

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyriľometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Ivana Vyleťalová

*Jak zaměstnanci sociálních služeb, kteří pracují s duševně
nemocnými v Olomouckém kraji, hodnotí využitelnost vzdělávání
v dluhovém poradenství v praxi*

Bakalářská práce

vedoucí práce: Mgr. Pavlína Jurníčková, PhD.

2022

Prohlašuji, že jsem svou diplomovou práci na téma „Jak zaměstnanci sociálních služeb, kteří pracují s duševně nemocnými v Olomouckém kraji, hodnotí využitelnost vzdělávání v dlouhodobém poradenství v praxi“ napsala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů.

Olomouc 24. 3. 2022

.....

Ivana Vyleťalová

Děkuji své vedoucí práce Mgr. Pavlíně Jurníčkové, PhD., za všestrannou pomoc a cenné podněty a rady, které mi v průběhu mé práce vždy s ochotou poskytovala. Dále bych chtěla poděkovat všem sociálním pracovníkům, kteří se s ochotou zapojili do mého výzkumu. V neposlední řadě děkuji své rodině za velkou podporu a porozumění, které mi poskytovali v průběhu celého studia.

OBSAH

ÚVOD.....	5
I TEORETICKÁ ČÁST	7
1 SOCIÁLNÍ PRÁCE S DUŠEVNĚ NEMOCNÝMI.....	8
1.1 Duševní onemocnění	8
1.2 Sociální služby pro duševně nemocné	9
1.3 Chronické duševní onemocnění	10
1.4 Duševní onemocnění a chudoba.....	11
1.5 Duševní onemocnění, dluhy a sociální vyloučení.....	12
2 TYPY DLUHOVÉHO ZATÍŽENÍ A ZPŮSOBY VYMÁHÁNÍ.....	14
2.1 Vznik a původ pohledávky.....	14
2.2 Exekuční řízení.....	15
2.2.1 Srážka z příjmů dlužníka	16
2.2.2 Blokace prostředků na účtu.....	17
2.2.3 Prodej věcí nemovitých	18
2.2.4 Prodej věcí movitých	18
2.3 Insolvenční řízení	19
2.4 Dopady dluhového zatížení na život	19
3 PARADIGMATA V SOCIÁLNÍ PRÁCI.....	21
3.1 Teoretické východisko	21
3.2 Tři malá paradigmata sociální práce	21
3.3 Poradenské paradigma	22
3.4 Poradenství v sociální práci	23
3.4.1 Základní sociální poradenství	23
3.4.2 Odborné sociální poradenství	24
3.4.3 Dluhové poradenství	24
4 DLUHOVÉ PORADENSTVÍ A VZDĚLÁVÁNÍ.....	26

4.1	Vzdělávání v sociální práci	26
4.2	Vzdělávání v duhovém poradenství	26
4.2.1	Akreditované kurzy dluhového poradenství	27
4.2.2	Ostatní vzdělávání v dluhovém poradenství	27
4.3	Vzdělávání v dluhovém poradenství a duševní onemocnění	27
II	PRAKTICKÁ ČÁST	29
5	CÍLE VÝZKUMNÉ ČÁSTI DIPLOMOVÉ PRÁCE.....	30
5.1	Cíle a dílčí cíle	30
6	METODIKA PRÁCE.....	31
6.1	Charakteristika výzkumného souboru	31
6.2	Metoda výzkumu.....	31
6.3	Organizace výzkumného šetření	32
6.4	Metody zpracování výsledků výzkumu	32
7	VÝSLEDKY ŠETŘENÍ.....	33
7.1	Výsledky výzkumného šetření	33
7.2	Shrnutí výzkumu	42
ZÁVĚR	46	
BIBLIOGRAFIE.....	48	
SEZNAM TABULEK.....	52	
SEZNAM GRAFŮ	53	

ÚVOD

Tato bakalářská práce je věnována tématu hodnocení využitelnosti vzdělávání v dluhovém poradenství v praxi z pohledu zaměstnanců sociálních služeb, kteří pracují s klienty s duševním onemocněním, v Olomouckém kraji.

Výběr tématu k závěrečné práci vycházel z mých zkušeností v oblasti sociální práce s duševně nemocnými. Pracuji jako zdravotně sociální pracovníce v Psychiatrické léčebně ve Šternberku a v průběhu svojí praxe se opakovaně setkávám s klienty, kteří se ocitli v dluhové pasti nikoliv kvůli své nezodpovědnosti, ale kvůli své diagnóze. Lidé s duševním onemocněním jsou v tomto směru velmi zranitelní. Vlivem onemocnění se často potýkají se zásadním nedostatkem financí, jsou ve vyšší míře ohroženi materiálním strádáním, chudobou a dluhy. Neustálá finanční nejistota, strach z exekutorů a obava ze ztráty bydlení v důsledku nezaplacení nájmu jsou zejména pro člověka s chronickým duševním zdrojem obrovského stresu, který ztěžuje a někdy až znemožňuje jeho zotavení a vede k opětovné hospitalizaci v psychiatrické nemocnici.

Sociální pracovníci, kteří pracují s cílovou skupinou duševně nemocných, se dle mých zkušeností setkávají ve vyšší míře se zadlužeností a finančními problémy svých klientů. Vzdělávání v dluhovém poradenství se řadí do kategorie celoživotního vzdělávání a předpokládá zájem pracovníka o tuto poměrně náročnou legislativně právní agendu. Celý současný právní systém vzniku pohledávek, jejich vymáhání a oprávněnosti je poměrně komplikovaný a nepřehledný, mnohdy i pro vzdělaného člověka. Domnívám se, že není lehké se v něm bez patřičného odborného vzdělávání zorientovat. Hlavním cílem práce je tedy zjistit, zda jsou sociální pracovníci, kteří pracují s duševně nemocnými v Olomouckém kraji, vzdělávání v oblasti dluhového poradenství, a pokud ano, zda jsou následně schopni využít získané poznatky a vědomosti při praktickém řešení zakázek z oblasti finančního a dluhového poradenství u svých klientů.

Závěrečná práce obsahuje teoretickou a praktickou část. V teoretické části se zabývám pojmy, jako jsou duševní onemocnění, dluhové zatížení, sociální služby a vzdělávání v dluhovém poradenství v oblasti sociální práce. První kapitola bakalářské práce se věnuje přiblížení pojmu duševního onemocnění, podrobněji vysvětluje problematiku chronického duševního onemocnění a stručně popisuje sociální služby pro duševně nemocné v České republice. Druhá kapitola přiblíží problematiku zadlužení, a to zejména popisem vzniku dluhů a vysvětlením jednotlivých způsobů vymáhání pohledávek

s důrazem na exekuční řízení a jeho formy. V této kapitole poukazují i na snížení příjmů vlivem duševního onemocnění a možnou souvislost s následným ohrožením chudobou a dluhy. Třetí kapitola popisuje službu sociálního poradenství na základě poradenského paradigmatu a blíže vysvětlí základní, odborné i dluhové poradenství. Čtvrtá kapitola se blíže zabývá vzděláváním v dluhové problematice v oblasti sociální práce.

Empirická část se v páté, šesté a sedmé kapitole věnuje kvantitativnímu výzkumu formou dotazníkového šetření u zaměstnanců sociálních služeb, kteří pracují s duševně nemocnými v Olomouckém kraji, a jeho shrnutí.

I TEORETICKÁ ČÁST

1 SOCIÁLNÍ PRÁCE S DUŠEVNĚ NEMOCNÝMI

Sociální pracovníci se při výkonu své profese setkávají s celou řadou specifických cílových skupin, jednou z nich jsou osoby s duševním onemocněním. Duševní onemocnění je známo také pod řadou jiných názvů jako psychická porucha, psychická nemoc nebo také nemoc duše. K sociální práci s duševně nemocnými Probstová (dle Matoušek, Kodymová, Koláčková, 2005, s. 153) uvádí, že: „Práce s duševně nemocnými je většinou během na dlouhé trati. Je důležité zachovávat tempo a podle potřeby průběžně měnit cíle. Důležitá rovněž je schopnost jak pracovníka, tak klienta zaregistrovat úspěch. V tak náročném prostředí má sociální pracovník právo na kvalitní teoretickou přípravu, trénink praktických dovedností a na průběžné vzdělávání.“

1.1 Duševní onemocnění

Definici duševního onemocnění najdeme nespočetné množství. Dle Světové zdravotnické organizace znamená pojem psychická porucha „poruchu duševní činnosti specifickou v klinických projevech, kterou lze spolehlivě rozeznat jako definovaný standardní soubor znaků a je tak závažná, že vede ke ztrátě pracovní schopnosti, sociální kapacity, nebo obojího“. Americká psychiatrická asociace uvádí, že duševní onemocnění jsou „zdravotní problémy, které zahrnují změny v emocích, myšlení nebo chování (případně jejich kombinaci).“ (Dušek a Večeřová, 2019, s. 23).

Tomeš (2011, s. 141) vnímá jakoukoliv nemoc jako narušení rovnováhy mezi fyziologickými, psychologickými a sociálními faktory v životě jedince. Psychická porucha s sebou přináší kvalitativní změnu v životě člověka a dotýčný se potřebuje s touto situací nějakým způsobem vyrovnat. Kontinuita života je duševním onemocněním ovlivněna a tuto skutečnost nelze ignorovat nebo anulovat (Dušek a Večeřová, 2019 s. 27).

Z výše uvedeného vyplývá, že se jedná o závažné onemocnění, které člověka zasahuje komplexně ve všech rovinách. Na úrovni psychologické ovlivňuje myšlení a emoce člověka, má také vliv na jeho vůli a motivaci. Fyziologickou rovinu významně ovlivňuje, jak nemocný vnímá sebe a své tělo, ve spirituálním kontextu je zasažen duchovní rozměr a smysl života člověka. V neposlední řadě je třeba zmínit významnou oblast, která je ovlivněna duševním onemocněním, a tou je sociální sféra nemocného (Vander dle Matoušek, 2013, s. 400).

Duševní nemoc jde ruku v ruce se zhoršeným fungováním ve společnosti, protože projevy onemocnění s sebou často přinášejí konflikty s rodinou, se společností a se zákonem. Matoušek (2016, s. 54) přímo definuje duševní onemocnění jako „nemoc projevující se poruchami prožívání a mezilidských vztahů“ a tím také zdůvodňuje, proč: „podpora duševního zdraví u lidí trpících duševní nemocí by měla zahrnovat nejen zdravotnické (psychiatrické) služby, ale i podporu uplatnění těchto lidí ve společnosti a ochranu jejich práv“. Pro osoby trpící duševním onemocněním jsou v České republice poskytovány sociální služby, které se přímo zaměřují na specifické potřeby této cílové skupiny.

1.2 Sociální služby pro duševně nemocné

Termín sociální služby je vymezen zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů. Slovník sociální práce definuje pojem sociální služby jako „všechny služby, krátkodobé i dlouhodobé, poskytované oprávněným uživatelům, jejichž cílem je zvýšení kvality klientova života, případně i ochrana zájmů společnosti.“ (Matoušek, 2016, s. 203).

Sociální služby, které pracují s lidmi s duševním onemocněním, jsou také vymezeny zákonem č. 108/2006 Sb. a probíhají formou terénní, ambulantní i pobytovou. Patří mezi ně následující typy služeb:

- Terénní služby: osobní asistence, pečovatelská služba, podpora samostatného bydlení.
- Ambulantní služby: sociálně aktivizační služby, sociálně terapeutické dílny, sociální rehabilitace, centrum denních služeb, denní stacionář.
- Pobytové služby: týdenní stacionáře, domov pro osoby s chronickým duševním onemocněním, chráněné bydlení.

Jedním z úkolů sociální služby zaměřené na cílovou skupinu duševně nemocných je podpořit klienta, aby lépe zvládal své sociálního fungování, které dle Matouška (2016, s. 196) reflektuje jednak schopnost klienta odpovídat na nároky prostředí, jednak samy nároky prostředí. Problémy v sociálním fungování se řadí mezi nejčastější důvody, proč klient vyhledá sociální službu a zahájí s ní spolupráci. Nutnost pomoci osobám znevýhodněným zdravotně, sociálně nebo kombinací obojího je více než žádoucí, protože následkem dlouhodobého znevýhodnění může vzniknout stav sociální nepohody a vyloučení. Ve vztahu k sociálnímu bezpečí klienta je nezbytné, aby sociální pracovník

měl znalosti z oblasti sociální politiky a dostatečnou kompetentnost nutnou k řešení legislativně právní agendy.

Nezbytným předpokladem k sociální práci s duševně nemocnými je základní znalost symptomaticky a dynamiky duševních onemocnění, terapeutických intervencí a účinků medikace. Na rozdíl od somatických chorob se ataka duševního onemocnění projevuje ve svých etapách různou intenzitou a variabilní délkou jednotlivých etap v závislosti na individuálním nastavení každé osobnosti. Duševní nemoc je navíc charakteristická svým dynamickým projevem, kdy se střídají různě dlouhá období krize a období zotavení. Krize a akutní projev onemocnění je znám pod pojmem ataka duševního onemocnění.

Závažnost onemocnění je dána nejen diagnózou, ale také tím, jak výrazně člověku s onemocněním narušuje běžný život a jak dlouho onemocnění trvá. Pokud přesáhne délku dvou let, nemoc obvykle přechází do chronického stádia, které sebou přináší následky ve formě funkčního postižení nemocného. Rozvinutí duševního onemocnění do chronické fáze často vede k podstatně významnějšímu narušení sociální situace duševně nemocného. Dochází k němu zejména v případech, kdy je negativně ovlivněna pracovní schopnost člověka, a také tam, kde selhává jeho vlastní schopnost postarat se sám o sebe (Cichá a Dorková, 2011, s. 41).

1.3 Chronické duševní onemocnění

Chronické duševní onemocnění je legislativně popsáno jako dlouhodobý nepříznivý zdravotní stav jedince, a je tudíž ošetřeno v rámci sociální politiky státu. Konkrétním nástrojem, s jehož pomocí se řeší finanční výpomoc z důvodu dlouhodobého nepříznivého zdravotního stavu, je především institut invalidního důchodu, který spadá do systému sociálního zabezpečení.

Národní ústav duševního zdraví provedl v roce 2012 studii s cílem této zhodnotit vývoj přiznaných invalidních důchodů v letech 2001–2011, protože duševní onemocnění jsou nejčastější příčinou disability v dnešní Evropě (Janoušková, Winkler a Kázmér, 2014, s. 161). Švestková s Hoskovcovou (2010, s. 32) popisují disability jako „snížení funkčních schopností na úrovni těla, jedince nebo společnosti, která vzniká, když se občan se svým zdravotním stavem (zdravotní kondicí) konfrontuje s bariérami prostředí“. Analýza byla provedena na základě dat, která poskytla Česká správa sociálního zabezpečení. Údaje o přiznaných invalidních důchodech z důvodu duševního

onemocněním byly analyzovány spolu s údaji o vývoji invalidních důchodů přiznaných z důvodu jiných skupin onemocnění. „U všech skupin duševních onemocnění došlo mezi lety 2001 a 2011 k významnému nárůstu čerpání invalidních důchodů. Duševní onemocnění tak v přiznávání invalidních důchodů patří mezi tři nejčastější skupiny diagnóz, přičemž mezi samotnými duševními onemocněními jsou nejčastější příčinou psychotické poruchy a poruchy nálady s úzkostnými stavy.“ (Janoušková, a kol., 2014, s. 161).

1.4 Duševní onemocnění a chudoba

Škvorová, vedoucí sociální pracovnice z Psychiatrické nemocnice v Bohnicích, nahlíží na celou situaci ze své praktické zkušenosti, kdy konstatuje, že se s nouzí svých klientů sociální pracovníci potýkají snad ještě více než s jejich zdravotním stavem, protože chudoba už tak dost podlomené duševní zdraví ještě zhoršuje. Mnoha klientům totiž nebyla Českou správou sociálního zabezpečení přiznána výplata invalidního důchodu, protože nesplňují zákonem stanovenou podmínku odpracovaných let nutných pro jeho získání. Škvorová to popisuje jako katastrofu. „Žijí jen z dávek v hmotné nouzi, tedy z životního minima tři a půl tisíce korun,“. Škvorová dále poukazuje na to, že duševně nemocní často dlouhé roky nechodili do práce nikoliv kvůli své nezodpovědnosti, ale právě kvůli své nemoci, která je vyřadila z běžného života, avšak dlouhou dobu nebyla diagnostikována. „Když se pak člověk dostane do péče odborníků, jeho život se dost často nachází v troskách. Mnoho klientů teď žije s vyhlídkou, že budou s pár tisícikorunami měsíčně hospodařit po zbytek života, pokud se neuzdraví natolik, že by mohli jít do práce.“ (Skoupá, 2018, [online]).

Nelehkou finanční situaci osob s duševním onemocněním potvrzuje studie Národního ústavu pro duševní zdraví z roku 2018, která poukázala na to, že chronické duševní onemocnění plíživě doprovází hrozba chudoby. Lidé s psychotickým onemocněním patří v současné společnosti mezi skupiny vůbec nejohroženější nezaměstnaností, chudobou a problémy s bydlením. Tuto skutečnost podtrhuje fakt, že po ukončení hospitalizace nenajde práci více než 82 % propuštěných pacientů (Kondrátová, Chrtková, Mladá, Janoušková, Štanglová, Roboch, Páv a Winkler, 2018, s. 151). Reforma psychiatrické péče považuje spolupráci se sociálními službami mimo nemocniční zařízení za klíčový moment celého procesu zotavení, jedním z cílů spolupráce je právě podpora klienta ve snaze vrátit se zpět do zaměstnání.

Ataka, akutní projev duševního onemocnění, ovlivňuje nemocného natolik, že se uchýlí k rozhodnutí, které by zdravý neudělal. Důsledky takových rozhodnutí mohou být pro život nemocného fatální, jak dokazují aktuální zkušenosti z psychiatrických nemocnic a sociálních služeb. „Měli jsme tady například jednu klientku s milionovým dluhem. Ten si vytvořila v době, kdy se u ní projevila mánie. Napůjčovala si peníze a rozdala je na charitu. S dluhem pak žila celý život,“ (Skoupá, 2018, [online]).

1.5 Duševní onemocnění, dluhy a sociální vyloučení

Souvislost mezi zadlužením a duševním onemocněním zatím nebyla nijak odborně prozkoumána nebo posouzena. Kárová (2017, s. 15, [online]) se domnívá, že důvody vzniku dluhů u lidí s duševním onemocněním jsou následující:

- Nízké a často nejisté příjmy, které se lidé s duševním onemocněním snaží řešit nevýhodnými půjčkami, přičemž nevýhodnost půjček si bohužel nejsou schopni uvědomit.
- Lidé s duševním onemocněním mohou být a jsou častým objektem nekalých praktik obchodníků, kteří nabízející zboží, půjčky, případně služby. Tito predátorští prodejci využívají a zneužívají snížené schopnosti těchto lidí odolávat „výhodným“ nabídkám. Duševní onemocnění negativně ovlivňuje schopnost porozumět podmínkám smluv a také snižuje kompetence ve vyjednávání ve svůj prospěch.
- Duševní nemoc se také projevuje nereálnými představami o svých schopnostech a nereálnými životními plány. Obzvláště lidé trpící mániemi mají často sklon v manické fázi vytvářet dluhy. V současném systému jednoduchých rychlých půjček, podomních a telefonních prodejů je bohužel až příliš snadné za velmi krátký čas spadnout do dluhů neskutečných rozměrů.
- Psychické potíže, mezi něž patří strach, úzkost a apatie, jsou také významným důvodem dlouhodobého neřešení dluhové situace, kvůli kterému následně dochází ke zvyšování dluhů a narůstání penále.

Zkušenosti z psychiatrických nemocnic a sociálních služeb, které pracují s lidmi s duševním onemocněním, ukazují, že se jedná o 25–35 % klientů, kteří se kromě své nemoci musí ještě vyrovnávat s nestabilní finanční situací, omezeným příjmem, dluhy, exekucemi a tlakem vymáhacích agentur a exekutorů. Je také nutné vzít v potaz, že

člověk zatížený duševním onemocněním může být často snadněji manipulovatelný, zneužitelný, oslabený odolávat tlaku reklam, nátlaku příbuzných (zejména vlastních dětí) atd. Dluhy mají také významný vliv na to, jak se člověk cítí, jakou má náladu, nezřídka vedou k růstu depresivních příznaků, případně suicidálních myšlenek a tendencí.

Duševní onemocnění se v kombinaci se zadlužením může stát příčinou sociálního vyloučení, jež dle Matouška (2016, s. 205) „fakticky znamená život v chudobě, bez účasti na trhu práce, bez přiměřeného bydlení, bez dostatečného příjmu, obvykle v izolaci či malé skupině podobně deprivovaných lidí pohybujících se na okraji společnosti.“

Payne (dle Baláže, 2012, [online]) obecně konstatuje, že: „Nejdůležitějším cílem sociální práce je přispívat k sociální solidaritě a soudržnosti společnosti; sociální práce napomáhá rozvoji sociálních vztahů, které podporují lidskou odolnost vůči životním tlakům. Sociální pracovníci obvykle nemohou dosáhnout širokosáhlé sociální změny, ale mohou lidem, skupinám, rodinám a komunitám usnadnit život ve společnosti, ulehčit vytváření vztahů a umožnit jim být součástí sociálních institucí zdůrazňováním jejich schopností žít jako součást společnosti.“

Dlouhodobý pocit, že člověk nemá ve společnosti místo, spojený s tíživou finanční situací, může vést a vede ke zhoršení projevů duševního onemocnění a zároveň brání nemocnému na cestě k zotavení. Příčiny sahají od individuálních až po systémové. Kromě nepříjemných následků zhoršeného průběhu onemocnění, které nezřídka vede k mnohatýdenní hospitalizaci, jsou tyto lidé po opuštění nemocničního zařízení vystaveni velkému tlaku věřitelů, který často vede ke zhoršení zdravotního stavu a k opětovné hospitalizaci klienta v nemocničním zařízení.

Současná právní úprava vzniku a vymáhání pohledávky nebere v potaz variantu, že by k uzavření smlouvy nebo k opomenutí povinnosti došlo z důvodu akutní ataky duševního onemocnění, nemocný čelí stejným následkům, jako by veškerá rozhodnutí učinil při plném vědomí. Tato skutečnost hraje roli zejména v případech, kdy z různých důvodů není člověk schopen své závazky uhradit.

2 TYPY DLUHOVÉHO ZATÍŽENÍ A ZPŮSOBY VYMÁHÁNÍ

Závazek, který je nutné vyrovnat, je možné popsat jako dluh. Dluh je předmětem konkrétního vztahu mezi věřitelem (v exekučním řízení oprávněným) a dlužníkem (v exekučním řízení povinným). Z legislativního hlediska je dluh definován jako pohledávka. Pohledávka může vzniknout dvěma způsoby, a to aktivním nebo pasivním.

2.1 Vznik a původ pohledávky

Aktivní původ pohledávky je takový, který vznikl ze smluvního závazku nejčastěji odběrem zboží, využitím služby nebo finanční výpůjčkou. Věřitelem může být jak právnická osoba (banka, nebankovní společnost, obchodní společnost), tak nepodnikající fyzická osoba. Pasivní původ pohledávky souvisí s nedodržením platné legislativy, která určuje každému obyvatele ČR dodržovat stanovené povinnosti a hradit zákonem určené poplatky, jakými jsou např. pravidelné platby zdravotního pojištění nebo svoz komunálního odpadu. Neuhrazení těchto povinných plateb vede rovněž ke vzniku pohledávky vůči takovému dlužníkovi, věřitelem je v tomto případě veřejná instituce nebo státní správa (finanční úřad, dopravní podnik, zdravotní pojišťovna atd.)

Zatím nebylo jednoznačně vysvětleno, proč a jakým způsobem se člověk dostane do dluhové pasti. Na toto téma byla provedena v roce 2017 antropologická studie metodou kvalitativního výzkumu. Antropologický výzkum ve svém shrnutí ukázal, že neexistuje jednoznačný vzorec mezi životní situací a zadlužením, včetně toho, že akademické vzdělání a finanční gramotnost také nehrají tak zásadní roli, jak se obecně předpokládá. Za mnohem důležitější faktory lze považovat okolnosti životních situací, kterými si zadlužený člověk prošel (Szénássy, Kňapová a Dvořáková, 2017, s. 8).

Chronické duševní onemocnění spojené se ztrátou zaměstnání vede ke vzniku sociální události, kterou Tomeš popisuje jako „ztrátu zdrojů“. Tato sociální událost ohrožuje existenci nemocného a celé jeho rodiny (Tomeš, 2011, s. 141). Dlouhodobé snížení příjmů nebo neschopnost splácet své náklady a pohledávky může způsobit a způsobuje vleklé finanční problémy, které vedou k vzniku dluhů a neschopnosti je splácet.

Nesplacené pohledávky se po určité době stanou předmětem nalézacího a soudního řízení, jehož výsledkem je exekuční řízení vůči dlužníkovi bez ohledu na to, v jaké fázi

duševního onemocnění závazek vznikl. Exekuční řízení podrobně definuje a popisuje zákon č. 120/2001 Sb., exekuční řád. Zákon přesně určuje osobu exekutora a dlužníka, jejich práva a povinnosti, způsoby vedení exekučního řízení, vlastní průběh exekučního řízení a v neposlední řadě i odměnu exekutora.

2.2 Exekuční řízení

Exekuce má za svůj účel vymoci pohledávku, kterou dlužník dobrovolně nezaplatil. Pokud dlužník řádně a včas nesplnil svoji povinnost, která plyne ze smluvního závazku nebo zákonné povinnosti, a z nějakého důvodu nereaguje na výzvy věřitele, ten je pak oprávněný podat návrh na nařízení exekuce. Povinný (dlužník) má pak povinnost uhradit závazek uloženou soudním rozhodnutím, popřípadě jiným exekučním titulem, např. notářským zápisem. Dle Schelleové je pak samotný termín exekuce definován jako: „Nucená realizace plnění prováděná oprávněnými orgány“ (2008, s. 6), kdy orgány oprávněnými realizovat vykonatelná exekuční rozhodnutí jsou soudní exekutoři, soudy a také finanční a obecní a úřady. Dle Ježka se jedná o nástroj, kterým se může věřitel domoci svého nároku, samotný pojem exekuce se v posledních letech stal skutečným fenoménem (2013, s. 7).

Exekutorská komora zveřejňuje od roku 2019 na svých webových stránkách data o počtech dlužníků v populaci ČR. Poslední aktualizace dat o exekučních řízeních proběhla 29. 10. 2021 a přinesla následující informace (Exekutorská komora [online]):

- Celkový počet občanů ČR v exekuci je 711 939.
- Celkový počet exekucí je 4 576 608.
- Průměrný počet exekucí na jednoho dlužníka činil v roce 2020 6,43.
- Průměrný věk obyvatele v exekuci je 45,7 let, je tedy mírně vyšší než průměrný věk obyvatele ČR, který je 42,6 let (ČSÚ 31. 12. 2020).
- Počet exekucí, kdy je vymáhaná jistina do 10 000 Kč vč., tvoří 45,38 % z celkového počtu aktivních exekučních řízení v ČR.

Téměř polovinu vymáhaných pohledávek v exekuci tvoří dluhy do 10.000 Kč vymáhané jistiny. Nejčastěji se jedná o pokuty za jízdu na černo, neuhrazení poplatku za svoz komunálního odpadu, závazky vůči mobilnímu operátorovi, neuhrazené platby za energie nebo dluh na veřejném zdravotním pojištění. V momentě, kdy se tyto ve své podstatě „malé dluhy“ stanou předmětem exekučního řízení, se mnohonásobně zvýší celková

vymáhaná částka. Kromě jistin a úroků z prodlení je nutné počítat s poplatky soudního a nalézacího řízení, odměnou advokáta a exekutora a také s náklady exekuce. Celkové náklady z původně nízké pohledávky mohou dosáhnout a dosahují částek v řádech tisíců až desetitisíců.

Exekuční řízení je legislativně vymezeno zákonem č. 120/2001 Sb., exekuční řád, ve znění pozdějších předpisů. Nejčastěji je výkonem exekuce pověřen soudní exekutor, kterého si věřitel může zvolit dle svého vlastního uvážení. Způsoby výkonu exekuce jsou podrobně popsány ve výše zmiňovaném zákoně exekučním řádu, níže je stručně popisují.

Exekutor může činit následujícími způsoby:

2.2.1 Srážka z příjmů dlužníka

Exekuce postižením příjmu dlužníka jsou uplatňovány vždy, pokud má dlužník jakýkoliv příjem, na kterém je možné uplatnit exekuční srážku. Mezi tyto příjmy zákon řadí: mzdu (hlavní pracovní poměr), podporu v nezaměstnanosti, důchod (invalidní, vdovský, starobní, sirotčí), dávky z nemocenského pojištění, odměnu z dohody o pracovní činnosti, odměnu z dohody o provedení práce, rodičovský příspěvek, stipendium a odstupné. Pokud má dlužník více příjmů, ze kterých je možno strhnout vymáhané částky, typickým příkladem je souběh invalidního důchodu a mzdy, nezabavitelné minimum se uplatňuje pouze v jednom případě.

Při srážkách z příjmu dlužníkovi měsíčně zůstává:

- nezabavitelné minimum 7 872,75 Kč
- 2 624,25 Kč na vyživovanou osobu (včetně manžela/-ky)
- 2/3 ze zbylého příjmu, nejvýše však 13 996 Kč u nepřednostních pohledávek nebo
- 1/3 ze zbylého příjmu, nejvýše 6 998 Kč u přednostních pohledávek

Za přednostní pohledávky jsou považovány dluhy na výživném, dluhy vzniklé trestnou činností a závazky státu (sociální a zdravotní pojištění, daňové nedoplatky), nepřednostní pohledávky potom zahrnují všechny ostatní typy dluhů. Z výše uvedeného lze jednoznačně odvodit, že člověk, který žije sám a má např. dluh na zdravotním pojištění, nesmí mít vyšší příjem než 14 870,75 Kč před zaplacením nákladů na bydlení, a to bez ohledu na výši skutečného příjmu.

U tohoto typu výkonu exekuce je nutné dodat, že pro účely výpočtu fakultativních dávek státní sociální podpory a hmotné nouze je započítán příjem dlužníka před exekuční

srážkou. Z praktického hlediska to znamená, že zadlužený člověk, pokud má příjem, nedosáhne na sociální dávky, např. příspěvek na bydlení nebo přídavek na dítě, přitom fakticky finance, které potřebuje k uhrazení nákladů, k dispozici nemá. Pokud je příjem po exekuční srážce vyplácen na bankovní účet, je navíc vystaven riziku, že zbývající částka bude zablokována v plné výši.

2.2.2 Blokace prostředků na účtu

V případě, že exekutor zablokuje prostředky na účtu dlužníka, není povinen o tom dlužníka předem informovat. Ze zablokovaného účtu lze jedenkrát vybrat 7 720 Kč. Exekutor nemusí zjišťovat původ peněz a smí obstatit i účet manžela/-ky. Pokud je dlužníkovi poukázán příjem po exekuční srážce na běžný účet, ztrácí v ten moment status nezabavitelnosti a i tento „nezabavitelný příjem“ může být zablokován.

Od 1. července 2021 lze založit tzv. chráněný účet, který dlužníkovi zajistí, že nepřijde o část příjmů, kterou zákon označuje za nezabavitelnou nebo exekučně nepostižitelnou, a exekutor na tyto prostředky nedosáhne. V případě požadavku na založení chráněného účtu je třeba se osobně dostavit na pobočku banky a mít vyřízené potřebné dokumenty. Dlužník musí doložit potvrzení na speciálním formuláři, který je na stránkách ministerstva spravedlnosti. Ve formuláři, který vyplňuje plátce příjmu (zaměstnavatel, OSSZ, úřad práce), je uvedeno, že plátce příjmu na ten konkrétní zablokovaný účet zasílá peníze. Chráněný účet je pak zřízen bankou až po potvrzení exekutora. Pokud začne plátce příjmu zasílat nezabavitelnou část příjmu (mzda nebo důchod) na zablokovaný účet a nebude včas zřízen chráněný účet, pak exekutor peníze na účtu přesto zabaví. Zřízení chráněného účtu trvá v řádech týdnů až měsíců (zákon č. 38).

Největší problém, které pro dlužníka plyne z tohoto typu výkonu exekuce, je neuhrazení pravidelných plateb za bydlení a energie a riziko ukončení nájemní smlouvy. Nezřídka se sociální pracovníci v psychiatrických nemocnicích a azylových domech setkávají s tím, že klient přišel o část příjmu, souběžně mu byl zablokován účet, následně přišel o bydlení a o práci a skončil na ulici. Pokud má dlužník kromě příjmu a účtu i další majetek, exekutor může přistoupit k jeho zpeněžení, a to prodejem věcí movitých a nemovitých.

2.2.3 Prodej věcí nemovitých

Vlastní-li dlužník nemovitost, exekutor ji smí zablokovat na katastru a nařídít dražbu. Tato podmínka neplatí, pokud jde o trvalé bydliště dlužníka a zároveň součet jistin všech dluhů (i těch, které jsou spláceny řádně) nepřesahuje 100.000 Kč. Tato podmínka je velmi zrádná zejména v případě, kdy dlužník čerpá hypotéku na bydlení, protože ta je v podstatě vždy vyšší než 100.000 Kč. Z tohoto důvodu je naprosto nutné mít přehled nejen o závazcích svých, ale i o závazcích manžela nebo manželky. Zde bych ráda poukázala na určitou nevyrovnanost ve vztazích mezi věřiteli, dlužníky a rodinnými příslušníky dlužníků.

Pokud u člověka s duševním onemocněním propukne ataka nemoci a on nerozvázně zakoupí drahý výrobek na splátky, v případě, že cena nepřesahuje 250.000 Kč, nepotřebuje k nákupu souhlas manžela nebo manželky. Když ale partner takové osoby zjišťuje u bankovních a nebankovních institucí, zda nevznikl zmíněný závazek, v momentě, kdy nemá dispoziční právo k účtu, takovou informaci se na základě bankovního tajemství nedozví. Stejně jako se partner osoby, která udělala nerozvázně dluh, nemusí dozvědět, že probíhá nalézací a soudní řízení, pokud nesdílejí stejnou adresu trvalého bydliště. Pokud ale dluh přejde do fáze exekučního řízení, lze pak zablokovat účet manžela nebo manželky, který dluh nezpůsobil, a ve veřejné dražbě vydražit polovinu nemovitosti dlužníka bez přednostního práva pro spoluvlastníka. Bez včasného zásahu a odborných kroků z oblasti legislativně právního poradenství mohou být následky takového jednání velmi drastické pro celou rodinu duševně nemocného. O to smutnější se v kontextu těchto skutečností jeví fakt, že tyto činy nejsou způsobeny nezodpovědností, ale např. akutní atakou duševního onemocnění. Tu může na druhou stranu vyvolat i návštěva exekutora, který se může bez předchozího varování objevit v obydlí dlužníka.

2.2.4 Prodej věcí movitých

Jedná se o mediálně nejznámější výkon exekuce, tzv. mobiliární exekuci, kdy může vykonavatel exekutora vstoupit do obydlí dlužníka a provést soupis movitého majetku. Dlužník není o mobiliární exekuci předem informován a je povinen umožnit exekutorovi vstup do nemovitosti. Není-li dlužník v obydlí přítomen, lze i tak provést exekuci, protože exekutor má pravomoc nechat vyměnit zámek a vstoupit do bytu. Zabavené předměty jsou označeny polepením, případně odvezeny do skladu a po 30 dnech nabídnuty

v dražbě. Exekutor může zabavovat majetek i jinde než v místě trvalého pobytu dlužníka, jestliže má za to, že tam má dlužník svůj majetek. Pokud exekutor zabaví věc, která nepatří dlužníkovi, je třeba exekutora o této skutečnosti neprodleně informovat a předložit doklady prokazující vlastnictví.

Všechny výkony exekuce slouží k tomu, aby došlo k co nejrychlejšímu uhrazení pohledávky, exekutor je smí volit jednotlivě nebo všechny současně dle svého uvážení. Pokud má dlužník více exekucí a není schopen je uhradit výše uvedenými způsoby, přichází poslední možnost řešení, a to institut insolvenčního řízení.

2.3 Insolvenční řízení

Insolvenční řízení, stejně jako exekuční řízení, je právně zakotveno, konkrétně jde o zákon č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon, ve znění pozdějších předpisů. Insolvenční řízení je zvláštní řízení soudní, kdy předmětem řízení je úpadek dlužníka a způsob jeho řešení. O úpadku hovoříme v momentě, kdy má dlužník více věřitelů, závazky po splatnosti delší než 30 dnů a součet jeho závazků převyšuje jeho příjmy. Délka standardního insolvenčního řízení je 5 let, u tzv. zranitelných osob je zkráceno na 3 roky. Za zvláště zranitelné osoby jsou považovány takové, které jsou příjemci starobního důchodu nebo mají přiznaný invalidní důchod druhého a třetího stupně. Způsob a průběh srážek z příjmu je v insolvenčním řízení vypočítáván stejně jako v řízení exekučním při srážce nepřednostní pohledávky. Insolvenční řízení lze tedy považovat za určité vyvrcholení situace, kdy dlužník již není dlouhodobě plnit své závazky.

2.4 Dopady dluhového zatížení na život

Všechny výše popsané formy vymáhání pohledávek jsou z legislativního pohledu poměrně složité a vyžadují jiné způsoby jednání a obrany v různých fázích vývoje pohledávky. Vždy je potřeba vzít v potaz skutečnost, že dluhy jedince nezasahují pouze dlužníka, ale celou rodinu, a to do mnoha oblastí života jejich členů. Navrátil pak konstatuje, že „příčinou problému nemusí být lidé, kteří jim musí čelit, neodpovídající sociální prostředí způsobuje řadu obtíží, tlaky sociálního prostředí by měly být uvažovány jako primární příčina problému a lidského utrpení a měly by být předmětem úsilí o změnu“ (2001, s. 15).

Kalvoda (2009 a, s. 1) celou situaci popisuje přesně a komplexně: „Dluhy jedince totiž většinou nezasahují pouze dlužníka, ale také jeho rodinu a zasahují do mnoha oblastí jeho života. Netýkají se jen dlužníkových majetkových a finančních poměrů, ale často také základních životních potřeb, bez jejichž naplnění se výrazným způsobem rozkolísá jejich psychosociální stabilita. Někteří lidé vlivem zadlužení ztrácejí nejen své domovy, žijí v permanentním silném stresu několik let, ale v těch nejzávažnějších případech ztrácejí také své blízké v podobě rozvodu. Rozchody partnerů jsou vlivem zvyšování dluhů u předlužených jedinců na vzestupu. Další strádají vlivem své těžké sociální situace různými somatickými nebo psychickými onemocněními.“ A nebojí se přidat osobní zkušenost: „Zprávy z různých neziskových organizací – poskytovatelů sociálních služeb, ale také např. z mého okolí informují, že u některých jedinců silně stresovaných dluhy a jejich závažnou sociální situací dochází také k pokusům o sebevraždu. A v některých případech neskončí tato závažná situace pouze u pokusu. Pokud bych měl být osobní: v domě, kde bydlím, se před časem oběsil muž o den dříve, než si přišel pro další splátku dluhu pracovník jedné nejmenované finanční nebankovní společnosti...“

Kárová (2017, s. 23, [online]) přirovnává celou situaci k začarovanému kruhu. „Finanční strádání a chudoba vytvářejí pro lidi s duševním onemocněním nepřekonatelnou bariéru na cestě k uzdravě. Finanční tlak a materiální nejistota prohlubuje jejich psychické potíže, dostávají se tak do patových životních situací, které nejsou schopni sami řešit.“

Informace, že se duševně nemocní potýkají s dluhy a exekucemi, není nová, ale konkrétní data o počtech zadlužených lidí s duševním onemocněním nebo procentuální zastoupení v počtu exekučních řízení známá nejsou. Nezisková organizace Fokus pomáhající duševně nemocným zrealizovala v roce 2015 zajímavý průzkum mezi svými klienty. Z celkového počtu 471 klientů organizace jich 300 žilo pod hranicí chudoby a 128 se potýkalo s dluhy a exekucemi (Kárová, 2017, s. 7, [online]).

Sociální pracovníci, kteří pracují s duševně nemocnými, se zřejmě setkávají se zadluženými klienty ve zvýšené míře, lze tedy předpokládat, že potřebují specifické znalosti zejména z oblasti nalézacích, soudních a exekučních řízení. Sociální organizace poskytují v rámci svých služeb bezplatné sociální a dluhové poradenství, které má svoji oporu v poradenském paradigmatu sociální práce.

3 PARADIGMATA V SOCIÁLNÍ PRÁCI

Payne (2014, s. 25) pomocí principů sdílených hodnot odkazuje k aspektům sociální práce, které jsou pro jednotlivé praxe společné navzdory odlišným filozofickým či politickým postojům.

3.1 Teoretické východisko

Autorem pojmu paradigma je Thomas S. Kuhn, který ho poprvé použil ve své knize „Struktura vědeckých revolucí“. Dle Kuhna jde o „obecně uznávané vědecké výsledky, které v dané chvíli představují pro společenství odborníků model problémů a model jejich řešení“. Jedním z důvodů, které jej přivedly k myšlence paradigmatu ve vědě, byla „míra vzájemného nesouhlasu mezi badateli ve společenských vědách, pokud šlo o legitimitu vědeckých problémů a metod.“ (Kuhn, 2003, s. 9–10). Ke každému paradigmatu neodmyslitelně patří metodická pravidla a řešení, hodnocení problémů i intuitivní postoje. Hendl (2005 s. 30, 390) popisuje pojem paradigma jako systém názorů a pravidel určujících, co se má zkoumat, jakým způsobem a jak je zapotřebí interpretovat výsledky. Používá se k označení toho, jak vědci pracují v rámci přijatých a málo zpochybňovaných způsobů definic, teoretizování a metod v daném oboru a v dané době.

3.2 Tři malá paradigmat sociální práce

Sociální práce nemá své velké paradigma, zato dle Malcolma Payna (dle Matoušek 2016, s. 131) disponuje třemi malými paradigmaty, která jsou známa jako terapeutické, poradenské a reformní. Podle Navrátila (dle Matoušek 2001, s. 187) jsou tato paradigmat mezi sebou vzájemně odlišná jak po praktické, tak po filozofické stránce.

První z těchto paradigmat Navrátil popisuje jako „terapeutickou pomoc“ (zkráceně terapeutické paradigma). Mezi hlavní faktory sociálního fungování patří duševní zdraví a pohoda člověka. Sociální práce je proto v rámci terapeutického paradigmatu chápána jako pomoc prováděná zejména formou individuální a/nebo skupinové psychoterapie. Cílem sociální práce je snaha pomoci zabezpečit jednotlivci, skupině i komunitě psychickou a z toho plynoucí sociální pohodu (dle Matoušek, 2001, s. 187).

Druhé paradigma sociální práce označil Navrátil jako „úsilí o reformu společenského prostředí“ (zkráceně reformní paradigma). V rámci reformního paradigmatu se představa

sociálního fungování přímo pojí s vizí společenské a sociální rovnosti v různých dimenzích společenského života (s ohledem na společenské třídy, věkové skupiny, gender atd.). Hlavním cílem tohoto typu sociální práce je zmocňování (empowerment) klientů sociálních služeb, a to tak, aby se mohli aktivně a autenticky podílet na tvorbě a změnách institucí a společenských systémů (dle Matoušek, 2001, s. 187).

Třetí paradigma sociální práce označil Navrátil jako „sociálně právní pomoc“ (zkráceně poradenské paradigma). Sociální fungování v tomto případě přímo souvisí se schopností zvládat problémy, a to zejména díky přístupu k odpovídajícím informacím a službám. Cílem intervence je pomoc klientům prostřednictvím poskytování specifických informací, kvalifikovaným poradenstvím, zpřístupňováním zdrojů (hmotných i nehmotných) a také mediací (zprostředkováním) další pomoci a služeb (dle Matoušek, 2001, s. 188).

3.3 Poradenské paradigma

Poradenství v sociální práci je poskytováno převážně na základě posledního popsaného poradenského paradigmatu sociální práce. Toto paradigma má sociální fungování založené na získání specifických informací a služeb, které jsou nezbytné ke zvládnutí problémů v životě klienta. Poradenský přístup vychází vstříc individuálním potřebám a usiluje o zlepšení životní situace klienta na základě poskytování specifických informací formou kvalifikovaného sociálního poradenství. K poradenskému přístupu patří i zprostředkování další pomoci, služeb a zpřístupnění všech možných dostupných zdrojů.

V rámci poradenského paradigmatu nahlíží Payne (2006, s. 14) na sociální práci jako na službu poskytovanou jednotlivcům pro naplnění jejich individuálních potřeb, hlavní proměnnou je v rámci tohoto přístupu klient a jeho individuální potřeby. Problémy vznikají na úrovni sociálního fungování, a to zejména jako důsledek vysokých nároků společnosti na klienta. Klient situaci nezvládá, protože nemá dostatečný přístup k informacím nebo nedisponuje požadovanými schopnostmi a kompetencemi. Sociální pracovník v takovém případě zastává funkci informátora a zprostředkovatele důležitých informací, což v praxi znamená, že sleduje, jak se zákony mění a na co má klient nárok. Cílem takové intervence je zprostředkování poradenství, předávání důležitých informací, podmínkou je dostupnost kvalitních služeb a přístup k nim. Poradenské paradigma reprezentují služby sociálního poradenství.

3.4 Poradenství v sociální práci

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, popisuje teoretické vymezení sociálních služeb jako „zabezpečení sociální péče všem osobám, které ji nezbytně potřebují“, důraz je kladen zejména na respektování lidských práv a důstojnost uživatelů. Zákon o sociálních službách také upravuje podmínky pro poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb a specifikuje předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka. Poradenský proces v sociálních službách slouží k tomu, aby s jeho pomocí byly odhalovány, vysvětlovány, zmírňovány a řešeny sociální problémy, mezi které řadíme např. chudobu, nezaměstnanost nebo diskriminaci zdravotně a sociálně znevýhodněných. Poradenství v sociálních službách v sobě zahrnuje nezbytný požadavek na sociální služby, a to poskytovat základní sociální poradenství, což musí umět poskytovat všechny registrované sociální služby (Bobek a Peniška, 2008, s. 29).

Základním sociálním poradenstvím se rozumí poskytování informací o službách, nárocích a možnostech, které mohou vést ke zmírnění nebo vyřešení nepříznivé sociální situace, ve které se člověk aktuálně nachází (Hartl dle Matoušek, 2003, s. 84). Naproti tomu odborné sociální poradenství se zaměřuje na poskytování přímé pomoci osobám, které se nacházejí v náročné životní situaci (Krutilová, 2014, s. 4 [online]). Základní i odborné poradenství může být prováděno formou osobního setkání, telefonické konzultace, písemné konverzace emailem nebo prostřednictvím sociálních sítí.

Mezi základní poskytované sociální služby tedy patří dle výše zmiňovaného zákona i bezplatné sociální poradenství, které je povinna poskytnout každá sociální služba alespoň v základní podobě. Zákon o sociálních službách totiž v §2 v odstavci 1 výslovně uvádí, že: „Každá osoba má nárok na bezplatné sociální poradenství.“

3.4.1 Základní sociální poradenství

Základní sociální poradenství, které je poskytováno v rámci všech sociálních služeb, rozlišuje následující úkony:

- Poskytování informací směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby.
- Poskytování informací o možnosti výběru druhu sociální služby podle potřeb osob.

- Poskytování informací o jiných formách pomoci, např. dávky hmotné nouze, státní sociální podpory atd.
- Poskytnutí informací o základních právech a povinnostech osoby a o možnosti využívání běžně dostupných zdrojů pro prevenci sociálního vyloučení.
- Poskytnutí informací o možnostech podpory členů rodiny.

3.4.2 Odborné sociální poradenství

Odborné sociální poradenství je na rozdíl od základního poradenství poskytováno s různým zaměřením a je určeno různým cílovým skupinám (manželské poradny, poradny pro oběti trestných činů, podpora osob s tělesným postižením nebo duševním onemocněním). Odborné sociální poradenství blíže specifikuje § 37, odst. č. 3 a č. 4. v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Zákon popisuje tři okruhy činností, které jsou předmětem služby odborného sociálního poradenství.

- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (např. s exekučními úřady a soudy, doprovod na jednání s úřadem atd.).
- Sociálně terapeutické činnosti (např. poskytnutí poradenství v legislativně právní oblasti, v oblasti psychologie nebo vzdělávání).
- Pomoc při obstarávání osobních záležitostí, při uplatňování práv a oprávněných zájmů (např. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím, rodinou, komunitou atd.).

Mezi sociální poradenství patří i dluhové poradenství, které je v České republice poskytováno formou základního i odborného sociálního poradenství.

3.4.3 Dluhové poradenství

Posláním služby dluhového poradenství je: „Poskytování odborné pomoci lidem, kteří se dostali do problémů s dluhy a svoji situaci neumí nebo nemohou sami řešit. Důvodem může být nízké vzdělání, chybějící kompetence, nedostatek informací či peněz na placené služby.“ (Člověk v tísni, Dluhové poradenství [online]). Kvalitní dluhové sociální poradenství se vždy vyznačuje holistickým přístupem ke klientovi a jeho situaci, jedná se o kompletní posouzení životní situace zadluženého člověka. Zároveň je potřeba zdůraznit, že dluhy neexistují odděleně, ale promítají se do všech oblastí života klienta a jeho rodiny, je tedy nutné vzít v úvahu, že problémové situace se dotýkají široké škály dílčích oblastí (Novosad, 2011, s. 92). Typickým příkladem může být oblast bydlení

a bytové problematiky, rodiny, mezilidských vztahů a společnosti (Krušínská In Janebová, 2013, s. 223).

„Komplexní poradenství je o tom, že poradci radí v souvislostech. Dotazy se často dotýkají také jiných oblastí, bez jejichž řešení by se situace předluženého klienta neposunula dopředu. Vysoce odborné poradenství je charakterizováno formalizovaným systémem práce se zadluženými klienty, pravidelným zvyšováním kvalifikace poradců a poradkyň, vysokým standardem obecné poradenské výbavy, kterou občanští poradci získávají v kursech zaměřených na práci s klienty“ (Kalvoda, 2009 b, s. 6).

4 DLUHOVÉ PORADENSTVÍ A VZDĚLÁVÁNÍ

Zákon 108/2006 Sb. obecně deklaruje povinnost dalšího vzdělávání sociálních pracovníků bez specifikace konkrétních požadavků v zákonech nebo vyhláškách.

4.1 Vzdělávání v sociální práci

Vzdělávací proces je dle Matouška (2016, s. 249) iniciovaný buď plošně uplatňovanými kvalifikačními požadavky (formulovanými v zákonech, vyhláškách, standardech), nebo požadavky zaměstnavatele. Jeho obecným cílem je posílení kompetencí sociálních pracovníků poskytujících sociální služby. Vzdělávání tohoto typu má zlepšit schopnost pracovníků adekvátně reagovat na potřeby uživatelů služeb, schopnost přispívat k cílům vlastní organizace a také napomáhat osobnímu profesionálnímu rozvoji. Některé organizace svým pracovníkům umožňují postgraduální vzdělávání v krátkodobých kurzech před započítáním praxe, případně v jejím průběhu.

4.2 Vzdělávání v dluhovém poradenství

Dluhové poradenství se odlišuje od ostatních oblastí poradenství především z hlediska rozsáhlosti a nároků na znalosti v legislativně právní oblasti, od sociálního pracovníka se očekává orientace a přehled ve velkém množství zákonů, vyhlášek a judikátů. Namátkou lze uvést např. institut exekučního a insolvenčního řízení, finančního arbitra nebo problematiku promlčení. Znalosti pro základní sociální poradenství lze získat vysokoškolským nebo vyšším odborným vzděláním v průběhu studia. Vysokoškolská kvalifikace však není v poradenské praxi dostatečná, z tohoto důvodu je doporučeno další profesní a odborné průběžné vzdělávání (Novosad, 2011, s. 185).

Nabídka na trhu vzdělávacích programů a kurzů pro sociální pracovníky je v současné době velmi obsáhlá a široká, část z nich se věnuje i oblasti dluhového poradenství. Pro ilustraci uvádím výběr kurzů, které je možné v současné době absolvovat, jejich hodinový rozsah a akreditaci. Vzdělavatele a vzdělávací programy, které jsou určeny ke vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách, akredituje Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR podle zákona 108/2006.

4.2.1 Akreditované kurzy dluhového poradenství

Akreditovaný kurz *Úvod do dluhového poradenství* v rozsahu osmi hodin, kazuistický seminář *Proces oddlužení a jeho dopady na život klienta* také v rozsahu osmi hodin a dvaceti čtyřhodinový kurz *Práce se zadluženým klientem* realizuje nezávislý think-tank Institut prevence a řešení předlužení (Institut prevence a řešení předlužení (Akreditované kurzy a semináře..., 2022, [online]). Nezisková organizace Rubikon Centrum nabízí tři osmihodinové akreditované kurzy, a to *Kurz dluhové problematiky pro začátečníky*, *Insolvence, oddlužení a sepis návrhu na oddlužení* a *Exekuce pro pracovníky v sociální oblasti* (Akreditované kurzy..., 2022, [online]). Tato pražská organizace také pořádá řadu seminářů z oblasti dluhové problematiky pro laickou a odbornou veřejnost a umožňuje akreditovanou stáž ve vlastní dluhové poradně. Akreditovaný kurz v rozsahu osmi hodin *Úvod do problematiky dluhového poradenství* realizuje také Diecézní Charita Brno (*Úvod do problematiky dluhového...*, 2022, [online]). Společnost Remedium Praha nabízí tři osmihodinové akreditované kurzy, které se týkají dluhové problematiky, konkrétně *Základy práce se zadluženým klientem* a *Základy dluhové prevence v sociální práci s dětmi a mládeží* a *Dluhové poradenství v sociální práci* (Vzdělávací programy, 2022, [online]).

4.2.2 Ostatní vzdělávání v dluhovém poradenství

Velké neziskové organizace jako Charita (Jak pomáháme, 2022, [online]), Člověk v tísní (Dluhové poradenství, 2022, [online]) atd., které nabízí odborné sociální poradenství v dluhové problematice širokým cílovým skupinám, mají pro své zaměstnance vlastní vzdělávací programy a kurzy, které jsou určeny pro interní potřebu a nejsou akreditovány. Vzděláváním v oblasti řešení finanční situace zadlužených osob se zabývají i někteří soudci, exekutoři nebo insolvenční správci.

4.3 Vzdělávání v dluhovém poradenství a duševní onemocnění

Práce na dluhových zakázkách klade vysoké požadavky na znalosti a kompetence sociálního pracovníka, které, jak je popsáno výše, může sociální pracovník postupně získat formou různých kurzů v oblasti neformálního vzdělávání, jež se zaměřují na dluhové poradenství. Kurzy ale nemají žádnou kontinuitu a většinou se věnují pouze úvodu nebo základům dluhového poradenství. Sice se pravidelně každoročně opakují, ale jen reagují na legislativní změny v dotčených zákonech a vyhláškách. Co tedy zatím

neexistuje, je ucelený systém vzdělávání sociálních pracovníků, kteří nejsou dluhová poradci, ale ve své praxi potřebují řešit dluhové zakázky (Novosad, 2011, s. 112).

Lidé s duševním onemocněním, kteří se potýkají s dluhovým zatížením, představují atypickou cílovou skupinu, kdy kombinace duševního onemocnění a zadlužení může vést až k fatálním následkům. Bez kvalitního vzdělávání v oblasti dluhové problematiky se sociálnímu pracovníkovi omezuje možnost poskytnout zadluženému člověku s duševním onemocněním odborné, efektivní, a hlavně komplexní sociální poradenství. Stávající nabídka vzdělávacích programů v dluhovém poradenství je značně omezená, navíc jejich efektivita a uplatnitelnost v praxi není dostatečně měřená.

II PRAKTICKÁ ČÁST

5 CÍLE VÝZKUMNÉ ČÁSTI DIPLOMOVÉ PRÁCE

5.1 Cíle a dílčí cíle

Hlavním cílem výzkumné části této diplomové práce je zjistit, zda se zaměstnanci sociálních služeb, kteří pracují s duševně nemocnými v Olomouckém kraji, vzdělávají v dluhovém poradenství, a pokud ano, zda jsou schopni využít tyto znalosti a dovednosti v praktické práci s klientem.

Dílčí cíle jsou pak následující:

- Zjistit, zda se zaměstnanci sociálních služeb, kteří pracují s duševně nemocnými v Olomouckém kraji, setkávají se zadluženými klienty.
- Zjistit, zda mají tito zaměstnanci zájem o vzdělávání v dluhovém poradenství.
- Zjistit, jaké parametry by mělo splňovat vzdělávání v dluhovém poradenství, aby bylo atraktivní pro zaměstnance sociálních služeb, kteří pracují s duševně nemocnými v Olomouckém kraji.

6 METODIKA PRÁCE

V následující části bude objasněna metodika práce, která zahrnuje charakteristiku výzkumného souboru, metodu výzkumu a také organizaci výzkumného šetření. Ve své práci nestanovuji žádnou hypotézu.

6.1 Charakteristika výzkumného souboru

Do výzkumného šetření byli zahrnuti zaměstnanci sociálních služeb, kteří pracují s duševně nemocnými v Olomouckém kraji. Celkem bylo do výzkumného šetření zapojeno 15 organizací poskytujících sociální služby klientům duševně nemocným, chronicky duševně nemocným, závislým nebo těm, kteří se potýkají kombinovanou diagnózou závislosti a duševního onemocnění.

Výzkumu se účastnilo celkem 76 respondentů, největší skupinu tvořilo 58 sociálních pracovníků. Výzkumný vzorek je podrobněji charakterizován v otázce č. 1 výzkumného dotazníku.

6.2 Metoda výzkumu

Ke svému výzkumu jsem zvolila kvantitativní výzkumnou strategii, pro výzkumné šetření byl použit vlastní dotazník, který byl vytvořen pro účel této závěrečné práce.

První část dotazníku obsahuje otázky, které se týkají typu pracovní pozice, délky zkušeností a specifikace cílové skupiny klientů s duševním onemocněním.

V dotazníku dále zjišťuji u všech respondentů, zda mají jejich klienti potřebu řešit zakázky, které se týkají finanční nouze nebo dluhového zatížení. Pokud se zaměstnanci s těmito klienty setkávají ve vyšší míře, zjišťuji jejich názor na obtížnost dluhové problematiky jako celku a také se dotazuji na sebehodnocení ohledně znalostí v této oblasti.

Druhá část dotazníku obsahuje otázky týkající se zkušeností se vzděláním v dluhovém poradenství a hodnocení využitelnosti absolvovaného vzdělávání. V závěru zjišťuji, zda mají zaměstnanci zájem o další vzdělávání v dluhové problematice, a pokud ano, zajímá mě, jaké parametry by takové vzdělání mělo dle jejich názoru obsahovat.

6.3 Organizace výzkumného šetření

Dotazník byl vytvořen na online platformě, webový odkaz k vyplnění dotazníku byl rozeslán všem potenciálním respondentům výzkumu emailem na jejich pracovní adresy uvedené na webových stránkách organizací a služeb, které pracují s duševně nemocnými v Olomouckém kraji.

6.4 Metody zpracování výsledků výzkumu

Dotazník obsahuje celkem 14 otázek, veškeré výsledky byly kvůli přehlednosti převedeny do tabulek a grafů a následně okomentovány.

7 VÝSLEDKY ŠETŘENÍ

V následující kapitole budou uvedeny výsledky výzkumného šetření a jejich shrnutí.

7.1 Výsledky výzkumného šetření

1. Jaká je Vaše současná pracovní pozice v sociálních službách?

Tabulka 1: Jaká je Vaše současná pracovní pozice v sociálních službách? 76 odpovědí

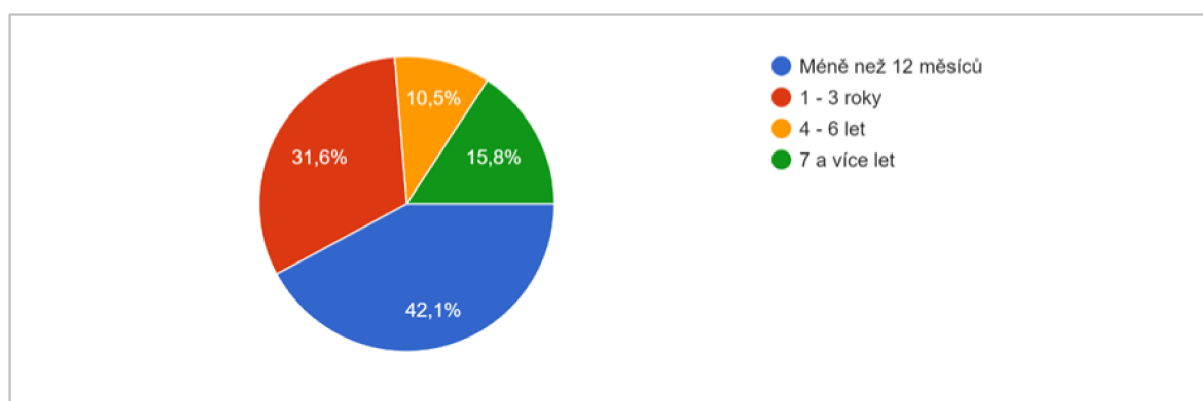
Pracovní pozice	Počet odpovědí	Procentuální zastoupení
Sociální pracovník	58	76,4
Pracovník v sociálních službách	13	17,1
Vedoucí pracovník	2	2,6
Psychoterapeut / Psycholog	3	3,9

Zdroj: vlastní zpracování

Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 76 pracovníků sociálních služeb, kteří pracují s duševně nemocnými, v Olomouckém kraji. Nejpočetnější skupinou jsou sociální pracovníci, 13 respondentů pracuje jako pracovník v sociálních službách, ale s náplní práce sociálního pracovníka.

2. Jak dlouho pracujete v sociálních službách v Olomouckém kraji?

Graf 1: Jak dlouho pracujete v sociálních službách v Olomouckém kraji? 76 odpovědí



Zdroj: vlastní zpracování

Téměř ¾ respondentů výzkumu pracují v sociálních službách méně než tři roky, Tato skutečnost může být ovlivněna otevřením řady nových služeb pro duševně nemocné v Olomouckém kraji v průběhu posledních dvou let.

3. Jaká je cílová skupina klientů sociální služby, se kterými nejčastěji pracujete?

Tabulka 2: Jaká je cílová skupina klientů sociální služby, se kterými nejčastěji pracujete? 76 odpovědí

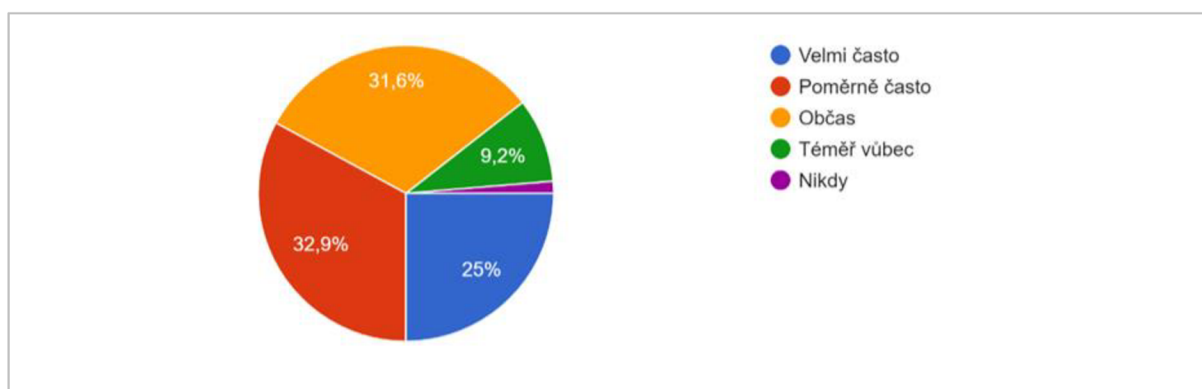
Cílová skupina	Počet odpovědí	Procentuální zastoupení
Klienti s duševním onemocněním	64	84,2
Klienti s chronickým duševním onemocněním	65	85,5
Klienti se závislostmi na návykových látkách	22	28,9
Klienti se závislostmi na procesech	19	25
Klienti s duálními diagnózami	27	35,5

Zdroj: vlastní zpracování

Nejčastější cílovou skupinou jsou lidé s chronickým duševním onemocněním. Chronické duševní onemocnění je takové, které se projevuje více než dva roky, a je považováno za sociální událost. Mezi chronické duševní onemocnění lze řadit i závislosti.

4. Mají Vaši klienti vážné finanční problémy a dluhy, se kterými se na Vás obracejí?

Graf 2: Mají Vaši klienti vážné finanční problémy a dluhy, se kterými se na Vás obracejí? 76 odpovědí



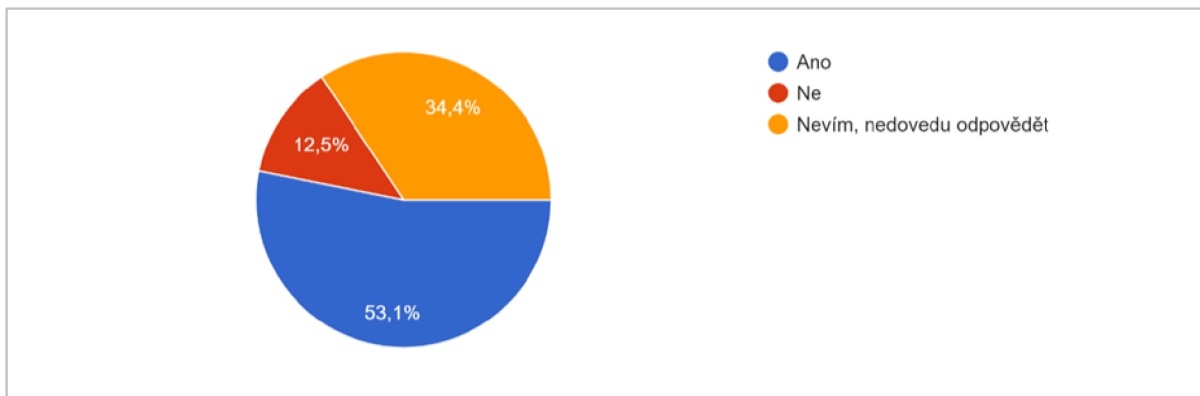
Zdroj: vlastní zpracování

Více než 90 % účastníků výzkumu se setkává s klienty, kteří mají vážné finanční problémy a dluhy občas, poměrně často i velmi často. Lze tedy předpokládat, že klienti s duševním onemocněním mají potřebu řešit své finanční obtíže v rámci sociální služby.

Respondenti, kteří v předchozí otázce zvolili možnost „občas“, „téměř vůbec“ nebo „nikdy“, jsou v dotazníku přeměrováni na následující dvě otázky č. 5 a č. 6.

5. Považujete za důležité mít vzdělání a znalosti z oblasti dluhové problematiky?

Graf 3: Považujete za důležité mít vzdělání a znalosti z oblasti dluhové problematiky? 32 odpovědí



Zdroj: vlastní zpracování

Polovina účastníků výzkumu (17 respondentů), kteří se setkávají s potřebou klientů řešit dluhové zakázky méně často, i tak považuje za důležité mít vzdělání a znalosti z dluhové problematiky. Jedním z důvodů může být důvěra klienta v pracovníka a v jeho dovednosti a kompetence, kterou si sociální pracovník uvědomuje. Více než třetina respondentů (11) nad důležitostí vzděláváním v dluhovém poradenství zatím nepřemýšlela. Lze předpokládat, že vzhledem k odlišným zakázkám svých klientů zatím nepocítili potřebu se v dluhovém poradenství vzdělávat.

6. Jak byste postupoval/a v případě, že by klient potřeboval řešit zakázku z oblasti dluhového poradenství?

Tabulka 3: Jak byste postupoval/a v případě, že by klient potřeboval řešit zakázku z oblasti dluhového poradenství? 32 odpovědí

Odpověď	Počet odpovědí	Procentuální zastoupení
Klienta bych odmítl/a odkázal/a na jinou službu	9	28,1
Klienta bych předal/a kolegovi/kolegyni, který/á má znalosti z oblasti dluhového poradenství	9	28,1
Pokusil/a bych se na zakázce pracovat	11	34,4
S klientem bych na zakázce nespolečně pracoval/a požádal/a bych o vzdělání v dluhovém poradenství	3	8,4

Zdroj: vlastní zpracování

Více než polovina respondentů by na zakázce dluhového poradenství nepracovala přímo, klientovu zakázku by předali zkušenějšímu kolegovi nebo ho odkázali na jinou službu. Vzhledem k náročnosti dluhové problematiky se lze domnívat, že bez patřičného vzdělání a zkušeností nemají tyto pracovníci dostatečné znalosti a kompetence k úspěšnému vyřešení zakázky.

Respondenti, kteří v otázce č. 4 zvolili možnost „poměrně často“ nebo „velmi“, byli v dotazníku přesměřováni na následující otázky č. 7, 8 a 9.

7. Jakým typům dluhového zatížení Vaši klienti nejčastěji čelí? Je možné vybrat více možností.

Tabulka 4: Jakým typům dluhového zatížení Vaši klienti nejčastěji čelí? Je možné vybrat více možností.

44 odpovědí

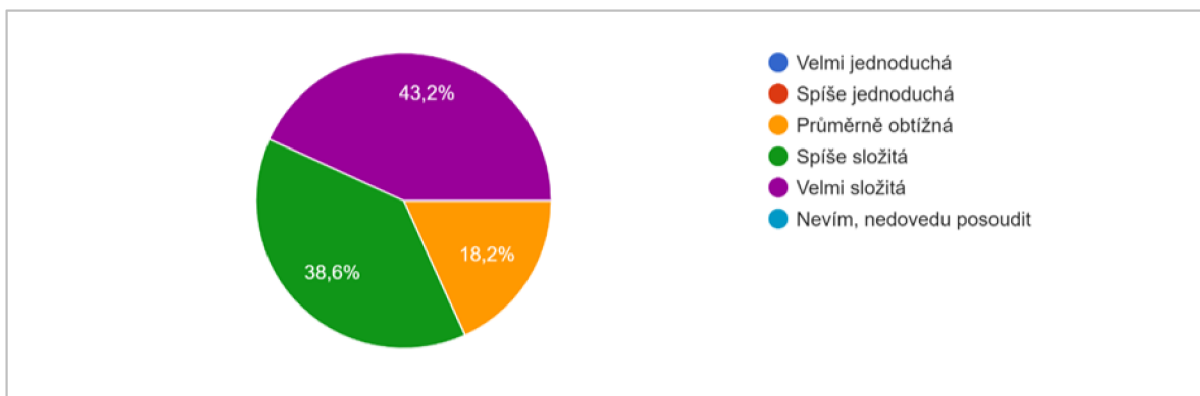
Typ odpovědi	Počet odpovědí	Procentuální zastoupení
Problémy s placením pravidelných životních nákladů	35	79,5
Závazky a platby po splatnosti	20	45,5
Správní a soudní řízení	28	63,6
Exekuce	42	95,5
Insolvence	15	34,1

Zdroj: vlastní zpracování

Nejčastějším typem dluhového zatížení jsou exekuce. Tento fakt není až tak překvapivý vzhledem ke skutečnosti, že v České republice je k 1. listopadu 2021 evidováno více než 4 a půl miliónu aktivních exekučních řízení. Mezi další obvyklé problémy klientů patří placení pravidelných životních nákladů. Jakékoliv dlouhodobé onemocnění vede k sociální události ztráty zdrojů, klienti s dlouhodobým onemocněním se pak musí vyrovnat s omezením příjmu a přizpůsobit tomu své měsíční náklady.

8. Jak hodnotíte obtížnost agendy dluhové problematiky jako celku?

Graf 4: Jak hodnotíte obtížnost agendy dluhové problematiky jako celku? 44 odpovědi



Zdroj: vlastní zpracování

Dluhová problematika je hodnocena jako průměrně složitá (8 odpovědí), spíše složitá (17 odpovědí), nebo dokonce velmi složitá (19 odpovědí). Nikdo z respondentů ji neoznačil jako jednoduchou. Dluhové poradenství se odlišuje od ostatních forem poradenství vysokými nároky na legislativně právní znalost poradců.

9. Ohodnoťte své znalosti a dovednosti v dluhové problematice jako celku

Tabulka 5: Ohodnoťte své znalosti a dovednosti v dluhové problematice jako celku

Stupeň hodnocení 1–5	Počet odpovědí	Procentuální zastoupení
Výborně (1)	4	9,1
velmi dobře (2)	6	13,6
Dobře (3)	11	25
Dostatečně (4)	10	22,7
Nedostatečně (5)	13	29,5
Celkem 44 odpovědí.		

Zdroj: vlastní zpracování

S náročností dluhové problematiky může mít co do činění i poměrně nízké sebehodnocení účastníků výzkumu. Jako výborné ohodnotili své znalosti pouze 4 respondenti, zatímco jako nedostatečné 13 respondentů. Přísné sebehodnocení účastníků výzkumu může souviset s obsáhlostí a komplikovaností dluhové legislativy v České republice.

10. Účastnili jste se vzdělávání v dluhovém poradenství?

Tato otázka byla položena všem 76 účastníkům výzkumu. Téměř 2/3 respondentů, konkrétně 49 odpovídajících (64,5 %), se již účastnili nějakého typu vzdělávání v dluhovém poradenství, 27 účastníků (35,5 %) tuto příležitost zatím neměli nebo nevyužili.

Respondenti, kteří již mají zkušenost se vzděláváním v dluhovém poradenství, pokračovali v dotazníku k otázkám č. 11 až 13 a byli dotazováni na konkrétní hodnocení vzdělávání.

Ostatní, kteří tuto zkušenost ještě nemají, byli po otázce č. 10 přesměrováni na otázku č. 14.

11. Jakou formou proběhlo Vaše vzdělávání v oblasti dluhového poradenství? Je možné vybrat více možností.

Tabulka 6: Jakou formou proběhlo Vaše vzdělávání v oblasti dluhového poradenství? Je možné vybrat více možností. 49 odpovídajících

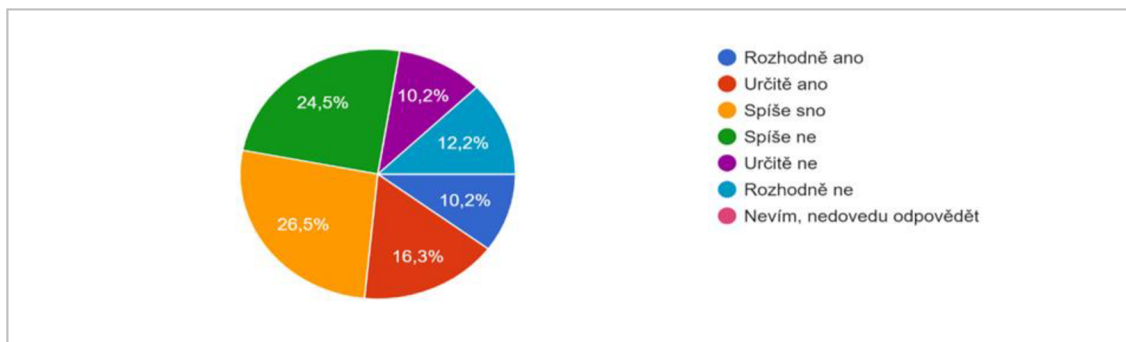
Typ odpovědi	Počet odpovědí	Procentuální zastoupení
Akreditované odborné vzdělávání	12	24,5
Interní vzdělávání v organizaci	22	44,9
Workshopy, semináře nebo přednášky od jiné sociální služby nebo organizace	20	40,8
Workshopy, semináře nebo přednášky ve veřejné sféře (magistráty, soudy, krajské úřady atd.)	13	26,5
Workshopy, semináře nebo přednášky v soukromé sféře (insolvenční správci, advokáti, exekutoři atd.)	9	18,3

Zdroj: vlastní zpracování

49 účastníků výzkumu se účastnilo nějaké formy vzdělávání v dluhovém poradenství. Poměrně omezená nabídka akreditovaných kurzů dluhového poradenství se promítla i do typů vzdělávání, kdy tuto možnost označila pouze čtvrtina respondentů. Na tuto skutečnost reagují samotné sociální služby a organizace, které se snaží poskytnout interní vzdělávání svým pracovníkům. Není pak překvapením, že tento typ vzdělávání tvoří největší podíl odpovědí v tomto výzkumu.

12. Pomohlo Vám vzdělávání v dluhové problematice získat znalosti, které potřebujete k řešení dluhových zakázek?

Graf 5: Pomohlo Vám vzdělávání v dluhové problematice získat znalosti, které potřebujete k řešení dluhových zakázek? 49 odpovědí



Zdroj: vlastní zpracování

Mírně větší polovina respondentů (26 odpovídajících, 53 %), kteří absolvovali alespoň nějaké vzdělání v dluhovém poradenství, hodnotí tuto skutečnost jako užitečnou. Díky vzdělávání zřejmě získali znalosti, které využívají k úspěšnému vyřešení zakázek. Druhá polovina účastníků výzkumu tuto zkušenost nemá, lze se tedy domnívat, že absolvované vzdělání v dluhové problematice nevedlo k získání potřebných dovedností, jež by byly využitelné v případě řešení zakázek, které se týkají dluhové agendy.

13. Do jaké míry se na základě vlastní zkušenosti ztotožňujete s následujícími výroky o vzdělávání v dluhovém poradenství?

Tabulka 7: Do jaké míry se na základě vlastní zkušenosti ztotožňujete s následujícími výroky o vzdělávání v dluhovém poradenství? 49 odpovídajících

Hodnocení	Rozhodně souhlasím	Spíše souhlasím	Spíše nesouhlasím	Rozhodně nesouhlasím	Nevím, nedovedu odpovědět
Konkrétní dluhová problematika byla srozumitelně podána a vysvětlena	11	19	11	8	0
Kvalita poskytnutých informací byla dostatečná	10	18	10	7	4
Teoretické informace byly podloženy praktickými příklady	8	13	20	8	0
Lektor měl dostatečnou úroveň a byl schopen odpovídat na otázky z praxe	6	16	18	9	2

Zdroj: vlastní zpracování

„Konkrétní dluhová problematika byla srozumitelně podána a vysvětlena“ – s tímto tvrzením se ztotožňuje 30 (68 %) respondentů. Lze se tedy domnívat, že s teoretickým obsahem vzdělávacího programu byla větší část účastníků spokojena.

„Kvalita poskytnutých informací byla dostatečná“ – toto tvrzení hodnotí jako pravdivé 28 respondentů (57 %). Podobně jako v minulé otázce převažuje počet kladných odpovědí, lze předpokládat, že tito respondenti byli spíše spokojeni s kvalitou vzdělávání.

„Teoretické informace byly podloženy praktickými příklady“ – s tímto tvrzením souhlasí 21 účastníků (43 %), 28 se s ním neztotožňuje. Lze poukázat na srovnání s otázkou č. 12, ve které menší polovina respondentů (47 %) konstatuje, že jim vzdělávání nepomohlo k praktickému řešení zakázek. Dobře vysvětlená teoretická podstata bez praktických příkladů využití těchto znalostí se nabízí jako jedno z možných vysvětlení tohoto faktu zejména v souvislosti s prvním tvrzením v této otázce.

„Lektor měl dostatečnou úroveň a byl schopen odpovídat na otázky z praxe“ – toto tvrzení hodnotí jako pravdivé 22 účastníků (45 %), nesouhlasí s ním 25 respondentů (51

%), zatímco 2 odpovídající (4 %) se nepovažují za dostatečně kompetentní toto hodnotit. Podobně jako v předchozím tvrzení je možné poukázat na otázku č. 12 a souvislost s možnou absencí předání praktických dovedností.

Všem účastníkům výzkumu byla položena následující otázka č. 14.

14. Plánujete se v budoucnu účastnit dalšího vzdělávání v dluhovém poradenství?

Tabulka 8: Plánujete se v budoucnu účastnit dalšího vzdělávání v dluhovém poradenství? 76 odpovědí

Odpověď	Počet odpovědí	Procentuální zastoupení
Rozhodně ano	31	41,8
Spíše ano	28	36,8
Spíše ne	4	5,3
Rozhodně ne	4	5,3
Nevím, nepřemýšlel/a jsem o tom	9	11,8

Zdroj: vlastní zpracování

59 respondentů (79 %) plánuje se další vzdělávání v dluhovém poradenství, pokud k němu budou mít příležitost. Lze se domnívat, že tyto pracovníci vnímají problémy svých klientů a rádi by si v této problematice rozšířili kompetence a získali další znalosti.

Pokud účastníci výzkumu zvolili možnost „rozhodně ano“ nebo „spíše ano“, byla jim ještě položena poslední otázka – č. 15. Pro účastníky, kteří vybrali jinou odpověď, dotazník skončil.

15. Co by mělo obsahovat vzdělávání, aby Vám jeho absolvování pomohlo k vyšší úspěšnosti při praktickém řešení dluhových zakázek? Je možné vybrat více možností.

Tabulka 9: Co by mělo obsahovat vzdělávání, aby Vám jeho absolvování pomohlo k vyšší úspěšnosti při praktickém řešení dluhových zakázek? Je možné vybrat více možností. 59 odpovědí

Typ odpovědi	Počet odpovědí	Procentuální zastoupení
Komplexní výklad celé problematiky	36	61
Návaznost jednotlivých vzdělávacích bloků	22	37,3
Specializace výkladu dle cílových klientů	44	74,6
Více vzdělávacích materiálů a zdrojů informací	44	74,6
Zpracované kazuistiky	31	52,5
Konkrétní postupy řešení z praxe	52	88,1

Zdroj: vlastní zpracování

Respondenti, kteří mají v plánu další vzdělávání v dluhovém poradenství, by ocenili, kdyby vzdělávací program obsahoval zejména postupy na konkrétní řešení z praxe, byl zaměřen se specifikací na cílové skupiny a poskytl jim více vzdělávacích materiálů a zdrojů informací. Část respondentů by uvítala komplexní výklad celé problematiky. Na základě těchto informací se lze domnívat, že zaměstnanci, kteří pracují v sociálních službách kratší dobu, potřebují spíše uvedení do problematiky dluhového poradenství na rozdíl od zkušenějších zaměstnanců, kteří preferují už specializované kurzy a konkrétní postupy.

7.2 Shrnutí výzkumu

Účastníci výzkumu jsou zaměstnanci v sociálních službách, kteří pracují s klienty s duševním onemocněním, chronickým duševním onemocněním, se závislostí a s duálními diagnózami. Nejčastěji zastávají pracovní pozici sociálního pracovníka a pracují v sociálních službách v Olomouckém kraji méně než 3 roky.

Z výsledků výzkumu lze interpretovat, že se zaměstnanci sociálních služeb setkávají s klienty, kteří mají finanční problémy a dluhy, protože na tuto možnost kladně odpovědělo téměř 90 % respondentů. Nabízí se srovnání s výzkumem uvedeným v kapitole č. 2, jež provedla nezišková organizace pomáhající duševně nemocným Fokus v roce 2015. Z výsledků výzkumu tehdy vyplynulo, že z celkového počtu 471 klientů organizace jich 300 žilo pod hranicí chudoby a 128 se potýkalo s dluhy a exekucemi.

Od roku 2015 se zvýšil počet exekucí i příjemců invalidního důchodu z důvodu duševní disability, zároveň společnost zasáhla v posledních dvou letech nečekaná pandemie nemoci covid-19. Pandemie a s ní související nutná nařízení a jejich důsledky zasáhly jak finanční rovinu celé společnosti od veřejných po domácí rozpočty, tak duševní a psychickou rovinu řady jednotlivců. Národní ústav duševního zdraví se v rámci výzkumného programu sociální psychiatrie dlouhodobě zabývá výskytem duševních onemocnění v populaci. V listopadu 2017 uskutečnil průřezovou studii výskytu duševních onemocnění v dospělé české populaci na vzorku přesahujícím tři tisíce lidí. Z výsledků výzkumu vyplynulo, že některé z běžných duševních onemocnění, např. deprese, úzkosti nebo poruchy chování způsobené zneužíváním alkoholu, aktuálně prožívalo přibližně dvacet procent všech dospělých. Výzkumný tým potom studii opakoval v souvislosti s pandemií a prvním lockdownem v květnu 2020, kdy zjistil významný nárůst těchto onemocnění. Třetí vlnu studie uskutečnil stejný tým také v listopadu 2020. Závěry opakovaného výzkumu shrnul jeho vedoucí PhDr. Petr Winkler, PhD., následovně: „Zdá se, že oproti první vlně pandemie covid-19 došlo v poslední době ještě k mírnému nárůstu a duševní onemocnění nyní prožívá každý třetí dospělý. Zvláště vysoký výskyt duševních onemocnění vidíme u mladých dospělých a u lidí, kteří na tom jsou hůře ekonomicky – přišli o práci, museli si zkrátit úvazek, mají minimální příjem atd.“ (Národní ústav duševního zdraví [online]).

Všechny výše uvedené skutečnosti mohou mít dopad na poměrně vysokou četnost požadavků na pomoc v oblasti finanční nouze nebo dluhového zatížení u lidí, kteří se potýkají s duševním onemocněním, protože větší část účastníků mého výzkumu, celkem 44 respondentů (58 %), se s potřebou svých klientů řešit dluhové zakázky setkává často nebo velmi často. Naprostým fenoménem se ukazuje oblast exekucí, kterou zvolilo 42 účastníků odpovídajících v tomto bloku (95 %) a která sama o sobě klade velmi vysoké požadavky na legislativní kompetence pracovníka. Oblastí exekucí se zabývá část kapitoly č. 2.2 v teoretické části této práce. Exekučnímu řízení předchází řízení nalézací

a soudní, lze se tedy domnívat, že i oblast správních a soudních řízení, kterou zvolilo 28 respondentů (64 %), má úzkou souvislost s problematikou exekucí. Není překvapující, že s problémy při placení pravidelných životních nákladů bojuje řada klientů, jako druhou nejčastější možnost ji vyhodnotilo 35 respondentů (80 %). Necelá polovina odpovídajících v tomto bloku se setkává s klienty, kteří mají dluhy a závazky po splatnosti, tj. ve fázi vymáhání (46 %), třetina (34 %) má ve svém portfoliu také klienty, kteří procházejí insolvenčním řízením, tzv. osobním bankrotem. Vysoká četnost vybraných odpovědí poukazuje i na souvislost mezi jednotlivými jevy, kdy lze předpokládat, že člověk, který čelí exekučním srážkám, má zároveň problém s placením pravidelných životních nákladů.

Legislativní náročnosti celého procesu vymáhání pohledávek se promítá i do hodnocení náročnosti dluhové problematiky jako celku. Jako spíše složitou nebo velmi složitou ji hodnotí celé 4/5 účastníků výzkumu, zbývající 1/5 ji vnímá jako průměrně obtížnou. Nikdo z respondentů nezvolil možnost „velmi jednoduchá“, „spíše jednoduchá“ nebo „nevím“. S tím může souviset i poměrně přísné sebehodnocení těchto respondentů, kteří mají zkušenost s dluhovou agendou, a své znalosti polovina z nich vnímá pouze jako dostatečné, nebo dokonce nedostatečné. 11 účastníků (25 %) hodnotí své znalosti jako dobré, 6 respondentů (17 %) jako velmi dobré a pouze 4 (9 %) jako výborné. Tento výsledek je zřejmě ovlivněn faktem, že 44 respondentů (58% všech účastníků výzkumu), kteří odpovídali v této části výzkumu, se s dluhovou problematikou setkávají velmi často nebo poměrně často, a lze tedy předpokládat, že mají vlastní praktickou zkušenost s obsáhlostí a náročností dluhového a finančního poradenství. Za poměrně zajímavou lze považovat informaci, že skupina 32 respondentů (42 %), kteří se setkávají s potřebou klientů řešit dluhové zakázky méně často, i tak považuje za důležité mít vzdělání a znalosti z dluhové problematiky. V případě, že se setkají s potřebou klienta řešit tento typ zakázky, by nejčastěji klienta raději odkázali na jinou službu nebo ho předali kolegovi, jenž má dostatečné znalosti v oblasti dluhové problematiky. Menší část respondentů by se pokusilo i tak na zakázce pracovat. Výzkum nepracoval s možností, jak by v takovém případě postupovali.

Všichni účastníci výzkumu byli dotázáni, zda se v minulosti účastnili nějaké formy vzdělávání v oblasti dluhového poradenství. 49 z celkového počtu 76 respondentů (64 %) odpovědělo kladně a bylo dále dotazováno na zkušenosti z absolvovaného vzdělávání. Vzdělávání v dluhovém poradenství je popsáno v teoretické části, v rámci výzkumu bylo

mimo jiné zjišťováno, jaký typ vzdělavatele ho poskytl. Akreditovaného odborného vzdělávání se účastnilo pouze 12 účastníků výzkumu (24 %), jednalo se o nejméně frekventovanou odpověď. Naproti tomu se respondenti nejčastěji vzdělávali interně v domovské organizaci, tuto možnost totiž vybralo 22 ze 49 odpovídajících (45 %). Spolupráce sociálních služeb s veřejným i nevládním sektorem se promítá do faktu, že 20 respondentů (45 %) se účastnilo vzdělávacího programu, které poskytla jiná sociální organizace, a 13 účastníků (27 %) absolvovalo nějakou formu vzdělávání v dluhovém poradenství, které poskytla instituce veřejné správy.

Dvě třetiny účastníků (68 %) se domnívají, že problematika byla kvalitně vysvětlena, větší polovina respondentů (57 %) hodnotí kvalitu poskytnutých informací jako dostatečnou. Hodnocení lektora (45 %) a příkladů z praxe (42 %) již tak vysoké není, jako pozitivní tuto zkušenost hodnotí méně než polovina účastníků. Z výsledků výzkumu se lze domnívat, že vzdělávání splňuje očekávané parametry v oblasti předání teoretického rámce problematiky dluhového poradenství, co ale zřejmě chybí, je větší provázanost teoretických informací s praxí a také transformace získaných teoretických znalostí do praktických dovedností při řešení zakázek z oblasti dluhového poradenství.

Z tohoto důvodu byli všichni účastníci výzkumu dotázáni, zda mají v plánu účastnit se dalšího vzdělávání v dluhovém poradenství. Jako kladnou tuto možnost zvolilo 78 % respondentů, konkrétně 59 účastníků ze 76. Nabízí se předpoklad, že někteří respondenti, i přes nedobrou zkušenost se vzděláváním v dluhovém poradenství, o něj přesto projevují zájem. Lze se domnívat, že vnímají potřeby svých klientů řešit tento typ problematiky a chtějí se v ní cítit více kompetentní.

Potenciální zájemci o další vzdělávání byli proto dotázáni, jaké parametry by, dle jejich názoru, mělo takové vzdělávání splňovat, aby je vnímali jako přínosné a využitelné. Většina z 59 respondentů by ocenila, kdyby se vzdělávání více zaměřilo na praktické využití, obsahovalo konkrétní postupy z praxe (88 %), zpracované kazuistiky (53 %) a poskytlo více vzdělávacích materiálů a zdrojů informací (75 %). Stejně nutná jako konkrétní způsoby řešení z praxe se jeví i potřeba specializace dle cílových klientů, kterou by ocenily ¾ účastníků výzkumu (75 %). Ve skutečnosti, že více než polovina respondentů (61 %) by uvítala i komplexní výklad celé problematiky, lze najít souvislost s faktem, že 42 % zaměstnanců, kteří pracují s duševně nemocnými v Olomouckém kraji a účastnili se tohoto výzkumu, pracují s touto cílovou skupinou méně než 12 měsíců.

ZÁVĚR

Domnívám se, že tato diplomová práce na téma „Jak zaměstnanci sociálních služeb, kteří pracují s duševně nemocnými v Olomouckém kraji, hodnotí využitelnost vzdělávání v dluhovém poradenství v praxi“ může být přínosná v rovině teoretické i praktické a představuje pro mě velké obohacením v profesním a osobním rozvoji.

Hlavním cílem této diplomové práce bylo zjistit, zda se zaměstnanci sociálních služeb, kteří pracují s duševně nemocnými v Olomouckém kraji, vzdělávají v dluhovém poradenství, a pokud ano, zda jsou schopni uplatnit tyto znalosti a dovednosti v praktické práci s klientem. Z výsledků průzkumu vyplynulo, že přibližně dvě třetiny účastníků výzkumu absolvovalo nějakou formu vzdělávání v dluhovém poradenství a polovina z těchto respondentů hodnotí využitelnost vzdělávání jako přínosnou a použitelnou v praxi. Tento fakt lze hodnotit jako pozitivní vzhledem k náročnosti a rozsáhlosti dluhové problematiky a poměrně omezené nabídce akreditovaného vzdělávání v dluhovém poradenství.

K doplnění hlavního cíle diplomové práce byly zvoleny tři dílčí cíle. Prvním dílčím cílem bylo zjistit, zda se zaměstnanci sociálních služeb, kteří pracují s duševně nemocnými v Olomouckém kraji, setkávají se zadluženými klienty. Výsledky výzkumu ukázaly, že téměř devadesát procent zaměstnanců těchto služeb se setkává s potřebou svých klientů řešit zakázky z oblasti dluhového poradenství alespoň občas. Druhým dílčím cílem bylo zjistit, zda mají tito zaměstnanci zájem o vzdělávání v dluhovém poradenství. Výsledky výzkumu ukázaly, že tři čtvrtiny respondentů mají zájem o další vzdělávání v dluhovém poradenství. Tento výstup přináší zajímavé srovnání s jiným výsledkem v tomto průzkumu, který ukázal, že dvě třetiny respondentů již absolvovalo nějaké vzdělání v dluhovém poradenství. Lze tedy předpokládat, že zaměstnanci mají zájem o další vzdělávání v této oblasti a dluhová problematika reprezentuje oblast, v níž by se chtěli dále rozvíjet. V návaznosti na tento cíl byl stanoven poslední dílčí cíl, a to zjistit, jaké parametry by mělo splňovat vzdělávání v dluhovém poradenství, aby o něj respondenti měli zájem. Výsledky výzkumu ukázaly, že vzdělávání je obecně kvalitní v předávání teoretických znalostí, mělo by se ale více zaměřit na propojení teorie s praxí a transformaci získaných teoretických znalostí do praktických dovedností, a to na základě sdílení konkrétních postupů z praxe formou zpracovaných kazuistik. Široký záběr dluhového poradenství a specifikace řešení dle různých typů klientů poradenství se

promítá i do faktu, že by respondenti ocenili, kdyby se vzdělávací akce specializovaly dle cílových skupin sociální práce a přinesly více vzdělávacích materiálů a zdrojů informací.

I přes náročnost celé dluhové problematiky lze vnímat jako povzbuzující zjištěnou skutečnost, že značná část pracovníků má zájem o další vzdělávání v této obtížné oblasti. Z tohoto důvodu hodnotím jako přínosný i dílčí výstup této práce, a to konkrétní popis parametrů, které by takové vzdělávání mělo obsahovat. Na závěr si dovoluji ocenit užitečnost této informace nejen pro moji další práci, ale i pro potenciální tvůrce vzdělávacích programů pro zaměstnance sociálních služeb a zejména těch, kteří pracují s klienty s duševním onemocněním.

BIBLIOGRAFIE

- BOBEK, Milan a Petr PENIŠKA. 2008. *Práce s lidmi*. Brno: NC Publishing. ISBN 978-80-903858-2-5.
- CICHÁ, Michaela a Zlatica DORKOVÁ. 2011. Návaznost zdravotní a sociální péče v teorii a praxi. In: MARÁŠKOVÁ, Ivana, (eds.). *Sborník konference Politiky a paradigmata sociální práce. Co jsme zdědili a co s tím uděláme*. Zlín: Fakulta humanitních studií Univerzity Tomáše Bati. s. 41-47. ISBN 978-80-7318-994-5.
- DUŠEK, Karel a Alena VEČEŘOVÁ-PROCHÁZKOVÁ. 2015. *Diagnostika a terapie duševních poruch. 2.*, přepracované vydání. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4826-9.
- HENDL, Jan. 2005. *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál. ISBN 80-7367-040-2.
- JANOUSHKOVÁ M., P. WINKLER and L. KÁŽMÉR. 2014. Vývoj nově přiznaných invalidních důchodů z důvodu duševních a fyzických onemocnění v ČR v letech 2001 až 2011. *Psychiatrie*, č. 4, s. 161-165. ISSN 1211-7579.
- JEŽEK, Martin. 2013. *Jak vyzrát na exekuce*. Brno: BizBooks. ISBN 978-80-265-0070-4.
- KALVODA, Hynek. 2009a. Editorial. *Sociální práce/Sociální práce*, č. 2, s.1-2. ISSN 1213-6204.
- KALVODA, Hynek. 2009b. Občanské poradny chtějí poskytovat komplexní a vysoce odborné dluhové poradenství. *Sociální práce/Sociální práce*, č. 2, s. 5-6. ISSN 1213-6204.
- KONDRÁTOVÁ, Lucie, CHRTKOVÁ, Dana, MLADÁ, Karolína, JANOUSHKOVÁ, Miroslava, ŠTANGLOVÁ, Andrea, PÁV, Marek a Petr WINKLER. 2018. Socioekonomická situace osob s psychotickým onemocněním v České republice, *Česká a slovenská psychiatrie*, č.4, s.151-158 ISSN 1212-0383.
- KRUŠINSKÁ, Kristýna. 2013. Dluhové poradenství – na hranici mezi právem a sociální prací. In: JANEBOVÁ, Radka. (eds.). *Spolupráce v sociální práci: sborník z konference IX. Hradecké dny sociální práce Hradec Králové 21. až 22. září 2012*. Hradec Králové: Gaudeamus. s. 222-227. ISBN 978-80-7435-259-1.

- KUHN, Thomas Samuel. 2003. *Struktura vědeckých revolucí*. Praha: Oikoymenh. ISBN 80-86005-54-2.
- MATOUŠEK, Oldřich. (2016). *Slovník sociální práce*. Vydání třetí., Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1154-9.
- MATOUŠEK, Oldřich a kol. 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-548-2.
- MATOUŠEK, Oldřich a kol. 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7.
- NAVRÁTIL, Pavel. 2000. *Úvod do teorií a metod sociální práce*. Brno: Národní centrum pro rodinu. ISBN 80-903070-0-0.
- NAVRÁTIL, Pavel. 2001. Vybrané teorie sociální práce. In MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-473-7.
- NOVOSAD, Libor. 2011. *Tělesné postižení jako fenomén i životní realita: diskurzivní pohledy na tělo, tělesnost, pohyb, člověka a tělesné postižení*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-873-9.
- PAYNE, Malcolm. 2006. *What is Professional Social Work?* Updated second edition. Bristol: Policy Press. ISBN 978-1-86134-704-6.
- PAYNE, Malcolm. 2014. *Modern Social Work Theory*. Updated fourth edition. Oxford: Oxford University Press. ISBN 978-0-19-061524-6.
- PROBSTOVÁ, Václava. 2005. Sociální práce s duševně nemocnými. In MATOUŠEK, Oldřich, KODYMOVÁ, Pavla a Jana KOLÁČKOVÁ. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál. ISBN 80-7367-002-X.
- SCHELLEOVÁ, Ilona. 2008. *Exekuce*. Ostrava: Key Publishing. ISBN 978-80-87071-91-5.
- SZÉNÁSSY, Edit, KŇAPOVÁ, Kateřina a Tereza DVOŘÁKOVÁ. 2017. *Jak zůstat člověkem v síti dluhů: kvalitativní výzkum*. [Praha]: Ekumenická akademie. ISBN 978-80-87661-34-2.

ŠVESTKOVÁ, Olga a Simona HOSKOVCOVÁ, 2010. Nové přístupy k náhledu na občana se zdravotním postižením a Mezinárodní klasifikace funkčních schopností, disability a zdraví *E-psychologie*, č. 4, s. 27-40. ISSN 1802-8853.

TOMEŠ Igor. 2011. *Obory sociální politiky*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-868-5.

Právní normy

Zákon č. 120/2001 Sb. [exekuční řád]

Zákon č. 500/2004 Sb. [správní řád]

Zákon č. 108/2006 Sb. [o sociálních službách]

Zákon č. 182/2006 Sb. [o úpadku a způsobech jeho řešení]

Zákon č. 38/2021 [občanský soudní řád]

Internetové zdroje

Akreditované kurzy a semináře dluhového poradenství. 2022. *INSTITUT PREVENCE A ŘEŠENÍ PŘEDLUŽENÍ* [online]. [cit. 20. 03. 2022]. Dostupné z: <https://www.institut-predluzeni.cz/sluzby/vzdelavani/>

Akreditované kurzy dluhového poradenství. 2022. *RUBIKON CENTRUM* [online]. [cit. 20. 03. 2022]. Dostupné z: <https://www.rubikoncentrum.cz/kurzy-na-objednani/>

BALÁŽ, Roman. 2012. Sociální práce je teorií i praxí současně. *Malcolm Payne* [online]. [cit. 10. 09. 2014] Dostupné z <https://socialniprace.cz/online-clanky/malcolm-payne-socialni-prace-je-teorii-i-praxi-soucasne/>

Celkový počet exekucí, změna oproti předchozímu období, meziroční přehled. 2021. *EXEKUTORSKÁ KOMORA ČESKÉ REPUBLIKY* [online]. [cit. 01. 11. 2021]. Dostupné z: <https://statistiky.ekcr.info/media/statisticky-list-i.pdf>

Celkový počet povinných, změna oproti předchozímu období, průměrný věk povinných, meziroční přehled. 2021. *EXEKUTORSKÁ KOMORA ČESKÉ REPUBLIKY* [online]. [cit. 01. 11. 2021]. Dostupné z: <https://statistiky.ekcr.info/media/statisticky-list-ii.pdf>

Dluhové poradenství. 2022. *ČLOVĚK V TÍSNI* [online]. [cit. 20. 03. 2022]. Dostupné z: <https://www.clovekvtisni.cz/co-delame/socialni-prace-v-cr/dluhove-poradenstvi>

Jak pomáháme. 2022. *CHARITA ČESKÁ REPUBLIKA* [online]. [cit. 20. 03. 2022]. Dostupné z: www.charita.cz/jakpomahame/socialni-a-zdravotni-sluzby/pro-lidi-v-tizive-socialni-situaci

KÁROVÁ, Martina. 2017. Jsou ohroženi chudobou? *Fokus ČR* [online]. [cit. 20. 03. 2022]. Dostupné z <https://www.fokus-cr.cz/index.php/knihovna/file/377-jsou-ohrozeni-chudobou>

KRUTILOVÁ, Dagmar. 2014. Poradenský proces v sociální práci. *Benepal* [online]. [cit. 20. 03. 2022]. Dostupné z: http://www.benepal.cz/files/project_5_file/Poradensky-proces.pdf

SKOUPÁ, Adéla. 2018. Život v lese nebo milionová exekuce. Duševně nemocné ohrožuje chudoba nejvíc. *Zpravy.aktualne.cz* [online]. [cit. 09. 12. 2018] Dostupné z: <https://zpravy.aktualne.cz/domaci/zivot-v-lese-nebo-milionova-exekuce-dusevni-choroby-doprovaz/r~ff99f764f95811e884f6ac1f6b220ee8/>

Úvod do problematiky dluhového poradenství – kurz. 2022. *DIECÉZNÍ CHARITA BRNO* [online]. [cit. 20. 03. 2022]. Dostupné z: <http://vzdelavanidchb.charita.cz/akreditovane-kurzy/pravo-legislativa/uvod-doprotomatiky-dluhoveho-poradenstvi/>

V důsledku pandemie covid-19 se s duševním onemocněním potýká téměř každý třetí dospělý. 2021. *NÁRODNÍ ÚSTAV DUŠEVNÍHO ZDRAVÍ* [online]. [cit. 15. 02. 2021]. Dostupné z <https://www.nudz.cz/files/pdf/tz-opatruj-se.pdf>

Vícečetné exekuce, průměrný počet exekucí. 2021. *EXEKUTORSKÁ KOMORA ČESKÉ REPUBLIKY* [online]. [cit. 19. 11. 2021]. Dostupné z: <https://statistiky.ekcr.info/media/statisticky-list-v.pdf>

Vzdělávací programy. 2022. *REMEDIUM Praha* [online]. [cit. 20. 03. 2022]. Dostupné z: <https://www.remedium.cz/vzdelavaci-programy/vzdelavaci-programy.php>

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Jaká je Vaše současná pracovní pozice v sociálních službách? 76 odpovědí.....	33
Tabulka 2: Jaká je cílová skupina klientů sociální služby, se kterými nejčastěji pracujete? 76 odpovědí	34
Tabulka 3: Jak byste postupoval/a v případě, že by klient potřeboval řešit zakázku z oblasti dluhového poradenství? 32 odpovědí	35
Tabulka 4: Jakým typům dluhového zatížení Vaši klienti nejčastěji čelí? Je možné vybrat více možností. 44 odpovědí	36
Tabulka 5: Ohodnoťte své znalosti a dovednosti v dluhové problematice jako celku ...	37
Tabulka 6: Jakou formou proběhlo Vaše vzdělávání v oblasti dluhového poradenství? Je možné vybrat více možností. 49 odpovědí	38
Tabulka 7: Do jaké míry se na základě vlastní zkušenosti ztotožňujete s následujícími výroky o vzdělávání v dluhovém poradenství?49 odpovědí.....	40
Tabulka 8: Plánujete se v budoucnu účastnit dalšího vzdělávání v dluhovém poradenství? 76 odpovědí	41
Tabulka 9: Co by mělo obsahovat vzdělávání, aby Vám jeho absolvování pomohlo k vyšší úspěšnosti při praktickém řešení dluhových zakázek? Je možné vybrat více možností. 59 odpovědí	42

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1: Jak dlouho pracujete v sociálních službách v Olomouckém kraji? 76 odpovědí	33
Graf 2: Mají Vaši klienti vážné finanční problémy a dluhy, se kterými se na Vás obracejí? 76 odpovědí	34
Graf 3: Považujete za důležité mít vzdělání a znalosti z oblasti dluhové problematiky? 32 odpovědí.....	35
Graf 4: Jak hodnotíte obtížnost agendy dluhové problematiky jako celku? 44 odpovědí.....	37
Graf 5: Pomohlo Vám vzdělávání v dluhové problematice získat znalosti, které potřebujete k řešení dluhových zakázek? 49 odpovědí.....	39