



Dluhové poradenství na poli sociální práce

Bakalářská práce

Studijní program:

B7508 Sociální práce

Studijní obor:

Sociální práce a penitenciární péče

Autor práce:

Barbora Kozáková Balvínová

Vedoucí práce:

PhDr. Pavel Kliment, Ph.D.

Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky





Zadání bakalářské práce

Dluhové poradenství na poli sociální práce

Jméno a příjmení: **Barbora Kozáková Balvínová**
Osobní číslo: P17000837
Studijní program: B7508 Sociální práce
Studijní obor: Sociální práce a penitenciární péče
Zadávací katedra: Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky
Akademický rok: **2018/2019**

Zásady pro vypracování:

Cíl bakalářské práce: Deskripce podob dluhového poradenství v Libereckém kraji, jeho efektivnost a možnost adekvátního rozvoje.

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

Metody: Rozhovor.

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

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

tištěná/elektronická
Čeština



Seznam odborné literatury:

BERTL, Ivan. Kapitoly o finanční gramotnosti. Praha: Triton, 2012. ISBN 978-80-7387-622-7.
HUBÁLEK, Michal, KRÍSTEK, Adam, ZAMBOJ, Ladislav. Manuál pro sociální pracovníky v oblasti insolvence. Praha: Poradna pro občanství, občanská a lidská práva, 2011. ISBN 978-80-254-9535-3.
KASÍKOVÁ, Martina. Exekuční řád: komentář. 3. vyd. Praha: C.H. Beck, 2013. ISBN 978-80-7400-476-6.
MATOUŠEK, Oldřich. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.
MICHALÍK, Jan. Poradenství pro uživatele sociálních služeb. 4. dopl. a upr. vyd. Praha: Národní rada osob se zdravotním postižením ČR, 2009. ISBN 978-80-87181-03-4.
ÚLEHLA, Ivan. Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. ISBN 80-86429-36-9.

Vedoucí práce:

PhDr. Pavel Kliment, Ph.D.
Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky

Datum zadání práce:

3. dubna 2019

Předpokládaný termín odevzdání:

30. dubna 2020

prof. RNDr. Jan Pícek, CSc.
děkan

L.S.

Ing. Zuzana Palouňková, Ph.D.
vedoucí katedry

V Liberci dne 3. dubna 2019

Prohlášení

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

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

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

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

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

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

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

15. dubna 2020

Barbora Kozáková Balvínová

Poděkování

Děkuji vedoucímu své bakalářské práce PhDr. Pavlu Klimentovi, Ph.D., za pomoc při zpracování této bakalářské práce, za odborné vedení a podnětné rady. Mé velké díky patří mému manželovi za trpělivost a podporu během studia a při psaní bakalářské práce.

Anotace

Bakalářská práce pojednává o dluhovém poradenství. Metodě sociální práce, jež bývá v poslední době v naší společnosti čím dál častěji skloňována. Práce přináší bližší pohled na problematiku dluhů jako celku, přičemž klade důraz jednak na řádné vysvětlení pojmů spojených s dluhovou problematikou a dluhovým poradenstvím a jednak na aktuální pojetí dluhového poradenství v Libereckém kraji.

Cíle bakalářské práce spočívají tedy v osvětě teoretické roviny dluhového poradenství a současně v popisu podob dluhového poradenství na území Libereckého kraje, včetně roviny efektivity a adekvátního rozvoje.

Klíčová slova

Dluh, dluhová past, dluhové poradenství, dluhový poradce, dluhová problematika, exekuce, insolvence, předlužení, sociální metoda, sociální poradna, zadlužení

Annotation

Bachelor thesis deals with debt counseling. Also about the method of social work, which has recently been increasingly inflected in our society. The work brings a closer view at the issue of debt as a whole. Focusing on the proper explanation of terms associated with debt and debt counseling. Secondly on the current concept of debt counseling in the Liberec region.

The aims of this bachelor thesis are therefore in the edification of the theoretical level of debt counseling and at the same time describing the forms of debt counseling in the Liberec region, including the level of efficiency and adequate development.

Key words

Debt, debt trap, debt counseling, debt advisor, debt issues, distraint, insolvency, over-indebtedness, social method, social counseling, debt

Obsah

ÚVOD.....	9
1. Dluhová problematika	11
1.1. Zadluženost vs. předluženost.....	11
1.2. Osoby s predispozicemi dlužníků.....	14
1.3. Přehled některých nejvíce poptávaných finančních produktů.....	15
1.4. Možnosti řešení stavu předlužení	18
1.5. Dluhová spirála.....	20
1.6. Exekuce	22
1.7. Insolvence.....	24
2. Dluhové poradenství.....	28
2.1. Vymezení pojmu metoda sociální práce	28
2.2. Vymezení pojmu dluhové poradenství	29
2.3. Poskytovatelé dluhového poradenství	30
2.4. Sociální pracovník na poli dluhového poradenství.....	33
3. Metodologický výzkum.....	35
3.1. Cíl výzkumu	35
3.2. Výzkumné otázky	35
3.3. Metodologie.....	39
3.4. Charakteristika výzkumného vzorku.....	40
3.5. Výsledky.....	42
3.6. Shrnutí výzkumu s vyhodnocením výzkumných otázek	49
4. Diskuze	51
ZÁVĚR.....	53
Seznam použitých zdrojů.....	55
Seznam příloh.....	59

ÚVOD

Snad každý se ve svém životě setkal nebo jistě jednou setká s pojmy *zadluženost* či *předluženost*. Bez nadsázky lze totiž konstatovat, že se jedná o pojmy, respektive ekonomické jevy, které se nemalou měrou podílejí na současném vývoji společenské, ekonomicko-sociální situace. Ačkoliv vyzdvihují současný společenský vývoj, není na místě se domnívat, že zadluženost nebo předluženost jsou jakési nové fenomény, které nově zaujaly své místo v ekonomické sféře společnosti v důsledku nedávných nebo stále probíhajících politických, ekonomických, sociálních nebo jiných významných změn apod. Nikoliv. Obě dluhové problematiky provázejí lidskou společnost v dlouhodobém historickém kontextu a mnohdy hýbaly a dosud hýbou dějinami stejně jako rodinnými financemi. Přesto je na místě připustit, že v současném celospolečenském klimatu můžeme o těchto jevech slyšet intenzivněji, než například před třiceti čtyřiceti lety. Jistě by se našlo mnoho aspektů, kterým by bylo možné tento útlum připisovat. Vztaheno na Českou republiku se však nedá odhlédnout od významného politického zvratu, kterým byl v roce 1989 pád komunismu a nástup demokracie a kapitalismu. Je obecně známo, že minulý režim přísně dbal na zahlazování a zastírání jakýchkoliv problémů, které by mohly jakkoliv narušit nebo oslabit kredit silného a stabilního Československého socialistického státu, ať už se jednalo o problematiku kriminality, vyloučených oblastí, chudoby, politických disidentů aj. S nástupem demokracie, svobody slova a plošně se uvolňující atmosféry se však tento zastírací mechanismus začal postupně měnit a o problémech se začalo více hovořit. Své slovo dostaly bezesporu i rychle se rozvíjející hromadné sdělovací prostředky. I z toho důvodu je možné o zadlužování či předlužení, jako společenském problému, slyšet častěji než v minulých dekadách. Není správné domnívat se, že by občané Československé socialistické republiky do roku 1990 neměli dluhy, avšak jak uvádí Smrčka (2007, s. 89) nehrálo zadlužení rodin v období od roku 1945 až do roku 1990 natolik významnou roli, jako je tomu například dnes.

Zatímco v době socialismu bylo téměř nemožné získat jakousi obdobu dnešního úvěru (viz kapitola 1.1. Zadluženost vs. předluženost) a drtivou většinu všech finančních půjček tvořily novomanželské půjčky nebo jejich obdoby, dnešní trh je doslova přesycen všemožnými produkty nabízející finanční krytí prakticky čehokoliv, od drobných spotřebitelských úvěrů až do mnohamilionové hypoteční úvěry. Není divu, že ruku v ruce s nízkou finanční gramotností, se tato lákadla stala pro mnohé skutečnou pastí.

Na enormně zvyšující se zadluženost však bylo v rámci sociálních služeb postupně reagováno rozvojem dluhového poradenství. Výrazně zadluženým nebo dokonce již

předluženým klientům se tak dostalo možnosti efektivně řešit svoji finanční situaci v součinnosti s kompetentními sociálními pracovníky.

Téma bakalářské práce *Dluhové poradenství na poli sociální práce* jsem zvolila záměrně z několika důvodů. Předně bych ráda reflektovala své osobní zkušenosti se zadluženými či předluženými osobami vycházejí z mé vlastní praxe gestora exekutorského úřadu, a zároveň apelovala na, dle mého, mnohdy nedostatečnou finanční gramotnost občanů České republiky, jakožto i na nezanedbatelný smysl a vývoj práce sociálních pracovníků zabývajících se dluhovým poradenstvím.

Ve své bakalářské práci jsem se proto rozhodla věnovat úvodní dvě kapitoly teoretickému základu vztaženému výhradně na obsahové přiblížení pojmosloví *dluhová problematika a dluhové poradenství*. V těchto dvou kapitolách se tedy podrobně zabývám vysvětlením rozdílnosti mezi zadlužeností a předlužením, rozbořem pojmů dluhová spirála, exekuce, insolvence, vymezují pojmy, jako jsou metoda sociální práce, dluhové poradenství, zabývám se výčtem organizací spojených s dluhovým poradenstvím a snažím se o přiblížení role sociálního pracovníka jako dluhového poradce.

Třetí kapitola bakalářské práce již je zaměřena na samotný metodologický výzkum a čtvrtá část představuje zamyšlení nad získanými poznatky a jejich uplatnění v praxi.

Cílem této bakalářské práce je v teoretické rovině ozřejmit základní pojmosloví vztahující se k dluhové problematice jako celku, a zároveň dostatečně popsat podoby dluhového poradenství v Libereckém kraji, jakožto i jeho efektivnost a možnost adekvátního rozvoje.

Při zpracování této bakalářské práce jsem vycházela z aktuálních odborných publikací vztahujících se k danému tématu, včetně ověřených internetových zdrojů a platných zákonů České republiky.

Ke zpracování bakalářské práce jsem využila metody popisu, dotazování prostřednictvím online dotazníku a analýzy. Mým původním záměrem ke sběru potřebných dat, jež jsem také uvedla v zadání bakalářské práce, bylo užití metody rozhovoru. Nicméně v závislosti na počtu oslovených organizací a časové náročnosti potřebné k naplnění této metody, jsem se rozhodla od zmíněné metody ustoupit a zvolila jsem časově i technicky méně náročnou formu sběru dat, a to prostřednictvím online dotazníku.

1. Dluhová problematika

1.1. Zadluženost vs. předluženost

Chceme-li se dluhovou problematikou zabývat detailněji, je třeba blíže specifikovat dané pojmy *zadluženost* a *předluženost*, neboť ačkoliv by se mohlo na první pohled zdát, že se tyto pojmy od sebe navzájem příliš neliší, opak je pravdou. Pro účely této bakalářské práce je jejich správné vymezení, stejně jako vymezení dalších přílehlavých pojmů, zcela klíčové.

Samotný pojem **zadluženost** lze nejspíše charakterizovat jako stav, kdy si osoba (ať už fyzická nebo právnická) půjčí peníze. Tímto krokem se z osoby půjčující si peníze stává dlužník a z vypůjčených peněz dluh. Osoba, opět buď fyzická, nebo právnická, která peníze dlužníkovi půjčila, se stává věřitelem. Dlužníku tedy úkonem vypůjčení peněz vzniká u věřitele dluh, čili stav zadlužení a věřiteli vzniká vůči dlužníkovi pohledávka, čili právo na vrácení vypůjčených peněz (MF ČR 2019).

Oproti tomu **předlužení** označuje situaci dlužníka, který již není schopen své finanční závazky (dluhy) splácet, a to ani v případě prodeje veškerého vlastního majetku, neboť výše samotných dluhů již přesáhla hodnotu vlastněného majetku (MF ČR 2019).

Již na tomto prostém vymezení obou pojmů je patrný jeden významný rozdíl, a to, že zatímco v situaci zadlužení je dlužník schopen své dluhy (nějakým způsobem) splácet, v případě předlužení již tomu tak není a řádné plnění finančních závazků vůči věřiteli dalece přesahuje dlužníkovi veškeré finanční možnosti, včetně možnosti rozprodání vlastního majetku.

Zajímavý postoj k tomu tématu zaujímá Chvátal (2006), podle kterého je zadlužení zdravé a normální a slouží především k tomu, aby si budoucí dlužník mohl pořídit nové věci, na které toho času nemá dostatek prostředků, přičemž má tento stav příznivý vliv na ekonomickou situaci. Předlužení však již považuje za negativní a patologickou formu zadlužení, která má zpravidla za následek ekonomické zhroucení dlužníka.

Ačkoliv sama považují jakékoliv zadlužování za svazující, musím s tímto stanoviskem za určitých podmínek souhlasit, neboť zadlužování rozhodně představuje jeden z možných způsobů, jak dosáhnout na některé vytyčené komodity a zcela jistě má příznivý vliv na vývoj ekonomiky. Přesto však zastávám názor, že nic se nemá přehánět a že i při zadlužování by se měl potencionální dlužník podrobně zabývat tím, za jakých podmínek bude povinen a zejména schopen své závazky vůči věřiteli plnit.

Zaměříme-li se podrobněji na historický vývoj zadluženosti na území České republiky, zjistíme, že v tomto případě hrála změna politického režimu významnou roli. Zatímco v období od roku 1945 do roku 1990 nebyla zadluženost nijak významným prvkem v ekonomickém spektru socialistické společnosti, s příchodem demokracie došlo k zásadnímu obratu. Nízkou zadluženost občanů ČSSR lze připisovat hned několika příčinám, v první řadě působila v rámci Československé socialistické republiky směrem k občanům pouze státní spořitelna (původně Státní spořitelna, později Česká státní spořitelna a Slovenská státní spořitelna), jejímž hlavním úkolem nebylo poskytování úvěrů, jako je tomu u dnešních typů spořitelny, ale shromažďovat vklady a ty dále využívat pro potřeby ústřední modelované ekonomiky; dalším prvkem, který měl na nízkou zadluženost vliv, byla zcela nepochybně všeobecně známá minimální nabídka na trhu, na základě jejíž absence se přirozeně dostatečně nevyvíjela ani poptávka.

Podle České národní banky měly české domácnosti na konci roku 1990 přijaty úvěry ve výši 31,75 mld. Kč (Smrčka 2007, s. 89). Naprostou většinu těchto úvěrů však představovaly státem organizované novomanželské půjčky, příp. taktéž státem zajišťované půjčky na individuální bytovou výstavbu. Vyplácení novomanželské půjčky pak bylo vázáno na potvrzení z obchodu o nákupu zboží, což v praxi představovalo nejprve nákup konkrétního zboží a jeho následné proplacení proti zmíněnému potvrzení o nákupu. Samozřejmě nelze odhlédnout ani od skutečnosti, že sortiment zboží byl značně omezený a některých komodit byl přímo nedostatek. Co se týče půjček na bytovou výstavbu, jednalo se v podstatě o stejný model vyplácení jako u novomanželských půjček. Možnost hotovostní půjčky, jak ji známe dnes, byla téměř nemožná (Smrčka 2007, s. 89).

Ve světle těchto skutečností lze snadno dojít k závěru, že možnost zadlužení občanů ve státě s centrálně řízenou a plánovanou ekonomikou, jako tomu bylo v dobách ČSSR, nebyla natolik rizikovým faktorem, jako například v dnešní době. Současně lze dospět i k tomu, že ačkoliv si komunistický režim dlouhodobě rád pohrával s informacemi a dezinformacemi, problematika zadluženosti do okruhu „zastíracích manévřů“ pravděpodobně nepatřila, neboť zadluženost byla v podstatě regulována a ovládána státní mocí. Současná vysoká frekvence zmínek vztahujících se k problematice zadluženosti a předlužení jednotlivců nebo celých domácností tedy zřejmě není výsledkem dlouho zahlazovaného problému, o kterém je třeba nyní otevřeně diskutovat, ale aktuálního rizika, které se po pádu komunistického režimu postupně vyvíjelo, až mohlo v plné síle zaútočit na naivní a mnohdy finančně negramotné spotřebitele. Jedná se tedy spíše o novodobý fenomén.

Pro člověka, který na vlastní kůži nezažil peripetie centrálně plánované ekonomiky ČSSR, nebo jiné obdobně plánované ekonomiky jiného státu, si lze jen stěží představit, jaké úskalí musel žadatel či žadatelé o tehdy dostupné úvěry v podobě novomanželských půjček a půjček na individuální bytovou výstavbu absolvovat, když se v současné době na trhu vyskytuje nepřeborné množství poskytovatelů všemožných spotřebitelských úvěrů, k jejichž získání stačí v podstatě pouze vyplnit v internetovém prostředí elektronický formulář, uvést číslo občanského průkazu a číslo bankovního účtu, kam si žadatel přeje úvěr převést, vše elektronicky odeslat a zpravidla do 15 minut obdržet na zadaný bankovní účet například až 250 000 Kč.

Enormní nárůst zadluženosti českých domácností v poslední době si lze nejnázve představit na níže uvedeném grafu zachycující vývoj zadlužení českých domácností (Kermiet, aj. 2016).



Podle Smrčky (2007, s. 95) sice absentují data o sociálním rozložení věřitelů bank, avšak s poměrně vysokou mírou pravděpodobnosti lze tvrdit, že na rychle se zvětšujícím nárůstu zadluženosti, zejména ve vztahu ke spotřebitelským úvěrům, mají nemalý podíl především sociálně slabší vrstvy, které na území ČR ve vhodný okamžik v první dekádě 21. století využily nedostatečné ostražitosti bank, kdy bylo velmi snadné získat spotřebitelský úvěr bez větších obtíží, a to i s takovými příjmy, které plnění finančních závazků vůči věřitelům nijak zvlášť nezaručovaly. Podle Chvátala (2006) má na narůstající zadluženosti českých domácností největší podíl právě sjednávání spotřebitelských úvěrů.

Je nesporné, že úvahám o zadluženosti českých domácností by bylo možné věnovat velmi mnoho prostoru, avšak pro účely této bakalářské práce je stěžejním prvkem propojenost mezi dluhovou problematikou a oblastí sociální, nikoliv oblastí ekonomickou. V tomto duchu jsem tedy ponechala stranou tzv. „normální“ zadlužování českých domácností, jejichž finanční zajištění nikterak neohrožuje podmínky a způsob plnění finančních závazků, ale soustředila jsem se spíše na okruhy či skupiny osob náchylných k zadlužování, potažmo přímo předlužení.

1.2. Osoby s predispozicemi dlužníků

Podle Oujezdské (2009, s. 8) lze mezi osoby, které se nejčastěji stanou dlužníky zařadit následující:

- patologičtí hráči,
- lidé závislí na alkoholu a drogách,
- lidé s poruchou osobnosti (psychopatologická struktura osobnosti),
- lidé s duševním onemocněním (maniodepresivita),
- lidé žijící konzumním způsobem života,
- lidé sociálně, ekonomicky a vzdělanostně slabší.

Na tento výčet je však třeba nahlížet spíše orientačně, neboť jeho rozšíření závisí vždy na konkrétním úhlu pohledu. Oujezdská (2009, s. 8) například dále uvádí, že existují lidé, jejichž chování či způsob života je k zadluženosti, v horším případě předluženosti, přímo předurčuje. Mezi takové osoby pak řadí:

- osoby, které nedomýšlejí důsledky svých činů,
- osoby, které se impulsivně a zkratkovitě rozhodují,
- osoby, které chtějí za každou cenu uspokojit potřeby svých blízkých,
- osoby, které většinu života žily v minulém režimu a stát se o ně vždy postaral,
- osoby, které se nenaucily být samostatné a zodpovědné za svůj život.

Jak již bylo nastíněno výše, cesta k zadluženosti není dnes nijak obtížná, naopak. Lákadla poskytovatelů úvěrů a půjček v České republice lze spatřit „na každém kroku“, stačí jen zapnout televizi nebo vstoupit do internetového prostředí. Reklamy nabízející výhodné úvěry a půjčky se hojně střídají, až předhánějí a snadno se tak zaryjí do vědomí či podvědomí českého spotřebitele.

1.3. Přehled některých nejvíce poptávaných finančních produktů

Samotné finanční produkty pak nabízí zpravidla bankovní společnosti, nebankovní společnosti (sem lze zařadit například Provident Financial, Cofidis, Smart Finance) a splátkové a leasingové společnosti. Pravidla a podmínky získání úvěru nebo půjčky se liší v závislosti na subjektu, od kterého si dlužník půjčuje. V některých případech mohou být podmínky přísnější a v jiných případech naopak uvolněnější. I tento fakt má významný vliv na podíl zadluženosti osob. Například banky mají zpravidla nejsilnější pozici na hospodářském trhu. Představují určitý stupeň důvěry pro žadatele o úvěr či půjčku, avšak o to přísnější jsou podmínky pro jejich získání. Ze své pozice cílí banky spíše na zámožnější žadatele či klienty a ve velké míře dávají přednost poskytování produktů dlouhodobého charakteru, jako jsou například hypoteční úvěry. Za zmínku stojí také skutečnost, že nejnižší půjčky v bankách se pohybují okolo 15 000 Kč (Syravátková, aj. 2008, s. 17).

Takto nastavené podmínky však nemusí být dostatečně atraktivní pro klienty, jejichž záměrem je sjednání půjčky nižší než zmíněných 15 000 Kč. V tomto případě přicházejí na řadu spíše nebankovní instituty, kteří klientovi poskytnou požadovanou nižší částku rychleji, zpravidla ihned a s menšími nároky na prokázání způsobilosti půjčku řádně splácet. Rychlost, s jakou bývají tyto půjčky vyřizovány, je zpravidla kompenzována vyšším úrokem a vyššími částkami na poplatcích. Do této skupiny je možné zahrnout zpravidla některé nebankovní společnosti, soukromé poskytovatele hotovostních půjček a lichváře. Ačkoliv je riziko spojené se sjednáním půjčky u těchto poskytovatelů výrazně vyšší, než u bank, je míra využívání těchto poskytovatelů lidmi stále častější (Syravátková, aj. 2008, s. 17).

Za nejvíce poptávané finanční produkty můžeme označit především následující:

- **Hypoteční úvěry:** Jedná se v současné době o nejvíce poptávaný úvěrový produkt, který klienti využívají k financování bydlení. Minimální výše těchto úvěrů se pohybuje zpravidla na hranici 300 000 Kč. Horní hranice pak bývá limitována víceméně sedmi podmínkami, kterými jsou věk žadatele, jeho čistý příjem, bonita, větší záznamy v registru dlužníků, hodnota zástavy, pobyt žadatele v České republice a podmínky pro hypotéky stanovené Českou národní bankou (Jermář 2019). Největším rizikem u hypoték bývá zpravidla nejistota ve smyslu vývoje finančního krytí klienta. Po dobu splatnosti, která může být od 15 možná i méně do 30let, může dojít k situaci, kdy klient v důsledku nepředvídaných skutečností (např. náhlá ztráta zaměstnání, dlouhodobá nemoc, jiné finanční

závazky) nebude schopen své závazky řádně plnit. V takovém případě může mít zadlužení pro klienta za následek i jeho naprosté finanční zhroutil.

- **Spotřebitelské úvěry:** Tyto představují pro české domácnosti a pro jednotlivé spotřebitele obvykle mnohem větší riziko, než hypoteční úvěry. Rizikovost lze spatřovat zvláště ve snadné dostupnosti těchto úvěrů, které umožňují spotřebiteli prakticky téměř okamžitý přístup k financím. Obyčejně slouží k nákupu spotřebního zboží, zaplacení služeb nebo k financování rekonstrukce bydlení. Spotřebitelský úvěr je možné využít prakticky na cokoliv. Hovoříme-li o spotřebitelských úvěrech, hovoříme o poskytování finančních prostředků - půjček - fyzickým osobám na financování nepodnikatelských finančních potřeb. Nutno podotknout, že na spotřebitelské úvěry dopadá zákon č. 321/2001 Sb., o spotřebitelském úvěru v platném znění, který mimo jiné upravuje i úvěry, které se tímto zákonem neřídí. Výhodou pro klienty, resp. žadatele o spotřebitelský úvěr je to, že není povinností uvádět účel sjednání půjčky (Syrůvková, aj. 2008, s. 20). Osobně spatřuji riziko spotřebitelských úvěrů právě v lehkosti jejich sjednání. Domnívám se, že lidé si čím dál častěji půjčují na zboží, které třeba vlastně ani nepotřebují nebo na služby, bez kterých by se mohli v zájmu zachování finanční stability obejít (např. dovolená v exotické destinaci). Za zcela absurdní pak považuji tzv. vytloukání klínu klínem, čili sjednávání spotřebitelské půjčky k zaplacení půjčky předešlé. Osobně považuji tento koncept za finančně zcela likvidační a z dlouhodobého hlediska neudržitelný.
- **Kontokorentní úvěry:** Úvěr, který lze zařadit mezi ty krátkodobé, neboť jeho splatnost obvykle nepřesahuje 1 rok. Jedná se o produkt, který je možný sjednat k běžnému bankovnímu účtu. Banky nabízejí tento produkt obvykle s reklamou neustálé finanční rezervy na účtu, kterou lze využít na provoz domácnosti ve chvíli, kdy výplatní termín je daleko, nebo na pokrytí nečekaných výdajů. V praxi to jednoduše znamená, že banka umožní svému klientovi čerpat finanční prostředky na svém účtu do mínusu, v některých případech až do 250 000 Kč. Opět zde není relevantní účel poskytnutého úvěru. Pro banku je pouze důležité, aby v době splatnosti úvěru byla na bankovním účtu kladná hodnota. Úskalí kontokorentu lze spatřovat jednak v tom, že banka si samozřejmě počítá úrok z čerpání úvěru, který se liší v závislosti na konkrétních bankách a jednak v tom, že pokud klient neobdrží nějaký finanční obnos nad rámec běžné výplaty, lze předpokládat, že po splacení dlužné částky v rámci kontokorentu mu budou tyto

finance na další provoz domácnosti nebo jiné výdaje opět chybět a nezbude mu, než opakovaně využít kontokorentního úvěru a znovu se dostat do minusového stavu na bankovním účtu. Celá myšlenka kontokorentu se pak jeví jako začarovaný kruh, ze kterého je těžké se vymanit. Nelze odhlédnout ani od skutečnosti, že za zřízení kontokorentů si některé banky účtují poplatky, stejně jako za překročení limitu kontokorentu a že úrokové sazby za čerpání kontokorentu se pohybují v rozmezí od 11 % do 19 % (Syrůvková, aj. 2008, s. 20).

- **Prodej na splátky:** Fenomén, který se ve společnosti obdobně jako spotřebitelské úvěry těší velké oblibě. Upoutávky na prodej zboží na splátky je možná asi v největší míře zaznamenat v období Vánoc. Prodej na splátky představuje opět velice rychlou a snadnou cestu k získání požadovaného zboží i přes aktuální nedostatečné finanční krytí spotřebitele. Mnohdy jsou poskytovateli některé následné splátky odkládány na dobu i několika měsíců. Pro spotřebitele představuje prodej na splátky ideální možnost okamžitého pořízení zboží (obvykle se jedná o elektroniku, bílé zboží, vybavení do domácnosti) pouze za cenu první splátky a mnohdy i s příslibem odkladu dalších splátek. Do vlastnictví spotřebitele přechází předmět koupě po uhrazení první splátky, ke které dochází zpravidla při předání zboží. Ani tento způsob zadlužení však není zcela bez rizika, neboť spotřebitel může lehce podlehnout myšlence prodeje zboží na splátky a nakoupit více zboží, přičemž ve výsledném součtu všech splátek tyto mohou přesáhnout jeho možnosti řádného finančního plnění a dostat tak spotřebitele do finanční pasti.
- **Nákupní úvěrové karty:** Opět se jedná o hojně nabízený produkt splátkových společností. Majitel nákupní úvěrové karty může nakupit zboží na splátky kdykoliv, případně může potřebnou hotovost na nákup získat v bankomatech (Syrůvková, aj. 2008, s. 21). Rizikovost tohoto úvěrového produktu je možné snadno přirovnat ke kontokorentním úvěrům.

Je zcela očividné, že způsobů, kterými lze dosáhnout stavu zadlužení je poměrně dost. Ačkoliv Chvátal (2006) považuje zadlužování za zdravé a ekonomicky prospěšné, rizika s tím spojená nelze brát na lehkou váhu a vždy je třeba věnovat maximální pozornost všem aspektům, které s sebou sjednání úvěru nebo půjčky přináší. Nedostatečná zodpovědnost či lehkovážnost ve vztahu k zadlužování pak může mít velice snadno za

následek stav předlužení, který může vést až k totálnímu finančnímu kolapsu dlužníka, obvykle s negativním dopadem na jeho rodinný, společenský a sociální život.

Sluší se zopakovat, že za předlužení se obecně považuje stav, kdy dlužník není schopen splácet své finanční závazky, které má vůči věřitelům, a to ani za předpokladu prodeje veškerého svého majetku.

Jedná se o stav ryze negativní a svým způsobem z hlediska společensko-sociálního o nežádoucí. Obdobně jako termín zadlužení se i termín předlužení začal v České republice zmiňovat stále častěji a mnohdy bývá nosným tématem právě ekonomicko-sociálních diskusí. Logicky lze dovodit, že právě porevoluční „úvěrový boom“ a následně rostoucí zájem o úvěry a půjčky je jedním z důvodů nárůstu počtu osob nacházejících se ve stavu předlužení. Hůlová (2013, s. 337) k tomuto fenoménu zaujímá postoj, ve kterém vyjadřuje vzájemnou propojenost mezi stavy zadlužení a předlužení. Předlužení dle něho není obecně definováno; jedná se o formu zadlužení, kdy člověk v dlouhodobém kontextu není schopen své závazky splácet. Poukazuje na to, že předlužení je pouze jakýsi stav zadlužení, a z toho důvodu není na místě zjednodušeně označovat, že zadlužení není problém a předlužení ano. Oba stavy spolu úzce souvisí.

Je nutné si uvědomit, že stav předlužení se nemusí nutně týkat pouze osob, které se nezodpovědně zadlužovaly hypotékou, spotřebitelskými úvěry, čerpáním kontokorentů nebo užíváním kreditních karet. Předlužení může kdykoliv postihnout kohokoliv, kdo má určitý finanční závazek a příčina může být i zdánlivě banální, například dlouhodobá nemoc, neočekávané finanční výdaje, snížení mzdy, náhlá ztráta zaměstnání apod.

Je ovšem také pravda, že se předlužení pojí i s celou řadou společensky nebezpečných strategií, mezi které patří nárůst závislostí (alkohol, drogy, gambling), kriminality, prostituce či rozpad rodin (Hůlová 2013, s. 337).

1.4. Možnosti řešení stavu předlužení

Hůlová (2013, s. 337) zastává názor, že k řešení problematiky předlužení je třeba aktivního přístupu jak státní správy, tak samospráv. Jejich cílem by měla být zejména podpora prevence oddlužení, která sice sama o sobě problém neřeší, ale je v boji s dluhovou problematikou nezbytná. Za velice vhodný příklad prevence předlužení lze považovat vzdělávání ve finanční gramotnosti. Jedná se o poměrně rychle se rozvíjející odvětví vzdělávání a poptávka o jeho zařazení do výukových programů stoupá. Naneštěstí se však smysl tohoto vzdělávání projeví vždy až s delším časovým odstupem. Nejedná se tedy o „akutní podporu“ prevence předlužení, nýbrž o dlouhodobý vzdělávací proces.

A, bohužel, ani tento proces nemůže zcela zaručit jednoznačný úspěch v prevenci předlužení. K tomuto Hůlová (2013, s. 337) doplňuje, že i přes ušlechtilý záměr rozvíjet finanční gramotnost napříč populací, je nutno počítat s tím, že určitá část populace bude vždy těžko vzdělavatelná a tudíž snáze náchylnější k pádu do dluhové situace. Pokud by tedy řešení problematiky předlužení bylo odvislé pouze od této vzdělávací formy, mohly by se některé sociální skupiny (zpravidla lidé žijící v dlouhodobém sociálním vyloučení, s nízkým vzděláním a pocházející z odlišného sociokulturního prostředí apod.) ocitnout v relativně nevýhodném postavení, než je tomu doposud, například bez jakékoliv ochrany státu. Z toho důvodu lze za efektivní a žádoucí ochranu populace proti dluhové problematice, v tomto případě předlužení, považovat kombinace různých forem preventivních opatření a programů, regulaci dluhové problematiky a jistě také nabídku dostupných řešení bezvýhodné situace osobám, které se již ve stavu předlužení ocitly.

Za zmínku také stojí i insolvenční zákon, který vstoupil v platnost v roce 2008. Jedná se o zákon, který umožňuje dlužníkům za určitých podmínek řešení dluhové situace, respektive předlužení fyzických nepodnikatelských osob. O tomto zákonu, jakožto i o problematice insolvence však bude pojednáno v samostatné kapitole.

Osobně vnímám tento zákon poměrně rozporuplně. Jistě se v něm najdou ustanovení, která mohu jednoznačně považovat za efektivní a všeobecně žádoucí, avšak stejně tak vnímám některá ustanovení jako scestná. Námitky mám kupříkladu v možnosti opakovaného schválení insolvence. Z vlastní praxe gestora na exekutorském úřadě vím, že toto bývá toto právo velmi často zneužíváno a, dle mého, tím i zcela zaniká jakýkoliv výchovný charakter, který by insolvence mohla přinášet.

Vrátíme-li se však k podmínkám, za nichž může být insolvence schválena, jedná se o dostatečný majetek, kterým musí dlužník disponovat, příp. o dostatečně vysoký příjem, kterým by byl schopen uhradit nejméně 30 % z pohledávek, které má vůči věřitelům. Nicméně i dosažení tohoto kritéria bývá pro mnoho dlužníků natolik obtížné, že jim nakonec nezbude, než hledat východisko ze své tíživé situace jinde a v jiných nástrojích.

V souvislosti s bojem proti předlužení je žádoucí vytvoření dlouhodobé strategie. Hůlová (2013, s. 337-338) tento úkol vnímá v následujících čtyřech perspektivách:

- **Prevence předlužení:** Zintenzivnění odborného sociálního poradenství, podpora výkonu sociální práce terénních sociálních pracovníků, uspořádaný a plánovaný koncept vzdělávání v oblasti finanční gramotnosti, a to na všech úrovních vzdělávacího systému s cílem zlepšit povědomí populace o dobré praxi při správě rodinných financí.

- **Regulace vzniku předlužení:** Velmi často se za jednu z příčin vzniku předlužení považují výše úroků, o které společnosti navyšují jistinu, avšak mnohem závažnější riziko než úroky představují finanční sankce, které jsou spojeny s nesplněním smluvních podmínek apod. Tyto sankce mohou ve výsledku způsobit mnohem vyšší finanční zátěž na dlužníku a ve svém výsledku mohou vést až k předlužení. Jako vhodné řešení se jeví možnost adekvátní regulace těchto mechanismů, které mnohdy významně negativně ovlivňují finanční stabilitu dlužníka.
- **Regulace vymáhání pohledávek:** Náklady na vymáhání pohledávek u dlužníků by měli nést věřitelé jako následek podnikatelského rizika. Tento model je praktikován například ve Švýcarsku. Jako vhodná se jeví legislativní změna, na jejímž základě by měly být garantované zisky jednotlivých subjektů participujících na procesu vymáhání odpovídat jejich skutečným nákladům.
- **Efektivní řešení předlužení:** Možnost řešit stav předlužení jinou, alternativní cestou, například oddlužením, neboť lidé stížení předlužením bývají v řadě společenských oblastí v nelehkém postavení (zaměstnání, bydlení apod.), což ve výsledku značně zvyšuje jejich nároky na státní rozpočet.

1.5. Dluhová spirála

Dluhová spirála nebo také dluhová past. Je zjednodušené označení pro stav, v němž osoba - dlužník - není zcela schopen plnit své finanční závazky (splácet), a proto si sjednává nové půjčky, kterými se následně snaží splatit ty předchozí. Dostává se tedy do jakéhosi kruhu, ze kterého je pak velmi obtížné vystoupit.

Již na první pohled je zřejmé, že dluhová spirála úzce souvisí s trendem zadlužování. Nedá se říci, že by se jednalo o samostatnou kapitolu dluhové problematiky, naopak, z hlediska rizikovosti by bylo možné zařadit ji přibližně někam mezi stav „zdravého“ zadlužení a stav předlužení. Ze samotného významu dluhové spirály totiž vyplývá, že se již nejedná o zdravý stav zadlužení, neboť schopnost řádně splácet své závazky již v podstatě pominula, nebo pomíjí, avšak dlužník je stále ještě schopen udržovat stav, kdy jednu půjčku splatí na základě sjednání jiné. Čímž se opakovaně dostává do stavu zadlužení a tento stav se ve většině případů prohlubuje. Dlužná částka logicky narůstá, neboť dlužník musí vyjma samotné dlužné částky hradit taktéž smluvní poplatky a úroky, které jsou s půjčkou spojeny. Lze si snadno představit, do jak

bezvýchodné situace se může dlužník tímto způsobem dostat a jak náročná je cesta z tohoto „začarovaného kruhu“ ven.

Samotní finanční specialisté zaujímají k problematice dluhové spirály různé postoje. Kupříkladu autoři článku *Hrozící neschopnost splácet* (Anon 2019) umístěného na internetovém portálu *Finanční vzdělávání*, zaujímají názor, že k tomu, aby dlužník předešel již hrozící dluhové spirále, je vhodné dodržovat tři základní pravidla:

- **Zbytečně neutráct:** Pravidlo, které mluví prakticky za všechno. Každý by snad dokázal vyjmenovat mnoho výdajů, které by bylo možné omezit nebo úplně eliminovat. Druhá stránka věci je však to, že člověk již může být zvyklý na určitý standard, ze kterého se mu nechce slevovat. Například jednou měsíčně nakoupit několik kusů oblečení, ačkoliv dosavadní není třeba měnit, každý víkend navštívit oblíbenou restauraci, jednou týdně zajít do kina na film, nakupovat potraviny, ačkoliv již člověk dopředu ví, že se nesní a vyhodí apod. Přestože se toto pravidlo může zdát na první pohled nepohodlné či dokonce nepříjemné, konečný výsledek z dluhové spirály je však mnohem horší.
- **Prodat nepotřebné věci:** Jedná o poměrně důstojnou možnost, jak se vyhnout dluhové spirále. Pakliže vlastní dlužník určitý majetek, který nepotřebuje, nebo mu dokonce překáží nebo je jinak nevyužitý, jeví se jeho prodej jako adekvátní možnost získání určité finanční podpory. V dnešní době, všemožných online bazarů není prodej movitého majetku již žádný problém a vcelku rychle lze prodat prakticky cokoliv.
- **Přivydělat si něco navíc:** Toto pravidlo by mohlo být pro dlužníka asi nejzásadnější a za určitých okolností nejvýnosnější, ale pravděpodobně také asi nejvíce odsouvané. Stačí se občas zaposlouchat do zvuků dnešní společenské konverzace, kdy zpravidla nikdo nemá na nic čas, nikdo nic pořádně nestíhá, neví kam dřív skočit apod. Představa, že by si dlužník do tohoto životního shonu měl vyšetřit čas ještě na případnou brigádu nebo dokonce druhou práci, se jeví jako málo pravděpodobná. Nicméně však nelze odhlédnout od toho, že jakýkoliv přivýdělek může představovat zásadní finanční pomoc, která může dlužníka uchránit před dluhovou spirálou.

Přesto, že se na první pohled jedná o „banální“ zásady, o jejich přínosu asi není důvod diskutovat. Ponecháme-li stranou další způsoby prevence dluhových pastí, jako jsou například zvyšování finanční gramotnosti občanů, regulace poskytování půjček a úvěrů nebo nastavení jejich právního rámce (jejichž pojetí v souvislosti s dluhovou spirálou má

spíše širší charakter), lze tyto tři zásady považovat za poměrně vhodné nástroje k odvrácení dluhové spirály, které má dlužník možnost kdykoliv využít.

Třebaže se dluhová spirála může na první pohled jevit jako dluhová problematika, která je způsobilá postihnout spíše sociálně slabé domácnosti, za které lze podle Palíškové (2010, s. 3) považovat nízko příjmové domácnosti, které jsou podprůměrně, částečně nebo zcela odkázány na dávky sociální péče nebo státní sociální podporu, riziko se dotýká všech zadlužených osob. Nikdy nelze s jistotou předpokládat, že osobu, která se zadluží, nepotká některá životní situace způsobilá ohrozit jeho finanční stabilitu. Ztráta zaměstnání se může lehce dotknout osoby se základním vzděláním stejně jako osoby se vzděláním vysokoškolským, může se dotknout osoby pobírající sociální dávky i osoby s nadstandardním příjmem. Míra rizika se sice jistě může lišit, avšak ve většině případů ho nelze zcela pominout. Škodlivým prvkem v případě akutně hrozící dluhové pasti může být bez výhrad panika. Člověk ve stresu je mnohem náchylnější ke špatným rozhodnutím, než člověk ve stabilním rozpoložení, což může mít za následek neuvážené kroky, které se sice zpočátku zdají jako rozumné a jediné řešení, nicméně výsledná situace pak bývá mnohem složitější.

1.6. Exekuce

Další pojem tak často skloňovaný v dluhové problematice je právě exekuce. Již samotný název svým způsobem budí respekt, neboť z historického hlediska si jej lze snadno spojit například s popravou nebo výkonem jiných neméně příjemných úkonů. Exekuce ve smyslu dluhové problematiky má však naštěstí jiný význam. V podstatě bychom mohli říci, že se jedná o legální způsob, jakým se věřitel může domoci svých práv, které mu byly přiznány vůči dlužníkovi (Syrovátková, aj. 2008, s. 39). Samozřejmě, bez možnosti užití institutu popravu.

Exekuce taková, jak ji veřejnost všeobecně vnímá a zná, tedy zejména v souvislosti s dluhovou problematikou, má jako vymáhací úkon svá zákonem stanovená pravidla. K tomu Syrovátková, aj. (2008, s. 39) uvádí, že samotným předpokladem vzniku exekuce je existence exekučního titulu. Exekučním titulem může být například:

- rozhodnutí soudu nebo rozhodčí nález (pokud zavazuje k určité povinnosti, pokud přiznává právo nebo pokud postihuje něčí majetek),
- exekutorský zápis nebo notářský zápis se svolením k vykonatelnosti,
- rozhodnutí orgánu státní správy a územní samosprávy (počítaje v to platební výměry, výkazy nedoplatků na daních a poplatcích),

- rozhodnutí a výkaz nedoplatků na nemocenském pojištění, příp. na sociálním zabezpečení.

Na základě tohoto exekučního titulu je poté možné podat návrh na nařízení exekuce místně příslušnému okresnímu soudu podle místa bydliště nebo sídla dlužníka. Na návrh věřitele by pak měl soud rozhodnout o nařízení exekuce do 15dnů od doručení návrhu. Soud také jmenuje konkrétního soudního exekutora k provedení exekuce. Exekuční titul jako zásadní nástroj pro „spuštění mašinérie“ exekuce má stejně jako například správní rozhodnutí také své náležitosti. Předně z něj musí být jasně seznat, kdo je věřitel (tzv. oprávněný) a kdo dlužníkem (tzv. povinný). Dále z něj musí vyplývat okruh povinností, o které se jedná a na které se exekuce vztahuje. Je třeba dodat, že instituce, která exekuční příkaz vydává, zároveň přezkoumává, zda jsou věřitelovy pohledávky vůči dlužníkovi oprávněné. Tato skutečnosti již totiž není při samotném exekučním řízení zjišťována.

Sluší se uvést, že do legislativního rámce, který dopadá na exekuční řízení, patří zejména zákon č. 120/2001 Sb., o soudních exekutorech a exekuční činnosti (exekuční řád) a o změně dalších zákonů (dále jen „exekuční řád“), příp. zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád (dále jen „OSŘ“).

Jakmile je nařízena exekuce, vyzve exekutor věřitele k tomu, aby složil přiměřenou zálohu na náklady exekučního řízení (Zákon č. 120/2001 Sb., § 90 odst. 3). V případě, že je exekuční řízení úspěšné, vrátí se záloha oprávněnému zpět, přičemž náklady oprávněnému hradí povinný.

Způsoby provedení exekuce se řídí exekučním řádem (Zákon č. 120/2001 Sb, § 58). Způsoby exekuce lze v exekučním řízení provádět postupně nebo současně, přičemž v jednom exekučním řízení může dojít k provedení všech zákonem stanovených způsobů. Způsob exekuce určuje sám exekutor. V obvyklém exekučním řízení se vymáhání pohledávky u povinného provádí nejprve **zaplacením peněžité částky**. Nebrání-li tomu povaha exekučního řízení, provádí se zaplacení peněžité částky postupně (Zákon č. 120/2001 Sb., § 58 odst. 2 písm. a-d):

- a) příkázáním pohledávky z účtu u peněžního ústavu (pokud toto nepostačuje, lze přistoupit i k příkázání pohledávky z účtu manžela povinného u peněžního ústavu),
- b) příkázáním jiné peněžité pohledávky, postižením jiných majetkových práv, srážkami ze mzdy a jiných příjmů (za jiné příjmy je možné označit např. daňový bonus, přeplatky v rámci bytových družstev, příp. je-li povinný sám oprávněným

v jiném exekučním řízení, ve kterém je úspěšný, lze postihnout i jeho plnění z tohoto exekučního řízení), správou nemovité věci nebo pozastavením řídičského oprávnění (k tomuto způsobu lze přikročit pouze v případě, že je exekuce vymáhána z důvodu neplacení výživného),

- c) prodejem movitých věcí, prodejem nemovitých věcí, které povinný nevyužívá pro své bydlení nebo pro bydlení své rodiny, nebo příkázáním pohledávky z penzijního připojištění, příp. doplňkového penzijního spoření,
- d) prodejem nemovitých věcí, které povinný využívá pro své vlastní bydlení nebo pro bydlení své rodiny.

Podle povahy uložené povinnosti může být vyjma povinnosti zaplacení peněžité částky uložena také jiná povinnost, kterou je možné provést (Zákon č. 120/2001 Sb., § 59 odst. 2 písm. a-d):

- a) vyklizením,
- b) odebráním věci,
- c) rozdělením společné věci,
- d) provedením prací a výkonů.

V třetím případě je možné exekuci provést prodejem zástavy movitých a nemovitých věcí (Zákon č. 120/2001 Sb., § 59 odst. 3).

1.7. Insolvency

Úpadek, nebo-li insolvence má v současném právním řádu České republiky své zastoupení v podobě zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon). Nutno poznamenat, že tato právní novelizace reaguje zejména na ekonomicko-společenské změny v České republice a v dalších vyspělých zemích Evropy. Změny v novém insolvenčním zákoně se týkaly zejména samotného insolvenčního řízení, procesního postavení věřitelů a dlužníků a činnosti insolvenčních správců. Zcela novým pojmem, který zákon zavedl je *osobní bankrot* (jinak také oddlužení). Současně došlo ke zřízení insolvenčního rejstříku, což je informační systém, jehož obsahem jsou jak informace o procesních úkonech v rámci insolvenčního řízení, tak informace o dlužnících. Součástí insolvenčního rejstříku je taktéž seznam insolvenčních správců (Syrovátková, aj. 2008, s. 51). Ačkoliv insolvenční zákon nabízí celkem tři různé možnosti řešení dlužnického stavu (konkurs, reorganizace, oddlužení), pro účely této bakalářské práce se zaměřím pouze na institut osobního bankrotu, tedy oddlužení.

Oddlužení (osobní bankrot) je pro fyzické osoby (nepodnikatele) novým alternativním způsobem řešení jejich dlužnického stavu, zejména stavu předlužení. Jedná se o institut, který dává dlužníkům možnost vyhnout se jednak exekučnímu řízení a jednak v souladu s právní úpravou poměrně důstojným způsobem řešit své dluhy. V praxi to znamená, že dlužník má možnost insolvenčnímu soudu navrhnout, aby byl jeho úpadek, příp. hrozící úpadek řešen oddlužením. Takovýto návrh na povolení oddlužení potom dlužník společně s insolvenčním návrhem podá prostřednictvím advokáta, notáře, soudního exekutora, insolvenčního správce, nebo akreditované osoby insolvenčnímu soudu (Zákon č. 182/2006 Sb., § 389-395). K tomu, aby však dlužník mohl o osobní bankrot požádat, musí být splněny zákonné podmínky úpadku, kterými jsou následující (Syrůvková, aj. 2008, s. 53):

- dlužník má více věřitelů,
- splatnost peněžitých závazků po lhůtě je delší než 30 dní,
- dlužník není schopen plnit závazky (neschopnost je dále vymezená zákonem).

Samotné insolvenční řízení se zahajuje podáním insolvenčního návrhu, který je následně zveřejněn v insolvenčním rejstříku. Jak bylo zmíněno výše, společně s insolvenčním návrhem podává dlužník také návrh na povolení oddlužení, který musí obsahovat předepsané náležitosti (Zákon č. 182/2006 Sb., § 391):

- označení dlužníka a osob oprávněných za něj jednat,
- údaje o očekávaných příjmech dlužníka v následujících 12 měsících,
- údaje o příjmech dlužníka za posledních 12 měsíců,
- návrh způsobu oddlužení nebo sdělení, že dlužník takový návrh nevznáší.

Nato insolvenční soud posuzuje, zda se dlužník skutečně nachází ve stavu úpadku a pokud ano, vydá rozhodnutí o úpadku. Tímto okamžikem přechází rozhodnutím soudu na insolvenčního správce právo disponovat s majetkovou podstatou dlužníka. Soud dále stanoví, jakým způsobem se bude úpadek dlužníka řešit, přičemž dle insolvenčního zákona je možné přistoupit ke třem možnostem, kterými jsou konkurs, reorganizace a oddlužení (Syrůvková, aj. 2008, s. 53).

Oddlužení je možné podle insolvenčního zákona provést dvěma způsoby, buď zpeněžením majetkové podstaty nebo plněním splátkového kalendáře se zpeněžením majetkové podstaty (Zákon č. 182/2006 Sb., § 398 odst. 1).

Oddlužení zpeněžením majetkové podstaty má stejné účinky jako zpeněžení majetkové podstaty v konkursu, tzn. dojde k převedení veškerého majetku, který náleží do majetkové podstaty dlužníka, na peníze, kterými se následně uspokojují pohledávky

věřitelů (Zákon č. 182/2006 Sb., § 283 odst. 1). Jakmile dojde k vydání rozhodnutí o splnění oddlužení, je proces řešení dlužníkovy úpadku ukončen. Při této variantě nejsou dlužníkovy příjmy dotčeny.

Oddlužení plněním splátkového kalendáře se zpeněžením majetkové podstaty je založena na vzájemné dohodě dlužníka se soudem a insolvenčním správcem na splátkovém kalendáři. Dlužník je také povinen vydat insolvenčnímu správci majetek náležející do majetkové podstaty ke zpeněžení. Dlužník je dále povinen měsíčně splácet nezajištěným věřitelům ze svých příjmů částku ve stejném rozsahu, v jakém z nich mohou být při výkonu rozhodnutí nebo při exekuci uspokojeny přednostní pohledávky (Zákon č. 182/2006 Sb., § 398 odst. 3).

Splnění oddlužení se liší v závislosti na zvoleném způsobu řešení. V případě oddlužení plněním splátkového kalendáře se zpeněžením majetkové podstaty se za splnění oddlužení považuje stav, kdy dlužník splatil nezajištěným věřitelům jejich pohledávky v plné výši, dlužník v době 3let od schválení oddlužení splatil nezajištěným věřitelům alespoň 60 % jejich pohledávek, nebo po dobu 5let od schválení oddlužení nebylo dlužníku oddlužení zrušeno a dlužník současně neporušil svou povinnost vynaložit veškeré úsilí, které po něm bylo možné spravedlivě vyžadovat, k plnému uspokojení pohledávek svých věřitelů. Za neporušení povinnosti se považuje také stav, kdy dlužník v této době splatil nezajištěným věřitelům alespoň 30 % jejich pohledávek (Zákon č. 182/2006 Sb., § 412a odst. 1 písm. a, b, c). V případě oddlužení zpeněžením majetkové podstaty je oddlužení splněno ve chvíli, kdy dlužník obdrží zprávu insolvenčního správce o splnění rozvrhového usnesení, jestliže dlužník řádně splnil všechny povinnosti, které mu byly stanoveny v rozhodnutí o schválení oddlužení (Zákon č. 182/2006 Sb., § 412a odst. 2).

Stejně jako se říká, že má každá mince dvě strany, má i insolvence, resp. insolvenční řízení svá pro a proti. Poměrně zdařile se této otázce věnoval ve svém článku *Pro a proti institutu oddlužení v českém právu* právník Mgr. Jakub Kolomičenko, který nazíral tuto problematiku výhod a nevýhod dvěma způsoby, jednak z pohledu dlužníka a jednak z pohledu věřitele.

Výhody a nevýhody insolvence z pohledu dlužníka: Za hlavní výhodu insolvence lze bezesporu označit prominutí části dluhu. Nutno však podotknout, že tato vidina žene mnohé dlužníky k tomu, aby zasílaly soudům návrhy na oddlužení, aniž by tušili, že oddlužení není jediná forma řešení dluhů. Riziko potom představuje stav, kdy dlužník, kterému byla insolvence schválena, přesto nebude schopen splatit požadovaných 30 % svých závazků. V takovém případě pak soud rozhodne o konkurzním řešení úpadku.

Mnoha žadatelům také může uniknout fakt, že požadovaných 30 % představuje pouze minimální částku, kterou musí dlužník splatit, přičemž není vyloučen ani mnohem vyšší rozsah splacen, který může dosáhnout i 100 % závazků, navíc s přičtení odměny insolvenčnímu správci. Dalším možným rizikem z pohledu dlužníka je stav, kdy věřitelé zkrátka nesouhlasí s oddlužením ve výši nižší než 30 % závazku a dají raději přednost konkurzu. Rozhodnutí o povolení oddlužení může taktéž ztroskotat, pojme-li soud podezření, že je oddlužením sledován nepoctivý záměr. Insolvenční zákon za nepoctivý záměr považuje například situaci, kdy u dlužníka v minulosti již probíhalo insolvenční řízení, nebo byl v posledních 5 letech pravomocně odsouzen za majetkový nebo hospodářský trestný čin. V neposlední řadě může soud přihlédnout k doloženému lehkomyšlnému nebo nedbalému přístupu dlužníka k plnění svých závazků v rámci insolvenčního řízení a návrh na schválení oddlužení neschválí (Kolomičenko 2013).

Výhody a nevýhody insolvence z pohledu věřitele: Popis hlavní výhody insolvence z pohledu věřitele nabízí přímo důvodová zpráva k insolvenčnímu zákonu, ve které je uvedeno, že: *„Zahraniční zkušenosti rovněž potvrzují, že oddlužení je v konečném důsledku i ku prospěchu věřitelů; pro ty je zpravidla výhodnější obdržet v kratším časovém rámci část pohledávky, než v dlouhodobé perspektivě (mnohdy s vysokými náklady na realizaci) vymoci pohledávku celou. Věřitelé - podnikatelé spoléhají též na budoucí spotřebu takového dlužníka (na obnovení jeho koupěschopnosti).“* Kolomičenko (2013) dodává, že konkurzní řešení úpadku může mnohdy trvat několik nebo i řadu let, přičemž je poměrně nákladné a výsledek bývá mnohdy nejistý. Oddlužením však má věřitel možnost získat zpět alespoň určitou část svých pohledávek. Jistou nevýhodou může institut oddlužení představovat pro minoritní věřitele. Insolvenční zákon totiž ukládá o schválení oddlužení hlasovat. Ke schválení stačí prostá většina hlasů přítomných věřitelů nebo řádně zastoupených věřitelů, počítána podle výše pohledávek. Platí, že na 1 Kč pohledávky připadá jeden hlas. To znamená, že poměrně snadno může dojít k tomu, že věřitel, jeho pohledávka vůči dlužníkovi není tak vysoká jako u jiných věřitelů, může být snadno přehlasován a oddlužení se pak řeší splátkovým kalendářem, namísto zpeněžením majetkové podstaty. Minoritní věřitel pak během měsíční splátky může obdržet plnění pouze v rádech několika korun, což je vzhledem k finančnímu a časovému zatížení spojeným s vymáháním pohledávky v podstatě bezpředmětné. Takovýto minoritní věřitel pak zpravidla svoji pohledávku do insolvenčního řízení ani nepřihlásí.

2. Dluhové poradenství

2.1. Vymezení pojmu metoda sociální práce

Abychom se vůbec mohli zabývat metodami sociální práce, jejich vymezením a cíli, je vhodné nejprve srozumitelně definovat pojem sociální práce. V odborné literatuře lze dohledat velké množství definic, přičemž každý autor má své vlastní specifické pojetí sociální práce a vlastní způsob vysvětlení. Mé osobní chápání sociální práce se nejvíce ztotožňuje s pojetím sociální práce Oldřicha Matouška, který ve své knize *Metody a řízení sociální práce* definuje sociální práci takto: „*Sociální práce je společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (např. chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti).*“ (Matoušek, a kol. 2008, s. 11). Z uvedeného vyplývá, že základním stavebním kamenem této společenskovední disciplíny je především solidarita. Osobně si myslím, že právě ona je tou hnací silou, která provází činnost sociálních pracovníků a motivuje je k tomu, aby v rámci svých kompetencí jednotlivcům nebo skupinám pomáhali řešit jejich složité životní situace, poskytovali jim poradenství či jiné služby a aktivně přispívali k vytváření důstojných společenských podmínek pro jejich následné uplatnění se ve společnosti.

Sociální práce má jako společenskovední obor také své vlastní teorie a postupy (metody). Hovoříme-li o metodách sociální práce, hovoříme tedy o postupech (Matoušek, a kol. 2008, s. 13), které jsou vázané:

- na cílový subjekt (jednotlivec, skupina, rodina, společenství, komunita aj.),
- na jeho aktuální situaci (např. sociální znevýhodnění na počátku života, očekávané či neočekávané sociální události),
- na relevantní vztahový kontext (rodina, organizace, skupina vrstevníků),
- občas i systémové vazby (místní, národní příp. nadnárodní sociální politika).

Metodu sociální práce tedy můžeme chápat jako interakci mezi sociálním pracovníkem a klientem, uskutečňovanou na základě konkrétní sociální situace ve vztahu k okolnímu prostředí, s cílem odhalovat, vykládat, snižovat a řešit sociální problémy, a to jak jednotlivce, tak celých společenství.

Za metody sociální práce můžeme označit např. poradenství, jehož zaměření na dluhovou problematiku je právě hlavním tématem této bakalářské práce, dále např. krizovou intervenci, sociální terapii, probaci a mediaci, sociální práci s rodinou, vedení rozhovoru aj.

2.2. Vymezení pojmu dluhové poradenství

Dluhové poradenství, jako metoda sociální práce, je založeno na poskytování poradenství zadluženým klientům, jejichž schopnost řádně plnit své finanční závazky, tedy splácet, je nějakým způsobem ohrožena, nebo dokonce zcela vyloučena. Stěžejní prvek tohoto poradenství představují konzultace s odborně vyškoleným sociálním pracovníkem, který toto poradenství poskytuje zpravidla v zázemí sociální organizace, která jeho činnost zajišťuje, případně lze poradenství realizovat i terénní formou v přirozeném prostředí klienta, zejména pokud klient žije v sociálním vyloučení a klíčem k řešení jeho tíživé ekonomické situace je třeba dlouhodobá spolupráce se sociálním pracovníkem (Hůlová 2013, s. 452).

Mezi prvotní úkony v rámci dluhového poradenství patří především seznámení klienta s potřebnými informacemi, které se přímo vztahují k jeho zadluženosti a s možnostmi, jak svou vlastní zadluženost co nejefektivněji řešit. Samozřejmě se nedá předpokládat, že ke splnění takového cíle postačí pouze jedna konzultace. Je více než obvyklé, že k tomu, aby si klient zcela osvojil podávané informace, včetně strategie, kterou mu sociální pracovník pomáhá zvolit, je potřeba minimálně dvou, píše více schůzek a konzultací, neboť spleť dluhové problematiky bývá mnohdy komplikovaná a je třeba ji nazírat jak v širším, tak i užším kontextu.

Obecně lze uvést, že hlavním cílem dluhového poradenství je dosáhnout takového stavu, aby klient již nebyl v situaci předlužení a byl schopen vlastními silami své dluhy řádně splácet, bez toho, aby mu dluhy narůstaly (Hůlová 2013, s. 452).

O následcích zadlužení, respektive předlužení již bylo pojednáno v kapitole 1, přesto se sluší připomenout, že situace výrazně zadluženého, případně již předluženého klienta je velice nesnadná, neboť takový klient často čelí ztrátě bydlení, narušení rodinných nebo společenských vazeb, ztrátě movitého nebo nemovitého majetku a dostává se tak mnohdy až na dno ve společenské hierarchii. Odtud pak již nebývá daleko k některým patologickým jevům, jako je například hazard, užívání drog, prostituce apod.

Dluhové poradenství proto z hlediska sociální politiky představuje důležitý nástroj ke stabilizaci sociální situace. Staví, mimo jiné, na tom, že je dostupné pro široké spektrum veřejnosti, a zároveň vhodně interpretované.

Hůlová (2013, s. 454) uvádí, že základním předpokladem pro účinné dluhové poradenství je především zpracování podrobné anamnézy klientovy finanční situace. Následně pak sociální pracovník - poradce - zjišťuje, v jaké fázi zadlužení se klient nachází a v jakém stavu se nachází i jeho pohledávky. Definují se zásadní rizika a hledá se vhodná

strategie řešení. Mezi hlavní úkoly poradce patří podrobné zmapování klientových pohledávek, dohledání veškeré dokumentace, seznámení s riziky vztahující se k neplnění závazků, stanovení prioritních pohledávek, která zpravidla bývají spojeny s nejvyššími pokutami nebo úroky.

Je běžnou praxí, že klienti vyhledávají pomoc až ve chvíli, kdy se již vystavili riziku některého smluvního následku, tedy vynechali některou ze splátek, nebo přestali splácet úplně, případně proti nim již byla nařízena exekuce. Součástí dluhového poradenství je tak snaha o zvýšení finanční gramotnosti lidí takovým způsobem, aby se pro příště již vyvarovali některých neblahých praktik, na jejichž základě se dostali do své tíživé finanční situace.

2.3. Poskytovatelé dluhového poradenství

Ještě před tím, než si představíme některé zástupce poskytovatelů dluhového poradenství, je třeba vymezit i právní rámec této problematiky. Předně je třeba uvést, že dluhové poradenství jako metoda sociální práce má svůj právní základ v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (dále jen „zákon o sociálních službách“). Konkrétně ustanovení § 37 zmíněného zákona upravuje sociální poradenství jako takové, a právě pod sociální poradenství lze z právního hlediska podřadit i dluhové poradenství, neboť se jedná o odborné sociální poradenství (Zákon č. 108/2006 Sb., § 37 odst. 1, písm. b). Citovaný zákon dále uvádí, že odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob (Zákon č. 108/2006, § 37 odst. 3). V souvislosti s dluhovým poradenstvím se tak děje zejména v občanských poradnách.

Občanské poradny: Jedná se o instituce, které mohou být zřizovány při nestátních neziskových organizací s cílem pomoci klientům při řešení jejich tíživých životních situací. Nutno podotknout, že dluhové poradenství není jediná oblast, kterou se občanské poradny zabývají, nýbrž sem lze zařadit velké množství jiných oblastí, např. sociální pomoc, sociální dávky, bydlení, pojištění, zaměstnanost, rodina, vzdělávání a mnoho dalších (Kalvoda 2008). Občanské poradny je možné vyhledat po celé České republice, přičemž jsou sdružovány do Asociace občanských poraden (dále též „AOP“). Jedná se o asociaci, která v roce 1998 vznikla přejmenováním z původního Sdružení pro vybudování sítě občanských poraden založeného v roce 1997. Mezi zakládající občanské poradny tehdy patřily Děčín, Havířov, Praha Jižní Město a Brno. V současné době již AOP sdružuje 38 občanských poraden, jejich detašovaná pracoviště a kontaktní místa se nacházejí napříč celou Českou republikou na 84 místech a ve všech krajích. Například v Libereckém kraji

se může klient v rámci dluhového poradenství obrátit přímo na **Občanskou poradnu Liberec 10 - Františkov**, nebo vyhledat jedno ze šesti kontaktních míst dislokovaných v České Lípě, Frýdlantu v Čechách, Jablonci nad Nisou, Jilemnicí, Novém Boru nebo Turnově, tedy na území všech čtyř okresů. Občanské poradny podle zákona č. 108/2006 Sb., poskytují sociální poradenství, které je nestranné, nezávislé, odborné a bezplatné. V těchto poradnách potom klientům poskytují poradenství pravidelně školení poradci, kteří, mimo jiné, dostávají i metodickou podporu v oblastech poradenství, přičemž poskytnuté poradenství je zcela zdarma (AOP 2019).

Neziskové organizace: Typickým představitelem nevládní neziskové organizace, která se věnuje (nejen) dluhové problematice je organizace **Člověk v tísní, o.p. s.** Činnost této organizace vychází zejména z myšlenek humanismu, svobody, rovnosti a solidarity. Mezi hlavní cíle této organizace patří humanitární a rozvojová pomoc, sociální práce v České republice, nebo podpora lidí či skupin, kteří se v zemích s represivními režimy potýkají s perzekucemi, pronásledováním nebo šikanou. Z hlediska dluhové problematiky vydala organizace informační brožuru *Dluhová problematika*, která má za cíl co nejsrozumitelněji popsat současnou situaci na spotřebitelském trhu v ČR, zvláště pak systém půjček a úvěrů, informuje o problematice exekuce, insolvence a navrhuje mnohá řešení dluhových situací (Srovátková, aj. 2008, s. 6-7). V Libereckém kraji lze dluhovou poradnu zřízenou v rámci organizace Člověk v tísní nalézt hned na několika kontaktních místech, a to přímo v Liberci, Frýdlantu v Čechách a Hrádku nad Nisou. Pokud by se však klient nemohl z jakéhokoliv důvodu fyzicky dostavit na kontaktní pracoviště, má možnost využít tzv. „*dluhovou helplinku*“, na kterou je možné volat od pondělí do čtvrtka od 9 do 16 hodin. I v rámci této telefonické komunikace jsou příslušní pracovníci Člověka v tísní schopni zprostředkovat informace týkající se problémy s dluhy či exekucemi (Člověk v tísní 2019).

Další neméně důležitou neziskovou organizací věnující se problematice dluhů je bezesporu občanské **Sdružení SPES, z.s.** Kontaktní adresa tohoto sdružení se nachází v Olomouci, nicméně služby dluhové poradny zřízené v rámci tohoto sdružení je možné využít i prostřednictvím telefonních hovorů nebo emailovou komunikací. Dluhová poradna nabízí hned několik možností řešení finanční situace klienta, např. nabízí pomoc při sestavování rodinného rozpočtu při hledání rezerv, pomoc při zajišťování závazků, řešení exekucí a sepisování návrhů na oddlužení (SPES 2017) aj.

Bez nadsázky se dá říci, že na území České republiky působí mnoho neziskových organizací, které se zabývají problematikou dluhového poradenství. Pro účely této

bakalářské práce jsou však stěžejní zejména organizace zabývající se dluhovým poradenstvím na území Libereckého kraje. Z hlediska občanských poraden již byla výše zmíněna Občanská poradna Liberec a její kontaktní místa. Z pohledu neziskových organizací je však výčet poskytovatelů dluhového poradenství o něco širší. Neměli bychom opomenout zmínit (RPSS 2019) např. **Centrum intervenčních a psychosociálních služeb Libereckého kraje, příspěvková** organizace působící v Liberci, Jablonci nad Nisou a v České Lípě, dále **Děčko Liberec, z.s.**, **Most k naději, z.s.**, **Občanské sdružení D.R.A.K. z.s.**, **Oblastní charita Česká Kamenice**, **Oblastní charita Most**, jejíž sociální poradna se nachází v Tanvaldu a **Romodrom o.p.s.** v Liberci, které se specializuje na pomoc osobám žijících v sociálně vyloučených lokalitách, se kterými bývá dluhová problematika velmi úzce spjata.

Dále bych ráda vyzdvihla ještě **Dluhovou a sociální poradnu, z.s.**, která vznikla v pomáhat lidem z dluhů a která je zároveň největší dluhovou poradnou v České republice. V posledních letech se na tuto poradnu obrátilo více než 40 000 lidí. Dle současných prognóz počet klientů v roce 2019 pravděpodobně přesáhne počet klientů z roku 2018, kterých bylo téměř 10 000. Na tuto poradnu se může obrátit kdokoliv buď telefonicky nebo písemně na jejich webových stránkách www.dluhovaporadna.cz, samozřejmě zdarma. Poradna funguje napříč celou Českou republikou, k čemuž využívá moderních postupů a technologií, které dnešní *online* doba nabízí. Zároveň této poradně Ministerstvo spravedlnosti České republiky udělilo akreditaci pro poskytování služeb v oblasti oddlužení dle insolvenčního zákona (DSP 2019).

Pomoc na cestě z dluhů je možné uskutečňovat i formou terénního programu. Tomuto se například v Jablonci nad Nisou věnuje středisko **NADĚJE**. Podobně jako u Dluhové a sociální poradny, z.s., se jedná o jednu z organizací, které mají také akreditaci Ministerstva spravedlnosti České republiky podávat návrhy na povolení oddlužení. Organizace **NADĚJE** tedy představuje jakýsi záchytný bod pro osoby, které podlely svým závazkům a nezvládají je platit a dostávají se do exekucí. Jen od června roku 2019, kdy začala platit novela insolvenčního zákona, podalo středisko **NADĚJE** za občany již 20 žádostí na povolení oddlužení (JN 2019, s. 20).

Za zcela specifickou oblast pomoci nabízející cestu z dluhů, můžeme považovat některé televizní, rozhlasové či bannerové upoutávky. Zvláště pak ty, které nabízejí rychlé a snadné vyřešení dluhové situace za dlužníka, zpravidla zcela bezplatně. Pokud tyto upoutávky neodkazují na prověřené organizace zabývající se dluhovou problematikou, dlužník by měl jistě zbystřit, neboť není tajemstvím, že na ničem se nedá tak dobře

vydělat, jako na cizím neštěstí. Některé rádoby pomáhající společnosti slibující dlužníkům pomoc, mohou snadno a rychle využít neznalosti či naivity dlužníka, a namísto opravdové pomoci mohou dlužníka ještě více poškodit, či jeho zadluženost ještě více prohloubit. Již z toho důvodu by se měl dlužník důkladně zabývat tím, na jakou organizaci s dluhovým poradenstvím se obrátí, a jistě by se měl vyvarovat setkání s jedinci neověřených společností, kteří nabízejí tzv. uhrazení dlužnickových pohledávek a převedení dluhu do jediné dlužné částky, kterou poté dlužník bude splácet přímo této společnosti. Velmi často se stává, že podmínky splácení dluhu takové společnosti hraničí nebo přímo jsou lichvou a dlužník se tak stává obětí nekalých praktik, které pro něj mohou mít nedozírné následky.

2.4. Sociální pracovník na poli dluhového poradenství

Již v předcházejících kapitolách jsme zmínili, že dluhové poradenství jako takové, lze podřadit pod odborné sociální poradenství. To znamená, že k výkonu takového poradenství je zapotřebí kvalifikovaných sociálních pracovníků, s považovaným stupněm vzdělání, znalostmi dluhové problematiky a nejlépe i praktickými zkušenostmi. Zákon o sociálních službách roli sociálního pracovníka přímo definuje: „*Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb* (Zákon č. 108/2006 Sb., § 109). Zmíněný zákon ve svých ustanoveních navazujících na ustanovení § 109 dále upravuje předpoklady k výkonu profese sociálního pracovníka. Mimo jiné jsou jimi bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost, která je dána dosažením vyššího odborného nebo vysokoškolského (bakalářského, magisterského nebo doktorského) programu v oboru zaměřeném na sociální oblast (Zákon č. 108/2006 Sb., § 110 odst. 1-6).

Nutno podotknout, že veškeré výše uvedené předpoklady mají své opodstatnění, neboť sociální pracovník přímo zasahuje do života jiných lidí, a je tedy nezbytné, aby jím byl člověk vybavený jak adekvátním teoretickým základem, tak praktickými zkušenostmi.

Neméně je tomu tak i u sociálního pracovníka zabývajícího se dluhovou problematikou a dluhovým poradenstvím (dále jen „dluhový poradce“). Osobně hodnotím tuto problematiku jako velice náročnou, zvláště pak co do znalostní základny dluhového poradce, tak i jako velice citlivou, neboť pro mnoho klientů může jejich tíživá finanční

situace představovat osobní selhání nebo něco, za co by se mohli nebo měli stydět. Hlavním cílem dluhového poradce je tedy předat klientovi takové informace, které mu pomohou vybrat si nejvhodnější způsob řešení jeho náročné finanční a sociální situace.

Problematika zadluženosti je velice náročná a jen málokdo je schopen si ve spletnosti právních ustanovení poradit sám. Oproti tomu dluhový poradce může klientovi pomoci oslovit věřitele, domluvit splátkový kalendář, řešit problémy s exekucí či insolvencí, nebo bránit klienta před nerovným či nekalým jednáním některých firem, které poskytují finanční služby (DSP 2019).

Vzhledem k narůstající zadluženosti rodin, skupin osob nebo jednotlivců, můžeme shrnout, že sociální práce na poli dluhového poradenství, jakožto i lidé, kteří jej vykonávají, mají v široké společnosti jistě svůj nemalý význam. Pro mnoho klientů nacházejících se v zoufalé finanční situaci mnohdy představují doslova pilíř spásy či záchytný bod, díky němuž jsou schopni sami se sebou a se svou situací vůbec pracovat a hledat ze své tíživé situace cestu ven.

3. Metodologický výzkum

3.1. Cíl výzkumu

Jak již bylo zmíněno v úvodu, cílem této bakalářské práce jako celku, je bližší seznámení s jednotlivými oblastmi vztahujícími se ke dluhové problematice a dluhovému poradenství a jejich obecný dopad na pole sociální práce. Při zpracování teoretických východisek jsem tedy kladla důraz zvláště na podrobné seznámení se základním pojmoslovím, které je úzce spjaté s oběma okruhy.

Oproti teoretické rovině prvních dvou částí bakalářské práce je cílem výzkumné části sběr a analýza informací poskytnutých přímo sociálními pracovníky zabývajícími se dluhovým poradenstvím. Zejména je cílem zjištění, na jak vysoké úrovni se dnešní podoba dluhového poradenství nachází, s jakým problémem vztahujícím se k dluhové oblasti klienti nejčastěji za sociálními pracovníky přicházejí, či v neposlední řadě, zda efektivita a rozvoj dluhového poradenství odpovídá náročnosti sociálních událostí spojených s dluhy.

Empirickou část této bakalářské práce jsem se rozhodla ohraničit teritoriem Libereckého kraje, neboť jsem jednak toho názoru, že získané poznatky vztahující se k vytyčeným cílům budou dostatečně způsobilé demonstrovat stávající ukazatel konceptu, trendu a efektivnosti dluhového poradenství, a jednak je Liberecký kraj místem, kde již mnoho let působím jako gestor exekutorského úřadu a které úzce spojuji s výkonem své studentské praxe sociálního pracovníka.

3.2. Výzkumné otázky

Za účelem dosažení požadovaného stavu poznání, jež jsem si v rámci výzkumné části své bakalářské práce stanovila, bylo nutné vymezit konkrétní výzkumné otázky, jež ve svém výsledku shrnují obsah online dotazníku, který jsem při sběru potřebných dat použila. Výzkumné otázky jsem se snažila koncipovat tak, aby jejich zodpovězení postihlo co možná nejširší škálu činností sociálního pracovníka zabývajícího se dluhovým poradenstvím, a aby hodnota následných odpovědí nejlépe přiblížila záměr výzkumné části. Z toho důvodu byly výzkumné otázky sestaveny následujícím způsobem.

- 1. Jakým způsobem je v Libereckém kraji koncipováno dluhové poradenství?*
- 2. Jaký je v Libereckém kraji současný trend dluhového poradenství?*
- 3. Jaký je zájem dluhových poradců v Libereckém kraji o zkvalitňování služeb dluhového poradenství a jaké jsou dostupné možnosti zkvalitňování?*

Ad 1)

Výzkumná otázka č. 1 má v online dotazníku zastoupení v podobě otázek 1 až 4, tedy:

1. *Je dluhové poradenství primárním cílem poradny?*
2. *Má vaše zařízení vyhrazeného pracovníka/pracovnici pro dluhové poradenství?*
3. *V případě, že jste na předchozí otázku odpověděli kladně, jedná se o osobu s právnickým vzděláním nebo se vzděláním zaměřeným na finanční obor?*
4. *Poskytuje organizace konzultace pouze v prostorách pobočky nebo i v případě žádosti klienta v jeho domácnosti?*

Je třeba si uvědomit, že poradny zabývající se sociální problematikou nemusejí být nutně vyhraněny pouze na jednu určitou problematiku. Mnoho poradenských center totiž přistupuje k poradenství v obecné rovině, což ve výsledku znamená, že tato centra navštěvují osoby s nejrůznějšími dotazy na široké spektrum sociálních problémů. Na základě vykonané vlastní praxe ve vybraných sociálních organizacích a poradenských center jsem toho názoru, že poradny zaměřené výhradně na dluhové poradenství jsou spíše výjimkou a ve většině případů se spíše jedná o přidruženou formu poradenství k obecnému poradenství. Za zmínku zde však jistě stojí organizace Člověk v tísni, o.p.s.. Tato organizace totiž jako jedna z mála poskytuje dluhové poradenství jako primární účel své existence. Důkazem toho je například i v předchozí kapitole zmíněná *Dluhová helplinka*.

Jisté nejasnosti je možné spatřovat také v tom, zda se na dluhovém poradenství podílí spíše určený jednotlivec, či zda řešení této problematiky připadá spíše širšímu okruhu sociálních pracovníků dané organizace, kteří se na poskytovaném poradenství mohou podílet různou měrou. Ve vztahu k dluhovému poradenství jsem opět na základě vykonávané praxe v poradenském centru dospěla k názoru, že efektivnější volbou je vyčlenění jednoho nebo více určených dluhových poradců, jejichž primární náplní je právě dluhové poradenství. Svůj názor opírám jednak o náročnost a spletnost dluhové problematiky a jednak o nutnost neustálého vzdělávání dluhových poradců, a to vzhledem k proměnlivosti změn zákonů a zákonných postupů spojených s dluhovou problematikou.

Obligátní je samozřejmě také otázka vztahující se ke vzdělání člověka pomáhající profese, jehož pracovní, nebo životní náplní je poskytovat poradenství jiným lidem. Hovoříme-li o dluhovém poradenství, nabízí se otázka, jaké vzdělání je pro takového dluhového poradce vlastně nejprůběhavější? Asi lze dojít k obecné shodě, že v tak

specifické, komplikované a rozvleklé problematice je možné za příhodné vzdělání považovat právní nebo finanční obor. Lze však také narazit na konflikt vzdělání a praxe. Někdo by mohl namítnout, že příhodné vzdělání je pouze jedna část úspěchu, přičemž samotná praxe může být způsobilá dluhového poradce obohatit více, než studium vhodného oboru. Tento všudypřítomný a věčný konflikt vzdělání a praxe, však můžeme ponechat stranou, neboť primárním cílem této výzkumné otázky není určení zásadnějšího předpokladu pro výkon dluhového poradenství, ale specifikace celkového konceptu dluhového poradenství, s přihlédnutím k oblasti Libereckého kraje.

V rámci této výzkumné otázky jsem se zaměřila také na vytyčení jakési místní působnosti sociální organizace. Tím nemám ani tak na mysli determinaci lokality, v rámci které sociální organizace působí, ale to, zda sociální organizace poskytuje dluhové poradenství pouze v rámci vlastního sídla či pracoviště, nebo zda toto poradenství vykonává i například v domácnosti klienta, případně, zda klientovi dává při nabídce dluhového poradenství na výběr z obou těchto možností. Lze si představit situaci, kdy někteří klienti nemohou nebo přímo nechtějí docházet za poradenstvím mimo domov. Některým v tom může bránit zdravotní indispozice (například indispozice pohybového aparátu), někomu pocit studu, nejistoty či nedůvěry umocněné neznámým prostředím pracoviště sociální poradny. Mají být tito lidé proto ponecháni bez pomoci? Jak vysoká je šance, že se těmito lidem, kteří z nějakého důvodu nemohou osobně navštívit pracoviště poradenského centra, dostane náležitá pomoci?

Ad 2)

Výzkumná otázka č. 2 má v online dotazníku zastoupení v otázkách č. 5 až 7, tedy:

5. *Zaznamenáváte v rámci vaší organizace (od počátku poskytování dluhového poradenství do současnosti) spíše nárůst nebo pokles osob vyhledávajících dluhové poradenství?*
6. *Vyhledávají u vás klienti častěji jednorázové dluhové poradenství nebo klient přichází častěji opakovaně na již smluvené konzultace?*
7. *S jakým konkrétním případem přicházejí klienti do dluhové poradny nejčastěji?*

V teoretické části této bakalářské práce jsem se poměrně podrobně zabývala úskalími, která jsou s dluhovou problematikou spojené. Jmenovala jsem některé nejčastěji nabízené finanční produkty, jejichž sjednáním mohou lidé velmi často „sklouznout“ do dluhové spirály, stavu zadluženosti či předlužení. Jsem toho názoru (a nyní vycházím

zvláště z vlastní praxe gestora exekutorského úřadu), že s tím, jak finanční společnosti působící na našem ekonomickém trhu přímo násilným způsobem útočí na českého spotřebitele a předhání se v tom, jaký finanční produkt mu mohou nabídnout, má počet klientů vyhledávajících dluhové poradenství jednoznačně vzrůstající směr, přičemž se obávám, že tento trend ještě zdaleka nedosáhl svého vrcholu.

Touto výzkumnou otázkou bych ráda dosáhla dílčího zjištění, zda při řešení svých dluhů se klienti dluhového poradenství omezují pouze na jednorázové dluhové poradenství, nebo zda je k úspěšnému zvládnutí jejich tíživé finanční situace potřebné, nebo snad dokonce nutné absolvovat opakované konzultace. Z pohledu již zmíněné složitosti dluhové problematiky se nabízí spíše druhá varianta. Přesto to však nemusí být pravidlem. Do popředí se může dostat celá škála faktorů, které četnost konzultací s dluhovým poradcem ovlivní. Kupříkladu může klient vyhledat dluhového poradce v době, kdy jeho finanční situace nemusí být zdaleka tak tíživá, aby si její vyřešení nutně vyžádalo opakované konzultace, nebo může být klient i přes náročnost své situace velmi rychle chápavý a jednorázová konzultace pro něj může znamenat dostatečný zdroj informací k tomu, aby své dluhové problémy vyřešil. Osobně se však přikláním k názoru, že tyto varianty jsou spíše ojedinělé. V případě jednorázových konzultací mezi dluhovým poradcem a klientem nacházejícím se ve složité finanční situaci, zaujímám spíše postoj, že výsledná ojedinělost konzultace vyplývá pravděpodobněji z toho, že konzultace nemusela splnit klientova očekávání, nebo byla naopak pro klienta natolik náročná, že jí dostatečně neporozuměl a již neměl odhodlání v konzultacích pokračovat, nebo možná dokonce, že byl klient postaven do pozice realizátora řešení, což ho již samo o sobě mohlo odradit, neboť není tajemstvím, že někteří klienti vyhledávající jakékoliv poradenství spoléhají na to, že za ně příslušní poradci jejich zakázky vyřídí. Uskutečňování opakovaných konzultací považuji za vážný projev zájmu klienta o to, svou tíživou finanční situaci řešit.

Dalším dílčím cílem této výzkumné otázky je i snaha o bližší identifikaci nejčastěji žádaného dluhového poradenství klienta. V rámci dluhové problematiky je totiž možné stanovit poměrně široké spektrum možností dluhového poradenství, které je odvislé od individuálních aspektů sociální události a sociální situace klienta. Bezpochyby můžeme zmínit například poradenství v rámci exekučního řízení, vyřizování žádosti o návrh na insolvenční, nastavení splátkového kalendáře, rozvoje finanční gramotnosti aj. Je na uvážení, zda se četnost a výskyt konkrétních případů liší v závislosti na geografickém a demografickém prostředí. Osobně soudím, že spíše ne, neboť dluhová problematika, dle

mého, není fenoménem, který by byl spojený s teritoriálním ukazatelem, ale dotýká se rizikových i nerizikových skupin napříč celou Českou republikou. Přesto tuto výzkumnou otázku vztahuji pouze na Liberecký kraj, neboť právě tato lokalita je pro empirickou část této bakalářské práce stěžejní.

Ad 3)

Výzkumná otázka č. 3 má v online dotazníku zastoupení v otázkách č. 8 a 9, tedy:

8. *Jakou formu změny ve stávajícím dluhovém poradenství by vaše zařízení uvítalo?*

9. *Máte sami nějaký návrh jak zlepšit, zefektivnit službu dluhového poradenství?*

V této výzkumné otázce se zaměřuji zejména na samotnou efektivitu dluhového poradenství ve vztahu ke klientům a možnosti adekvátního rozvoje, příp. zlepšení aktuálního stavu. Není tajemstvím, že současná ekonomická situace České republiky sociálním službám příliš nenahrává. Přesto jsou na sociální pracovníky naší zákonodárnou mocí kladeny stále větší požadavky, především co do vzdělání, odbornosti či praxe. Lze v tom spatřovat určitý nepoměr, který by mohl a, dle mého, v mnoha ohledech i ovlivňuje práci sociálních pracovníků, v tomto případě dluhových poradců. Touto výzkumnou otázkou si kladu za cíl zmapovat stávající míru efektivnosti práce dluhových poradců, a zároveň poukázat na některé prvky adekvátního rozvoje, které by mohly do oblasti, nejen dluhového poradenství, vnést konkrétní zlepšení.

3.3. Metodologie

Při zpracování empirické části této bakalářské práce byla užitá kvantitativní metoda výzkumu. Sběr dat byl realizován metodou dotazování, konkrétně technikou online dotazníků. Tento online dotazník byl vytvořen výhradně pro účely této bakalářské práce. Ke zpracování následně získaných dat byla užitá metoda analýzy.

Vzhledem k počtu sociálních organizací působících na území Libereckého kraje, jakožto i ke snadnější distribuci, zpracování a vyhodnocení dotazníku, jsem zvolila rozeslání dotazníků cestou online, tedy prostřednictvím internetového rozhraní, které v současné době představuje velmi rychlý, obvykle vítaný a zcela jistě moderní způsob jakékoliv interakce.

Na základě aktuálního seznamu sociálních organizací působících na území Libereckého kraje (RPSS 2019) byl online dotazník rozeslán na všechny aktivní emailové schránky těchto organizací. Výhodu takto zasláního online dotazníku spatřuji v možnosti

jednoduchého následného rozeslání z centrální podatelny organizace všem pověřeným dluhovým poradcům.

Rozeslaný online dotazník byl tvořen dvěma částmi, a to jednak průvodním dopisem a jednak samotným dotazníkem. V průvodním dopise jsem adresáty požádala o několik málo minut jejich času, které jim zabere vyplnění dotazníku, přičemž jsem dále specifikovala oblast, které se online dotazník týká a k jakému účelu slouží. Zároveň jsem adresáty poučila o tom, že dotazník je zcela anonymní. Průvodní dopis jsem se snažila koncipovat tak, aby byl pro případné adresáty co nejstručnější, ale zároveň s dostatečnou vypovídající hodnotou. Mým záměrem bylo vyvarovat se zbytečných popisných statí a vysvětlování, jež by mohly respondenty odradit a zmařit tak celý účel online dotazníku. Ve stejném duchu jsem proto koncipovala i obsah dotazníku, jehož otázky jsou tvořeny převážně uzavřenými otázkami s nabídnutými možnostmi odpovědi (vyjma jediné závěrečné otevřené otázky vztahující se k vlastní myšlence respondenta na vhodnou změnu konceptu dluhového poradenství). Jsem si zcela vědoma toho, že tento online dotazník s největší pravděpodobností zasáhl do pracovní doby dotazovaných respondentů, a proto jsem v drtivé většině volila právě uzavřené otázky, neboť jsem toho názoru, že pro respondenty představují snazší, rychlejší a stravitelnější formu dotazování, na rozdíl od dotazníku, který by byl tvořen spíše otevřenými otázkami. Je nabíledni, že v takovém případě by musel respondent vynaložit mnohem více úsilí a času k jejich zodpovězení, což pro mne představovalo vážné riziko snížení šancí na řádné a účelné vyplnění dotazníku.

Jak jsem již uvedla, dotazník byl zcela anonymní a byl určen převážně osobám zabývajícím se dluhovým poradenstvím, jakožto i jejím vedoucím pracovníkům. Stejně jako zúčastnění respondenti, zůstaly v anonymitě také sociální organizace, které na můj online dotazník reagovaly.

Dotazník obsahoval celkem 9 otázek vztahujících se k dluhovému poradenství. Na prvních 6 otázkách s nabízenými možnostmi mohli respondenti odpovědět pouze označením jedné možnosti. U následujících dvou otázek s nabízenými možnostmi mohli již respondenti vybírat jednu nebo více možností odpovědi. Poslední, devátá otázka nabízela možnost volné odpovědi. Časový interval, který byl k vyplnění online dotazníku respondentům poskytnut, se pohyboval v rozmezí jednoho měsíce, konkrétně února 2020.

3.4. Charakteristika výzkumného vzorku

Zkoumaný vzorek tvořili pracovníci všech sociálních organizací působících na území Libereckého kraje. Výčet těchto sociálních organizací byl zjištěn v registru

poskytovatelů sociálních služeb (RPSS 2019), který je dostupný na internetovém portálu Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky. Nutno podotknout, že na tyto oslovené pracovníky nebyly kladeny žádné speciální požadavky co do způsobilosti k vyplňování online dotazníku. I přes anonymitu dotazníku nebyly mezi další doprovodně získávané informace zahrnuty ani údaje respondentů o jejich pohlaví, věku, dosaženého vzdělání, délce praxe aj.

Dotazníky byly rozeslány do emailových schránek následujících 33 sociálních poraden:

- ADVAITA, z.ú. (pobočka Česká Lípa, Turnov, Semily, Jablonec nad Nisou, Frýdlant, Nové Město pod Smrkem)
- Centrum intervenčních a psychosociálních služeb Libereckého kraje, příspěvková organizace (pobočka Česká Lípa, Jablonec nad Nisou, Liberec)
- Centrum pro integraci cizinců, o.p.s.
- CENTRUM PRO ZDRAVOTNĚ POSTIŽENÉ Libereckého kraje, o.p.s. (pobočka Česká Lípa, Jablonec nad Nisou, Semily, Liberec)
- Člověk v tísni, o.p.s.
- Děčko Liberec z.s.
- ELVA HELP z.s.
- Hospic sv. Zdislavy, o.p.s. (pobočka Turnov, Česká Lípa, Liberec)
- Laxus z.ú.
- LORM – Společnost pro hluchoslepe z.s.
- Most k naději, z.s.
- Národní rada osob se zdravotním postižením ČR, z.s. (pobočka Liberec)
- Občanské sdružení D.R.A.K. z.s.
- Oblastní charita Česká Kamenice
- Oblastní charita Most
- Romodrom o.ps.
- Sdružení tělesně postižených Česká Lípa, o.p.s.
- Spokojený domov, o.p.s.
- Tichý svět, o.p.s.
- Židovská obec Liberec

Ve stanoveném časovém intervalu se z 33 rozeslaných online dotazníků vrátilo zodpovězených 15, což představuje přibližně 45 %. Dále byly 2 dotazníky z výzkumu

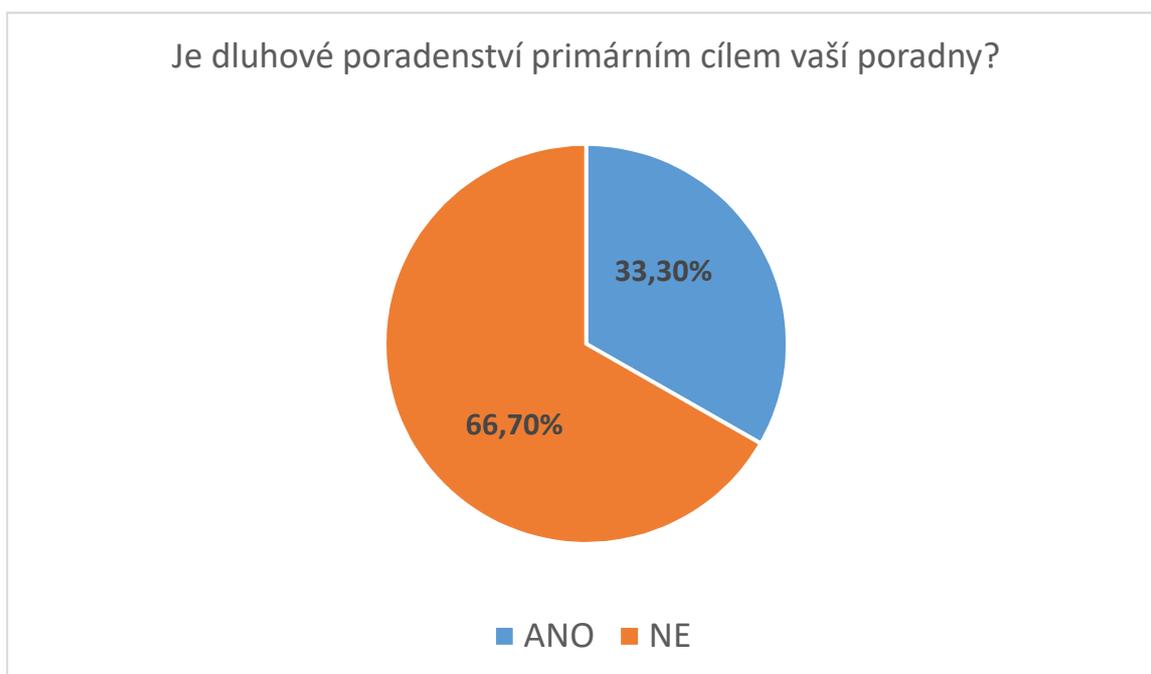
úplně vyřazeny, neboť respondenti je předčasně ukončili a jejich výsledky nebyly uloženy. V konečném součtu pak nebylo 16 dotazníků zodpovězeno vůbec.

Vzhledem k tomu, že dotazníky byly zcela anonymní, a to, jak již bylo zmíněno výše, i ve vztahu k osloveným sociálním poradnám, nelze transparentně vyhodnotit, které sociální poradny se do výzkumu zapojily a které nikoliv. Pro účely této bakalářské práce však nejsou tyto informace natolik zásadní. Vypovídající hodnotu zde mají pouze získaná data z odpovědí na jednotlivé otázky.

3.5. Výsledky

Pro hodnotnější prezentaci získaných výsledků v rámci jednotlivých otázek online dotazníku, jsem použila znázornění pomocí grafů, které jsem doplnila o vlastní komentář.

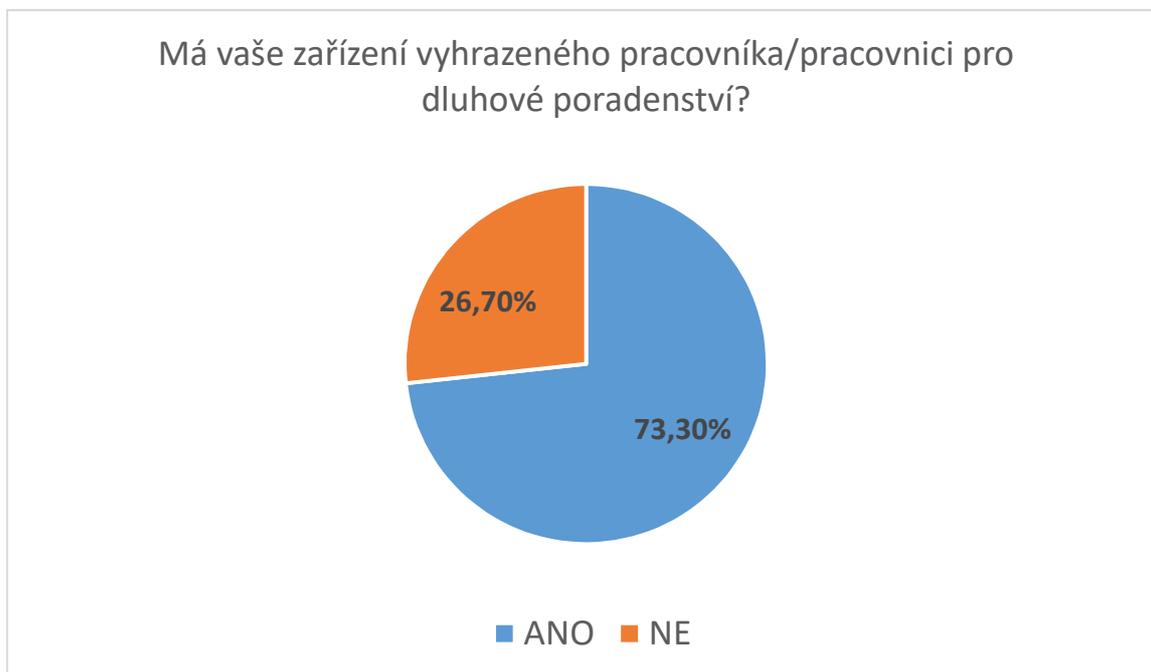
Graf č. 1 znázorňuje procentuální podíl odpovědí na otázku, zda dluhové poradenství je primárním cílem oslovené sociální poradny.



Na tuto otázku odpovědělo celkem 10 respondentů záporně a 5 respondentů kladně. Na tomto základě si lze udělat přibližný obrázek o tom, že dluhové poradenství představuje spíše přidruženou sociální službu k obecnému odbornému sociálnímu poradenství, nežli samostatnou oblast sociálního poradenství.

Jistě připadá v úvahu polemika nad tím, jakým způsobem by se procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí vyvíjelo, kdyby na online dotazník odpověděly všechny oslovené sociální poradny. Tato otázka je však v tomto kontextu víceméně irelevantní, neboť ve svém výzkumu reflektují pouze prokazatelně zjištěná data.

Graf č. 2 znázorňuje procentuální podíl odpovědí na otázku, zda má oslovená sociální poradna vyhrazeného pracovníka/pracovnici na dluhové poradenství.



Převaha sociálních poraden, které mají pro účely dluhového poradenství vyčleněného pracovníka nebo vyčleněnou pracovnici, je zřejmá. V rámci online dotazníku odpovědělo na tuto otázku 11 respondentů kladně a 4 respondenti záporně.

Považuji za vhodné poukázat na skutečnost, že ačkoliv dluhové poradenství, jež není dle výsledků znázorněných v grafu č. 1 ve většině případů primárním cílem sociálních poraden, má téměř ve třech čtvrtinách případů vlastního vyčleněného dluhového poradce. Z tohoto výsledku lze dovodit, že přestože oblasti odborných sociálních poraden v Libereckém kraji jsou spíše obecného, než jednostranného zaměření, nepřehlížejí tyto sociální poradny potřebu zastoupení dluhového poradenství speciálně vyčleněným pracovníkem.

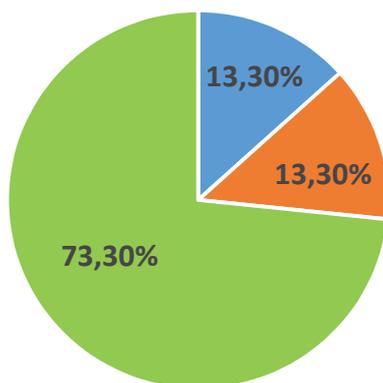
Graf č. 3 znázorňuje procentuální podíl odpovědí na otázku, zda vyhrazený pracovník/pracovnice pro dluhové poradenství disponuje právním, finančním či jiným vzděláním.

V tomto případě došlo k zajímavé shodě, kdy 2 respondenti odpověděli kladně na právní obor a 2 respondenti kladně na finanční obor. Zbýlých 11 respondentů se s žádným z uvedených oborů neztotožnilo.

Otázka vhodného vzdělání již byla nastíněna v teoretické části, ve které jsem upozorňovala na složitost a náročnost dluhové problematiky a dluhového poradenství.

Cílem této otázky nebylo ani tak zjištění, jaké nejčastější dosažené vzdělání dluhovní poradci mají, ale jaké je zastoupení dluhových poradců se vzděláním právního směru a finančního směru.

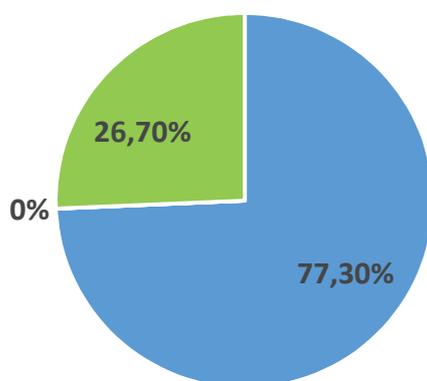
V případě, že jste na předchozí otázku odpověděli kladně, jedná se o osobu s právnickým vzděláním nebo se vzděláním zaměřeným na finanční obor?



■ Právní obor ■ Finanční obor ■ Žádný z uvedených

Graf č. 4 znázorňuje procentuální podíl odpovědí na otázku, zda oslovená sociální poradna poskytuje konzultace pouze v prostorách pobočky nebo i v případě žádosti klienta v jeho domácnosti.

Poskytuje organizace konzultace pouze v prostorách pobočky nebo i v případě žádosti klienta v jeho domácnosti?



■ Pouze na pobočce ■ Pouze v domácnosti klienta
■ V obou případech

Ze získaných odpovědí je patrné, že žádná ze zúčastněných sociálních poraden neposkytuje dluhové poradenství výhradně v domácnosti klienta. Na vysvětlenou uvádím, že za sociální poradny, které takovéto služby poskytují, by bylo možné s trochou nadsázky považovat například online poradny, které obvykle nemají vlastní kamenné pobočky, které by klienti mohli navštěvovat, a veškeré dluhové poradenství se odehrává v rámci telefonického nebo internetového prostředí, s velkou pravděpodobností na jedné straně u klienta doma.

Ve dvou zbylých případech převládá poskytování dluhového poradenství s převahou na pobočce, kdy tuto možnost zvolilo celkem 11 respondentů. Zbylí 4 respondenti uvedli, že dluhové poradenství poskytují jejich poradny jak na pobočce, tak u klienta v domácnosti.

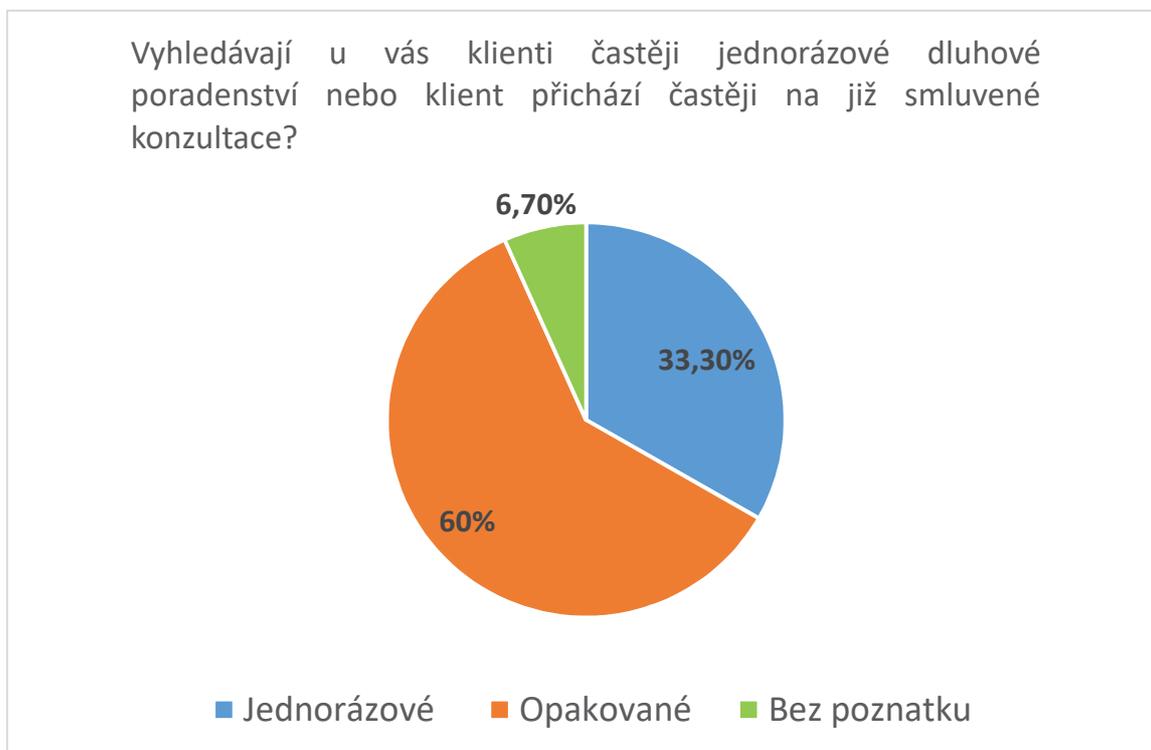
Graf č. 5 znázorňuje procentuální podíl odpovědí na otázku, zda oslovená sociální poradna zaznamenává (od počátku poskytování dluhového poradenství do současnosti) spíše nárůst nebo pokles počtu osob vyhledávajících dluhové poradenství.



V rámci výsledků na tuto otázku byla opět zaznamenána výrazná převaha jedné odpovědi, kdy celkem 12 respondentů zaznamenalo v souvislosti s výkonem dluhového poradenství spíše nárůst počtu osob, které dluhové poradenství vyhledávají. S tím, že by dluhová problematika na poli sociální práce v Libereckém kraji zaznamenala spíše pokles,

se neztotožnil žádný z respondentů a 3 respondenti k tomuto vývoji neuvedli žádný poznatek.

Graf č. 6 znázorňuje procentuální podíl odpovědí na otázku, zda klienti vyhledávají častěji jednorázové poradenství nebo přicházejí na opakované konzultace.

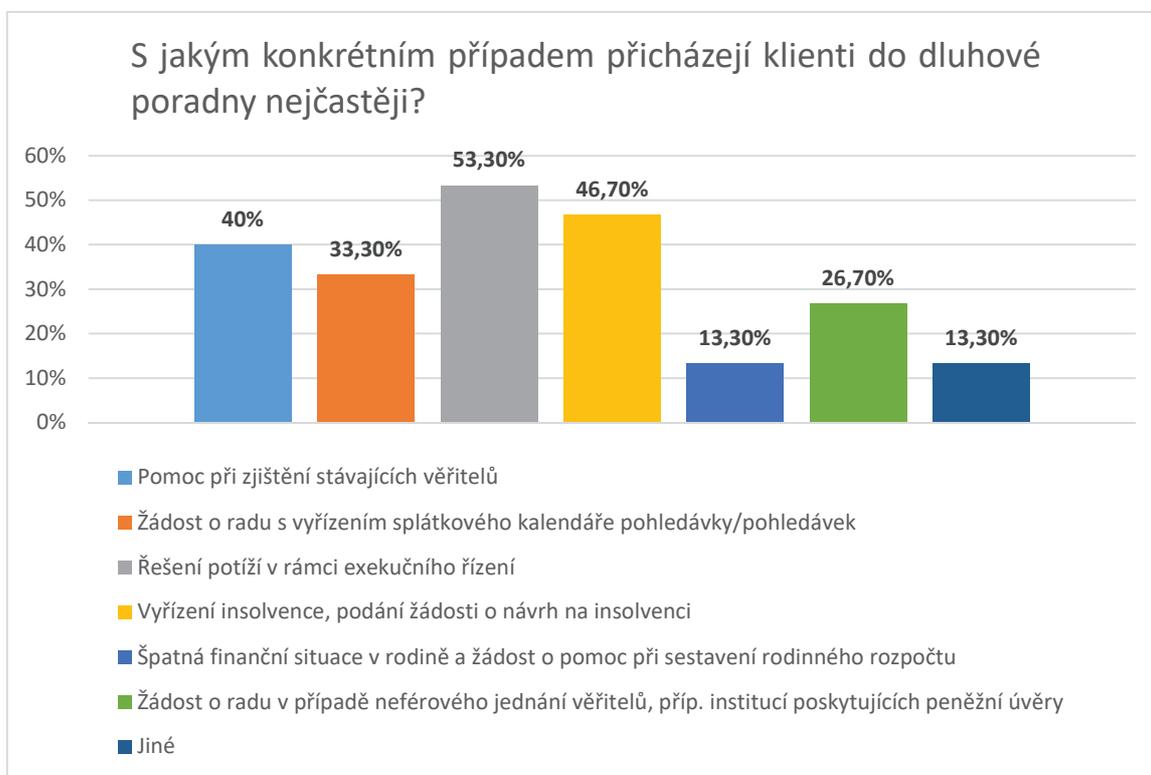


V tomto případě jsou výsledky již trochu vyrovnanější, než v předchozích grafech. Sice s dostatečným náskokem převládá odpověď na otázku, že klienti navštěvují sociální poradny v souvislosti s dluhovým poradenstvím opakovaně, což podporuje celkový počet 9 respondentů, kteří se k této možnosti přiklonili. Avšak dalších 5 respondentů má na věc opačný názor, totiž, že klienti využívají spíše jednorázového dluhového poradenství. Pouze 1 respondent se nepřiklonil ani k jedné z variant a k věci neuvedl žádný poznatek.

Graf č. 7 znázorňuje procentuální podíl odpovědí na otázku, s jakým konkrétním případem přicházejí klienti do poradny nejčastěji.

Výsledky této otázky mají poměrně kolísavý charakter. Z dostupných dat lze však za nejčastější příčinu návštěvy klienta dluhové poradny uvést řešení potíží v rámci exekučního řízení. Tato možnost byla respondenty zvolena celkem 8×. Připomínám, že v rámci této otázky, mohli respondenti vybírat jednu nebo více odpovědí. Za druhý nejčastější případ, který klienty přiměje k návštěvě sociální poradny, byl zjištěn zájem

klienta o vyřízení insolvence, příp. podání žádosti o návrh na insolvenční řízení. Tato možnost byla respondenty zvolena celkem 7×. Lze ji tedy považovat za stejně běžnou a častou, jako předchozí možnost. V dalších třech případech klesá počet vybraných možností vždy



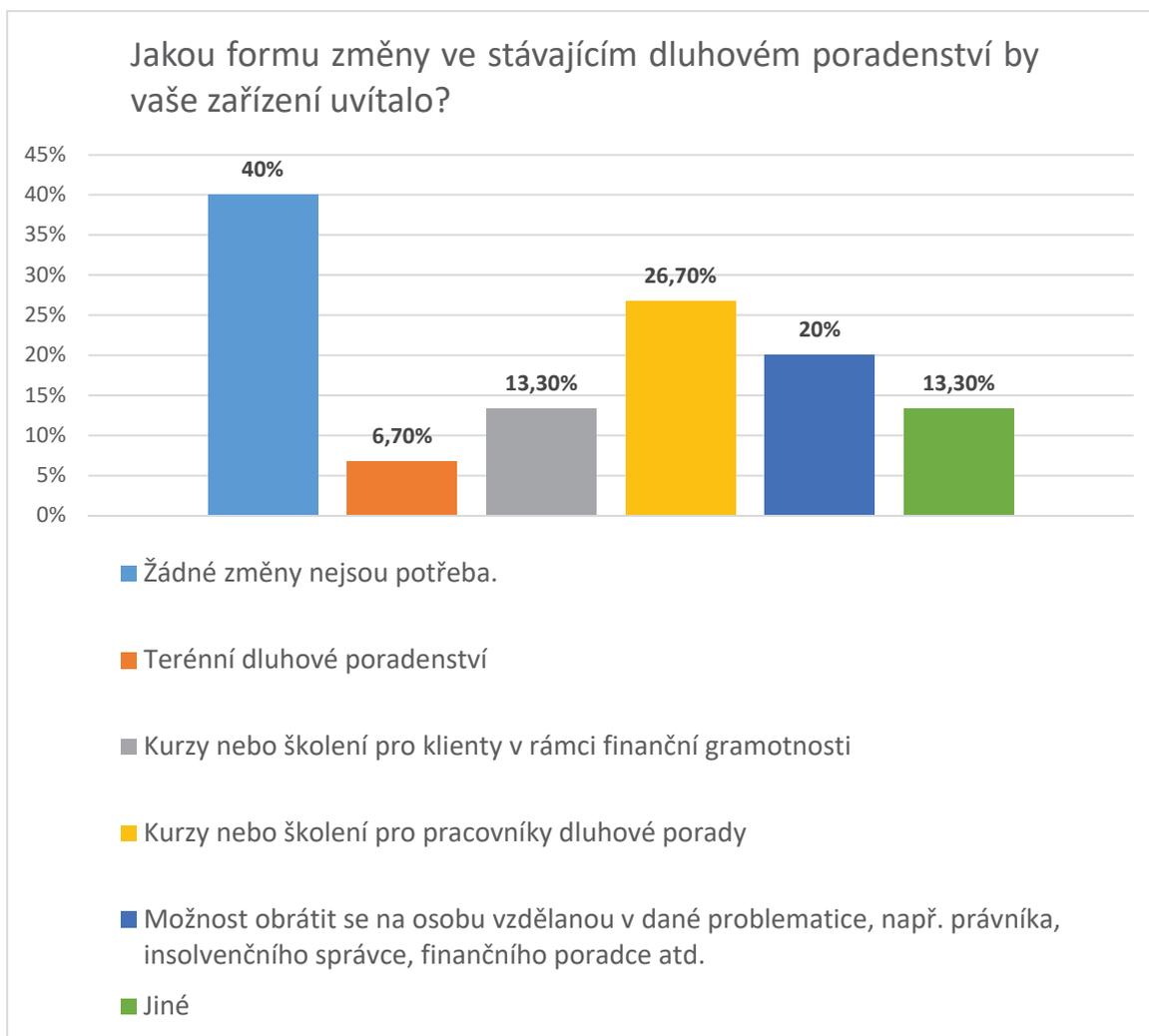
o jednu responzi. Celkem 6 responzí tedy čítá varianta, že by klient navštívil sociální poradnu z důvodu pomoci při zjištění stávajících věřitelů, 5 responzí varianta, že by šlo o žádost o radu s vyřízením splátkového kalendáře pohledávky/vek a 4 responze varianta, že by šlo o žádost o radu v případě neférového jednání věřitelů, příp. institucí poskytujících peněžní úvěry. Zbylé dvě varianty, tedy špatná finanční situace v rodině a žádost o pomoc při sestavení rodinného rozpočtu a jiné, čítají shodně po 2 responzí.

V návaznosti na jiné případy, které podnítí klientovu návštěvu dluhové poradny, respondenti uvedli, že hlavní příčinou návštěvy není ani tak potřeba mapování dluhů, ale skutečnost, že klienti dluhy nezvládají splácet.

Graf č. 8 znázorňuje procentuální podíl odpovědí na otázku, jakou formu změny ve stávajícím dluhovém poradenství by oslovená sociální poradna uvítala.

Tato otázka, stejně jako předchozí, nabízela respondentům možnost označit jednu nebo více odpovědí, čehož respondenti dle zaznamenaného počtu responzí, využili. V rámci responzí převažují odpovědi zejména na dvě formy změn. Respektive pouze na jednu, neboť nejpočetnější responze (zvolena celkem 6×) ukazuje na skutečnost, že ve

stávajícím dluhovém poradenství sami dluhová poradci žádné změny nepožadují. Druhá nejpočetnější varianta responzí odráží skutečnost, že by dluhová poradci přivítali možnost



účastnit se tematických kurzů nebo školení se zaměřením na dluhovou problematiku a dluhové poradenství. Tato varianta byla zvolena celkem 4×. Další varianta zahrnující možnost konzultace problému s přílehlavě vzdělanou osobou byla respondenty zvolena celkem 3×. Zbylé dvě varianty, tedy kurzy nebo školení pro klienty v rámci finanční gramotnosti a jiné, byly zvoleny shodně pouze 2×.

V rámci odpovědí na jiné změny, uvedli respondenti návrh vztahující se k zajištění financování pro dluhové poradny.

Možnosti volně odpovědět na otázku č. 9, tedy uvést vlastní návrh na zlepšení, zefektivnění služby dluhového poradenství využili z 15 respondentů pouze 2. Ostatní respondenti tuto otázku víceméně ignorovali, nebo na ni odpověděli vágním *nevím*. Zmínění 2 respondenti pak jako pozitivní změny navrhovali stálou přítomnost právníka na pobočce a zkrácení doby vyřizování insolvenčního řízení.

3.6. Shrnutí výzkumu s vyhodnocením výzkumných otázek

Výsledky předložené v předchozí kapitole poskytly poměrně transparentní souhrn informací o tom, v jakých poměrech se nachází v současné době dluhové poradenství na území Libereckého kraje. Je zřejmé, že dluhové poradenství v této lokalitě není ve většině případů suverénní samostatnou sociální službou, ale že se jedná spíše o službu přidruženou. Navzdory tomu však zainteresované sociální poradny mají ve větší míře ve svém středu pracovníka, který je na dluhové poradenství speciálně vyčleněný. Dle mého tento fakt zcela jistě vypovídá o potřebě věnovat tomuto druhu sociálního poradenství dostatek prostoru, vážnosti a kvalitativní úrovni. Snad jen adekvátní přiléhavost dosaženého vzdělání dluhových poradců mírně nekoresponduje s jejich posláním. Na základě nízkého zastoupení dluhových poradců vzdělaných v ryze právním nebo finančním oboru však nelze snižovat úroveň dluhových poradců působících v Libereckém kraji jako celku. Nelze totiž ponechat stranou možnosti dluhových poradců vzdělávat se vlastním samostudiem, či účastí na vzdělávacích kurzech apod.

O obecném konceptu dluhového poradenství v Libereckém kraji taktéž vypovídá i skutečnost, že drtivá většina dluhového poradenství se odehrává v prostorách sociální poradny. Co se tedy týče výzkumné otázky č. 1 (*Jakým způsobem je v Libereckém kraji koncipováno dluhové poradenství?*), je možné shrnout, že pojetí dluhového poradenství v Libereckém kraji má víceméně stabilní formu spočívající zejména v přidruženosti dluhového poradenství k obecnému sociálnímu poradenství, vyčlenění speciálního sociálního pracovníka na dluhové poradenství, který však obvykle nedisponuje právním či finančním vzděláním a poskytováním dluhového poradenství přednostně na pobočkách sociálních poraden.

Z dostupných výsledků dále vyplývá, že co do pohybu křivky znázorňující zájem klientů o dluhové poradenství, zaznamenávají sociální poradny v Libereckém kraji ve většině případů spíše nárůst, než pokles, přičemž se tito spádoví klienti obvykle domáhají opakovaných konzultací při řešení své tíživé životní situace. Proměnlivost případů, se kterými se klienti na dluhové poradce napříč Libereckým krajem obrací, je v zásadě vyrovnaná, ačkoliv výsostní postavení zaujímá především problematika řešení potíží v rámci exekučního řízení, jíž však poměrně zdatně konkuruje problematika týkající se vyřízení insolvence či podání žádosti o návrh na insolvenční řízení.

V rámci vyhodnocení výzkumné otázky č. 2 (*Jaký je v Libereckém kraji současný trend dluhového poradenství?*) lze tedy shrnout, že zájem klientů o dluhové poradenství vykazuje s jednoznačnou převahou nárůst, což může svědčit o zvyšujícím se počtu osob

nacházejících se ve stavu nezvládnutí zadluženosti či dokonce předluženosti. Tento závěr lze opřít i o skutečnost, že klienti v Libereckém kraji dávají přednost opakovaným konzultacím namísto jednorázovému poradenství. Nabízí se, že takováto zjištění vypovídají o závažnosti jejich dluhové situace. Tento závěr mimo jiné podporuje i výsledek dosažený v online dotazníku, kdy převažující většina případů, se kterými klienti navštěvují dluhového poradce, spočívá v řešení problémů spojených s insolvenčním nebo exekučním řízením. Naneštěstí bývají právě případy spojené s exekučním a insolvenčním řízením spíše posledním stupněm závažnosti dluhové problematiky. K faktu, že klienti řeší spíše následky než příčiny své dluhové situace, přispívá i výsledek z online dotazníku, že zájem klientů o řešení finanční situace v rodině, příp. žádost o sestavení rodinného rozpočtu, je v rámci Libereckého kraje zastoupen v nejnižší míře.

V poslední řadě lze z výzkumu seznat, že zájem dluhových poradců v Libereckém kraji o zkvalitňování služeb dluhového poradenství není nijak zásadní. Výzkumnou otázku č. 3 (*Jaký je zájem dluhových poradců v Libereckém kraji o zkvalitňování služeb dluhového poradenství a jaké jsou dostupné možnosti zkvalitňování?*) lze tedy vyhodnotit tak, že sami dluhovní poradci v podstatě nevnímají zásadnější potřebu změn v nastaveném konceptu dluhového poradenství, vyjma ojedinělých případů, ve kterých by někteří rádi upřednostnili možnost okamžité právní pomoci přímo na pobočce nebo legislativního zásahu do insolvenčního zákona ve vztahu ke zkrácení lhůt k vyřizování insolvence.

Pro víceméně nepatrné procento responzí k vlastním návrhům na zkvalitňování dluhového poradenství, nepřinesl výzkum v tomto směru zásadnějších poznatků, které by jasně a srozumitelně vypovídaly o dostupných možnostech zkvalitňování služby dluhového poradenství vnímaných přímo dluhovými poradci.

4. Diskuze

Na základě souhrnu dosažených výsledků, jejichž rozbor je uveden v předcházející kapitole, se nabízí jistá polemika nad tím, zda získané výsledky dostatečně vykreslují skutečný obraz dluhového poradenství v Libereckém kraji.

Je třeba zdůraznit, že návratnost správně a kompletně vyplněných online dotazníků představuje v procentuálním vyjádření přibližně pouze 45 %, což vzhledem k celkovému počtu 33 oslovených sociálních poraden tvoří jenom 15 dotazníků.

Již při průběžném zaznamenávání návratnosti dotazníků jsem došla k názoru, že metoda získávání dat prostřednictvím online dotazníků představuje jak určité výhody, tak nevýhody. Mezi výhody online dotazníku mohu bezesporu zahrnout jednoduchost jeho zpracování, neboť k tomuto účelu jsou vytvořeny speciální softwary, které uživateli práci s vytvářením online dotazníků značným způsobem usnadňují, ba co víc, nabízejí uživateli značné množství šablon podle náročnosti a tematického zaměření dotazníku. Další významnou výhodou je následné rozeslání online dotazníku, který lze s průvodním dopisem vložit jako odkaz do emailové zprávy, přičemž získané výsledky se automaticky ukládají do uživatelem vytvořeného zájmového prostředí.

V čem však spatřuji podstatnou nevýhodu využití metody online dotazníku, je jeho neosobnost, které zároveň přičítám výslednou méně než poloviční úspěšnost při jeho vyplňování. Zastávám nyní názor, že stejně jako je online dotazník jednoduchým prostředkem ke sběru dat, je stejně tak jednoduše způsobilý zapadnout kdesi ve virtuálním prostředí a ke svým adresátům vůbec nedoputovat. Současně může online dotazník pro některé respondenty taktéž představovat již i iritující způsob sběru dat, neboť nelze odhlédnout od skutečnosti, že se ve virtuálním prostředí, zejména pak na sociálních sítích, neustále objevují všemožné dotazníky, které uživatele nabádají ke svému vyplnění a mohou u některých uživatelů už z principu vyvolávat jistou averzi. Další riziko při uplatnění metody sběru dat pomocí online dotazníku může představovat obava uživatele. Ta se může týkat jednak z toho, že by se mohlo jednat o jeden z podvodných emailů, jejichž přítomnost ve virtuálním prostředí není neznámá a které obvykle nabádají uživatele k otevření přiloženého webového odkazu nebo přílohy, následkem čehož obvykle dochází k napadení počítačového softwaru elektronickým virem. Dále se obava může týkat také toho, jakým dalším způsobem bude naloženo s odeslanými daty, které uživatel v online dotazníku uvede, což zase souvisí s nyní všudypřítomným dohledem nad ochranou osobních údajů.

Jakkoliv se mi zdálo využití metody sběru dat online dotazníkem zpočátku zpracování mé bakalářské práce výhodné, na základě dosaženého stavu poznání bych nyní spíše upřednostnila klasickou písemnou podobu dotazníku, který bych na zájmové sociální poradny rozeslala v dostatečném množství s přiloženým průvodním dopisem a předplacenou obálkou se zpáteční adresou. Domnívám se, že takovéto pojetí sběru dat by mohlo v adresátech vyvolat větší pocit důvěry, než mnou užitý online dotazník a zvýšit tak počet navrátilivších dotazníků. Za další vhodný prostředek ke sběru dat by bylo možné považovat také telefonický rozhovor, během kterého by komunikace s respondentem byla tzv. na krátko, a proto by se nabízela i efektivnější možnost detailně probrat jak obsah dotazníku, tak i jeho případné obavy.

Vrátím-li se ještě k výsledkům dosažených v rámci provedeného výzkumu a jejich dopadu na představu o dluhovém poradenství jako celku na území Libereckého kraje, zastávám názor, že i přes méně než poloviční účast při vyplňování online dotazníku, mají získaná data svou vypovídající hodnotu, kterou spatřuji zvláště v těch částech dotazníku, kde s viditelnou převahou převládá jedna nebo více odpovědí. Domnívám se, že takto získaná data by bylo s případnými mírnými odchylkami možné paušalizovat i na zbývající sociální poradny v Libereckém kraji, které se výzkumu nezúčastnily.

ZÁVĚR

Ústřední cíle této bakalářské práce spočívaly jednak v přiblížení teoretické základny oblasti spojené s dluhovou problematikou a dluhovým poradenstvím a jednak v popisu podob dluhového poradenství na území Libereckého kraje, včetně nastínění jeho stávající efektivity a možností adekvátního rozvoje.

V teoretické části této bakalářské práce jsem se snažila zachytit nejčastější podoby dluhové problematiky a dluhového poradenství, přičemž jsem kladla důraz na vymezení základního pojmosloví, jakožto i na podstatné příčiny vzniku sociální události spojené s dluhy a možnosti při jejich řešení. Samotné zpracování teoretické části této práce jsem pojala jako určitou formu osvěty, která by mohla mít pozitivní přínos nejen pro osoby tápající ve sféře dluhů a hledající odpovídající pomoc. Jsem tedy toho názoru, že první z ústředních cílů této bakalářské práce, tedy *přiblížení teoretické základny oblasti spojené s dluhovou problematikou a dluhovým poradenstvím*, byl splněn.

V rámci výzkumu jsem se již zaměřila na praktickou stránku poskytování dluhového poradenství na území Libereckého kraje. Za účelem zjištění stávající podoby a současného trendu dluhového poradenství, jakožto i možností jeho rozvoje a míry efektivity, byly osloveny všechny sociální poradny, které na území Libereckého kraje působí. Ze získaných dat zřetelně vyplynul závěr, který staví nynější dluhové poradenství do pozice sociální služby, jež je spíše přidruženou službou k obecnému sociálnímu poradenství, avšak obvykle se speciálně vyhrazeným sociálním pracovníkem – dluhovým poradcem, jež ale nebývá ve většině případů vzdělán v právním nebo finančním oboru. Z výzkumu dále vyplynulo, že dluhové poradenství je klienty stále častěji vyhledávaná služba, která je většinou poskytována na pobočce poradny, přičemž klientům obvykle nepostačuje pouze jednorázové poradenství, ale spíše opakovaně využívají možnosti docházet na sjednané konzultace. Z výsledků výzkumu lze též seznat, že nejpočetnějšími případy, kdy klienti dluhové poradce vyhledávají, mají souvislost s exekucním nebo insolvenčním řízením.

Určitým zklamáním v rámci provedeného výzkumu byly výsledky týkající se možností rozvoje dluhového poradenství, kde prostor, který byl osloveným respondentům poskytnut, nebyl víceméně nijak zásadně využit. Výjimku tvoří pouze názory, které spatřují přínos pro výkon služby dluhového poradenství v trvalé přítomnosti právníka přímo na pobočce poradny a legislativní změně spočívající ve zkrácení lhůt k vyřizování insolvence.

V souladu s výše uvedeným se domnívám, že i druhý hlavní cíl bakalářské práce, tedy *popis podob dluhového poradenství na území Libereckého kraje, včetně nastínění jeho stávající efektivity a možností adekvátního rozvoje*, byl splněn.

Pokud jde o případná doporučení, ke kterým jsem při zpracování této bakalářské práce dospěla, dovoluji si navrhnout, že vzhledem k obsáhlé problematice dluhového poradenství a s tím souvisejících finančních služeb, by pro dluhové poradenství jako takové bylo jistě přínosné, mít na pobočce k dispozici, alespoň několik hodin v týdnu, osobu přímo vzdělanou, či stále se vzdělávající, v dluhové problematice, například koncipienta exekutorského úřadu či proškoleného pracovníka insolvenčního soudu.

Taktéž by se dalo za pozitivní krok k adekvátnímu rozvoji dluhového poradenství považovat poskytování terénního dluhového poradenství při výkonu jiné sociální služby. Z výzkumu poměrně zřetelně vyplývá, že klienti řeší své dluhy až ve chvíli, kdy se již nacházejí ve stavu nezvládnutí zadluženosti či přímo předluženosti, tedy řeší již spíše následky, než příčiny své sociální události. Z toho důvodu by bylo vhodné rozšířit, či přidružit dluhové poradenství k jiné terénní službě a klientům určitých rizikových skupin pomáhat již v počátcích finančních potíží. Jako případné ukázky se jeví pomoc při sestavení rodinného rozpočtu u osob využívajících sociální bydlení, či matek samoživitelek, dále poradenství na úseku úřadu práce při nástupu na mateřskou/rodičovskou dovolenou, příp. při zajišťování jiných příspěvků poskytovaných úřadem práce.

V neposlední řadě pak zcela jistě stojí za zmínku možnost rozšíření finanční gramotnosti nejen do skupin dětí a mládeže, ale i seniorů, kteří v tomto směru představují vysoce rizikovou skupinu, zvláště v kontextu s nekalými praktikami tzv. *šmejdu*.

Je nutné si uvědomit, že v dnešní době je nabídka všemožných finančních produktů nesmírně široká a v mnoha ohledech pro některé osoby i nesmírně lákavá. Nezřídka stačí jen chvilková nedostatečná pozornost či nedbalost a člověk se snadno ocitne v propasti dluhů, ze které se obvykle jen velmi těžko stoupá vzhůru. Ačkoliv zde pak pro mnohé klienty může dluhový poradce představovat jakýsi záchranný bod, zásadní prvek při řešení takové tíživé situace spatřuji v tom, řešit vzniklý problém odpovídajícím způsobem a hlavně včas.

Seznam použitých zdrojů

Tištěné monografie

BERTL, I., 2012. *Kapitoly o finanční gramotnosti*. Stanislav Juhaňák - Triton. ISBN 978-80-7387-622-7.

DOUBEK, D., LEVÍNSKÁ, M., BITTNEROVÁ, D., 2015. *Pomoc a pořádek: Kulturní modely v pomáhajících profesích*. Univerzita Karlova Fakulta humanitních studií. ISBN 978-80-87398-48-7.

DRYDEN, W., 2008. *Poradenství*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-371-0.

HUBÁLEK, M., KŘÍSTEK, A., ZAMBOJ, L., 2011. *Manuál pro sociální pracovníky v oblasti insolvence*. Praha: Poradna pro občanství, občanská a lidská práva. ISBN 978-80-254-9535-3.

HŮLOVÁ, K., 2013. Dluhové poradenství. In: MATOUŠEK, O., a kol. *Encyklopedie sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, s. 452-455. ISBN 978-80-262-0366-7.

HŮLOVÁ, K., 2013. Předlužení. In: MATOUŠEK, O., a kol. *Encyklopedie sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, s. 336-338. ISBN 978-80-262-0366-7.

KOTÝNKOVÁ, M., 2007. *Sociální ochrana chudých v České republice*. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze, Oeconomica. ISBN-798-80-245-1302-7.

KRASÍKOVÁ, M., 2013. *Exekuční řád: komentář*. 3. vyd. Praha: C. H. Beck. ISBN 978-80-7400-476-6.

MATOUŠEK O., 2003. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-549-0.

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

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

MICHALÍK, J., 2009. *Poradenství pro uživatele sociálních služeb*. 4. vyd. Praha: Národní rada osob se zdravotním postižením ČR. ISBN 978-80-87181-03-4.

SMRČKA, L., 2007. *Osobní a rodinné finance (svět rodinných financí – jak spořit a rozmnožovat majetek)*. 1. vyd. Praha: Professional Publishing. ISBN 978-80-86946-41-2.

SYROVÁTKOVÁ, Š., MACHALÍČEK, J., CHRISTOVÁ, J., 2008. *Dluhová problematika: Informační brožura*. 1. vyd. Člověk v tísni. ISBN 978-80-86961-28-6.

ÚLEHLA, I., 2005. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 80-86429-36-9.

VEČERNÍK, J., MYSÍKOVÁ, M., 2015. *Chudoba v České republice Kritický pohled na evropské ukazatele*. Praha: Sociologický ústav Akademie věd ČR. ISBN 978-80-7330-283-2.

Elektronické sborníky

KERMIET, V., MUSIL, P., ZBRANEK, J., 2016. Ekonomická situace domácností za posledních 20 let z pohledu národních účtů. *Tisková konference, ČSÚ Praha* [online]. [vid. 19. 10. 2019]. Dostupné z: <https://www.slideshare.net/statistickyurad/s-sektor-domcnost-2016>.

PALÍŠKOVÁ, M., 2010. Jak předejít dluhové pasti? In: DVOŘÁKOVÁ, Z., et al. *Finanční gramotnost jako prevence předlužení občana*. [CD]. Vysoká škola ekonomická v Praze: Oeconomica, s. 1-9. ISBN 978-80-7220-311-6.

Tištěné časopisy

JN, 2019. Pomoc na cestě z dluhové pasti. *Jablonecký měsíčník*, říjen 2019, s. 20.

Webové stránky

ANON, 2019. *Hrozící neschopnost splácet* [online]. [vid. 24. 9. 2019]. Dostupné z [www: https://www.financnivzdelavani.cz/jak-na-to/zlomove-situace/hrozici-neschopnost-splacet](http://www.financnivzdelavani.cz/jak-na-to/zlomove-situace/hrozici-neschopnost-splacet)

ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN, 2019. O nás. In: *Asociace občanských poraden* [online]. [vid. 17. 10. 2019]. Dostupné z: <https://www.obcanskeporadny.cz/cs/o-nas>

ČLOVĚK V TÍSNI, 2019. Potřebuji pomoc. In: *Člověk v tísní Česká republika* [online]. [vid. 19. 10. 2019]. Dostupné z: <https://www.clovekvtisni.cz/potrebuji-pomoci>

DLUHOVÁ A SOCIÁLNÍ PORADNA, Z.S., 2019. O nás. In: *Dluhová poradna* [online]. [vid. 19. 10. 2019]. Dostupné z: <https://www.dluhovaporadna.cz/onas>

DLUHOVÁ A SOCIÁLNÍ PORADNA, Z.S., 2019. O nás. In: *Dluhové poradenství* [online]. [vid. 22. 10. 2019]. Dostupné z: <https://www.clovekvtisni.cz/co-delame/socialni-prace-v-cr/dluhove-poradenstvi>

CHVÁTAL, D., 2006. Zadlužení a předlužení není totéž. In: *FinExpert* [online]. 12. 10. 2006 [vid. 17. 9. 2019]. Dostupné z: <https://finexpert.e15.cz/zadluzeni-a-predluzeni-neni-totez>

JERMÁŘ, P., 2019. Podmínky hypotéky. *Banky.cz* [online]. [vid. 18. 9. 2019]. Dostupné z: <https://www.banky.cz/podminky-hypoteky/>

KALVODA, H., 2008. Rozhovor s ředitelem Asociace občanských poraden. In: *Bezplatná právní pomoc* [online]. 2/2008 [vid. 17. 10. 2019]. Dostupné z: <http://www.bezplatnapravnipomoc.cz/bulletin/aop>

KOLOMIČENKO, J., 2013. Pro a proti institutu oddlužení v českém právu. In: *Epravo.cz* [online]. 8. 3. 2013 [vid. 19. 11. 2019]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/pro-a-proti-institutu-oddluzeni-v-ceskem-pravu-89027.html>

Ministerstvo financí ČR: *Finanční gramotnost aneb Proč se finančně vzdělávat?* [online]. [vid. 19. 10. 2019]. Dostupné z: <https://www.psvf.cz/cs/rodinne-finance/zadluzeni-a-predluzeni#1448>

OUJEZDSKÁ, E., 2009. *Zadlužování v Jihomoravském kraji*. In: *Sociální práce/Sociální práce* [online]. 2009, roč. 9, č. 2, s. 8 [vid. 17. 9. 2019]. ISSN 1213-6204. Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/soubory/2009-2-130102145920.pdf>

REGISTR POSKYTOVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, 2019. Seznam sociálních služeb. In: *Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online]. [vid. 19. 10. 2019]. Dostupné z:

http://iregistr.mpsv.cz/socreg/rozsirene_hledani_sluzby.do?zn=&zao=&sd=odborn%C3%A

9+soci%C3%A1ln%C3%AD+poradenstv%C3%AD&pic=&zak=Libereck%C3%BD&spd=&spo=&zaok=&sbmt=Vyhledat&zau=&pn=&si=&srp=pdaz&SUBSESSION_ID=1571469134230_3

SPES, 2017. Poradna. In: *SPES* [online]. [vid. 19. 10. 2019]. Dostupné z: <http://www.pomocsdluhy.cz/stranky/poradna>

Zákony

Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1963, částka 56, s. 383-430.

Zákon č. 120/2001 Sb., o soudních exekutorech a exekuční činnosti (exekuční řád) a o změně dalších zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2001, částka 48, s. 3029-3059.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, s. 1257-1289.

Zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon). In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 62, s. 2130-2217.

Zákon č. 312/2006 Sb., o insolvenčních správcích. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 96, s. 3815-3823.

Seznam příloh

Příloha č. 1 – Dotazník – Dluhové poradenství na poli sociální práce

Příloha č. 2 – Průvodní dopis k rozeslanému dotazníku

Dluhové poradenství na poli sociální práce_bakalářská práce

Dobrý den,

ráda bych Vás touto cestou požádala o několik málo minut k vyplnění následujícího dotazníku týkajícího se dluhového poradenství na poli sociální práce. Dotazník je zcela anonymní a slouží pouze k empirickému výzkumu v rámci zpracování bakalářské práce.

1. Je dluhové poradenství primárním cílem vaší poradny?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- ANO
- NE

2. Má vaše zařízení vyhrazeného pracovníka/pracovnici pro dluhové poradenství?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- ANO
- NE

3. V případě, že jste na předchozí otázku odpověděli kladně, jedná se o osobu s právnickým vzděláním nebo se vzděláním zaměřeným na finanční obor?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Právní obor
- Finanční obor
- Žádný z výše uvedených

4. Poskytuje organizace konzultace pouze v prostorách pobočky nebo i v případě žádosti klienta v jeho domácnosti?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Pouze na pobočce
- Pouze v domácnosti klienta
- Na pobočce i v domácnosti klienta

5. Zaznamenáváte v rámci vaší organizace (od počátku poskytování dluhového poradenství do současnosti) spíše nárůst nebo pokles počtu osob vyhledávajících dluhové poradenství?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Spíše nárůst
- Spíše pokles
- Nezaznamenáváme žádný takový přehled

6. Vyhledávají u vás klienti častěji jednorázové dluhové poradenství nebo klient přichází častěji opakovaně na již smlouvané konzultace?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Jednorázové poradenství
- Opakované konzultace
- Nezaznamenáváme žádný takový přehled

7. S jakým konkrétním případem přicházejí klienti do dluhové poradny nejčastěji?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí*

- Pomoc při zjišťování již stávajících věřitelů.
- Žádost o radu s vyřízením splátkového kalendáře pohledávky/pohledávek.
- Řešení potíží v rámci exekučního řízení.
- Vyřízení insolvence, podání žádosti o návrh na insolvecni.
- Špatná finanční situace v rodině a žádost o pomoc při sestavení rodinného rozpočtu.
- Žádost o radu v případě neférového jednání věřitelů, příp. institucí poskytujících peněžní úvěry.
- Jiné (uvedte příklad' ...

8. Jakou formu změny ve stávajícím dluhovém poradenství by vaše zařízení uvítalo?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí*

- Žádné změny nejsou potřeba.
- Terénní dluhové poradenství.
- Kurzy nebo školení pro klienty v rámci finanční gramotnosti.
- Kurzy nebo školení pro pracovníky dluhové porady.
- Možnost obrátit se na osobu vzdělanou v dané problematice, např. právníka, insolvenčního správce, finančního poradce atd.
- Jiné (uveďte příklad)..

9. Máte sami nějaký návrh jak zlepšit, zefektivnit službu dluhového poradenství?

Předmět: žádost o vyplnění dotazníku k bakalářské práci
Odesílatel: barbora.kozakova.balvinova <barbora.kozakova.balvinova@tul.cz>
Datum: Úterý, 4 Únor, 2020 20:15 CET
Komu: poradna@d-os.net obcanskaporadna.lbc@volny.cz handicap.help@seznam.cz info@hospiczdislavy.cz
vezeni@laxus.cz info@lorm.cz vedouci.atk2@mostknadeji.cz poradnaliberec@nrzp.cz
info@sduzenidrak.org kamenice@dchltm.cz k.drapak@charitamost.cz andreastastna@romodrom.cz
semily@advaitaliberec.cz turnov@advaitaliberec.cz ceskalipa@advaitaliberec.cz
frydlant@advaitaliberec.cz novemesto@advaitaliberec.cz jablonec@advaitaliberec.cz
bkb.liberec@bkb.cz poradnacl@centrum.cz stp.cl@seznam.cz pravni@sons.cz icliberec@suz.cz
marie.horakova@tichysvet.cz info@kehila-liberec.cz poradna-jbc@volny.cz rodpor.liberec@volny.cz
info@cicpraha.org liberec@czplk.cz ceskalipa@czplk.cz jablonec@czplk.cz semily@czplk.cz
lukas.prucha@clovekvtsni.cz
Odpovědět komu: barbora.kozakova.balvinova <barbora.kozakova.balvinova@tul.cz>

Dobrý den,
jsem studentkou 3. ročníku bakalářského programu na Technické univerzitě v Liberci, obor Sociální práce a tímto bych Vás chtěla požádat o vyplnění krátkého dotazníku týkajícího se odborného sociálního poradenství se zaměřením na dluhové poradenství.
Dotazník je zcela anonymní a veškeré výstupy budou sloužit výlučně pro účely empirického výzkumu, jež je součástí mé bakalářské práce.
Dotazník je koncipován převážně jako soubor uzavřených otázek s navolenými možnostmi odpovědí.

Dotazník spustíte kliknutím na níže uvedený odkaz.

<https://www.surveio.com/survey/d/B7W4C5C9P108G2K9Y>

Za vyplnění dotazníku Vám předem velice děkuji.
S pozdravem Barbora Kozáková Balvínová