ta plyne z neznalosti týkající se např. při placení kreditními kartami, vybírání nadlimitních poplatků, z důvodu nepřčetění podmínek u půjčky s úrokovou sazbou, aj. Proto je nezbytnou součástí prevence předluženosti je potřeba umět se orientovat ve světě financí, včetně různých finančních produktů a smluvních podmínek (Lusardi, Tufano [online]).

Jak vyplývá z výzkumu, který vznikl v rámci projektu "Předluženost v ČR" realizovaného Ekumenickou akademií, z.s. a Otevřenou společností o.p.s. nejen finanční gramotnost je jedním z důvodů k pádu do dluhové propasti, ale i jiné okolnosti, které utváří životní trajektorii. Jedná se o krize v rovině osobní, pracovní a zdravotní. Život s dluhem není pro nikoho jednoduchý, jednotlivá rozhodnutí a jednání zadlužených lidí se odvíjí od aktuální situace, ve které se nacházejí. Rozhodujícím faktorem jsou životní zkušenosti jednotlivců, dále kvalita sociálních vztahů s blízkými lidmi a institucemi. Tito lidé zažívají dlouhodobý stres, strach, fyzickou neschopnost při řešení tíživé

situace a nátlaky při jednání s věřiteli. V této nelehké situaci se lidé snaží ochránit svou rodinu a majetek. Zdrojem motivace je rodina respektive děti. Lidé dlouhodobě zadlužení postupem času ztrácejí přehled kolik a komu dluží (Szénássy, Kňapová, Dvořáková [online]).

2.3 Legislativní rámce úprav situace vzniklé předlužením

V této podkapitole jsou uvedené situace, které vznikají v případě neplacení pohledávek.

2.3.1 Předžalobní výzva k úhradě

Předžalobní výzvu zasílá věřitel dlužníkovi s požadavkem úhrady vypůjčených finančních prostředků do stanovené lhůty. V případě, že nedojde k úhradě dlužné částky je upozorněn na to, že bude následovat žaloba podaná k soudu. Vypůjčená částka bude navýšena o exekuční náklady a náklady spojené se soudním řízením (Balabán, 2009, s. 385).

Předžalobní výzva není většinou povinným krokem. Věřitel svou pohledávku postoupí soudu bez této výzvy. U některých institucí je každá výzva zpoplatněna sankční částkou, která je uvedena ve všeobecných obchodních podmínkách (Balabán, 2009, s. 385).

2.3.2 Mimosoudní urovnání sporu

Jedná se o řešení sporu, který probíhá mimo soud. Dlužník uznává výši dluhu a zavazuje se k tomu, že ji uhradí věřiteli. Tímto způsobem se může prodloužit lhůta ke splácení dlužné částky a mohou se tak domluvit na splátkovém kalendáři. Dlužník v tomto případě není povinen uhradit celou částku najednou, ale po menších pravidelných splátkách (Balabán, 2009, 389-390).

V praxi se často využívá institutu uznání závazku formou notářského či exekutorského zápisu s doložkou přímé vykonatelnosti, je tzv. vykonávacím titulem, neboť poskytuje výhodné postavení pro případné řešení sporu vymáhání splatné pohledávky soudem. Dlužník svým podpisem v takovém dokumentu stvrzuje, aby

věřitel bez předchozího nalézacího řízení u soudu rovnou pokračoval při vymáhání své pohledávky exekucí na majetek dlužníka (Balabán, 2009, 390-391).

2.3.3 Rozhodčí řízení

Rozhodčí řízení je zákonem upravený proces, ve kterém místo soudu rozhoduje soukromý rozhodce. Rozhodčí řízení probíhalo pouze na základě tzv. rozhodčí doložky, a to pouze na základě smluv uzavřených před 01.12.2016. Po tomto datu je sjednávání rozhodčích doložek (smluv) ve spotřebitelských vztazích zakázáno (MF [online]).

Rozhodčí řízení bylo mimosoudní řešení sporů mezi stranami, upravené dle zákona o rozhodčím řízení č. 216/1994 Sb., ve znění pozdějších předpisů (Balabán, 2009, 396).

2.3.4 Soudní řízení - žaloba a platební rozkaz

Platební rozkaz je rozhodnutí vydané soudem, které se doručuje dlužníkovi za účelem zjednodušení a zrychlení soudního řízení. Podává se pouze na základě žaloby věřitele a předložených důkazů, kde je přikázáno zaplatit dluh včetně všech poplatků do určité doby. Proti platebnímu rozkazu se může podat odpor, a to do 15 dnů od jeho doručení dlužníkovi. Pokud se odpor proti platebnímu rozkazu nepodá, platební rozkaz nabude právní moci a věřitel postoupí dluh exekutorovi. V případě podání odporu se platební rozkaz ruší a bude nařízeno soudem ústní jednání. Přítomnost dlužníka u tohoto jednání je důležitá, protože v jeho nepřítomnosti by spor mohl prohrát. Při jednání se může obhajovat, neboť věřitelé mohou tvrdit, že jim bylo spláceno méně než ve skutečnosti je, nebo uplatňují vyšší sankce, než je ujednáno ve smlouvě. Výsledkem soudního řízení je rozsudek, který stanoví povinnost v určité lhůtě zaplatit určitou peněžní částku. Pokud nebude tato částka uhrazena nebo dlužník do 15 dnů nepodá odvolání, může dojít k exekuci (MF [online]).

2.3.5 Exekuce

Vymáhat dluhy lze na základě exekuce. Jedná se o upravený způsob vymáhání pohledávek povolený státem. Exekucí může vymáhat nezávisle na sobě několik subjektů, a to soud, soudní exekutor, obecní, krajské úřady a finanční úřady. Exekutor

vykonává exekuci na základě soudního pověření a tím je tzv. exekuční titul. Exekučním titulem je vykonatelné rozhodnutí soudu, rozhodčí nález, výkazu nedoplatků neuhrazeného nemocenského pojištění a sociální zabezpečení nebo smlouvy s doložkou přímé vykonatelnosti. V praxi to znamená, že věřitel nemusí s takovou smlouvou chodit k soudu, ale jde rovnou k exekutorovi. Před zahájením exekuce vyrozumí exekutor dlužníka o zahájení exekuce spolu s výzvou k zaplacení dluhu ve lhůtě 30 dnů. Pokud dluh a náklady exekuce vypočtené exekutorem v dané lhůtě budou uhrazeny, exekuce nebude provedena (MF [online]; Janda, 2013, s. 144-145).

Důsledkem nezaplacených pohledávek a závazků může dojít na exekuci, kterou lze provést těmito způsoby: srážkami ze mzdy, příkázáním pohledávky z účtu u poskytovatele platebních služeb, postižením majetkových práv, příkázáním jiné peněžité pohledávky. Další způsob zajištění pohledávky je vyhlášením dražby na majetek movitých věcí a nemovitých věcí. Vystavit exekuci lze i na sociální dávky, které nejsou vypláceny jednorázově. Jedná se o rodičovský příspěvek, přírůvek na dítě či dávky péčovské péče (Janda, 2013, s. 146-148).

Nezabavitelná výše, která musí zůstat dlužníkovi po srážkách z exekuce ze mzdy, činí pro rok 2018 ve výši 6 225,33 Kč. Tato nezabavitelná částka se zvyšuje, pokud má manželku o 1556,33 Kč a vyživovací povinnost na dítě. Pokud se jedná o exekuci, která je vystavená na účet, zde musí zůstat dlužníkovi dvojnásobek částky životního minima a tj. 6 820,00 Kč a lze ji vybrat jen jednou (Exekuce-Insolence.cz, [online])

Nepříjemná situace nastává v případě, kdy se povinný ani nedozví, o tom, že mu byla vystavena exekuce nebo vyhlášena dražba na majetek či nemovitost. K této situaci dochází, pokud si povinný nepřebírá poštu či nevybírání datovou schránku. Výkon rozhodnutí je zasílán formou doporučeného dopisu tzv. dodejkou do vlastních rukou. Lhůta k vyzvednutí zásilky je do deseti dnů a běží ode dne uložení na poště. Obyčejné doručování může být předáno i jiné dospělé osobě, která předá tento dopis adresátovi. V případě nevyzvednutí, běží náhradní doručení, to je zpravidla tří denní, lhůta běží od oznámení od uložení na poště. Tyto skutečnosti se týkají pro doručování písemností do vlastních rukou mezi žalobcem a soudem, upraveno dle občanského soudního řádu (§ 49, zákon č. 99/1963 Sb.)

Doručování písemností mezi účastníky řízení (dlužník a věřitel) je účinné, kdy byl adresát seznámen s právním úkonem, a to buď formou převzetí dopisu, nebo vhozením zásilky do poštovní schránky (Balabán, 2009, s. 3).

Podle dosavadních aktuálních informací, sestavilo neziskové sdružení Otevřená společnost grafickou mapu, kde jsou vyobrazeny jednotlivé okresy, které se potýkají s vysokým počtem exekucí. V ČR má v současné době exekuci 863 tisíc obyvatel, což je zhruba desetina lidí starších 15-ti let. V posledním roce jich přibylo 31 tisíc, což je nárůst o 3,4 % za rok. Kolem 151 tisíc lidí má přes deset exekucí. Nejvyšší podíl v exekucích dle krajů má Ústecký kraj, (18%), Karlovarský (17%), Liberecký (12%). Nejnižší je na Vysočině a ve Zlínském kraji (6%) (Kučera, Kropáček [online]).

3 LEGISLATIVNÍ A INSTITUCIONÁLNÍ ZPŮSOBY UKOTVENÍ POMOCI OSOBÁM BEZ DOMOVA V SITUACI PŘEDLUŽENÍ

Tato kapitola se bude nejprve věnovat legislativnímu rámci pomoci osobám bez domova a aktérům pomoci. Následně se zaměřím na organizace pomáhající s dluhovou problematikou. V neposlední řadě nastíním způsoby pomoci v situaci bezdomovectví.

3.1 Legislativní rámec pomoci

Mezinárodní deklarace, úmluvy a pakty, zaměřující se na lidská práva, ve velkém měřítku schválené a přijaté i ČR, uznávají právo každého jednotlivce na přiměřenou životní úroveň pro něj a jeho rodinu, dostatečnou výživu, ošacení, bytové zázemí, lékařskou péči a na neustálé zlepšování životních podmínek.

Listina základních práv a svobod, jako součást ústavního pořádku ČR, dále uvádí např. právo na zachování lidské důstojnosti (čl. 10) a právo na ochranu zdraví, zdravotní péči a zdravotní pomůcky (čl. 31).

ČR nemá ve své nynější legislativě žádný zvláštní zákon zaměřený přímo na řešení problematiky bezdomovectví.

V rámci pomoci těmto osobám se při vyplácení dávek postupuje dle zákona č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů, dále se sociální pracovníci úřadu práce řídí zákonem č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, v platném znění a zákonem č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů.

V zákoně č. 20/1996 Sb., o péči o zdraví lidu, ve znění pozdějších předpisů je upravena zdravotní péče pro osoby bez přístřeší a následně v zákoně č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, ve znění pozdějších předpisů (Prudký, Hradecký, Tomešová [online]).

„Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v ČR do roku 2020“, je vládou přijatý dokument, který zpracovalo MPSV. Příčiny jeho vzniku vyplynuly

během zpracování, protože v dosavadní legislativě nejsou zajištěny některé části procesu prevence, sociální práce s „bezdomovci“ a především možnosti jejich návratu do běžného života. Záměrem této koncepce je změnit přístup a pohled společnosti k lidem bez domova (MPSV [online]).

Koncepce reaguje jak na potřeby ČR, tak i na požadavky EU posílit sociální služby pro nejvíce znevýhodněné skupiny. Především se pokouší chápat bezdomovectví podle mezinárodně uznávaných norem. Znamená to, že za bezdomovce nechápe jen ty, kteří jsou obvykle jasně rozpoznatelní, zvláště na ulicích či větších měst. Zvláště největší část tvoří potenciální bezdomovci, tedy lidé, kterým akutně hrozí ztráta bydlení (cca kolem 100 000 osob). Koncepce pracuje s celým procesem bezdomovectví, včetně prevence a také včetně možností resocializace, především na vytváření podmínek pro bydlení s podporou. Dále s vytvářením podmínek pro důstojné dožití u osob bez domova, u kterých není možná resocializace za spolupráce se zdravotnickými zařízeními (Prudký [online]).

Oddlužení občanů je upraveno v zákoně č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů viz 3.4.4 Insolvenční řízení.

3.2 Aktéři pomoci

Mezi hlavní aktéry pomoci patří:

- ústřední orgány státní správy, oblasti politik týkajících se bezdomovectví mají z ústředních orgánů státní správy hlavní roli MMR a MPSV;
- dalším orgánem státní správy vykonávajícím kompetence v oblasti bydlení je Agentura pro sociální začleňování;
- nezávislý a nestranný veřejný ochránce práv;
- obce a kraje v oblasti samostatné a přenesené působnosti, uspokojování potřeb bydlení, ochrany a rozvoje zdraví, dopravy a spojů, potřeby informací, vzdělávání a výchovy, celkového kulturního rozvoje a ochrany veřejného pořádku;

- Úřad práce ČR v rámci své kompetence zabezpečuje pomoc nízkopříjmovým skupinám občanů poskytováním nepojistných sociálních dávek spojených s úhradou bydlení a osobám se zdravotním postižením poskytováním příspěvku na zvláštní pomůcku. Je oprávněn poskytovat poradenství a vykonávat činnosti v rámci sociální práce, a to vyhledávat osoby, které jsou ohroženy hmotnou nouzí či se již nacházejí ve stavu hmotné nouze.
- poskytovatelé a zaměstnanci sociálních služeb, charitativní, církevní a dobrovolnické organizace, nestátní organizace;
- zdravotní pojišťovny;
- probační a mediační služba, Policie ČR, obecní a městská policie (MPSV [online]).

3.3 Organizace pomáhající s dluhovou problematikou

Klíčovým faktorem u dluhové problematiky je potřeba zprostředkovat kvalitní a bezplatné poradenství.

Mezi organizace, které nabízejí pomoc při dluhové problematice (Mapaexekuci.cz [online]) řadíme např.:

- **Člověk v tísni, o.p.s.** - nabízí komplexní sociální pomoc včetně dluhového poradenství, veškeré služby jsou poskytovány zdarma (více na www.clovekvtisni.cz)
- **Rubikon centrum** - cílovou skupinou jsou lidé s trestní minulostí, v rámci komplexní práce mají propojený systém pomoci při zadlužení a podpory při získávání zaměstnání.
- **Poradna při finanční tísni, o.p.s.** – je zaměřena na dluhovou problematiku, služby jsou poskytovány zdarma. Pomáhání při zpracování podání návrhu na oddlužení (více na www.financnitisen.cz)

- **Asociace občanských poraden** - poskytují nezávislé, nestranné a bezplatné sociálně odborné poradenství (více na www.obcanskeporadny.cz)
- **Remedium Praha, o.p.s.** - nabízí jak vzdělávací kurzy pro pracovníky v pomáhajících profesích, tak i kvalitní dluhové poradenství (více na www.remedium.cz).
- **Bezplatná právní poradna** - online právní poradenství zdarma (více na www.mapaexekuci.cz).

3.4 Řešení situace předlužení

V této podkapitole jsou popsány možnosti, které mohou využít osoby bez přístřeší v rámci jejich předluženosti kromě insolvenčního řízení. Sociální pracovníci pomáhají klientům se zpracováním splátkového kalendáře, podáním návrhu na zastavení exekuce nebo její odložení.

3.4.1 Splátkový kalendář

Formou splátkového kalendáře může osoba bez přístřeší zvolit splácení svých pohledávek vůči věřiteli. V žádosti o splátkový kalendář je potřeba popsat z jakého důvodu žádá, proč není schopna splácet dluhy, popsat konkrétní situaci, dále v jaké části a ke kterému dni v měsíci bude splácet dohodnutou výši dluhu (Mečířová [online]). Za povolení splátkového kalendáře se hradí správní poplatek ve výši 400 Kč, dle zákona o správních poplatcích zákon č. 634/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Na základě uhrazení správního poplatku a povolení splátkového kalendáře, je vydáno Rozhodnutí o povolení splátek.

3.4.2 Zastavení exekuce pro nemajetnost

Další způsob, který mohou osoby bez přístřeší použít je uvědomění státních institucí pro svou nemajetnost, který upravuje Občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 99/1963 Sb. § 268 odst. 1 písm. e). Dlužník musí splňovat tyto následující podmínky: nemá žádný příjem, žádný majetek, v budoucí době nebude schopen uhradit žádnou dlužnou částku a exekutorům nebylo nic uhrazeno.

3.4.3 Částečné zastavení a odklad exekuce

Částečné zastavení exekuce je upraveno v § 268 odst. 1 písm. h) a § 268 odst. 4 dle zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů. Jde o situaci, kdy během exekučního řízení vyjde z nějakého důvodu najevo, že vymáhaná povinnost není ve skutečnosti v takové výši, pro jakou bylo exekuční řízení nařízeno (např. vyjde najevo, že dlužník uhradil část dluhu věřiteli ještě před nařízením exekuce). Exekutor, případně exekuční soud pak vydá usnesení, kterým exekuci částečně zastaví do částky, která bude ponížena o zaplacenou částku.

Odklad exekuce je možný v případě, kdy provedení exekuce by mělo dopad, zvláště nepříznivé důsledky na něho i jeho rodinu. Tyto důsledky musí být odůvodněny, vyplývá to z Občanského soudního řádu § 266 zákon č. 99/1963 Sb., v platném znění.

3.4.4 Insolvenční řízení

Insolvenční řízení je zde uvedeno jako jedna z možností řešení situace v situaci předlužení. U osob bez domova tato možnost oddlužení doposud není možná, a to z důvodů nesplnění podmínek taxativně vymezených v níže uvedeném zákoně.

Insolvenční řízení je soudem řízený proces upravený v zákoně č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů. Poslední novela byla k 01.12.2017 zákon č. 291/2017.

Oddlužení je možné pouze od dluhů, které nepocházejí z dlužníkovy podnikání, ale týkají se rodinných financí. Dlužník musí všem věřitelům zaplatit minimálně 30 % jejich pohledávek, ale pokud je dlužník vzhledem ke svému majetku nebo příjmům schopen zaplatit více, je povinen zaplatit více, např. 50 % svých dluhů. Zaplatit může méně než 30 % pouze v případě, že s tím budou souhlasit všichni nezajištění věřitelé. Jsou dva způsoby, jak může zaplatit dluh. První možnost je formou jednorázového prodeje soudem určeného majetku, druhou možností je během pěti let splácet dluh v pravidelných splátkách. O tom, který ze způsobů oddlužení se použije, rozhodnou nezajištění věřitelé, v případě neshody soud. Existuje i možnost, aby o způsobu oddlužení rozhodl dlužník, v tomto případě se zvolenou formou musí souhlasit nezajištění věřitelé (Maršíková a kol., 2011, s. 657-658).

Pokud dlužník splní podmínky oddlužení, dle § 414 insolvenčního zákona, může si dlužník podat návrh na osvobození od placení všech svých závazků. Týká se to pohledávek zahrnutých do oddlužení, v rozsahu v němž dosud nebyly uspokojeny, dále se osvobození stahuje na věřitele, ke kterým se nepřihlíželo v insolvenčním řízení, dále i na věřitele, kteří své pohledávky do insolvenčního řízení měli přihlásit a neučinili tak (Maršíková a kol., 2011, s. 680).

Z pohledu veřejnosti jsou dlužníci vnímáni, jako osoby, které si za to mohou samy. Tvrdě nastavený systém je pro mnohé lidi likvidační. Za náročnou situaci většiny předlužených stojí mnohem více faktorů než jen nerozvážnost, a to souhra několika nečekaných událostí najednou např. náhlá nemoc, ztráta zaměstnání, rozvod, nabrání půjček, neznalost finančních produktů na trhu a jiné (Ošťádalová,[online]).

Vzhledem k tomu, že je neúnosná situace z pohledu zadlužení občanů České republiky, kteří jsou v dluhové pasti, a mnoho z nich nedosáhne a nesplňuje podmínky na oddlužení, mezi které můžeme zahrnout i osoby bez domova, byla zpracována novela insolvenčního zákona ministrem spravedlnosti Robertem Pelikánem. Ve srovnání s okolními zeměmi jako jsou Německo, Polsko, Rakousko a Slovensko je Česká republika jediná, která ještě brání vstoupit do procesu oddlužení velké části lidí, kteří musí splatit 30% svého dluhu nezajištěným věřitelům.

Dne 17.01.2018 schválila vláda novelu insolvenčního zákona. Cílem této novely je, umožnit oddlužení i těm lidem, kteří nejsou schopni z dlouhodobého hlediska splácet své dluhy a podmínky pro oddlužení nesplňují. V procesu oddlužení jsou nastavena 3 pásma, a to:

- oddlužení na 3 roky při splácení 50% a více hodnoty pohledávek
- oddlužení na 5 let při splácení 30% - 49%
- oddlužení na 7 let při splácení méně než 30%

Touto novelou se očekává např. snížení práce na černo a růst zaměstnanosti, zvýšení příjmů státního rozpočtu, snížení výdajů státního rozpočtu na sociální dávky, zdravotní péči, dále snížení recidivy, snížení frustrace a sociálního napětí, ochrana dětí,

které vyrůstají v předlužené domácnosti, vyšší produktivita práce a jiné (Mapaexecuci.cz [online]).

3.5 Sociální práce v dluhovém poradenství

Nejprve budou vymezeny základní pojmy a poté nastíněna sociální práce v dluhové problematice, kterou používají sociální pracovníci na obecních úřadech obce.

3.5.1 Vymezení základních pojmů

Na valném shromáždění IFSW (Mezinárodní federace sociálních pracovníků) a IASSW (Mezinárodní asociace škol ze sociální práce) v červenci 2014 byla přijata tato globální definice sociální práce: *„Sociální práce je profese založená na praxi, dále jako akademická disciplína, která podporuje sociální změnu a rozvoj, sociální soudržnost, posílení a osvobození lidí. Zásady jako jsou sociální spravedlnost, lidská práva, kolektivní odpovědnost a respektování rozmanitosti jsou klíčové pro sociální práci. Sociální práce je podpořena teoriemi sociální práce, sociálními vědami, humanitními a domorodými znalostmi, zapojuje lidi a struktury pro řešení životních problémů a zvýšení pohody.“* (IFSW, vlastní překlad [online]).

Matoušek definuje sociální práci jako: *„Společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejichž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů. Opírá se jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhá vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky.“* (Matoušek, 2003, s. 213.)

Sociální práce je důležitým nástrojem pro sociální začleňování osob, kterým hrozí sociální vyloučení v oblasti bydlení, ať už v důsledku nepříznivé sociální události (jako zadlužení, ztráta zaměstnání) nebo z důvodu, že nejsou schopny řešit nepříznivou situaci spojenou s bydlením vlastními silami (MPSV [online]).

Dle § 109 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, je za sociálního pracovníka považován: *„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.“ Dalším předpokladem dle výše jmenovaného zákona je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost, odborná způsobilost a další vzdělávání např. v akreditovaných kurzech.

Dle Matouška (2003, s. 84) je poradenství nejčastěji definováno jako: „*profesionální vedení jedince s využitím psychologických poznatků.*“

Sociální poradenství se dělí na základní a odborné sociální poradenství, které poskytují státní i nestátní subjekty sociální pomoci. Základní sociální poradenství poskytuje informace o nárocích, službách a možnostech, které mohou pomoci vyřešit tíživou situaci člověka. Jeho součástí je i doporučení další odborné pomoci. Odborné poradenství poskytuje přímou pomoc lidem při řešení jejich problémů (Matoušek, 2003, s. 84-85).

Dle MPSV (2018, s. 13) je základní sociální poradenství vykonáváno jako odborná činnost výhradně sociálními pracovníky.

Sociální pracovníci i referenti klientům poskytují v rámci základního sociálního poradenství i základní poradenství v dluhové oblasti a odkazují na dluhové poradny. (MPSV [online])

3.5.2 Orientace sociálního pracovníka v dluhové problematice

Nejprve než začne sociální pracovník řešit dluhovou problematiku, je povinen při výkonu sociální práce zaznamenávat informace o zjištěných údajích do informačního systému MPSV, tedy do tzv. Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka. Ten obsahuje základní údaje o klientovi, zařazení klienta do hlavní cílové skupiny, popsání životní situace - popsání problému, jakou očekává změnu, cíle, jeho vztahy s rodinou, metody přímé a nepřímé práce s klientem, spolupráce s dalšími organizacemi, doba intervence, náročnost práce s klientem, popis plánu intervence,

záznam o jeho průběhu a hodnocení (příloha, vyhláška 332/2013 Sb.). Chystá se novela této vyhlášky o vzoru standardizovaného záznamu sociálního pracovníka.

Jen dobře informovaný pracovník dokáže lépe a efektivně reagovat na situaci občana, pochopit příčiny a hrozící důsledky dané situace, podpořit ho při jednání s věřiteli, soudy, exekutory, pomoci mu rozpoznat neoprávněné pohledávky a odkázat ho na nejvhodnější odbornou pomoc.

Orientace sociálního pracovníka v oblasti dluhové problematiky je nezbytností, aby mohl správně a dobře poradit klientovi. Vzdělávání pracovníků obce v oblasti dluhové gramotnosti, by mělo vycházet z aktuální praxe. Jedná se o orientaci ve smlouvách, u kterých by měli sociální pracovníci upozornit klienta, na co by si měli dát při podpisu smlouvy pozor. U vymáhání pohledávek jim vysvětlit, jaké jsou fáze vymáhání pohledávky, jakým způsobem jednat s věřiteli a jak se pro ti nim bránit, v případě v prodlení s platbami říci postup. U exekuce popsat průběh a způsoby exekuce, jaké mají práva a povinnosti exekutor a klient. Dále vysvětlení klientovi, co znamená pojem oddlužení, splnění jeho podmínek, jeho průběh a účinky oddlužení (MPSV [online]).

V situaci předlužení u klienta je důležité získat základní přehled o všech jeho závazcích. V současné době neexistuje databáze, která by obsahovala všechny závazky dlužníků. Při zjišťování pohledávek se můžeme obrátit na soud, který eviduje všechny soudní spory. Soud požádáme o výpis soudních a exekučních řízení vedených proti osobě dlužníka. Častým problémem je, že dlužníci se několikrát stěhovali, změnili trvalé bydliště a tím došlo, kde místní příslušnosti soudu, který měl jednotlivé spory řešit. Zdrojem pro zjištění závazků v exekuci slouží Centrální evidence exekucí, tu spravuje Exekutorská komora České republiky a Rejstřík zahájených exekucí pod správou Ministerstva spravedlnosti. Ani jeden rejstřík neeviduje exekuce správní a daňové (MPSV [online]).

Závazky, které nedošly do fáze soudního či exekučního vymáhání lze zjistit z databáze bankovních i nebankovních subjektů, úvěrových registrů. Jedná se např. o tyto databáze CBCB a SOLUS. Hlavním problémem registru CBCB je, že uchovává všechny informace, tj. pozitivní - probíhající řádně splácené půjčky a možnosti půjček

jako např. kontokorent, kreditní karty apod., dále i negativní (nesplacené závazky po termínu). Oproti tomu SOLUS uchovává jen negativní informace. Výpisy z těchto registrů jsou zpoplatněny (MPSV [online], FinExpert.cz [online]).

3.5.3 Spolupráce s lokálními aktéry sociální práce

Spolupráce s lokálními aktéry je vhodným nástrojem pro řešení předluženosti buď přímo v obci, nebo v jejím okolí. Setkání s těmito aktéry v dané problematice může pomoci lépe pochopit, jak ostatní problém vnímají a do jaké míry se s ním setkávají. Potom následně mohou být zjištěny hlavní příčiny a hledány možnosti řešení (MPSV [online]).

3.5.4 Osvětová činnost

Dalším důležitým předpokladem pro snížení předluženosti je zvyšování informovanosti občanů o jejich právech a povinnostech v dané oblasti a možných nástrahách, které mohou nastat. Občany je možno informovat těmito způsoby: prostřednictvím informačního materiálu ve formě letáků, mediální krátké články v obecním zpravodaji, na webových stránkách obce, preventivní semináře pro veřejnost, přednášky, semináře, workshopy pro veřejnost (MPSV [online]).

Sociální poradenství je jednou z možností, které se poskytuje osobám bez domova, ale do sociální pomoci a péče o tyto osoby zahrnujeme i níže uvedené způsoby pomoci.

3.6 Způsoby pomoci v situaci bezdomovectví

Na začátku této podkapitoly vysvětlím základní pojmy, které souvisejí se sociální pomocí, jedná se o sociální péči a sociální služby. Poté se budu věnovat problematice poskytované péče osobám bez přístřeší a zaměřím se na využití dávkového systému pomoci, který řeší hmotnou nouzi občana.

3.6.1 Vymezení základních pojmů

Sociální péče nebo též užíváno Social welfare - „*vyplývá ze společenské solidarity a spočívá v redistribuci prostředků a služeb ve společenském prostoru, jejíž*

cílem je všestranný rozvoj jednotlivce.“ (Matoušek, 2003, s. 210). Základními nástroji sociální pomoci jsou poradenství, prevence sociálně patologických jevů, sociálně-právní ochrana, dávky sociální pomoci a sociální služby.

Sociální služby dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů můžeme rozdělit do 3 základních druhů. Jedná se o sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Sociální poradenství rozlišujeme základní a odborné. Služby sociální péče mohou být terénní, ambulantní a pobytové (§ 32-33, Zákon č. 108/2006 Sb.).

Kvalita poskytovaných služeb je naplněna ve standardech kvality, jedná se o procedurální standardy, které stanovují, jak má poskytování služby vypadat, jak službu přizpůsobit individuálním potřebám klienta; provozní standardy kvality sociálních služeb, se zaměřují na podmínky pro poskytování služeb (dostupnost služby, prostory, kde jsou poskytovány, zajištění kvality, ekonomika) a personální standardy kvality sociálních služeb, se zabývají personálním zajištěním služeb (Standardy kvality, vyhláška č. 505/2006 Sb. v příloze 2).

3.6.2 Péče a pomoc osobám bez přístřeší

Aktivita zaměřené na pomoc lidem bez domova můžeme rozdělit na preventivní aktivity, základní pomoc a služby zaměřené na reintegraci a soběstačnost. Co se týče preventivních aktivit, zde řadíme sociální poradenství a pomoc podpořit osoby bez přístřeší pomoci vlastními silami (Tichý, 2007, s. 61).

Dle zákona č. 108/2006, o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů jsou službami sociální prevence určené pro osoby bez domova: azylové domy, nízkoprahová denní centra, noclehárny, domy na půl cesty, terénní programy, sociální rehabilitace, azylové domy, krizová centra, terapeutické komunity, sociální poradny.

Služby zaměřené na naplnění základní potřeb spočívají v poskytnutí jídla, ošacení, noclehů a základní lékařské péče. Subjekty poskytující azylové ubytování jsou např. Armáda Spásy, Naděje, Česká katolická charita, na mezinárodní úrovni je to organizace FEANTSA. Např. v nízkoprahovém centru člověk najde první pomoc materiálního charakteru, poradenskou činnost - pomoc sociálního pracovníka,

psychologa, právníka, lékaře. Většinou je využívána forma pomoci materiální. Nízkoprahové zařízení může zprostředkovat nástup do azylového domu, zařídit léčbu či obnovit rodinné vztahy (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013, s. 289-303; Tichý, 2007, s. 61).

Dále jsou to služby zaměřené na reintegraci a soběstačnost. Jedním z možných způsobů jak dojít k reintegraci je získání návyků sociálních dovedností, které jsou potřebné pro důstojný život ve společnosti. Jsou mezistupněm mezi sociální službou a otevřeným pracovním trhem. Jedná se např. o veřejně prospěšné práce či zaměstnání v sociálních firmách (Tichý, 2007, s. 61).

V rámci reintegrace při práci s osobami bez domova, se používá odstupňovaný reintegrační systém, který je rozdělen do tří fází, a to:

První fáze je podpůrná, ta se vykonává v terénních službách a službách sociální prevence (nízkoprahové zařízení). Cílem této fáze je získání důvěry klienta a navázání kontaktu. Tato fáze jim nabízí poskytnutí materiální a potravinové pomoci.

Druhá fáze je motivační, zde jde o snahu a způsob, jak se může klient dostat z ulice, zároveň mu tato fáze musí vyhovovat a nesmí být proti společenským normám. Přejít do této fáze je těžký, osoba bez přístřeší chce změnit svůj život, ale neví jak. První pomocí je vyřízení dokladů, poté pomoc při hledání zaměstnání a ubytování na noclehárně. Pokud si nemůže sám najít práci, je vhodné, aby se zaregistroval na úřadě práce, požádal si o dávky hmotné nouze a poté si udělal rekvalifikační kurz.

Třetí fáze je výcviková, ta se děje v ubytovacích zařízeních, kdy se učí získat zodpovědnost. Sociální práce zde sehrává roli jako stabilizovat příjem, vyřídit důchod, řešit dluhy a stálé bydlení. V rámci ubytovacích služeb je potřeba, aby klient získal sebedůvěru. Je potřeba, aby se izoloval od demotivujícího prostředí ulice. Zaměřil se na své zdraví a opět navázal vztah se svou rodinou (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013, s. 306).

Nalezení práce a zvládnutí pracovního procesu je pro osoby bez domova další obtížnou překážkou. Při shánění práce narážejí na různá úskalí a překážky. Nemají dostatečné vzdělání, praxi a chybí potřebné pracovní návyky. Většinou mají zkreslené představy o práci, které jsou nereálné. Dalším problémem je nedůvěra zaměstnavatelů vůči osobám bez domova, protože nemají čistý rejstřík a vedou se proti nim exekuce.

Z těchto důvodů vyplývá, že mnozí z nich pracují na černo, kde nemají jistotu výplaty (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013, s. 295).

Současný systém práce s osobami bez domova v ČR představuje tzv. vícestupňový model sociálního začleňování, který reaguje na akutní potřebu člověka, který ztratil bydlení, a to formou ambulantní, terénní i pobytovou. Po azylových domech či domech na půl cesty chybí navazující služby vyššího stupně bydlení. Poté už následují komerční ubytovny, sociální byty a byty. U osob, které prošly současnou podobou vícestupňového procesu a pobývají v azylovém domě bez možnosti dalšího postupu, tak vzniká postupně závislost na sociální službě (MPSV, 2013, s. 28, [online], Vágnerová, Csémy, Marek, 2013, s. 306).

Lékařka Andrea Pekárková (2013, s. 16-17), která se konkrétně věnuje sociálně-zdravotní problematice bezdomovectví, poukazuje na skutečnost, že práce s lidmi bez domova se netýká jen sociální práce, ale že se jedná o mnohem širší problematiku, která zahrnuje zdravotní, duchovní, emocionální péči, sociální rehabilitaci aj. Konkrétně v oblasti zdravotní péče, je prvotním cílem pracovníků poskytujících zdravotní péči lidem bez domova obnovit důvěru ve zdravotnický personál. Z větší části se poskytuje zdravotní ošetření či podání základních léků v terénu v místě jejich pobytu. V případě, kdy není zbytí a je potřeba odborného vyšetření zdravotního stavu, je úkolem terénních pracovníků motivovat klienty k návštěvě do ordinace praktického lékaře (domluveného, který vyšetří osoby bez domova). Zároveň je důležité, aby i lékař projevil zájem a empatii o člověka. Nejprve se hodnotí zdravotní stav a sociální podmínky, poté se zjišťují informace z minulosti klienta od dalších odborníků, jako je sociální pracovník či od psychologa, domlouvají se další postupy či případná hospitalizace apod.

Pro osoby bez domova vznikla mapa služeb, jedná se o databázi, která obsahuje ubytovny, poradenství, denní centra, materiální pomoc a další. Má sloužit jak lidem v pomáhajících profesích, tak samotným lidem bez domova. Dosud jsou v ní zpracovány služby z města Ostravy a Prahy, postupně se mají rozšiřovat i o další města jako je např. Brno. Databáze je z velké části zpracován dobrovolníky (Databáze Mapa bez domova [online]).

3.6.3 Dávkový systém pomoci

Dávkový systém pomoci je upraven v zákoně č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů, dále v zákoně č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů a vyhláškou č. 389/2011 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o pomoci v hmotné nouzi.

Dávkami, které se poskytují v hmotné nouzi, jsou příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení a mimořádná okamžitá pomoc.

Částka životního minima je ve výši 3 410,- Kč a existenčního minima ve výši 2200,- Kč, které jsou určeny pro jednotlivce. Za osobu v hmotné nouzi se považuje osoba či rodina uvedena v § 3 zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů (osoba či rodina nemá dostatečné příjmy, celkové sociální a majetkové poměry neuspokojí jejich základních životních potřeby, které jsou přijatelné pro život ve společnosti a nemůže si je zvýšit příjmem z objektivních důvodů, např. prodejem majetku a vyřešit tak nelehkou situaci vlastním přičiněním).

Příspěvek na živobytí

Dle zákona o pomoci v hmotné nouzi se příspěvek na živobytí považuje za základní dávku. Poskytuje se občanovi či rodině, pokud má nedostatečný příjem. Na tuto dávku vznikne nárok, „*pokud po odečtení přiměřených nákladů na bydlení nedosahuje příjem této osoby či rodiny částky živobytí*“ (§ 21 odst. 1, zákon č. 111/2006 Sb.). Dávka je stanovena individuálně pro každou osobu, vyplývá to zhodnocení její snahy a zvýšení příjmu vlastní prací nebo řádným uplatněním nároků a pohledávek či prodejem svého majetku. Příspěvek se odvíjí od částek existenčního a životního minima.

Zvýšení částky živobytí může náležet např. z těchto důvodů: zvýšení nákladů na stravu z důvodu dietního stravování; u osoby, které je poskytována zdravotní péče ve zdravotnickém zařízení po celý kalendářní měsíc; u osoby, která vykonala veřejnou službu v rozsahu alespoň 30 hodin měsíčně, bude částka živobytí navýšena o 605,- Kč a jiné (§ 24 odst. 1, zákon č. 111/2006 Sb.).

Doplatek na bydlení

Lidé bydlící na ubytovnách nebo v podnájemním bydlení nemají nárok na příspěvek na bydlení ze systému státní sociální podpory, ale pouze na doplatek na bydlení ze systému dávek pomoci v hmotné nouzi. Doplatek na bydlení může být poskytován osobám v podnájmu, na ubytovnách, v noclehárnách, pobytových zařízeních atd. i bez hlášení trvalého pobytu. Doplatek na bydlení je poskytnut hned od prvního měsíce, kdy se osoba ubytuje. Osoby bez domova žijící dlouhodobě na ulici mají často sociální a komunikační bariéry, které jim stěžují spolupráci s úřady. Mnohdy ani nevědí, že si mohou požádat o dávku hmotné nouze (MPSV [online]).

Mimořádná okamžitá pomoc

Mimořádná okamžitá pomoc je určena pro osoby, které se ocitnou v situacích, které je nutno ihned řešit. Tato pomoc lze poskytnout osobám bez přístřeší např. v těchto případech, pokud osoby nesplňují podmínky pro poskytnutí opakovaných dávek, ale v případě neposkytnutí pomoci osobě hrozí vážná újma na zdraví; nemají dostatek prostředků k úhradě jednorázového výdaje spojeného např. se zaplacením poplatku za vystavení osobních dokladů aj. (§ 2, zákon č. 111/2006 Sb.).

Dále se mimořádná okamžitá pomoc se poskytuje osobám, které jsou ohroženy sociálním vyloučením, jedná se např. o osoby vracejících se z vězení, z dětského domova, z pěstounské péče po dosažení zletilosti nebo po ukončení léčby chorobných závislostí až do výše 1000 Kč, během roku nesmí překročit 4násobek částky životního minima (tj. maximálně částku 13 640 Kč). Tato dávka může být poskytována opakovaně (§ 37, zákon č. 111/2006 Sb.).

4 METODOLOGIE A ETICKÉ SOUVISLOSTI VÝZKUMU

V této kapitole popíši etické zásady jednání při zpracování výzkumu a přiblížím výzkumnou metodologii.

4.1 Etické souvislosti výzkumu

Rozhovory byly realizovány v souladu dle zásad etického jednání. Jedná se o tyto zásady: získat informovaný souhlas osoby se zpracováním osobních údajů, zajistit, že osoba bude plně informována o průběhu a okolnostech výzkumu se zachováním anonymity; komunikační partneři mají právo během projektu ukončit svou účast a zároveň tak mohou vyjádřit aktivní nebo pasivní souhlas při podepisování formulářů (Hendl, 2016, s. 157).

Anonymizace výstupů je zajištěna přidělením fiktivních jmen komunikačním partnerům, resp. partnerkám (jelikož, jak bude uvedeno níže, se jedná o samé ženy).

4.2 Metodologie výzkumu

Cílem mé diplomové práce je popsat a analyzovat proces pomoci při řešení dluhové situace u osob bez domova.

Výzkumná otázka vyplynula z cíle výzkumu: Jaké jsou možnosti pomoci při řešení dluhové situace u osob bez přístřeší a jejich obtíže?

4.2.1 Dílčí výzkumné otázky a zvolená metoda výzkumu

1) Jaké jsou fáze, jednotlivé kroky při práci s osobami bez přístřeší při dluhové problematice?

2) Jakým způsobem řeší dluhovou situaci osoby bez přístřeší?

3) S jakými subjekty, organizacemi nejčastěji spolupracují sociální pracovníci při řešení sociální a dluhové situace u osob bez přístřeší?

4) S jakými obtížemi se sociální pracovníci setkávají při výkonu sociální práce?

Pro svůj výzkum jsem si zvolila kvalitativní metodu s využitím polostrukturovaného rozhovoru.

Kvalitativní strategie je definována jako: „*proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.*“ (Creswell in Hendl, 2016, s. 46).

Pro kvalitativní strategii je typickým rysem hloubkové studium jednotlivých případů, které se realizují v rámci rozhovorů či pozorování v přirozeném prostředí. U této strategie se provádí podrobná komparace případu, sleduje se vývoj a zkoumají se příslušné procesy (Hendl, 2016, s. 48-49).

Jako techniku sběru dat jsem si vybrala polostrukturovaný rozhovor. Dle Miovského (2006, s. 159-161) je rozhovor nejvíce rozšířenou metodou. U polostrukturovaného rozhovoru je důležité mít sestaven okruh otázek, na které se budeme doptávat. Jejich správné chápání si můžeme ověřit doplňujícími otázkami. Během rozhovoru mohou respondenti také sdělovat své postřehy, zkušenosti, názory.

4.2.2 Volba výzkumného souboru

Pro výběr komunikačních partnerů jsem si zvolila metodu záměrného (účelového) výběru. Patří k nejrozšířenějším metodám. Miovský popisuje tuto metodu takto: „*Pracujeme s užším pojetím termínu, kdy za záměrný (někdy také účelový) výběr výzkumného vzorku označujeme takový postup, kdy cíleně vyhledáváme účastníky podle jejich určitých vlastností.*“ (Miovský, 2006, s. 135).

Metodou záměrného účelového výběru jsem si zvolila sociální pracovnice, které vykonávají sociální práci s lidmi bez přístřeší. Tyto sociální pracovnice (v případě mého výzkumného souboru se jedná o ženy; nešlo o záměr, ale spíše o odraz reality, kdy na těchto pozicích pracují z větší části ženy) pracují na městských úřadech v okrese Nový Jičín a Opava.

V níže uvedené tabulce jsou uvedené základní informace o jednotlivých sociálních pracovnicích, se kterými byly provedeny rozhovory.

Tabulka č. 2 Profily sociálních pracovníc

<i>Fiktivní jména sociálních pracovníků</i>	<i>Věk</i>	<i>Dosažené vzdělání</i>	<i>Délka praxe s osobami bez přístřeší</i>
Pavla	40 let	Dis.	2 roky
Petra	48 let	Bc.	2 roky
Klára	50 let	Mgr.	3 roky
Yveta	34 let	Mgr.	3 roky
Monika	50 let	Mgr.	10 let
Evženie	49 let	Mgr.	7 měsíců
Marie	26 let	Mgr.	5 měsíců, přímo ze studia do zaměstnání
Žofie	59 let	Bc.	5 let

Zdroj: vlastní zpracování

Z výše uvedené tabulky vyplývá, že délka praxe sociálních pracovníc s osobami bez přístřeší je od 5-ti měsíců do 10-ti let praxe, věková kategorie se pohybuje od 26 let do 59 let. U těchto sociálních pracovníc převažuje magisterské vzdělání.

4.2.3 Postup při získávání organizace sběru a zpracování dat

Všechny informace, které jsem obdržela, byly získány z polostrukturovaných rozhovorů se sociálními pracovníci městských úřadů v okrese Nový Jičín a Opava, které se věnují a pomáhají lidem bez přístřeší. Způsob, jakým jsem oslovila sociální pracovníky, byl následující. Nejprve jsem prostřednictvím e-mailové komunikace oslovila vedoucí sociálních odborů s dotazem o provedení rozhovorů. V dotazu jsem

napsala konkrétní informace, zda je možné na jejich odboru realizovat rozhovory určené pro mou diplomovou práci, zároveň jsem připojila i otázky, na které se budu doptávat.

Před každým rozhovorem jsem nejprve upozornila dotyčnou sociální pracovníci na to, že informace, které budu zjišťovat, jsou určeny zásadně jen pro mou diplomovou práci, a že bude zachována anonymita. Seznámila jsem ji s tématem práce, jejím cílem a nechala jsem si podepsat informovaný souhlas. Výzkumné šetření probíhalo od října 2017 do prosince 2017. Rozhovorů se zúčastnilo 8 sociálních pracovníc, z toho byla jedna vedoucí pracovnící. Všechny rozhovory nebyly nahrány nahrávacím zařízením, protože 4 respondenti si nepřáli, abych je nahrávala. Rozhovory probíhaly cca 45 minut.

Získané rozhovory, které jsem měla nahrané, byly přepsány do textové podoby. Poté jsem použila analýzu otevřeného kódování. Miovský kódováním rozumí (2006, s. 228): „*operace, pomocí nichž jsou zjištěné údaje analyzovány, konceptualizovány a opět skládány novými způsoby, což je ústředním procesem tvorby nové teorie.*“ Tříděním a porovnáváním významové jednotky vzniká kategorie. V nich jsou obsaženy pojmy, u kterých zjišťujeme, zda náleží, nebo nenáleží podobnému jevu. Proces seskupování se nazývá kategorizace. Každá kategorie má vlastnosti a mění se v rozsahu škály. Výskytu kategorie náleží dimenzionální profil, který znázorňuje vlastnosti jevu a jeho seskupením vzniká pravidelnost (Miovský, 2006, s. 229).

5 VÝSLEDKY VÝZKUMU

V této kapitole představím analýzu získaných informací z výsledků výzkumného šetření, interpretuji výsledky výzkumného šetření, shrnuji výsledky výzkumu a provedu diskusi.

5.1 Analýza výsledků výzkumného šetření

Níže uvedené kategorie vyplynuly ze získaných informací z analýzy otevřeného kódování polostrukturovaných rozhovorů získaných v rámci výzkumného šetření. Jedná se o tyto kategorie:

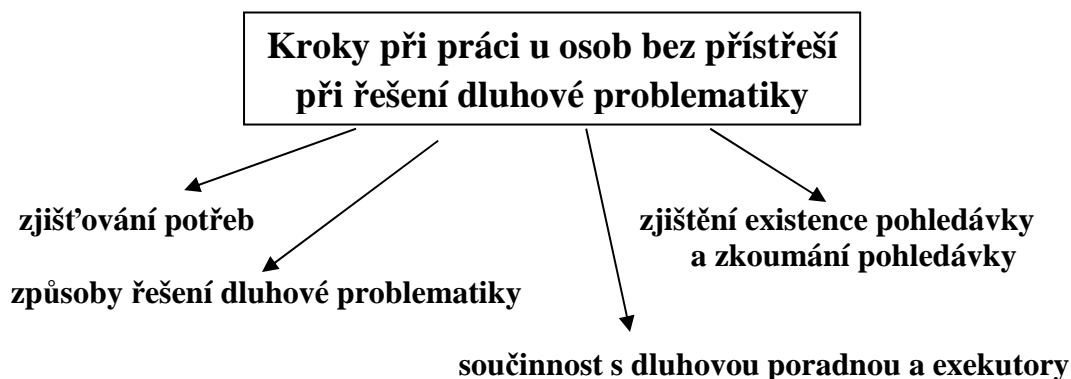
- **Kroky při práci u osob bez přístřeší při řešení dluhové problematiky**
- **Postoj klientů k dluhové problematice**
- **Spolupráce s aktéry pomoci a možnosti podpory**
- **Překážky**

Z důvodu lepší orientace a přehlednosti, jsem níže uvedené kategorie a kódy znázornila pomocí obrázků. Ke každé kategorii jsem uvedla, co vyplynulo z rozhovorů se sociálními pracovníci.

5.1.1 Kroky při práci u osob bez přístřeší při řešení dluhové problematiky

Zde jsou nastíněny kroky, jak postupuje sociální pracovníce městského úřadu s osobami bez přístřeší při řešení dluhové problematiky. Jedná se o zjišťování potřeb klientů, faktické zjištění pohledávky a její zkoumání z pohledu vymahatelnosti, samotné řešení dluhové problematiky. V neposlední řadě je zde zařazena součinnost s dluhovou poradnou a jednání s exekutory. Tyto kroky jsou v souladu s údaji v konceptuální části této práce, které jsou zpracovány částečně v kapitole 3.4 a v podkapitole 3.5.1.

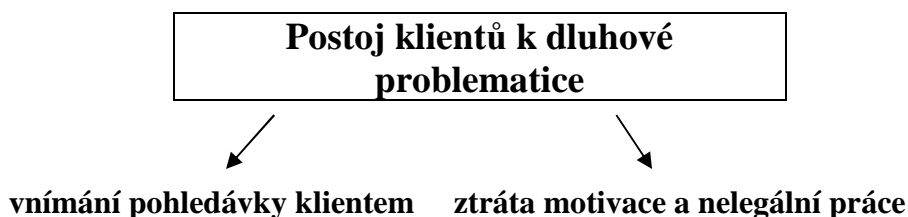
Obr. 1 Kroky při práci u osob bez příštřeší při řešení dluhové problematiky



5.1.2 Postoj klientů k dluhové problematice

Tato kategorie vyplynula z přístupu, který zauímají osoby bez příštřeší ke svým dluhům. Bylo zjištěno, že jejich nezájem řešit své pohledávky pramení z nenaplnění základních potřeb a ze ztráty motivace. Dále, že jeden z důvodů proč nechtějí legálně pracovat, je obava ze srážení částek z platu na neuhrazené pohledávky, další důvody jsou rozepsány v podkapitole 5.2 Interpretace výsledků výzkumného šetření. Naplnění základních potřeb se uskutečňuje v rámci reintegračního procesu. Tomuto je věnována podkapitola 3.6.2 Péče a pomoc osobám bez příštřeší.

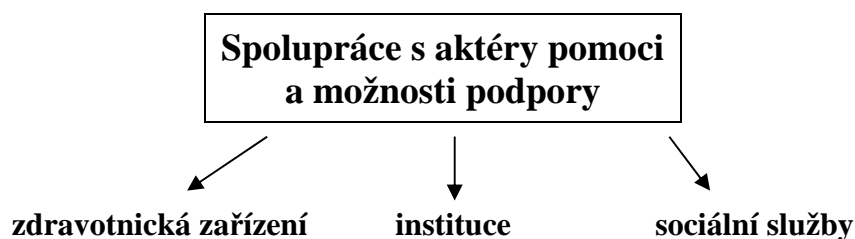
Obr. 2 Postoj klientů k dluhové problematice



5.1.3 Spolupráce s aktéry pomoci a možnosti podpory

Ve výzkumném šetření byly sděleny jako pomáhající aktéři nemocnice, lékaři, úřady práce, správa sociálního zabezpečení, azylové domy, městská policie, mediační a probační služba. Aktéři pomoci jsou uvedeni v podkapitole 3.2. Možnosti podpory jsem zde připojila z důvodu úzké provázanosti.

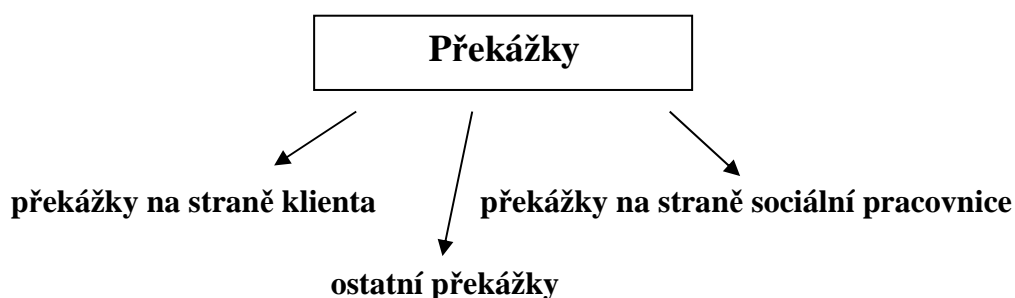
Obr. 3 Spolupráce s aktéry pomoci a možnosti podpory



5.1.4 Překážky

Překážky, které byly zjištěny ve výzkumném šetření při výkonu práce s lidmi bez přístřeší, jsou shrnuty do tří druhů překážek. Jedná se o překážky na straně klienta (zpracováno v podkapitole 1.5), na straně sociální pracovníce a ostatní překážky.

Obr. 4 Překážky



5.2 Interpretace výsledků výzkumného šetření

V této podkapitole jsou uvedeny a popsány kategorie a kódy, které vyplynuly na základě analýzy otevřeného kódování z výzkumného šetření.

5.2.1 Kroky při práci u osob bez přístřeší při řešení dluhové problematiky

V této kategorii v rámci výzkumného šetření jsem zjistila, jaké jsou fáze, jednotlivé kroky při práci s klienty bez přístřeší při řešení dluhové problematiky, jakým způsobem ji pomáhají řešit sociální pracovníce a jak probíhá součinnost s dluhovou poradnou a s exekutory.

Zjišťování potřeb

Nejprve sociální pracovnice zjišťuje důvod, proč klient přišel a co v podstatě potřebuje. Pokud se jedná o pomoc jednorázovou, zapisuje se do informačního systému OK nouze. Pokud už probíhá dlouhodobá spolupráce s klientem, je založen spis, jehož součástí je standardizovaný záznam, který je také uveden v systému OK nouze. Sociální pracovnice si tam zapisuje (dle sdělení Petry): *„Klasika, tak že jméno, příjmení, bydliště, jaká je to osoba, jestli je z vyloučené lokality, jaké jsou cíle, kterých chce klient dosáhnout a jaký mám cíl já. S jakým problémem přišli, prostě, co chce řešit.“*

Pavla do záznamu zapisuje *„... sociální situace, sociální šetření, intervence s úřadem s jiným, dále se tam píšou jednotlivé kroky, nebo když jdeme do terénu, jak dlouho jsme tam byly, je to i z důvodu statistiky. Záznam se může vytisknout pro klienta,...že si to přečetl, že se to zakládá na pravdivém tvrzení, pán se podepíše. Zde máme možnost jen nahlédnout do hmotné nouze, u ostatních klientů - seniorů jestli pobírají příspěvek na péči, v jakém stupni a v daném měsíci.“*

Při každé další schůzce se do záznamu dopisují další údaje, jedná se o telefonáty, o doprovody k lékaři a na různé instituce. Klára ještě uvedla, že si tam zapisuje *„...celkové sociální a majetkové poměry, abych věděla, jak mu můžu pomoci a jakým způsobem nasměřovat.“*

Další sociální pracovnice, se kterými byly provedeny rozhovory Yveta, Monika, Evženie, Marie a Žofie nesdělily již další nové informace k zapisování údajů do informačního systému. Sdělily víceméně to samé.

Výše uvedená tvrzení týkající se zpracování standardizovaného záznamu, která mi byla řečena v rámci výzkumného šetření, se shodují (viz v podkapitole 3.5.2).

Po dopsání záznamu do systému OK nouze, se přistupuje konkrétně už k poskytnutí potřebné pomoci, o kterou si klient žádá. Pracovnice, tak poskytují základní poradenství.

Zjištění existence pohledávky a zkoumání pohledávky

Zpočátku sociální pracovnice ani neví, pokud klienta nezná z osobní znalosti, že má nějaké dluhy. Málokdy totiž klienti přijdou konkrétně k vůli dluhům. Z převážné

většiny přicházejí z jiných důvodů. „*Nejprve řeší úplně něco jiného, až pak na povrch to vyplyne, že má nějaký dluh, pak to řešíme, zjišťujeme co a jak. Při tom jednání s člověkem se na to přijde i za půl roku i za rok.*“ (Pavla)

V případě, že se sociální pracovnice dozví od klienta, že má dluhy, zjišťuje všechny potřebné informace k tomu, aby mohl klientovi danou situaci pomoci řešit, nasměrovat apod. Jestli má u sebe nějaké papíry, příkazy, listiny, výzvy, ze kterých je možné vyčíst základní údaje. Komu dluží, v jaké výši a za co to je apod. Dle sdělení Petry mají dluhy „...*na zdravotním a sociálním pojištění, výživném, nájemném, mají exekuce,....*“

Potom se zkoumá pohledávka, jestli je ještě vykonatelná a není promlčená. „...*aby třeba i nenalítli, nebo aby se nejednalo o neoprávněnou pohledávku, promlčenou apod.*“ (Pavla). Zda je pohledávka vykonatelná, oprávněná a nepromlčená zjišťují sociální pracovnice v rámci poskytování poradenské činnosti, která je uvedena v podkapitole 3.5.1.

Z výzkumného šetření vyplynulo, že největším problémem je, že si klienti nepřebírají poštu v místě trvalého bydliště a tím se nedoví, že je proti nim zahájeno exekuční řízení či dražba. Dle sdělení Pavly, v místě bydliště se nezdržují a „*u lidí bez přístřeší je problém, že ztrácejí přehled o čase, pak na to zapomenou., že někde mají nějakou pohledávku, dluží a kolik to bylo.*“

Osoby, které mají trvalé bydliště¹ na adrese obecního úřadu na tzv. ohlašovně, se o doporučeném dopisu doví formou výzvy. Výzva visí na nástěnce obecního úřadu po dobu určenou k vyzvednutí na poště tj. 10 dnů, po uplynutí lhůty se vrací nepřevzatá zásilka zpět odesílateli. Pokud si občan nevyzvedává zásilky na poště a nemá nahlášenou jinou adresu k doručení než adresu trvalého bydliště, vystavuje se riziku, že nebude informován o důležitých skutečnostech (jaká řízení jsou proti němu vedena). Po uplynutí lhůty k vyzvednutí, se považuje nepřevzatá písemnost za doručenu. Další možnost, kdy se považuje zásilka za doručenu je buď převzetím nebo vhozením do poštovní schránky, tak jak uvádí Balabán, zpracováno v podkapitole 2.3.5 Exekuce.

¹ trvalé bydliště je evidenční údaj, zde se osoba fakticky zdržovat nemusí

Většina osob bez domova nemá žádný majetek, který by mohl být exekuvován či vyhlášena dražba. Další fakt je, že pobírají dávky hmotné nouze, které jsou v nezabavitelné výši. V případě, kdyby osoba měla majetek nebo byla vlastníkem nemovitosti a měla trvalé bydliště na ohlašovně, se o dražebním jednání dozví zveřejněním na úřední desce obecního úřadu, na webové stránce obce popř. na adrese, kterou uvedl pro doručování. Pokud nebude občan sledovat dění na úřední desce, tak nebude informován.

Pouze Pavla sdělila, že ke zjištění dluhů slouží registry, které jsou zpoplatněny, tak jak je uvedeno v podkapitole 3.5.2 Orientace sociálního pracovníka v dluhové problematice. A další sociální pracovníce Petra, Klára, Yveta dodali, že si ověřují, zda klient něco dluží u pojišťovny a u okresní správy sociálního zabezpečení. Zbývající sociální pracovníce Žofie, Monika, Marie a Evženie tyto informace nesdělily. Ze zjištění vyplývá, že si sociální pracovníce nezjišťují a nepracují s informacemi z registrů. Pracují pouze s informacemi, které jim řekne nebo předá formou listiny klient. Ten většinou ví, za co exekuce je, u jaké společnosti ji má. Pak je snadnější cesta, jak mu pomoci a zprostředkovat mu kontakt např. s případným exekutorem.

Řešení dluhové problematiky - přímá i zprostředkovatelská pomoc

Dle MPSV (2018, s. 13) je základní sociální poradenství vykonáváno jako odborná činnost výhradně sociálními pracovníky. Nad rámec tohoto poradenství sociální pracovník zjišťuje klientovy potřeby a předává mu informace a doporučení, které mohou vést k vyřešení jeho nepříznivé sociální situace.

Sociální pracovníce vysvětlují klientům, jakým způsobem mohou splácet své dluhy. K tomu se Petra vyjádřila takto, že *„třeba sepsáním splátkového kalendáře, ale jinak odkazujeme na občanskou poradnu.“* Dále Klára uvádí, že *„sepisujeme návrhy na zastavení exekuce, zohledníme tam celkové majetkové a sociální poměry toho člověka“*, ten se po sepsání doručuje exekutorovi.

Sociální pracovníce se považují za zprostředkovatele kontaktu s exekutorem, jak vyplývá z výzkumu. *„No, ale jinak jim pomáháme zprostředkovaně, co s tím mohou dělat na koho se obrátit nebo popřípadě zavoláme, pokud víme kam, tak exekutorovi. Dopisem napíšeme, jestli se to nedá nějak řešit.“* (Pavla)

Petra uvádí, že „Nejdůležitější je zjistit, kde všude mají dluhy. Je potřeba, aby i oni spolupracovali. Je to někdy těžké dohledat. Spolupracuji s okresní správou sociálního zabezpečení, kde zjistím, jaký dluh mají na sociálním, pak se zdravotními pojišťovnami – kvůli zdravotnímu pojištění. Pokud mají nějakou výzvu, tak se to dohledá, u koho ji mají. Jsem spíše zprostředkovatel, se mnou se exekutoři baví nechtějí jen s dlužníkem. A pokud opravdu, ten dlužník není schopen se domluvit, buď z důvodu snížení inteligentního chápání, tak mluví i se mnou.“ (Petra)

Dle sdělení Kláry „S exekutory pracujeme písemně, e-maily, telefonické rozhovory, ale oni s námi nechtějí řešit exekuce. Pracujeme jako koordinátor, zprostředkováváme telefonické rozhovory, my zavoláme a potom pokud to oni zvládnou tak jednájí sami, jinak jednáme my za ně. Dále zjišťujeme informace o různých exekucích třeba na okresní správě sociálního zabezpečení.“

V rámci dluhové problematiky a jejího řešení probíhá součinnost s dluhovou poradnou a exekutory. Sociální pracovník by měl být vyškolen a umět se orientovat v dluhové problematice, poskytuje tak základní a dluhové poradenství podloženo viz podkapitola 3.5.1.

Sociální pracovnice využívají pouze dva možné způsoby pomoci v případě dluhů, a to splátkový kalendář a návrh na zastavení exekuce pro nemajetnost. O částečném zastavení nebo o odkladu exekuce se nezmínily. Částečné zastavení exekuce vydává exekutor. Tato problematika je uvedena v podkapitole 3.4 Řešení situace předlužení.

Další způsob splácení závazků formou oddlužení není možný u osob bez přístřeší, jelikož nesplňují zákonné podmínky pro oddlužení.

5.2.2 Postoj klientů k dluhové problematice

V rámci výzkumného šetření, bylo zjištěno, jak přistupují osoby bez přístřeší ke svým dluhům a co dalšího má vliv na tuto problematiku.

Vnímání pohledávky klientem

Yveta ve svém rozhovoru řekla: „To máte tak, obecně, co se netýká dluhové problematiky, tak občas zašli, kvůli dluhům určitě ne, je to nezajímá. Lidé bez přístřeší

neřeší dluhy, je to nezajímá. Dívejte, když pořádně nemají co jíst, pít alkohol, bydlet, tak jich přece nebudou zajímat nějaké dluhy. Oni vědí, že je mají, ale asi ne kolik a kde všude, ale ví.“

„Dluhy oni neřeší, pro ně jsou prioritní hlavně základní potřeby. Poskytujeme jim základní poradenství, a potom je odkážeme na dluhovou poradnu, která tady působí 2 rokem. Za tu dobu, co tady je, tak paní sociální pracovnice se snaží jim pomoci, jakou formou mohou splácet, jak se domluvit s exekutory,“ (Monika)

„Oni to ale vůbec neřeší, jako kdyby se jich to netýkalo. Nadělají si dluhy, neplatí nebo na to po čase zapomenou, a to máte hned, najednou se to nabaluje a pak je z toho velký dluh. Třeba na nájemném, vodném, elektrice,...“ (Marie)

Z výzkumného šetření vyplynulo, že pro osoby bez přístřeší není důležité splácet pohledávky, ale zajistit základní potřeby. Důležité je, aby člověk měl naplněny základní potřeby, poté mohou být uspokojeny vyšší potřeby. Poté dospěje k tomu, že chce víc, nějakou změnu v životě. To ho směřuje k hledání práce, nového bydlení aj. Tento proces se uskutečňuje v rámci reintegračního procesu, který je popsán v podkapitole 3.6.2. Další předpoklad, jak se vymanit z dluhů, je přijmout fakt, se musí smířit s tím, že z platu budou odcházet srážky a zůstane jim nezabavitelná výše. Zjištěné údaje, které byly sděleny v rozhovorech ohledně srážení částek ze mzdy, jsou potvrzeny v podkapitole 3.5 Exekuce. Dále bylo sděleno, že někteří klienti mají tak velké dluhy, že je nebudou schopni splatit, pokud by nebyli oddluženi. Tato možnost řešení dluhů není možná, protože osoby bez přístřeší nesplňují podmínky pro oddlužení.

Ztráta motivace a nelegální práce

Pokud nejsou klienti podporováni, motivováni, nemají zájem cokoli jiného řešit.

Dle sdělení Žofie klienti neprojevují zájem, snahu o změnu, nejsou ničím motivováni. Vzhledem k tomu, že nemají dostatečný příjem, nejsou schopni splácet své závazky, fakticky jim to vyhovuje. Občas si najdou nějakou brigádu, pracují na černo, zaměstnavatelé jim vyplatí pár korun, klienti dobře vědí, že kdyby byli zaměstnání, tak se jim budou strhávat srážky ze mzdy.

Podobně se vyjádřila i Monika. „*Nejsou ničím motivováni, nemají zájem nějakým způsobem změnit svůj styl života, své návyky každodenní, jako ostatní lidé. Nechtějí pracovat, dělají brigádně,...*“

Vzhledem k tomu, že jsou osoby bez přístřeší vedeni na úřadě práce v evidenci uchazečů o zaměstnání, tak zaměstnavatelé o ně nemají zájem. Zároveň, ale i klienti, jak vyplývá ze sdělení Pavly. „*Oni nevyhledávají práci, jsou to příležitostní práce-dostanou peníze na ruku. Jsou to lidé, kteří jsou se základním vzděláním, méně vzdělaní, dělnické profese, pomocné práce vykonávají. Zaměstnavatelé o tyto lidi nejeví zájem.*“ (Pavla).

Ostatní sociální pracovnice sdělily obdobné informace. Zjištěné údaje jsou podloženy, jak vyplývá z podkapitoly 3.6.2, která se věnuje Péči a pomoci osobám bez přístřeší.

5.2.3 Spolupráce s aktéry pomoci a možnostmi podpory

Sociální pracovnice uvedly ve svých rozhovorech, s jakými aktéry pomoci spolupracují v rámci pomoci a péče o osoby bez přístřeší. Jedná se o nemocnice, lékaře, soudy, úřady práce, městské úřady, městská policie, okresní správa sociálního zabezpečení, azylové zařízení, probační a mediační služba. Možnosti podpory v sobě zahrnují dávky hmotné nouze, sociální služby - zařízení, sociální práci, které se vážou k těmto aktérům pomoci.

Zdravotnická zařízení

Zdravotnická zařízení jsou pomáhajícím aktérem, který spolupracuje se sociálními pracovníky v péči o osoby bez přístřeší.

Sociální pracovnice s klienty dochází k praktickému lékaři. Další spolupráce probíhá formou telefonické domluvy z důvodu hospitalizace klienta v léčebně dlouhodobě nemocných nebo umístění v psychiatrické léčebně. Telefonicky nejprve obvolávají léčebny z důvodu volného místa, potom na základě souhlasu klienta, jsou dopraveni klienti do léčebného zařízení sociální pracovníci.

Pavla sdělila, že v případě potřeby klienta docházela za nim každý den, pokud něco nepotřebuje, protože byl zraněný a jeho stav sice nebyl natolik vážný, že by byla potřeba hospitalizace, ale vyžadoval dohled. Další pomoc následovala o několik dní později v jejím doprovodu k lékaři na kontrolu zdravotního stavu klienta. V případě zhoršení zdravotního stavu, domlouvá sociální pracovníce i hospitalizaci v nemocnici. Takto poskytovaná sociální pomoc, odpovídá tomu, co je uvedeno v podkapitole 3.6.2 Péče a pomoc osobám bez přístřeší.

Pokud se klienti nějakou dobu neukazují, tak sociální pracovníce vyrážejí do terénu. Dle sdělení Moniky „...*tak se jdeme podívat, jestli je vše v pořádku a něco se nestalo. Pokud nic nezjistíme, tak třeba obvoláváme nemocnice a ptáme se, zda nebyl hospitalizován.*“

Instituce

Jednotlivé instituce byly sděleny u většiny dotazovaných. Z rozhovorů vyplynulo, že sociální pracovníce při řešení sociální situace spolupracují s okresní správou sociálního zabezpečení při vyřizování důchodu nebo při zjišťování exekučních řízeních. Yveta se k tomu vyjádřila, že ještě žádá o vytisknutí soupisů exekucí. To jí slouží k tomu, aby zjistila, kolik exekucí se vede proti klientovi.

Všechny sociální pracovníce sdělily, že probíhá spolupráce s úřadem práce při vyřizování dávek, podávání žádostí o hmotnou nouzi - příspěvek na živobytí, mimořádná okamžitá pomoc a doplatek na bydlení. Dále také při hledání volného pracovního místa.

Yveta sdělila, že klienti za ní přicházejí: „*Když jsou vyřazeni z úřadu práce, protože nepřišli na den, kdy byli pozváni. Že nemají peníze. Tak jim vysvětlujeme, že musí počkat 3 měsíce, pak si zase znovu požádat. Tzn. podat si žádost na úřadě práce s potřebnými doklady, které k tomu potřebují. Já to dělám tak, že: buď mám tiskopis nebo si ho můžu stáhnout z webových stránek MPSV, pomůžu to s nimi vypsát, protože sami by to nezvládli a na úřadě práce jim to nevypíší, a poslali by je zpátky k nám.*“

Obdobně takto postupují při vyřízení žádosti o dávku hmotné nouze i ostatní sociální pracovníce. Dávkový systém je upraven v podkapitole 3.6.3.

V neposlední řadě se zmínily sociální pracovníce o spolupráci s městskou policií při řešení konfliktů mezi klienty. Žofie se zmínila o spolupráci s probační a mediační službou a se soudy. Tuto skutečnost sdělila i Marie.

Další součinnost probíhá i s jinými městy, konkrétně s vedením města v případě ubytování klientů. Z rozhovorů se sociálními pracovníci městských úřadů, bylo dále zjištěno, že městský úřad v okrese Nový Jičín spolupracuje s Agenturou pro sociální začleňování a v rámci prevence řešení kriminality, mají zpracovaný plán. Druhý městský úřad v okrese Opava je zapojen do projektu Zdravé město.

Sociální služby

Sociální služby dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů můžeme rozdělit na služby: sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Pro osoby bez domova jsou určeny služby sociální prevence: azylové domy, nízkoprahová denní centra, noclehárny, domy na půl cesty, terénní programy, sociální rehabilitace, azylové domy, krizová centra, terapeutické komunity, sociální poradny (jak vyplývá z podkapitoly 3.6.2).

Zde jsou uvedeny jen azylové domy a noclehárny, protože na ně odkazují sociální pracovníce své klienty, jak bylo zjištěno ze šetření. Ostatní služby sociální prevence, které jsou výše uvedeny, nejsou dostupné v místě bydliště. Dle § 57 zákona o sociálních službách azylové domy poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci. Služba poskytuje základní činnosti, která spočívá v poskytnutí stravy, ubytování, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Noclehárny jsou upraveny v § 63 výše uvedeného zákona, poskytují osobám bez přístřeší ambulantní služby, které mohou využít k přenocování a k hygieně.

Dále své klienty odkazují do ubytovacích zařízení. Sociální pracovníce obvolávají tyto poskytovatele sociálních služeb či majitelé ubytoven z důvodu ubytování.

V rozhovoru Žofie sdělila: „*Nemáme je kam ubytovat, absence jak nějakých sociálních bytů nebo sociálních zařízení, proto obvoláváme různé ubytovny, zařízení.*“

Pavla se k sociální službám vyjádřila takto, že: *„Nejvíce spolupracujeme s charitou v Novém Jičíně, ta má pod sebou azylové domy, pak v Hranicích, v Opavě – Armáda spásy.“*

Dle Yvety využívají někteří klienti neregistrovanou službu, která je v městě. Probíhá za spolupráce s charitou, kde je klientům umožněno vybrat si oblečení ze šatníku, mohou si tam uvařit jednoduché jídlo, vyprat.

Pro Moniku je úspěch, pokud se podaří zajistit ubytování v azylovém domě. *„Tím, že u nás v městě není konkrétně žádné azylové zařízení a v naší spádové oblasti taky ne, tak obvoláváme okolní větší města Ostrava, Opava, Nový Jičín.“* Dále sdělila zkušenost, že zajistila ubytování pro klienta, ale ten tam nechtěl jít, tak si nechala od klienta podepsat odmítnutí žádosti o ubytování v azylovém domě.

Sdělené informace v této kategorií se neliší od toho, co uvedlo MPSV v podkapitole 3.2, kdo se podílí na spolupráci při řešení problematiky bezdomovectví a jaké možnosti podpory jsou poskytovány osobám bez přístřeší, jak je uvedeno v podkategorii 3.6.2 Péče a pomoc osobám bez přístřeší a 3.6.3 Dávkový systém pomoci.

5.2.4 Překážky

Překážky jsou spatřovány v nesplnění zákonných podmínek klientem a v jeho závislosti na návykových látkách, dále v nedostatku zaměstnanců a časové vytíženosti, ve špatné spolupráci s institucemi, jako další překážku shledávají v absenci a nedostupnosti sociálních služeb.

Překážky na straně klienta

Spočívají v nesplnění zákonných podmínek klientem pro přiznání důchodu, v závislosti na návykových látkách, ve špatném zdravotním stavu, v nezaměstnanosti a ve stupni vzdělání (základní).

Nezaměstnanost a stupeň vzdělání je popsán už v kategorii Postoj klientů k dluhové problematice, jsou zde uvedeny v návaznosti na překážku na straně klienta.

Dle sdělení Pavly je velký problém u dlouhodobě nezaměstnaných osob bez příštřeší, protože jim chybí důchodový věk pro přiznání nároku na výplatu na důchod. Dále uvedla: „*Tím nesplňují podmínky daného zákona, dále jsou to velké zdravotní komplikace, z toho způsobu života jaký žijí, no a pokud jsou dlouhodobě závislí, dochází i k demenci, psychiatrické diagnózy.*“

Nespolupráce se sociálním pracovníkem jsem vyhodnotila jako další problém, který se může považovat za překážku. Spolupráce s klienty podle Petry dobrá není. „*Na začátku všechno odkývají, odsouhlasí, pak dojdete do fáze, že by se chtěli léčit na protialkoholním a pak, když je všechno domluveno, obtelefonováno, tak potom v den nástupu řeknou, že tam nepůjdou.,... Jo a zase se opět vrátí, tam kde byli. Ono je to tak s nimi pořád dokola. Na něčem se s nimi domluvíte např., že se má dostavit třeba v úterý, ale on nepřijde.*“ (Petra)

Marie sdělila, že spolupráce s klienty je různá „... *s někým dobrá a s někým špatná, také jestli je pod vlivem alkoholu a v jakém je rozpoložení....*“

Klára popisovala jeden případ, kdy klient se chtěl odrazit ze dna, začít znovu, chtěl se léčit se závislostí na alkoholu, proto ho zavezla do léčebny na protialkoholní, ale po pár dnech se vrátil zase zpátky. Tak jsem se zeptala proč? Odpověděla mi, že se nechtěl podrobit režimu, autoritám, vydržet bez alkoholu, dodržovat nastavený režim, který tam mají, proto podepsal revers.

Yveta sdělila, že „...*je s nimi těžká spolupráce. Jsou nespolehliví, někdy jim termíny utečou, ale oni ví, že si musí hlídat hlavně den, kdy se mají dostavit na úřad práce, jinak by byli sankčně vyřazeni bez nároku na dávku hmotné nouze. Oni rezignovali, nechtějí se podřítit určitému režimu ať už je to v bytovně nebo někde na léčení protialkoholním.* Oproti tomu uvedla pozitivní zkušenost s jednou klientkou, a to, „... *podařilo se mi najít azylové bydlení, pak jsem našla levný nájem, který zvládne zaplatit z doplatku na bydlení, ale pokud by o ty dávky přišla, tak by už to nebyla schopna splácet a vystěhovali by ji.*“

Žofie uvedla, že záleží o jakého klienta se jedná, ale v podstatě spolupracují pokud něco potřebují, např. v zimě - nemají elektriku, vodu. V opačném případě nedodrží svého slibu, když se na něčem domluví.

Dle Evženie jim vyhovuje styl života, jaký mají, jsou bez chuti cokoliv změnit ve svém životě.

Výše zjištěné informace, se shodují s tím, co je popsáno v podkapitole 1.5 Nejčastější problémy u osob bez přístřeší.

Překážky na straně sociální pracovníce

Ty vyplývají z nedostatku zaměstnanců a časové vytíženosti.

Nedostatek zaměstnanců a časová vytíženost

Pavla, Petra a Klára sdělily jako překážku na straně sociální pracovníce v nedostatku zaměstnanců a časové vytíženosti. Vnímají to tak, že se klientům nevěnují, tak jak by chtěly.

„Potřebovali bychom ještě jednu pracovníci, která by dělala jen tuto práci, která by se jim více věnovala.“ (Petra)

„Ne, bohužel na tuto činnost nezbyvá čas... Potřebovali bychom na tuto činnost ještě jednoho pracovníka, který by vymýšlel tyto programy a pracoval s lidmi bez přístřeší.“ (Klára)

Ostatní překážky

Špatná spolupráce s institucemi

Z výzkumného šetření bylo zjištěno, že některé sociální pracovníce se shodly na tom, že vedení či zastupitelé města neprojevují zájem o řešení problematiky u osob bez přístřeší. Vedení argumentuje tím, že osoby bez přístřeší neumějí dodržovat jistá pravidla chování, neudržují pořádek a jako poslední argument byl sdělen, že nemají tolik osob bez přístřeší v jedné lokalitě. Toto tvrzení, bylo řečeno jedním úřadem. Druhý úřad se k tomu staví méně skepticky, ano neprojevují až takový zájem zastupitelé města, ale snaží se o sociální začleňování osob.

Yveta se k tomuto vyjádřila takto: *„Já jsem s kolegyní měla představu, že pro tuto skupinu osob zajistíme přes město ubytování, ale nakonec to tak dopadlo, že z toho sešlo. Protože jsem si nechtěla vzít na triko, to, že by nakonec tam nikdo*

nebydlel.... No, protože, tito lidé by museli dodržovat jistá pravidla, podmínky nastavené, které oni nejsou naučeni dodržovat a zvládat, např. nesměli by pít alkohol, být střízliví, nedělat nepořádek, uklízet po sobě apod. Oni tyto návyky a dodržování nějakého režimu nezvládají. A proto jsme raději od toho nápadu upustily.“

„Město je samozřejmě informováno, podpora sociálních služeb je z obecného hlediska řešena, ale tady se jedná celkově o nedostatek, který město nějak neřeší...“ (Monika)

Dle Kláry „Ze strany města potřebovali bychom pro klienty hlavně přes zimu nějaké stany, prostory, kde by mohly být,... žádná odezva.“

Jako velkou obtíž shledávají Petra, Klára a Yveta ve špatné spolupráci s úřadem práce, kterému vytýkají to, že neumí přistupovat osobám bez přístřeší sociálně a empaticky. „Tak, jako první mě úplně napadlo, že nemáme dobrou spolupráci s úřadem práce. Přístup těch pracovníků, a jednání s nimi, je strašný. Oni, normálně nechtějí pomoc těm lidem. Já vím, že když se na ně podíváte, že Vás to odpudí, ale jsou to přece lidi, jako my ostatní,...“ (Petra)

„Sociální pracovníci na úřadě práce se nechovají sociálně, ale technicky, jen jako pracovník, co vyplácí dávky, špatná spolupráce.“ (Yveta)

Také lepší komunikaci s úřadem práce, oni aby tomu člověku pomohli a vyplatili mu dávku najednou a co nejdříve, tak to vyplatí třeba na dvakrát,...“ (Klára)

I přesto všechno, co sociální pracovníci uvedly v rozhovorech, že nemají dobrou zkušenost ve spolupráci s úřady práce, tak by měli najít společnou cestu ve vzájemné spolupráci, protože Instrukce č. 19/2016 – Minimální standard rozsahu sociální práce orgánu pomoci v hmotné nouzi, kterou vydalo MPSV s účinností od 1. 1. 2017 uvádí základní postupy spolupráce mezi sociálními pracovníky z obecních úřadů a sociálními pracovníky úřadu práce (MPSV, 2018, s. 11).

Dále z rozhovoru vyplynulo, že Petra má špatnou zkušenost s praktickými lékaři, že nepřístupují ke klientům celistvě, neberou na vědomí, že je potřeba s nimi pracovat citlivě a brát v úvahu i jejich sociální stránku. „Také se nám špatně spolupracuje s praktickými lékaři, jako by nevnímali, co jim říkáme...Oni si neuvědomují, že musí

přihlížet i k sociální stránce toho člověka, být empatický, také lidský a ne se chovat necitelně,...“ (Petra)

Nedostatek a nedostupnost sociálních služeb

Nedostatek a nedostupnost sociálních služeb kromě Petry a Yvety, ostatní sociální pracovníce vyhodnotily jako složitou situaci. Nedostatek sociálních služeb spatřují sociální pracovníce v tom, že klienti nespádají do okruhu osob, kterým je služba poskytována. *„Je to složitá situace. Nejsou pro ně sociální služby. Jsou zaměřeny až na seniory, začínají u služeb od 60 až 65 lety, nebo jsou jiné diagnózy a oni se nevejdou, nespádají do té služby.“ (Petra)*

Poté je to z kapacitních důvodů v sociálních zařízeních, kde nemají další volná místa. Dále uváděly sociální pracovníce, že chybí terénní a pobytové služby.

Nedostupnost sociálních služeb vidí sociální pracovníce jako obtížnou situaci, překážku pro toho klienta v rámci dojíždění do nejbližšího většího města, které je vzdálené cca 20-30 km v rámci okresu do azylového zařízení.

„Tím, že u nás v městě není konkrétně žádné azylové zařízení a v naší spádové oblasti taky ne, tak obvoláváme okolní větší města Ostrava, Opava, Nový Jičín. Je velký nedostatek zařízení, u nás chybí terénní služby.“ (Monika)

„Jedná se o velký nedostatek bydlení, nemáme je kam ubytovat, proto obvoláváme jiná zařízení, ubytovny, co se dá. Všechno je na dojíždění autobusem. Myslím si, že někteří z nich by ani nedojeli do zařízení sociálního“ (Evženie)

„Chybí tady nebo v blízkém okolí pobytové a terénní služby. Nemáme kam lidi ubytovat, nejsou pro ně volné byty, různě přespávají, třeba u známých či kamarádů, co já vím.....“ (Marie)

„Co tady chybí, je nedostatek bydlení, kam ty lidi chcete dát, když není kam.“ (Žofie)

5.3 Shrnutí výsledků z výzkumného šetření a diskuse

Cílem diplomové práce bylo popsat a analyzovat proces pomoci, při řešení dluhové situace u lidí bez domova. Výzkumné šetření bylo provedeno se sociálními

pracovnicemi z okresu Nový Jičín a Opava, které pomáhají osobám bez přístřeší řešit jejich životní situaci a jejich dluhovou problematiku. Výzkumného šetření se zúčastnilo osm respondentek, mezi nimi byli jak zaměstnanci, tak jedna vedoucí oddělení. Během rozhovoru byly zodpovězeny tyto dílčí otázky:

1) Jaké jsou fáze, jednotlivé kroky při práci s osobami bez přístřeší při dluhové problematice?

Sociální pracovnice se ve výzkumných rozhovorech shodly, že poskytují základní a dluhové poradenství. Nejprve zjišťují, s jakou poptávkou osoby bez přístřeší přichází a co potřebují. Potom následně sociální pracovnice postupují dle potřebné pomoci, tzn., že pomáhají nejdříve v osobní rovině tj. vyřídit doklady, dávky hmotné nouze, zajistit bydlení, ošacení, lékařskou péči. V případě dluhů zkoumají vymahatelnost pohledávky, informují klienty o způsobu, jakým mohou splácet své dluhy, tj. splátkovým kalendářem, popř. pomáhají sepsat návrh o nemajetnosti klienta, který obsahuje popsání celkové sociální situace a nemajetnosti, ten se doručuje exekutorovi. Institut oddlužení nelze využít u osob bez přístřeší, z důvodu nesplnění zákonem stanovených podmínek. Sociální pracovnice se při rozhovorech nezmínily o sepisování odkladu exekučního řízení. Dále uváděly, že klientům zajišťují výkon součinnosti s dluhovou poradnou a jednání s exekutorem. V případě, že se jedná o složitější situaci, posílají dlužníky do dluhové poradny.

2) Jakým způsobem řeší dluhovou situaci osoby bez přístřeší?

Velkým problémem u osob bez přístřeší je ztráta motivace, která souvisí s jejich nezájmem změnit styl života a ve způsobu myšlení. Na výše uvedenou otázku všechny sociální pracovnice odpověděly, že osoby bez přístřeší nezajímá jejich dluhová situace. O svých dluzích vědí i nevědí, většina z nich neví, jaká je výše dlužné částky a u jaké společnosti mají nedoplatky. Za důležité je zmínit, že tyto osoby si nepřebírají poštu a potom se nedozví o svých dluzích. V podstatě je pro ně nejdůležitější zajištění základních potřeb, pokud nedojde k uspokojení těchto potřeb, nemůžou být naplněny vyšší potřeby. Chybí jim motivace a touha po změně. K této fázi postupně dojdou v rámci reintegračního procesu.

Další komplikací u těchto klientů je nezaměstnanost. Tím, že osoby bez přístřeší nemají pravidelný měsíční příjem ze zaměstnání a pobírají nízké dávky hmotné nouze, nejsou schopni splácet své závazky. Někteří z nich vyloženě nechtějí pracovat, protože by se jim z platu srážely neuhrazené pohledávky. Další skutečnost, která je odrazuje v pracovní příležitosti, vyplývá z přístupu jednání ze strany zaměstnavatelů.

3) S jakými subjekty, organizacemi nejčastěji spolupracují sociální pracovníci při řešení sociální a dluhové situace u osob bez přístřeší?

Z výzkumného šetření vyplynulo, že nejčastěji sociální pracovníci spolupracují, při řešení sociální situace, se zdravotnickým zařízením, jako je léčebna dlouhodobě nemocných, psychiatrické léčebny; s institucemi - okresní správou sociálního zabezpečení, při vyřizování důchodu nebo při zjišťování exekučních řízeních. Jednání s úřadem práce, při vyřizování dávek hmotné nouze nebo při hledání volného pracovního místa. Další spolupráce probíhá s městskou policií při řešení konfliktů. V rámci sociálních služeb se jedná o spolupráci s azylovými domy či noclehárnami.

4) S jakými obtížemi se sociální pracovníci setkávají při výkonu sociální práce?

Jedná se o špatnou spolupráci s referenty úřadu práce, která vyplývá z neochoty pomoci osobám bez přístřeší při žádání o dávku hmotné nouze a při sepisování žádosti. Dále v nespolupráci se sociálními pracovníci městského úřadu, i když se mají řídit dle Instrukce č. 19/2016 – Minimální standard rozsahu sociální práce orgánu pomoci v hmotné nouzi, kterou vydalo MPSV s účinností od 1. 1. 2017. Tento standard uvádí základní postupy spolupráce mezi sociálními pracovníky z obecních úřadů a sociálními pracovníky úřadu práce. Jako další obtíž, se kterou se sociální pracovníci městského úřadu setkávají, je součinnost s praktickými lékaři, kteří si neuvědomují, že je potřeba, aby fungovala, jak společná spolupráce se sociálním pracovníkem, tak i chápání klienta po sociální stránce. Další obtíž, která byla sdělena, je nedostatek zaměstnanců městského úřadu a časová vytíženost. Chybí zároveň i náklonnost vedení města k řešení problematiky bezdomovectví obecně.

Sociální pracovníci uvedly v rozhovorech absenci terénních a pobytových služeb. Zároveň nemožného zařazení klienta do okruhu osob, kterým je služba

poskytována. Poté nedostatek volných míst z důvodu obsazenosti v pobytovém zařízení a nedostupnosti sociálních služeb v místě bydliště, které je vzdálené cca 20-30 km v rámci okresu do azylového zařízení či noclehárny.

Mezi další skutečnosti, které byly zjištěny ve výzkumu, patří závislost na návykových látkách klientem. Ta mu brání v jeho umístění do noclehárny, azylového zařízení apod. Zde musí dodržovat pravidla a režim zařízení, která jsou stanovena. V jednom případě dokonce klient podepsal odmítnutí žádosti o ubytování v azylovém domě. I přes všechnu snahu sociálních pracovníků, se sociální práce nedaří zcela naplňovat. Spolupráce mezi sociální pracovníci a klientem vážně, bývají nespolehliví, slibují a nedodrží své slovo.

Dílejší výzkumné otázky v rámci výzkumného šetření se podařilo zodpovědět. Umožňují získat náhled nad danou problematikou, jak z pohledu sociální podpory a pomoci, tak ve způsobu řešení dluhové pasti u osob bez přístřeší. Možnosti podpory v rámci řešení dluhové situace jsou limitovány z důvodu nesplnění zákonných podmínek klientem a z důvodu jeho přístupu k řešení tíživé situace s dluhy.

Jak již bylo výše zmíněno, tak i dluhová problematika se stala součástí sociální práce. Je řešena jak sociálním poradenstvím, tak i dluhovým poradenstvím. Důležitá je orientace sociálního pracovníka v této problematice, aby mohl klienta správně nasměrovat a řešit tuto tíživou situaci. Jako prevence předcházení těmto situacím je možná informovanost prostřednictvím letáků, seminářů, školení. Kde bude vysvětleno např. jak hospodařit s financemi, jak postupovat při výběru půjčky u banky, jaké informace jsou důležité, na co si dát pozor apod.

Tomuto tématu se věnuje celé číslo časopisu Sociální práce/Sociální práca. Popisuje dluhovou problematiku prostřednictvím sociální práce. Ta se uskutečňuje přes dluhové a občanské poradny a sdružení, která jsou v něm představena. V časopise je uvedeno jak předcházet k zadlužení, jak postupovat, jaké jsou možnosti řešení, kazuistiky případu aj.

Dále se tématem dluhů zabývají i výzkumy, v rámci kterých jsou prováděny statistiky zaměřené na zadluženost osob. Např. výzkum, který byl zpracován na dluhovou problematiku „*Jak zůstat člověkem v síti dluhů*“, se zaměřuje, za jakých

okolností se lidé dostali do této pasti. Jeho cílem je ukázat, jak se lidé vyrovnávají s každodenní realitou života v dluhové pasti a co jim znemožňuje vymanit se z velkých dluhů. (Szénássy, Kňapová, Dvořáková [online]).

Další výzkum, který proběhl, zpracovalo neziskové sdružení Otevřená společnost. Byl orientován na počet zadlužených osob exekucí v České republice. Je znázorněn pomocí grafické mapy, kde jsou vyobrazeny jednotlivé okresy, které se potýkají s vysokým počtem exekucí. V ČR má v současné době exekuci 863 tisíc obyvatel, což je zhruba desetina lidí starších 15-ti let (Kučera, Kropáček [online]).

Statistické údaje zpracovává ČNB, ta sleduje např. zadluženost české domácnosti vůči bankám. Z těchto údajů vyplynulo, že v březnu stoupla zadluženost české domácnosti oproti únoru o 9,3 miliardy korun. Nejvíce si lidé půjčují peníze na bydlení (EuroZpravy.cz/ČTK [online]).

Doporučení pro praxi

- zaměřit se na motivaci klienta, podporovat ho v sebe rozvoji a v sebedůvěře
- vytvořit preventivní program a zapojovat klienty do pracovního procesu
- přijmout dalšího sociálního pracovníka
- změnit přístup vedení města k problematice bezdomovectví a jeho řešení

Výše uvedená doporučení pro praxi jsem uvedla z důvodu jejich absence zjištěné ve výzkumném šetření. Pokud se nebude s klientem neustále pracovat, podporovat ho a motivovat, nedojde k dalšímu posunutí v jeho seberozvoji. Využití volného času se může naplnit v rámci preventivního programu, kde by se pracovalo na osobních, sebevzdělávacích a pracovních aktivitách. Nabídnout jim možnost přivýdělnku, a to formou brigád či sezonních prací. S vedením města řešit bytovou situaci, najít možná východiska spolupráce jak ze strany města, tak i ze strany klientů.

ZÁVĚR

Žijeme v době, kdy půjčování finančních prostředků je běžné. Pořizujeme si např. vybavení do domácnosti na spotřebitelský úvěr nebo splácíme hypotéku aj., to můžeme považovat za rozumné hospodaření s financemi. Oproti tomu je, ale většina populace, která se ocitá v předlužení, kdy se jim z jedné půjčky najednou nahromadilo několik půjček. Dostali se do začarovaného kruhu a hledají cestu, jak z toho ven. Tato nelehká životní situace ovlivňuje fyzické a duševní zdraví nejen dlužníka, ale i celou jeho rodinu. Proto je zapotřebí, tuto dluhovou propast řešit a obrátit se např. na dluhovou poradnu (MPSV [online]).

V konceptuální části diplomové práce byly uvedeny základní pojmy, jako jsou bezdomovectví a osoba bez domova, její typologie, příčiny a rizikové faktory vzniku bezdomovectví a nejčastější problémy u těchto osob. Na to navazovalo vymezení pojmů zadlužení a předlužení, jeho příčiny, legislativní rámce úprav situace vzniklé předlužením. Dále jsem se zabývala pojmy legislativní a institucionální ukotvení pomoci osobám bez domova v situaci předlužení, kde jsem zmínila aktéry pomoci a také organizace zabývající se dluhovou problematikou. Poté byly představeny možnosti řešení situace předlužení, prostřednictvím sociální práce v dluhovém poradenství. V závěru této části byly zpracovány způsoby pomoci v situaci bezdomovectví, tj. zajištění základních potřeb, sociální podpory a péče těmto osobám a pomoc při vyřizování dávek hmotné nouze.

Ve výzkumné části byla uvedena metodologie výzkumu a etické souvislosti. Zjišťovala jsem, jaké jsou možnosti řešení dluhové situace klientů a jejich obtíže. Dále, jakým způsobem pomáhají řešit sociální pracovníce tíživou situaci u klientů a na jakou další pomoc je odkazují v rámci dluhové problematiky.

Pro svůj výzkum jsem zvolila kvalitativní metodu s využitím polostrukturovaného rozhovoru. Jako metodu výběru výzkumného vzorku jsem zvolila záměrně účelový výběr. Získaná data jsem zpracovala analýzou otevřeného kódování. Charakterizovala jsem organizaci sběru a zpracování dat. Následně jsem popsala v interpretaci výsledky výzkumného šetření. Na závěr této části jsem uvedla výsledky výzkumu a diskuzi.

Cílem diplomové práce bylo popsat a analyzovat proces pomoci při řešení dluhové situace u osob bez domova. Na základě uvedených podkladů ověřených z výzkumného šetření a podložených odbornou literaturou a prameny, mohu shledat cíl diplomové práce za naplněný.

V rámci výzkumného šetření jsem zjistila, že prvotním krokem při práci s osobami bez přístřeší je zjištění důvodu, proč klient přišel a co potřebuje. Na základě sdělení postupuje sociální pracovnice dle potřebné pomoci. Vše si zapisuje do standardizovaného záznamu. Pokud se to týká dluhové problematiky, tak je důležité zjistit, co nejvíce dostupných informací od klienta, aby mu mohla co nejlépe poradit. Spolupracuje s exekutory a dluhovou poradnou. Možnosti řešení, jak lze pomoci z dluhové problematiky, je sepsáním splátkového kalendáře, podání návrhu na zastavení exekučního řízení pro nemajetnost nebo podání návrhu na odklad exekučního řízení. Další možnost řešení dluhové situace přes institut oddlužení nelze využít, z důvodu nesplnění zákonných podmínek stanovených zákonem o úpadku.

Postoj k řešení dluhové problematiky u osob bez přístřeší byl jednoznačný. U nich sehrává velkou roli uspokojení základních potřeb. Dokud nebudou naplněny základní potřeby, nemůže dojít k uspokojení vyšších potřeb. Chybí jim motivace a touha po změně. Za další překážku související se zadlužením lze považovat nepřebírání pošty, která sehrává významnou roli v informovanosti klientů o svých dluzích. Následkem toho svou zadluženost mnohdy neřeší, potýkají se s nezaměstnaností nebo pracují pouze příležitostně. V některých případech se na motivaci podílí i přístup zaměstnavatelů či vyplácení dávek hmotné nouze

K uspokojení základních potřeb potřebují osoby v tíživé situaci dále vhodné zázemí a oporu, kterou jim mohou poskytnout také sociální pracovníci a další instituce. Mezi obtíže, které byly zjištěny v rámci výzkumného šetření, se řadila špatná spolupráce s úřadem práce, s praktickými lékaři a nedostatek sociálních pracovníků na městských úřadech. K dalším překážkám patřila nedostupnost terénních a pobytových služeb v místě bydliště klienta či nedostatek volných míst v ubytovacích zařízeních pro osoby v nepříznivé sociální situaci.

V současné době je trend nároků vlastnit movité věci či nemovité věci větší, než byl v minulosti. Lidé, kteří nemají správné návyky, stabilní rodinné či bytové zázemí nebo je postihnou nečekané tíživé situace, se do zadluženosti a ztráty bydlení dostanou velmi rychle a pro mnohé je velmi těžké tuto situaci zvládnout. Stabilní rozvoj sociální politiky a zázemí státu by mohl být základní kamenem pomoci těmto osobám v jejich zadluženosti. V tomto smyslu pokládám, že diplomová práce a zjištěné informace při výzkumu mohou posloužit k zamyšlení veřejnosti, institucím, ale i sociálním pracovníkům, jako doplňující informace o dané problematice

BIBLIOGRAFICKÝ ZÁZNAM

PEKÁRKOVÁ, Lucie. 2018. Sociální podpora a péče osobám bez přístřeší v kontextu jejich zadluženosti. Diplomová práce. Olomouc: Univerzita Palackého.

ANOTACE

Diplomová práce se zabývá řešením dluhové problematiky u osob bez přístřeší a podporou sociální pomoci poskytovanou sociálním pracovníkem. V teoretické části je popsáno bezdomovectví, předlužení, sociální práce z pohledu dluhového poradenství, legislativní a institucionální ukotvení pomoci osobám bez domova v situaci předlužení a způsoby pomoci v situaci bezdomovectví. Empirická část je zaměřena na kvalitativní výzkum, kde byly použity polostrukturované rozhovory a analýza otevřeného kódování.

Klíčová slova

Osoba bez přístřeší, bezdomovectví, dluhy, předlužení, aktéři pomoci, sociální podpora a péče, sociální pracovník, sociální zařízení

ANNOTATION

The diploma thesis deals with the solution of the debt issue for people without shelter and the support of social assistance provided by the social worker. The theoretical part describes homelessness, over-indebtedness, social work from the point of view of debt counseling, legislative and institutional anchoring of help homeless people in over-indebtedness and ways of helping in a situation of homelessness. The empirical part focuses on qualitative research with using semi-structured interviews and open encoding analysis.

Keywords

Person without shelter, homelessness, debts, over-indebtedness, aiders, social support and care, social worker, social facilities

SEZNAM ZDROJŮ

Odborné publikace:

BALABÁN, Zdeněk. *Slabikář finanční gramotnosti*. Vyd. 1. Praha: Cofet, a.s., 2009. 448 s. ISBN 80-254-4207-4.

BARTÁK, Miroslav. *Bezdomovství v ČR: Zdravotní stav bezdomovců a jeho determinanty*. Ústí nad Labem: Univerzita J.E.Purkyně v Ústí nad Labem, 2011, s. 200. ISBN 978-80-7414-441-7.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Vyd. 4. Praha: Portál, 2016. 440 s. ISBN 978-80-262-0982-9.

HRADECKÝ, Ilja, HRADECKÁ, Vlastimila. *Bezdomovství – extrémní vyloučení*. Praha: Naděje, 1996. 107 s. ISBN 80-902292-0-4.

JANDA, Josef. *Jak žít šťastně na dluh*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2013. 176 s. ISBN 978-80-247-4833-7.

KREBS, Vojtěch a kol. *Sociální politika*. Praha: Wolters Kluwer, 2015. 566 s. ISBN 978-80-7478-921-2.

MAREK, Jakub, STRNAD, Aleš, HOTOVCOVÁ, Lucie. *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*. 1. Vyd. Praha: Portál, 2012. 175 s. ISBN 978-80-262-0090-1.

MARŠÍKOVÁ, Jolana a kol. *Insolvenční zákon s poznámkami, judikaturou, nařízením Rady ES 1346/2000 a prováděcími předpisy*. Praha: Leges, 2011. 800 s. ISBN 978-80-87212-75-2.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. autorů. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2., Praha: Portál, 2010. 351 s. ISBN 978-80-7367-818-0.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. 380 s. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Portál, 2008. 271 s. ISBN 978-80-7367-368-0.

MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Vydání 1. Praha: Grada, 2006. 332 s. ISBN 80-247-1362-4.

PRŮDKOVÁ, Táňa, NOVOTNÝ, Přemysl. *Bezdomovectví*. Vyd. 1. Praha: Triton, 2008. 96 s. ISBN 978-80-7387-100-0.

TICHÝ, Michal. *Práce se sociálně neadaptovanými klienty*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Pedagogická fakulta, 2007, 79 s. ISBN 978-80-7368-310-8.

TOMEŠ, Igor. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2010. 270 s. ISBN 978-80-7367-680-3.

VÁGNEROVÁ, Marie, CSÉMY Ladislav, MAREK Jakub. *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*. Vyd. 1. Praha: Karolinum, 2013, 339 stran. ISBN 978-80-246-2209-5.

Zpravodaj sociální práce. *Systémová podpora sociální práce v obcích*. Vyd. Ministerstvo práce a sociálních věcí. 2018, č. 2/2018. 47 s. ISBN 978-80-7421-140-9.

Elektronické zdroje:

About Us. Feansta (2018). *Working Together to End Homelessness in Europe* [online]. Brusel: Feantsa, [cit. 2018-03-26]. Dostupné z: <http://www.feantsa.org/en/about-us/what-is-feantsa>

Databáze Mapa bez domova. *Databáze služeb pro lidi v nouzi* [online]. [cit. 2017-11-21]. Dostupné z <http://www.mapabezdomova.cz>

EuroZpravy.cz/ČTK, (2018). *České domácnosti se topí v dlužích, za březen si napůjčovaly další miliardy*. [online]. 30. dubna 2018 [cit. 2018-06-22]. Dostupné z <https://ekonomika.eurozpravy.cz/ceska-republika/222570-ceske-domacnosti-se-topi-v-dluzich-za-brezen-si-napujcovaly-dalsi-miliardy/>

Exekuce - Insolvence.cz, (2018). *Jaká je nezabavitelná částka 2018?* [online]. [cit. 2018-06-11]. Dostupné z <http://exekuce-insolvence.cz/t/jaka-je-nezabavitelna-castka-pri-exekuci-2017/>

KUČERA, Petr, KROPÁČEK, Jiří. Zprávy.Aktuálně.cz (2018). *Kde žije nejvíc Čechů v dluhové pasti?* [online]. 13. února 2018 [cit. 2018-02-14]. Dostupné z <https://zpravy.aktualne.cz/finance/grafika-mapa-exekuci-zadluzeni/r~f6169a1a109911e8b8310cc47ab5f122/>

LUSARDI, Annamaria, TUFANO, Peter, (2009), financial experiences and overindebtedness, No. w14808. *National Bureau of Economic Research*. Cambridge [online]. [cit. 2017-09-29]. Dostupné z: <https://www.nber.org/papers/w14808.pdf>

Mapaexekuci.cz (2018). *Novela insolvenčního zákona*, [online]. [cit. 2018-02-14]. Dostupné z <http://mapaexekuci.cz/index.php/co-s-tim/oddluzeni-novela-insolvencniho-zakona/>

MEČÍŘOVÁ, Lucie. Finance.cz (2017). *Jak na splátkový kalendář* [online]. 1. listopadu 2017 [cit. 2018-02-18]. Dostupné z <https://www.finance.cz/499576-splatkovy-kalendar/>

MINISTERSTVO FINANČÍ, (2018). *Zadlužení a předlužení* [online]. 12. února 2018 [cit. 2018-02-17]. Dostupné z <https://www.psfv.cz/cs/rodinne-finance/zadluzeni-a-predluzeni>

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ (2018). *Standardizovaný záznam sociálního pracovníka*, [online]. [cit. 2018-06-10]. Dostupné z <https://www.mpsv.cz/cs/19145MPSV>

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ (2013). *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v ČR do roku 2020* [online]. [cit. 2017-11-21]. Dostupné z <http://www.mpsv.cz/files/clanky/16893/bezdomovectvi.pdf>

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ (2013). *Zpráva o plnění Koncepce a prevence řešení problematiky bezdomovectví za rok 2016*, [online]. [cit. 2017-09-12]. Dostupné z https://www.mpsv.cz/files/clanky/30875/Zprava_o_plneni_Koncepce_a_prevence_reseni_problematiky_bezdomovectvi_za_r._2016.pdf

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ (2015). *Metodika řešení předluženosti nejchudších obyvatel*, [online]. [cit. 2017-09-12]. Dostupné z http://www.mpsv.cz/files/clanky/23620/5_metodika_Predluzenost.pdf

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*, Ostravská univerzita, [online]. [cit. 2017-09-12]. Dostupné z http://projekty.osu.cz/metakor/dok/met_prirucka_tsp.pdf

OŠŤÁDALOVÁ, Šárka. *Mapaekuci.cz* (2017). *Systémy a formy oddlužení v Evropě* [online]. [cit. 2017-07-19]. Dostupné z http://mapaekuci.cz/wp-content/uploads/2017/04/Analyza_WEB.pdf

PRUDKÝ, Libor, HRADECKÝ, Ilja, TOMEŠOVÁ, Ludmila a kol., Praha.eu (2012). *Koncepce návrhu řešení problematiky bezdomovectví v Praze v letech 2013-2020* [online]. [cit. 2017-07-23]. Dostupné z http://www.praha.eu/public/11/dd/1c/1456401_300534_Koncepce_navrhu_reseni_problematiky_bezdomovectvi_v_Praze_v letech_2013_2020.pdf

PRUDKÝ, Libor (2013). *Denik referendum.cz*, „Na okraj „Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v ČR do roku 2020“ [online]. 3. září 2013 [cit. 2017-07-23]. Dostupné z <http://denikreferendum.cz/clanek/16318-na-okraj-koncepce-prevence-a-reseni-problematiky-bezdomovectvi-v-cr-do-roku-2020>

SendMe UPDATES. (2018). *Global Definition of Social Work*, International Federation of Social Workers [online]. [cit. 2018-03-26]. Dostupné z: <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>

ZÉNÁSSY, Edit, KŇAPOVÁ, Kateřina, DVOŘÁKOVÁ, Tereza. *Mapaekuci.cz* (2017). *Jak žít člověkem v síti dluhů*, [online]. [cit. 2017-12-02]. Dostupné z: http://mapaekuci.cz/wp-content/uploads/2017/04/Vyzkumna_zprava_WEB_fin.pdf

Odborná periodika:

PEKÁRKOVÁ, Andrea. 2013. Sociálně-zdravotní problematika bezdomovectví. *Sociální služby*, č. 9, s. 16-17. Asociace poskytovatelů sociálních služeb. Ročník: XV. ISSN: 1803-7348.

NOVOSAD, Libor 2009. Možné deficity v oblasti funkční gramotnosti a občanské orientovanosti jako rizikový faktor i potenciální spouštěč zadlužování občanů se zdravotním postižením. *Sociální práce /Sociální práce*, č. 2, s. 75. Asociace vzdělavatelů v sociální práci. ISSN: 1213-6204.

Legislativa:

Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v aktuálním znění ke dni 01.01.2018

Zákon č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, v účinném znění ke dni 16.01.2005

Zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, v účinném znění ke dni 01.01.2007

Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, v účinném znění ke dni 01.01.2007

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v účinném znění ke dni 01.01.2007

Zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, v účinném znění ke dni 01.01.2008

Standardy kvality sociálních služeb, příloha č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcí předpis k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v účinném znění ke dni 01.01.2007

SEZNAM ZKRATEK

aj. - a jiné

apod. - a podobně

ČR - Česká republika

ETHOS - Evropská typologie bezdomovectví a vyloučení z bydlení v prostředí ČR

FEANTSA - Evropská federace národních sdružení pracujících s bezdomovci

IFSW - International Federation of Social Workers

MF - Ministerstvo financí

MMR - Ministerstvo pro místní rozvoj

MPSV - Ministerstvo práce a sociálních věcí

např. - například

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1 Kroky při práci u osob bez přístřeší při řešení dluhové problematiky

Obr. 2 Postoj klientů k dluhové problematice

Obr. 3 Spolupráce s aktéry pomoci a možnosti podpory

Obr. 4 Překážky

SEZNAM TABULEK

Tab. 1 Klasifikace bezdomovectví dle domén

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1 Typologie bezdomovectví

Příloha č. 2 Okruhy otázek polostrukturovaného rozhovoru

ETHOS – Evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení v prostředí ČR

1/2

Bezdomovství, sociální vyloučení spojené s absencí bydlení, je jedním z problémů, kterého se týká Strategie sociální ochrany a začleňování EU. Prevence bezdomovství a reintegrace osob bez domova jsou otázkami, které vyžadují dobru pochopení procesů a mechanismů, které vedou do situací absence nebo ztráty domova.

FEANTSA (Evropská federace národních sdružení pracujících s bezdomovci) vytvořila typologii bezdomovství a vyloučení z bydlení, nazvanou ETHOS.

Typologie ETHOS vychází z principu: že pojetí domova je chápáno ve třech oblastech, jejichž absence může vést k bezdomovství; mít domov může být chápáno jako: mít přinejmeně bydlení, které může osoba a její rodina vyloučit

uživat (fyzická oblast); mít prostor pro vlastní soukromí s možností sociálních vztahů (sociální oblast); mít právní důvod k užívání (právní oblast). Z toho vyplývají čtyři formy vyloučení z bydlení: bez střechy, bez bytu, nejisté bydlení, nevyhovující bydlení – všechny tyto situace usazují na *absenci bydlení*. ETHOS tedy třemi osobami bez domova podle jejich životní situace nebo situace jejich bydlení. Tyto konceptní kategorie se dále člení na 13 operačních (pracovních) kategorií, v rámci realizovaného národního projektu Strategie sociální inkluze bezdomovců v ČR byl vytvořen soubor národních subkategorií. Typologie tak může být využita pro monitoring bezdomovství, pro vytváření politik a jejich rozvoj a vhodnocování.

Konceptní kategorie	Operační kategorie	Životní situace	Genetická (druhov) definice	Národní subkategorie	*	
BEZ STŘECHY	1	Osoby přecházející venku	Osoby přecházející na ulici nebo ve veřejně přístupných prostorách bez možnosti ubytování	1.1.1	b	
	2	Osoby v nočních domcích	Osoby bez obvyklého bydliště, které využívají nízkoprahové noční domy	2.1.1 2.1.2	b b	
BEZ BYTU	3	Osoby v ubytovnách pro bezdomovce	3.1	Azylový dům pro bezdomovce	2.1.1	b
			3.2	Přechodná ubytovna s krátkodobým ubytováním	3.1.1 3.1.2	b b
	4	Osoby v pobytových zařízeních pro ženy	4.1	Přechodné podpořované ubytování	3.1.3	b
			4.1.1	Osoby ve veřejných ubytovnách s krátkodobým ubytováním, které nemají vlastní bydlení	3.1.4 3.1.5 3.1.6	b b b
	5	Osoby v ubytovnách pro imigranty	5.1	Přechodné bydlení (azylová zařízení pro žadatele o azyl)	3.2.1	b
			5.2	Ubytovny pro migrující pracovníky	3.2.2	b
	6	Osoby před opuštěním instituce	6.1	Věznice a vazební věznice	3.3.1	a
			6.2	Zdravotnická zařízení	4.1.1	a
			6.3	Zařízení pro děti	4.1.2	a
	7	Uživatelé dlouhodobější podpory	7.1	Pobytová péče pro starší bezdomovce	5.1.1	a
7.2			Podpořované bydlení pro bývalé bezdomovce	5.2.1	a	

* Použití zkratk v posledním sloupci – Sloupci ohrožení: a – ohrožené osoby, b – bezdomovci

Konceptní kategorie	Operační kategorie	Životní situace	Genetická (druhová) definice	Národní subkategorie	*
NEJISTÉ BYDLENÍ	8 Osoby žijící v nejistém bydlení	8.1 Přečhodné bydlení u příbuzných nebo přátel	Přečhodné bydlení u příbuzných nebo přátel	8.1.1 Osoby přečhodně bydlící u příbuzných nebo přátel (nemají jinou možnost bydlení)	a
		8.2 Bydlení bez právního nároku	Bydlení bez právního nároku, nezákonné obsazení budovy	8.2.1 Osoby bydlící v bytě bez právního důvodu	a
		8.3 Nezákonné obsazení pozemku	Nezákonné obsazení pozemku	8.3.1 Osoby na nezákonné obsazením pozemku (zahrádkářské kolonie, zeměnice)	b
	9 Osoby ohrožené vystěhováním	9.1 Výpověď z nájemního bytu	Výpověď z nájemního bytu	9.1.1 Osoby, které dostaly výpověď z nájemního bytu	a
		9.2 Ztráta vlastnictví bytu	Ztráta vlastnictví bytu	9.2.1 Osoby ohrožené vystěhováním z vlastního bytu	a
	10 Osoby ohrožené domácím násilím	10.1 Policejně zaznamenané domácí násilí	Případy, kdy policie zasáhla k zajištění bezpečí obětí domácího násilí	10.1.1 Osoby ohrožené domácím násilím – policejně zaznamenané případy – oběti	a
NEVYHOVUJÍCÍ BYDLENÍ	11 Osoby žijící v provizorních a neobvyklých stavbách	11.1 Mobilní bydli	Mobilní bydli, které není určeno pro obvyklé bydlení	11.1.1 Osoby žijící v mobilním obydlí, např. maríngotka, karavan, hausbót (nemají jinou možnost bydlení)	a
		11.2 Neobvyklá stavba	Nouzový přístřešek, bouda, chatrč, barák	11.2.1 Osoby žijící v budově, která není určena k bydlení, např. osoby žijící na pracovišti; v zahraničních chatkách se souhlasem majitele	a
	11.3 Provizorní stavba	Provizorní stavba	11.3.1 Osoby žijící v provizorních stavbách nebo v budovách např. bez kolobudace	a	
12 Osoby žijící v nevhodném bydlení	12.1 Obydlené neobvyklé byty	Bydlení v objektu označeném podle národní legislativy jako nevhodné k bydlení	12.1.1 Osoby žijící v nevhodném objektu – obydlí se stalo nezpůsobilým k obydlení (dříve mohlo být obydlené)	a	
13 Osoby žijící v přelidněném bytě	13.1 Nejvyšší národní norma demující přelidnění	Definované jako překračující nejvyšší normu podle rozměru nebo počtu místnosti	13.1.1 Osoby žijící v přelidněných bytech	a	

* Použité zkratky v posledním sloupci – Stupeň ohrožení: a – ohrožené osoby, b – bezdomovci

FEANTSA is supported financially by the European Commission. The views expressed herein are those of the author(s) and the Commission is not responsible for any use that may be made of the information contained herein.



FEANTSA
European Federation of National Associations Working with the Homeless AISBL
Fédération Européenne d'Associations Nationales Travaillant avec les Sans-Abri AISBL

194, Chaussée de Louvain ■ 1210 Brussels ■ Belgium ■ Tél.: +32 2 538 66 69 ■ Fax: +32 2 539 41 74 ■ ethos@feantsa.org ■ www.feantsa.org

Příloha č. 2 Okruhy otázek polostrukturovaného rozhovoru

1) Jaké jsou fáze, jednotlivé kroky při práci s klienty bez domova při dluhové problematice?

- Přicházejí klienti sami od sebe nebo je někdo za Vámi odkáže?
- Nebo je vyhledáváte?
- Jak často jste s nimi v kontaktu a jakým způsobem - osobně?
- Jakým způsobem pomáháte řešit dluhovou situaci?

2) Jakým způsobem řeší dluhovou situaci osoby bez přístřeší?

- Jak klienti vnímají způsob pomoci?
- Jaká je spolupráce s lidmi bez přístřeší?
- Jaké jsou zvraty, neúspěchy, opětovné návraty k bezdomovství?
- Jakou formou zpracováváte informace o zjištěných údajích?
- Písemně do dokumentů?
- Vedete si spis o každém klientovi?

3) S jakými subjekty, organizacemi nejčastěji spolupracují sociální pracovníci při řešení sociální a dluhové situace u osob bez přístřeší?

- S kým nejčastěji spolupracujete? A proč?
- Jakou máte spolupráci s dluhovou poradnou?

4) S jakými obtížemi se sociální pracovníci setkávají při výkonu sociální práce?

- Jakou podporu máte, nemáte ze strany města?