



Zdravotně
sociální fakulta
Faculty of Health
and Social Sciences

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Sociální práce s jedinci v dluhové pasti

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Studijní program:

SOCIÁLNÍ POLITIKA A SOCIÁLNÍ PRÁCE

Autor: Simona Urbanová

Vedoucí práce: PhDr. Martina Hrušková, Ph.D.

České Budějovice 2021

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci s názvem „*Sociální práce s jedinci v dluhové pasti*“ jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby bakalářské práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé bakalářské práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 9. srpna 2021

.....

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala PhDr. Martině Hruškové, Ph.D. za cenné připomínky, rady a trpělivost při odborném vedení mé práce. Dále bych chtěla poděkovat komunikačním partnerkám, které se zúčastnily výzkumu k této bakalářské práci. Poděkování patří i mé rodině a partnerovi, kteří mě za celou dobu studia podporovali.

Sociální práce s jedinci v dluhové pasti

Abstrakt

Bakalářská práce se zaměřuje na sociální práci s jedinci v dluhové pasti. Cílem této práce je zjistit možnosti pomoci klientům v dluhové pasti prostřednictvím sociální práce. Pro dosažení cíle jsou použity dvě výzkumné otázky.

Teoretická část se zabývá základními pojmy dluhové problematiky, sociální práci v kontextu dluhového poradenství, klientem dluhové poradny a konkrétními metodami práce s předluženým klientem. Praktická část byla provedena kvalitativní strategií, metodou dotazování a technikou polostrukturovaného rozhovoru. Výzkumný soubor byl tvořen sociálními pracovníky dluhových poraden v Českých Budějovicích. Získaná data byla interpretována pomocí techniky otevřeného kódování. Výzkumné části se zúčastnilo sedm komunikačních partnerek.

Z výsledků je patrné, že sociální služby, které provádějí dluhové poradenství se zaměřují při práci s klientem na mapování závazků, kontaktování věřitelů, práce s exekucí a kontakt s exekutory, a také zaměření na oddlužení klientů. Při práci s klienty odborní poradci následují zásady poradenského procesu a vyzdvihují, že při práci s klienty je podstatná zejména angažovanost klienta, delegace odpovědnosti, ověření pochopení informací, podpora klientových potřeb, edukační prvky, návaznost služeb a vhodné ukončení spolupráce.

Výsledky, které tato bakalářská práce přináší, mohou být použity jako informativní podklady pro sociální služby, které se věnují problematice jedinců v dluhové pasti. Získaná data mohou přinést ucelený pohled na práci dluhových poradců.

Klíčová slova

Sociální práce; dluhová past; zadluženost; předlužení; dluhové poradenství

Social Work with Individuals in a Debt Trap

Abstract

Bachelor thesis focuses on social work with individuals in a debt trap. The aim of this work is to identify opportunities to help clients in a debt trap through social work. Two research questions are used to achieve the objective.

The theoretical section deals with basic concepts of debt issues, social work in the context of debt counseling, the client of debt counseling and specific methods of working with the over-indebted client. The practical part was done by qualitative strategy, polling method and semi-structured interview technique. The research package consisted of social workers of debt counselors in České Budějovice. The data obtained was interpreted using an open encoding technique. Seven communication partners participated in the research part.

The results show that social services, which carry out debt advice, focus on mapping liabilities, contacting creditors, work with execution and contact with executors, as well as focusing on debt relief for clients. When working with clients, expert advisors follow the principles of the advisory process and underline that when working with clients, client engagement, delegation of responsibilities, verification of understanding of information, support of client needs, educational and preventive elements, continuity of services and appropriate termination of cooperation are essential.

The results of this Bachelor thesis can be used as information for social services that address the issue of individuals in a debt trap. The data obtained can provide a comprehensive view of the work of debt advisers.

Key words

social work; debt trap; indebtedness; over-indebtedness; debt counseling

Obsah

Úvod	8
1 Teoretická část	9
1.1 Vymezení pojmů	9
1.1.1 Dluh a jeho vznik	9
1.1.2 Dlužník a věřitel	10
1.1.3 Dluhová past	10
1.1.4 Zadluženost	10
1.1.5 Předluženost a její příčiny vzniku	11
1.1.6 Exekuce	12
1.1.7 Finanční gramotnost jako prevence předluženosti	14
1.2 Sociální práce v kontextu dluhové problematiky	16
1.2.1 Sociální práce	16
1.2.2 Sociální pracovník	16
1.2.3 Klienti dluhové poradny	17
1.2.4 Sociální poradenství	19
1.2.5 Poradenský proces	20
1.2.6 Motivace klienta	21
1.2.7 Případová sociální práce	21
1.2.8 Krizová intervence	22
1.2.9 Sociální práce s rodinou	23
1.3 Konkrétní techniky a způsoby řešení dluhů	24
1.3.1 Práce s rodinným rozpočtem	24
1.3.2 Splátkový kalendář	25
1.3.3 Půjčka	25
1.3.4 Konsolidace půjček	25
1.3.5 Insolvenční řízení s povolením oddlužení	26

2	Cíl výzkumu a výzkumné otázky	27
2.1	Cíl výzkumu	27
2.2	Výzkumné otázky.....	27
3	Metodika výzkumu.....	28
3.1.1	Rozhovor.....	28
3.2	Charakteristika výzkumného soubor.....	29
3.3	Realizace výzkumu	29
3.4	Zpracování analýzy dat	30
3.5	Etika výzkumu	30
4	Výsledky výzkumu.....	31
4.1	Interpretace jednotlivých kategorií	31
5	Diskuse.....	59
6	Závěr	65
7	Seznam použitých zdrojů.....	66
8	Seznam příloh a obrázků	72
9	Seznam zkratk.....	74

Úvod

Tato bakalářská práce je soustředěna na téma sociální práce s jedinci v dluhové pasti. Dluhová problematika je v posledních letech stále častějším problémem, který se dotýká jak jednotlivců, tak i celé společnosti a tvoří jedno z důležitých témat sociální práce. Statistiky nám ukazují, že stále velký počet obyvatel neuváženě využívá možnosti finančních půjček. Neschopnost zvládat své finanční závazky často vede k umořování dluhů další půjčkou, a to může vést ke ztrátě majetku, exekucím a osobním bankrotům. Dluhové poradenství je poskytováno osobám, které se ocitli v dluhové pasti a nejsou schopni tuto těžkou životní situaci překonat.

Důvodem pro volbu tohoto tématu byl zájem o pochopení fungování dluhového poradenství v rámci sociálních služeb. Velmi mě zaujala tematika práce s klienty v dluhové pasti. Domnívám se, že toto téma je z celospolečenského hlediska méně diskutované a tabuizované, a proto bych ráda přiblížila práci sociálních pracovníků s předluženými klienty.

V teoretické části bakalářské práce přibližuji pojmy dluhové problematiky a věnuji se problematice zadluženosti a jejích příčin vzniku. Následně se věnuji sociální práci v kontextu dluhové problematiky, kde objasňuji roli sociálního pracovníka a klienta dluhové poradny. Rovněž se zaměřuji na vybrané metody práce s klienty dluhového poradenství. Dále se zabývám konkrétními způsoby řešení, které mohou být poskytnuty zadluženému klientovi v obecných souvislostech, a nejen z hlediska sociální práce.

Ve výzkumné části byla zvolena kvalitativní strategie, definován cíl výzkumu a výzkumné otázky. Cíl práce je zaměřen na to, zjistit, jaké možnosti pomoci klientům v dluhové pasti poskytují dluhové poradny prostřednictvím sociální práce. Rozhovory byly vedeny se sociálními pracovníci dluhových poraden v Českých Budějovicích. Výsledky byly zpracovány na základě otevřeného kódování.

1 Teoretická část

1.1 Vymezení pojmů

Pro přiblížení dluhové problematiky je zapotřebí vymežit a definovat některé pojmy, které jsou s touto tematikou úzce spjaté, což nám dále v práci pomůže při rozlišování těchto mnohdy na první pohled podobných pojmů (např. zadluženost a předluženost).

1.1.1 Dluh a jeho vznik

Vlček (2005, s. 375) popisuje, že se dluh stává: „*závazkem dlužníka zaplatit věřiteli po uplynutí stanovené lhůty dlužnou částku*“.

Pojem dluh lze definovat tak, že dlužník má určitou povinnost vůči věřiteli naplnit sjednaný závazek (Banky.cz, © 2020). Dluhem rovněž rozumíme písemný nebo ústně uzavřený závazek, z něhož plynou dlužníkovi povinnosti a práva vůči věřiteli a naopak. Dluh může mít různou formu, nejčastěji se jedná o peníze. Dále předmětem smlouvy může být věc, kterou si dlužník chce vypůjčit nebo služba poskytovaná věřitelem (Srovnejto.cz, © 2020). Lze usoudit, že sjednání jakéhokoliv závazku, tedy dluhu, může být rizikové. Na druhou stranu většina jedinců má díky úvěrům i půjčkám možnost investovat a plnit si vlastní představy. Běžně posuzujeme dva typy dluhů, tj. dobré a špatné. Jedná-li se o dobré dluhy znamená to, že peníze, které dlužník dluží byly rozumně použity např. hypoteční úvěr na bydlení. Špatné dluhy jsou ty, které se vytvoří za účelem pořízení položky, ze které dlužník nezíská vyšší příjem, ani nestoupá její hodnota, např. automobil, oblečení nebo spotřební zboží (Smith, 2020). Dle Hrdinkové a Matiho (2013) dluhy mohou pocházet ze zákona nebo ze smluv. Dluhy, které se tvoří ze zákona jsou například dluhy na zdravotním pojištění, dále na daních, výživném, povinném ručení nebo z pokut. Dluhy, které mohou plynout ze smluv jsou např. dluhy za energie a nájemné, dále dluhy z půjček, ručitelství či dluhy vzniklé v manželství.

1.1.2 Dlužník a věřitel

Hrdinková a Mati (2013) definují dlužníka jako osobu, které byl poskytnut obnos peněz, jehož splácení je navýšeno o úroky a má určitý časový limit. Dlužník je subjekt, který si půjčil peníze a je vázán na smlouvu o poskytnutí úvěru, jehož povinností je půjčené peníze vrátit i s příslušnými úroky a poplatky (Mladěnka, © 2020). Na druhé straně stojí věřitel, který si stanoví úrok a na omezenou dobu poskytuje peníze (Hrdinková, Mati, 2013). Mladěnka (© 2020) vztah těchto dvou subjektů definuje takto: „*Věřitel má pohledávku u dlužníka, dlužník dluží věřiteli. Označení vzniklo z toho, že půjčující „věří“ dlužníkovi, že dluh vrátí.*“ Právní vztah mezi dlužníkem a věřitelem objasňuje zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen OZ). který říká, že oba subjekty mají vůči sobě určitá práva, která mají být naplněna a povinnosti plynoucí ze závazku, které je potřeba dodržovat.

1.1.3 Dluhová past

Dluhová past nebo také dluhová spirála je označení situace, pro kterou je charakteristické nadměrné zadlužování a neschopnost plnit své finanční závazky. Dlužník nalézá řešení v podobě další půjčky (tzv. vytlouká klín klínem). Přesto, že je tato možnost pro jedince zpočátku atraktivní, tak z dlouhodobého pohledu, může působit závažné problémy (Krohe, 2014). Hovorka (©2020) dodává, že rodina či jednotlivec řeší problémy dalšími výpůjčkami, které často mají nejasné nebo nevýhodné podmínky. Tím, že rodina nesplácí v pravidelných intervalech jsou částky větší, zadlužení narůstá a situace se opakuje. Dluhová past je většinou souhrn několika typů úvěrů např. spotřebitelské půjčky, půjčky hotovosti, úvěry na kreditních kartách.

1.1.4 Zadluženost

Předlužení a zadlužení jsou relativně podobné pojmy a mají na sebe návaznost, přesto má každý pojem jiný význam. Zadluženost se ve společnosti, která je moderní, již běžně vyskytuje a do jisté míry nepředstavuje společenskou hrozbu (Hůlová, 2013). Hospodaření domácností, které si půjčují finance na dluh, je dle MPSV (Metodika řešení předluženosti..., 2015) společností většinou chápáno jako přijatelné a rozumné rozhodnutí, např. v případě pořízení hypotéky na vlastní bydlení. Zadluženost osob většinou vzniká účelově a s nějakým záměrem.

Může se jednat o úvěry na bydlení, finance na pořízení automobilu či za účelem podnikání. Rizikovou zadlužeností může být půjčování si financí, které jsou využity na věci běžné spotřeby nebo dokonce na splacení jiných závazků (Janda, 2013). Dle Kotýnkové (2018) se sjednáním peněžního závazku domácnost stává zadluženou a dle smlouvy má povinnost dodržovat zásady splácení. Pokud tyto podmínky nesplní, hrozí domácnosti postih v podobě poplatků, které dlužnou částku navyšují. Komplikace se splácením většinou rodiny řeší další půjčkou, čímž se předlžují a dostávají se do dluhového kolotoče.

1.1.5 Předluženost a její příčiny vzniku

Předlužení může být charakterizováno jako stav dlužníka, který má určité finanční závazky, avšak tyto závazky již není schopen dlouhodobě splácet. V předlužení se dlužník dostává často do bezvýchodné situace, která zásadním způsobem negativně ovlivňuje mnoho aspektů jeho života. Nebezpečí předlužení může plynout pro kohokoliv, kdo je vlastníkem nějakých finančních závazků (Hůlová, 2013). Podle Valáška (2013) se jedincům, kteří splácí dluhy, nepodaří vytvořit dostatečné finanční rezervy, a tak, v případě nečekané události, mohou mít i z relativně nízkých dluhových částek nepříjemné komplikace. Největším nebezpečím je nedostatečná informovanost a nízká schopnost orientace ve fungování půjček v běžném životě (Janda, 2013). Dalším důvodem zadluženosti může být neefektivní hospodaření. Výdaje rodinného rozpočtu je potřeba kontrolovat a případně hledat výhodnější nabídky, které mohou ušetřit peníze. Udržování zdravého hospodaření však mohou narušit neočekávané výdaje jako je např. výměna drahých spotřebičů (Kavková, 2020). Narůstající dluhy také vznikají kvůli tomu, že lidé mají potřebu zvyšovat svůj sociální status. Jedná se o ty osoby, které mají potřebu prezentovat sobě, ale především společnosti, své materiální jmění (Janda, 2013). Dle MPSV (Metodiky řešení předluženosti..., 2015) jsou kromě nízké schopnosti orientovat se ve svých závazcích, také příčinou zadluženosti osob praktiky některých věřitelů při uzavírání závazků s klienty. (Lea, 2020) uvádí, že lidé, kteří se nachází v dluhové tísní si velmi často půjčují od věřitelů, kteří poskytují drahé půjčky na hranici zákonnosti, především pomocí klamavého marketingu. Lipovská (2018) popisuje jako problém zadluženosti i to, že si rodina na fungování s dluhem navykne a začne s dluhem plánovat rodinný rozpočet, který se stává deficitním. Místo toho, aby se snažila dluh nevytvářet a neprohlubovat, vezme si úvěr či požádá blízké o finanční pomoc.

Hůlová (2013) dále uvádí, že předlužení může být provázáno se vzrůstem sociálně patologických jevů ve společnosti. V důsledku předlužení se jedná např. o vznik závislostí nebo nárůst kriminality. Předlužení je rovněž jedním z faktorů, které vedou jedince do sociálního vyloučení. Keller (2014) popisuje, že sociálně vyloučenými lidmi se mohou stát bezproblémoví jedinci, kteří se ovšem nestačili přizpůsobit podmínkám, které mají rychlou a eskalující tendenci.

1.1.6 Exekuce

Předluženost je úzce spojená s exekucemi, jako určitou formou dluhu, který není dlouhodobě splácen. Exekuce je pro mnohé předlužené osoby hrozícím rizikem. Jak již bylo výše zmíněno, dlužník má vůči věřiteli povinnosti, které musí plnit. V případě nemožnosti plnění je vhodné, aby dlužník kontaktoval věřitele a domluvil změnu výše splátek. Pokud však dlužník nekomunikuje včas s věřitelem, mohou nastat problémy (Janda, 2013). Šmejkal (2017) upozorňuje na to, že existují vymáhací procesy, které může věřitel v případě neplnění závazků dlužníkem využít, především se jedná o provedení exekuce.

Pokud se věřitel domáhá svých práv prostřednictvím exekuce, musí mít exekuční titul. Jedná se o titul, který je pravomocným, vykonatelným rozhodnutím a může mít podobu rozhodčího nálezu, rozhodnutí soudu, notářského zápisu se svolením apod. Pokud dlužník po vydání rozhodnutí neuhradí dluh, věřitel podá návrh, kterým zahájí exekuční řízení a soud přidělí tento návrh příslušnému exekutorovi, který zajistí provedení exekuce (Janda, 2013).

Provedení exekuce vždy určuje exekutor. Existuje několik způsobů provedení exekuce, dle platného zákona č. 120/2001 Sb., o soudních exekutorech a exekuční činnosti. Exekuci, která je vázána na úhradu peněžité částky lze uskutečnit:

- srážkami ze mzdy a jiných příjmů,
- příkázáním pohledávky,
- prodejem movitých věcí a nemovitých věcí,
- postižením závodu,
- správou nemovité věci,
- pozastavením řidičského oprávnění.

Exekuce, které plynou z plnění uložené povinnosti a nejedná se pouze o úhradu peněžité částky lze provést:

- vyklizením,
- odebráním věci,
- rozdělením společné věci,
- provedením prací a výkonů.

Dále lze exekuci realizovat prodejem movitostí a nemovitostí, zde se jedná o exekuci prodejem zástavy.

Exekuce představuje zátěž pro jedince a jeho rodinu, ale také pro společnost. Jedinec, který je dlouhodobě zatížený několika exekucemi, ztrácí motivace zlepšovat svou situaci vlastním přičiněním. Zároveň tím společnost přichází o část aktivního obyvatelstva, která pozbyla možnosti plně rozvíjet svůj potenciál (Ošřádalová, Hábl, 2020). Institut prevence a řešení předlužení (2021) nám poskytuje přehled aktivních exekucí v datech z roku 2020, kde uvádí, že celkový počet osob v exekuci činí 720 tisíc. Dále popisuje, že 72 % osob, které jsou dlužníky, se potýká s více exekucemi. V dubnu téhož roku bylo zaznamenáno, že nejvíce osob (317 tisíc), má 3–9 aktivních exekucí. Z pohledu věkové struktury obyvatelstva, můžeme říci, že obyvatelé, kteří mají 3 a více exekucí jsou v rozmezí věkové kategorie 40–49 a 50–64 let. V roce 2020 je zaznamenán mírný pokles počtu osob v exekuci a to ze 783 tisíc (r. 2019), na 720 tisíc (r. 2020). Naopak stoupá celková vymáhaná dlužná částka z 291 mld. Kč na 309 mld. Kč. Můžeme tedy vidět mírný pokles počtu osob v exekucích, nicméně z dlouhodobého hlediska je situace osob v exekucích stále vysoká.

Obrázek č. 1: Tabulky exekucí 2019 a 2020

2019 [data k 31. 12. 2019]		2020 [data k 11. 11. 2020]	
783 tis. osob v exekuci	8,8% podíl osob v exekuci z 15+	720 tis. osob v exekuci	8,0% podíl osob v exekuci z 15+
4,48 mil. exekučních řízení	5,8 Ø počet exekucí na osobu	4,33 mil. exekučních řízení	6,0 Ø počet exekucí na osobu
291 mld. Kč celková vymáhaná jistina	371 tis. Kč Ø jistina na osobu	309 mld. Kč celková vymáhaná jistina	441 tis. Kč Ø jistina na osobu
474 tis. osob se 3+ exekucemi	157 tis. osob s 10+ exekucemi	? osob se 3+ exekucemi	? osob s 10+ exekucemi
3 tis. nezletilých	61 tis. osob 65+	2 tis. nezletilých	63 tis. osob 65+

Zdroj: Mapy a statistiky – Institut prevence a řešení předlužení, © 2021

1.1.7 Finanční gramotnost jako prevence předluženosti

Jedním z preventivních opatření, které by mohlo vést k předcházení předluženosti je nabytí znalostí v oblasti finanční gramotnosti. Prostřednictvím finanční gramotnosti spotřebitel prohlubuje své dovednosti v oblasti financí a dluhové problematiky. Finanční gramotnost definuje MFČR (Národní strategie..., 2020, s. 5) jako „*souhrn znalostí, dovedností a postojů nezbytných k dosažení finanční prosperity prostřednictvím zodpovědného finančního rozhodování.*“ Disney, Gathergood a Weber (2015) považují finanční gramotnost za podstatnou pro správné rozhodování v oblasti financí. Také zdůrazňují, že za pomoci finanční gramotnosti se osoba stává téměř nezávislou na odborném finančním poradenství. Zároveň podotýkají, že pokud je finanční poradenství bezplatné a dostupné, může osoba na finanční gramotnost zanevřít a operativně své dluhy řešit u poradců.

V souvislosti s finanční gramotností hovoříme také o dluhové gramotnosti. Finanční gramotnost se zabývá spíše znalostí ekonomických parametrů, například výpočty pojistek, investičních nabídek apod.

Oproti tomu dluhová gramotnost prohlubuje znalosti a praktické dovednosti, které se týkají například rad, jakým způsobem se chránit před předlužením, jaká rizika a následky mohou plynout ze smluv nebo jaké jsou způsoby vymáhání (MPSV, Metodika řešení předluženosti..., 2015).

Řešení předluženosti je souhrnem několika nástrojů, které slouží k jejímu snížení. Jde o kombinaci preventivních nástrojů ale rovněž o regulaci ze strany státu a poskytování kvalitní odborné pomoci klientům, kteří jsou již předlužením zasaženi. Finanční gramotnost je důležitým preventivním nástrojem, který slouží ke snížení předluženosti (Hůlová, 2013).

1.2 Sociální práce v kontextu dluhové problematiky

Dluhovou problematikou se zabývají také sociální služby, které poskytují odborné sociální poradenství. V této kapitole se zabývám definováním sociální práce, odborného sociálního poradenství v souvislosti s dluhovou problematikou, sociálním pracovníkem a klientem dluhové poradny a vybranými metodami sociální práce s klientem v dluhové pasti.

1.2.1 Sociální práce

Pojem sociální práce popisuje Matoušek (2008) jako teoretickou vědu i praktické učení o společenských záležitostech, jejímž záměrem je identifikace pojmů, redukce sociálních problémů a hledání východisek z tíživých situací. Sociální práce je určena jednotlivcům, rodinám, skupinám a komunitám za účelem poskytování nových příležitostí pro návrat do společenského života a pomáhá klientům nalézat uplatnění ve společnosti.

Matoušek (2013) rozděluje metody sociální práce dle toho, kam zaměřují svou pozornost:

- na cílové skupiny (orientace na skupinu, jednotlivce, komunitu, rodinu),
- na konkrétní situace (dlouhodobé i krátkodobé nepříznivé situace),
- na příslušné vztahové vazby (vazby v rodině, mezi vrstevníky, v organizacích),
- na strukturu sociální politiky (regionálního, národního či nadnárodního charakteru).

1.2.2 Sociální pracovník

Sociální pracovník vykovává povolání dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění. V tomto zákoně se vytyčují předpoklady, které jsou pro výkon tohoto povolání nutností a zahrnují plnou svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní a odbornou způsobilost. Dalším kritériem, které musí sociální pracovník splňovat, je absolvování dalšího vzdělávání, které je zaměstnavatel povinen sociálnímu pracovníkovi zajistit v délce minimálně 24 hodin za kalendářní rok.

Mátel (2019) popisuje předpoklady dobrého sociálního pracovníka jako patřičné znalosti a praktické dovednosti. Zároveň zdůrazňuje určité požadavky na pracovníkovu osobnost a etickou odpovědnost, kterou si sociální pracovník osvojuje celoživotním procesem a prohlubuje tak míru své etické citlivosti.

Pro výkon práce sociálního pracovníka jsou důležité kompetence, tj. soubor vědomostí, znalostí a dovedností. Mezi kompetence sociálního pracovníka patří dle Havrdové (1999):

- rozvoj účinné komunikace,
- orientace v situaci klienta a vytváření plánů postupu,
- poskytování podpory v soběstačnosti klienta, zejména v emoční rovině,
- zasahování a poskytování služeb,
- přispívání k práci organizace,
- usilování o stálý odborný růst.

Ševčíková (2019) popisuje, že při práci s klientem v dluhové pasti, je důležitá zejména odbornost dluhového poradce. Poradce by měl ovládat komunikaci s klientem, měl by mít schopnost zorientovat se v klientově situaci, a především chápat v jaké fázi zadlužení se klient pohybuje. Dále vyzdvihuje schopnost odborníka předávat informace týkající se práv a povinností dlužníka. Zároveň musí disponovat dobrými znalostmi v platných právních předpisech, a o jejich změnách být dobře informován. Při práci s klientem se vyvarovat stereotypním vzorcům a přistupovat ke každému případu individuálně. Problematika dluhové tísně je složitá, a proto je úkolem poradce navést klienta k řešení své situace. Také zdůrazňuje, že konečné rozhodnutí je pouze v rukou klienta, a tedy poradce nenese za klientova rozhodnutí zodpovědnost.

Ševčíková (2019) se dále domnívá, že oblast, ve které může dluhový poradce působit je mířena na varování před nekalými praktikami poskytovatelů půjček nebo poukazování na nedostatky v legislativě. Právě díky porovnání teoretických znalostí s nabitými zkušenostmi z každodenní praxe lze konfrontovat nedostatky, které systém poradenství v této oblasti obsahuje.

1.2.3 Klienti dluhové poradny

Lidé, kteří se potýkají se zadlužením se většinou ocitnou na okraji společnosti a propadají se do větších dluhů, které s sebou přináší rizika. Tyto problémy nejsou schopni řešit a plnění závazků je pro ně nereálné. Připojují se k tomu problémy s úhradou každodenních běžných výdajů. Není výjimkou, že tito lidé pracují na černo, nemají prostředky na platbu nájmu a energií a mohou jim vznikat dluhy ze zdravotního pojištění (Schreib, 2017).

Do dluhové pasti nejčastěji spadají lidé, kteří nedisponují příliš vysokou úrovní finanční gramotnosti nebo také lidé, kteří jsou nemají dostatečné finanční zásoby pro případ nečekané životní situace (Majerová, 2016). V důsledku těchto událostí mohou osoby upadat do finančního stresu, který může přispívat k sociálnímu vyloučení a v krajních případech přiklonění se k nekalým praktikám věřitelů (Steen, MacKenzie, 2013).

Zadlužení se netýká pouze vyloučených obyvatel na okraji společnosti. Ale mohou to být i lidé, kteří byli ekonomicky aktivní a jejich příjem byl stabilní, ale dostali se do těžké životní situace, kterou se jim nepodařilo zvládnout (Schreib, 2017). Ohroženou skupinou mohou být lidé, kteří nemají dostatečnou finanční rezervu, která by pomohla překonat krizi. Přecenění vlastních možností nebo nedostatečné plánování příjmů a výdajů může mít fatální důsledky (Majerová, 2016). Steen a Mackenzie (2013) popisují, že nezdravé zacházení s financemi je především v důsledku snahy o zvýšení životního blahobytu, které ovšem často sahá nad rámec možností. V průběhu života může dojít k různým životním událostem, které přichází nečekaně a je obtížné se na ně připravit. Některé z událostí se dají řešit pomocí dostatečné finanční rezervy, například pokud dojde ke ztrátě zaměstnání. Může se ovšem stát, že i méně závažná událost může ovlivnit plány do budoucna. Mezi nejčastější události, které jsou spojené s rizikem zadlužení patří:

- úmrtí partnera či partnerky,
- rozvod /rozchod,
- ztráta zaměstnání,
- odchod do důchodu (Janda, 2013).

Osoby, které se dostanou do dluhového kolotoče, mají možnost navštívit dluhové poradenství. Dle Procházky (2014) navštěvují poradny tři typy klientů:

- klienti, kteří přicházejí na doporučení jiné organizace,
- klienti, kteří se sami přihlásí,
- klienti, kteří přicházejí na žádost osoby příbuzné.

Typy klientů se liší dle Procházky (2014) zejména v motivovanosti a dobrovolnosti. Klienti, kteří přicházejí z jiné organizace jsou většinou organizací donuceni. S těmito klienty je spolupráce komplikovanější zejména z toho důvodu, že do poradny přicházejí nedobrovolně a nejsou dostatečně motivovaní své problémy řešit.

Oproti tomu klienti, kteří přicházejí z vlastní iniciativy jsou odhodlaní ke změně svého dosavadního jednání a ochotně spolupracují. U klientů, kteří přichází na základě vyžádání rodinného příslušníka nebo v některých případech v doprovodu blízké osoby je situace obdobná jako u klientů přicházejících z jiné organizace. Proto je důležité, aby si poradce utvořil na klienta vlastní názor a nebyl příliš ovlivňován okolím.

1.2.4 Sociální poradenství

Sociální poradenství je druh sociální služby, jejímž účelem je zprostředkovávat informace a doporučovat postupy, které souvisí se situací klienta. Sociální pracovníci mohou dle právních předpisů pomoci klientům, jak aplikovat postupy do běžného života, např. informace o sociálním pojištění nebo sociální pomoci. Podávají důležité údaje o službách, které jsou pro klienty místně dostupné a aktuální (Matoušek, 2008).

Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách dělíme sociální poradenství na základní a odborné. Základní sociální poradenství je poskytováno osobám, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci, a to podáváním informací, které se týkají možností pomoci (Kahoun et.al., 2013).

Na druhé straně odborné sociální poradenství se orientuje na vybrané skupiny lidí s individuálními potřebami, jedná se např. o osoby se zdravotním postižením, osoby v krizi, oběti trestného činu. (Kahoun et. al., 2013). Dle Matouška (2008) je odborné poradenství orientované na hledání příčin a důsledků spojených s nepříznivou životní situací klienta. Snaží se identifikovat danou situaci a důkladně pracovat na efektivním řešení. Sociální pracovníci pomáhají hledat adekvátní formu pomoci, zprostředkovávají informace o možnostech sociálních služeb a objasňují pravidla při jejich poskytování.

Do odborného poradenství spadají druhy poraden orientované na občany (tzv. občanské poradny), dále manželské a rodinné, poradny pro seniory, pro osoby se zdravotním postižením nebo také poradny pro oběti trestných činů a domácího násilí (Kahoun et. al., 2013). Dluhové poradenství je součástí občanského poradenství a platí zde zásady – poskytování bez úhrady, soukromě, nezaujatě a ohleduplně vůči klientovi. Účelem dluhového poradenství není pouze hledání východiska z dluhové pasti jednotlivce, ale také osvojení dovedností finanční gramotnosti a hospodaření s penězi (Besedová, 2014). Sherraden, Frey a Birkenmaier (2016) také doplňují, že odborná

sociální práce v oblasti financí rozvíjí klientovy možnosti a zároveň zkvalitňuje jeho život a znovu navrácí psychickou pohodu.

Hůlová (2013) dodává, že dluhové poradenství lze poskytovat v prostorách dluhové poradny nebo v přirozeném prostředí klienta, pokud mu jeho situace neumožňuje dostavit se do poradny. Postupy využívané při práci s klientem v dluhové pasti se mohou lišit v závislosti na okruhu osob, kterých se dluhová problematika týká, dále na výši a délce trvání dluhu a mnoha dalších faktorech. Rovněž se zaměřuje na prevenci v oblasti předlužení a upozorňuje na nebezpečné nebankovní společnosti, které poskytují nevýhodné půjčky (Besedová, 2014).

1.2.5 Poradenský proces

Procházka (2014) popisuje základní fáze poradenského procesu:

- fáze začáteční – utváření vztahu a navazování důvěry,
- střední fáze – zaměřuje se na pomoc klientovi v řešení konkrétních problémů,
- fáze závěrečná – zaměřuje se na realizaci změn, vyhodnocení a ukončení procesu.

Všechny tyto fáze jsou neopomenutelnou součástí poradenského procesu, navzájem se prolínají a přecházejí jedna ve druhou. Procházka (2014) vysvětluje, že k prvnímu kontaktu s klientem nejčastěji dochází po telefonické domluvě nebo prostřednictvím emailové adresy. Pro poradenského pracovníka je důležité sdělit zájemci potřebné informace jako například kde se poradna nachází, kdy se má do poradny dostavit, jak dlouho bude přibližně setkání trvat, kdo bude jeho kontaktní osoba apod.

Svoboda (2012) popisuje, že při navázání vztahu s klientem je podstatné stanovení limitů a pravidel spolupráce. Vytvoření kontraktu je zásadní pro budování důvěry mezi poradcem a klientem. Smluvená pravidla by měla zahrnovat stanovený cíl spolupráce, dále počet schůzek, které budou k cíli směřovat, a jejich četnost. Také je žádoucí zdůraznit, že setkání lze upravit po vzájemné dohodě podle klientových možností. Zároveň je nutné, vytvořit postup pro nečekané situace, kdy se klient nebo poradce nebudou moci schůzky zúčastnit, aby se předešlo případným nedorozuměním.

1.2.6 Motivace klienta

Ševčíková poukazuje na to, že zásadním bodem poradenské činnosti je snaha motivovat klienta tak, aby se rozhodnul provést změnu a aktivně začal řešit svou situaci. Motivace klienta je nedílnou součástí poradenské činnosti. Motivační rozhovor obsahuje dle Soukupa (2014):

- reflektivní naslouchání,
- pokládání otevřených otázek,
- oceňování klienta,
- shrnování informací,
- informování a podávání rad.

Vědomé pracování s motivačními technikami může poradenský pracovník využít k dosažení požadovaného cíle spolupráce. Záměrem je společnými silami zprostředkovat zájem klienta a probudit v něm motivaci ke hledání řešení, vedoucích z klientovi tíživé situace. Svoboda (2012) uvádí, že je při komunikaci s klientem žádoucí používat techniky aktivního naslouchání, díky kterým se lépe podaří rozklíčovat a porozumět klientovu sdělení. Poradce se tím může vyvarovat ukvapeným radám a soustředit se společně s klientem na definici problému. Dále na shrnutí kroků, které doposud s klientem provedl, také na hledání dalších možností řešení a posouzení samostatnosti a kompetentnosti klienta.

1.2.7 Případová sociální práce

Často využívaným přístupem v sociální práci je přístup zaměřený na případ konkrétního jedince. Z pohledu profesionálních a osobnostních rysů je tato práce pro sociálního pracovníka obtížnější. Na druhou stranu případová sociální práce sociálnímu pracovníkovi nabízí prostor pro kreativitu, spontánnost a flexibilitu. Tento způsob práce umožňuje sociálnímu pracovníkovi zaměřit se na poskytnutí kvalitní sociální služby jedinci, který se ocitl v nepříznivé situaci. Případová práce se soustředí nejen na jedince, ale zkoumá také rodinu, komunitu, společnost, která může poskytnout jedinci možnosti nápravy svých problémů (Havránková, 2013). Přístup je orientovaný na individuální potřeby klienta s přihlédnutím na negativa, která s sebou proces pomoci přináší, a na dostupnost zdrojů klienta (Chlápková et. al., 2014).

Tento přístup je pro klienta výhodou, zejména proto, že pokud má více problémů, je mu nabídnuta komplexní pomoc, díky provázanosti organizací. Při práci je zároveň kladen důraz nejen na mapování dluhové problematiky, ale také na hlubší poznání klienta samotného. Pro klienty, kteří potřebují akutní pomoc, případová sociální práce není adekvátním řešením (Dosoudilová, 2020).

1.2.8 Krizová intervence

Klient s dluhy se nachází v náročné situaci, a pro řešení dluhů je často potřeba poskytnout krizovou intervenci.

„V krizových situacích se klientovi „hroutí“ jeho svět, což znamená, že klient stojí před nutností dosavadní svět zrekonstruovat.“ (Matoušek, 2010, s. 17).

Podle Vágnerové (2012) je krize spojena se situací, která není dlouhodobě zvládatelná a eskaluje do rozměrů, na které již člověk není schopen se adaptovat. Krize přivádí člověka do nesnázi, může být spojena s pocity úzkosti a strachu. Přesto, že se jedinec pokouší situaci vyřešit, při opakovaném selhání se dostavuje bezmocnost a ztráta naděje na zdárné vyřešení. Ve většině případů se podaří jedinci krizi zdárně překonat svépomocí, tedy bez asistence odborníka. Například jedinec může řešit krizi tím, že se pokusí o jakoukoliv změnu, o které se domnívá, že pomůže krizi překonat a je jí schopný provést svépomocí (Lucká, 2013). Špatenková (2017) se domnívá, že krizová intervence je způsob práce s klientem, jejíž záměrem není primárně rozuzlení přetrvávající krize, ale spíše změna klientova postoje vůči této krizi a případná aktivizace a motivace klienta k řešení krize. Důležité při krizové intervenci je také to, aby klient nevnímal svou současnou situaci jako hrozbu a nebezpečí. Krizová intervence také klientovi nabízí varianty a směry řešení, díky nimž nemusí klient současnou událost vnímat jako hrozbu. Wang a Gupta (2020) považují krizovou intervenci za koordinovanou pomoc v krátkém období, která má sloužit k redukci potenciálního ohrožení jedince, který se nachází v krizi. Krizová situace vystavuje člověka nadměrnému stresu, který může vést až k depresivním poruchám či duševním onemocněním.

Vodáčková (2012) definuje krizovou intervenci jako profesionální způsob práce s jedinci, kteří svou životní situaci hodnotí jako obtížnou a neřešitelnou. Krizová intervence zpřístupňuje klientovi nové pohledy na danou situaci. Při krizové intervenci se pracovníci soustředí zejména na řešení aktuálních problémů.

Záměrem krizové intervence není vyřešit problém za klienta, ale směřovat klienta k aktivnímu přístupu k vyhledávání řešení situace. Účelem krizové intervence je soustředit se na oblasti klientova života, které mohou mít spojitost s nepříznivou situací, ve které se momentálně či dlouhodobě nachází.

1.2.9 Sociální práce s rodinou

Dluhová tíseň se promítá také do rodinného prostředí jednotlivce, která často narušuje a omezuje fungování rodiny. Podle Matouška a Pazlarové (2014) se přístupy pomoci rodině rozdělují na ty, které se soustředí zejména na jedno ohnisko problému rodiny, které narušuje celkovou funkčnost rodiny a přeruší či zpomalí její chod. Na druhé straně je pak přístup, který na rodinu nahlíží jako na celek, jehož případné problémy v jednotlivých funkcích rodiny se řeší souhrnně. Rodině, která se nachází v obtížné životní situaci, může být poskytnuta pomoc od sociálních pracovníků v podobě hmotné pomoci, kterou není schopna rodina zabezpečit sama, jako například vyjednávání kontaktu s věřitelem či ochrana práv rodiny před různými institucemi. Dále se může jednat o nehmotné zajištění rodiny například sestavení souhrnu dávek, které může rodina využít a uplatnit. Součástí sociální práce s rodinou je rovněž předávání doporučených postupů a podstatných informací, které by měla rodina učinit pro to, aby se její situace zlepšila, což se pokaždé nesetká s přílišným úspěchem. Rodina úkony může považovat za nesplnitelné, distancuje se od jejich plnění a řešení tíšňové situace se může komplikovat. V takových případech může být využita technika videotréninkové interakce. Za pomoci záznamu, lze pozorovat některé situace, které rodinu či její chování pozitivně ovlivňují.

1.3 Konkrétní techniky a způsoby řešení dluhů

Řešení dluhové pasti klientů, jejichž dluhy jsou dlouhodobé, několikanásobné a příliš vysoké je obtížné. Přesto existuje několik způsobů, jak lze dluhovou problematiku efektivně řešit. Možnosti řešení dluhů rozděluje Hrdinková a Mati (2013) v Metodice dluhového poradenství na práci s rodinným rozpočtem a navyšováním příjmů, dále sjednání splátkového kalendáře, vytvoření půjčky, přistoupení na konsolidaci půjček a také vstup do insolvence. Níže si přiblížíme jednotlivé způsoby řešení dluhů.

1.3.1 Práce s rodinným rozpočtem

Finanční situace rodiny je významným ukazatelem toho, jak je rodina schopna osvojit si dovednost hospodařit s financemi. Při zjišťování finanční situace rodiny je možné pracovat s tzv. rodinným rozpočtem. Slouží k tomu, aby se rodina zamyslela nad svým dosavadním hospodařením s financemi. Práce s rozpočtem pomůže rodině zpřehlednit částky, které získává (příjmová stránka). Na druhé straně rodina sestaví částky výdajové, které dále určí jako zbytné, tedy ty, od kterých rodina může upustit a nezbytné, které jsou pravidelně vydávány a nelze je opomenout. Rozpočet rodina zpravidla sepisuje sama či s pomocí poradce na dluhovou problematiku a zaznamenává jej za určitý časový úsek, nejčastěji po dobu jednoho měsíce. Následně může spolu s poradcem zhodnotit, zda a jaké výdaje a příjmy v průběhu měsíce měla a také jaké změny se mohou v rozpočtu uskutečnit a která složka rozpočtu je riziková. Poradce může s rodinou konzultovat, jaké jsou její možnosti pro zvýšení příjmů (např. jaké dávky může rodina nárokovat). Některé rodiny nedisponují finanční rezervou, což může být rizikové v případě nečekané události (např. úmrtí v rodině či náhlá nezaměstnanost). Finanční problém v případě nedostatku peněz, může rodina vyřešit půjčkou. Pokud se půjčku nedaří splácet rodina inklinuje k pořízení další půjčky a dostává se do dluhové pasti. Poradce proto orientuje rodinu k tomu, aby si tvořila finanční rezervy, pokud je to možné (Gardiner et. al., 2014). Kučera (2013) rozděluje finanční rezervy na krátkodobé, střednědobé a dlouhodobé. Krátkodobé rezervy jsou velice podstatné. Slouží pro náhlé události, k nimž může dojít například výpadkem příjmu, nečekanými výdaji a dalšími ohrožujícími okolnostmi. Střednědobé rezervy slouží pro výdaje, o kterých osoba ví, že nastanou během jednoho až pěti let. Jedná se například o koupi nového automobilu, opravy či rekonstrukce bydlení. Dlouhodobé rezervy jsou v horizontu pěti let a více a je nejobtížnější je vytvořit.

Je to zejména tvoření úspor na větší finanční zátěž, jakou je např. platba studia dítěte, úspory na stáří apod.

V případě, že se již rodina dostala do dluhové pasti je potřeba upozornit na toto rizikové chování a preventivně varovat před dalším uzavíráním půjček. V rodinném rozpočtu je potřebné zohlednit i případné splácení dlužných částek a jejich výši (Gardiner et. al., 2014).

1.3.2 Splátkový kalendář

Dalším způsobem řešení dluhů je možnost dohody splátkového kalendáře. Tato varianta je závislá na obou stranách závazku tedy na dlužníkovi i na věřiteli. Řešením může být, že dlužník požádá věřitele o změnu výše splátek, kterou není schopen za daný časový úsek uhradit. Pokud věřitel souhlasí, je možné splácet méně, než je ve smlouvě uvedeno. Dlužník by však měl mít na paměti, že se jedná pouze o dohodu, která není závazná, a tak se může stát, že i přesto, že dlužník splácí domluvenou částku, může věřitel zahájit vymáhací řízení. Stále je však účelné požádat věřitele o úpravu splátkového kalendáře, nežli řádně nesplácet a být následně sankciován (Hrdinková, Mati, 2013).

1.3.3 Půjčka

Pokud se člověk ocitne v situaci, kdy není schopen svou půjčku splácet, je možné, pořídit si na pokrytí stávající půjčky půjčku novou s lepšími podmínkami. Další půjčka však s sebou nese určitá rizika, že jedinec nebude schopen splácet obě půjčky a dostane se tak do nebezpečné dluhové pasti. Tato varianta je však možná a stále často používaná (Hrdinková, Mati, 2013). Valášek (2013) říká, že dluhové problémy mohou mít rodinné řešení a sice sjednání půjčky od příbuzného. I v tomto případě je důležité závazek zaznamenat do úředně ověřené smlouvy a dohodnout s věřitelem jasné podmínky, které budou pro obě strany přijatelné.

1.3.4 Konsolidace půjček

Konsolidace neboli sjednocení půjček může být další cestou k zvládnutí dluhové situace. Janda (2013) se domnívá, že důvodem, který může vést jedince ke konsolidaci je fakt, že dlužník již nezvládá svou situaci předlužení a jeho příjmy již nevystačují na pokrytí živobytí a na splácení dluhů. Nebo si jedinec propočítá, že by pro něj sloučení půjček bylo příznivější a v konečném důsledku by dluh nebyl tak drahý.

V případě, že dlužník má více půjček, je výhodnější půjčky připojit dohromady. Odpadají tak starosti s nadměrnou administrací a jedinec má vše na jednom místě a získá lepší povědomí o plnění závazků. Mohlo by se zdát, že konsolidace půjček je nejlepším řešením, jsou zde však pravidla, která omezují možnost sloučit půjčky, tedy konsolidace není pro každého dlužníka možným řešením. Dlužník může banku o sloučení požádat v případě, že ještě není se splátkou opožděn, také banka při vstupu do konsolidace kontroluje výši a pravidelnost příjmu. (Hrdinková, Mati, 2013).

1.3.5 Insolvenční řízení s povolením oddlužení

Dle Jandy (2013) si dlužník v případě, že již nemá jiné řešení své špatné finanční situace, může předložit návrh na povolení oddlužení k insolvenčnímu soudu. Tento návrh musí mít určité formální náležitosti, mimo jiné se v návrhu uvádí i výše současných a nadcházejících příjmů. V průběhu soudního jednání soud hodnotí, zda dlužník podstoupil veškeré možné kroky k řešení své situace, ale bezúspěšně. A závěrem jednání se určí, zda má dlužník nárok na oddlužení a jaké jsou další postupy. Dlužníkovi je stanovena povinnost plnit splátkový kalendář nebo zpeněžit svůj majetek.

Oddlužení neboli osobní bankrot je ve své podstatě jednou z forem, která řeší úpadek podle zákona o insolvenční. Insolvenční soud rozhoduje o schválení či zamítnutí oddlužení. Některé soukromé společnosti také nabízí možnost oddlužení, ty však dle insolvenčního zákona nemají pravomoc oddlužení provádět. Mohou pouze nabízet služby jako například zprostředkování kontaktu s věřitelem a jednání o úpravě měsíčních splátek (Besedová, 2014).

2 Cíl výzkumu a výzkumné otázky

2.1 Cíl výzkumu

Hlavním cílem výzkumného šetření je zjistit na základě praktických zkušeností sociálních pracovníků v dluhových poradnách v Českých Budějovicích, jaké jsou možnosti pomoci klientům v dluhové pasti prostřednictvím sociální práce. Pro lepší pochopení této problematiky je dle mého názoru důležité zkoumat, co je pro sociální pracovníky podstatné při práci s klienty, a na jaké oblasti možnosti pomoci se zaměřují.

V průběhu absolvování odborných praxí, jsem měla možnost navštívit dluhovou poradnu THEIA – krizové centrum o.p.s. a blíže se seznámit s chodem této organizace. Zúčastnila jsem se i několika rozhovorů s klienty, které mi byly velkou inspirací a měla jsem možnost zjistit, jak pracují sociální pracovníci v této poradně. Prostřednictvím výzkumu bych ráda zaznamenala, jak pracovníci nejen této organizace individuálně přistupují k práci s klienty a porovнала některé z postupů, které sociální pracovníci provádějí.

2.2 Výzkumné otázky

Na základě výše uvedených důvodů, byly vypracovány otázky, kterým bych se v rámci výzkumu chtěla věnovat:

- 1) Jaké možnosti pomoci klientům nabízejí dluhové poradny?
- 2) Jaké metodické postupy volí sociální pracovníci dluhových poraden při práci s klienty?

3 Metodika výzkumu

Pro zpracování bakalářské práce byl zvolen kvalitativní výzkum, který se podle mého názoru vzhledem ke své charakteristice nejvíce hodí pro danou problematiku a stanovený cíl práce. *„Výhodou kvalitativního přístupu je získání hloubkového popisu případů. Nezůstáváme na jejich povrchu, provádíme podrobnou komparaci případů, sledujeme jejich vývoj a zkoumáme příslušné procesy“* (Hendl, 2016, s. 49). Švaříček et al. (2014) popisuje, že při kvalitativním výzkumu jde o indukci dat, tj. ze široce zkoumaného jevu se propracovat k rozsáhlému množství detailních informací. Výzkumník nalézá souvislosti a pravidelnost v datech, a utváří dílčí závěry. Hendl (2016) se domnívá, že nejzásadnějším ztěžujícím faktorem při použití kvalitativního výzkumu může být odražení subjektivních pocitů výzkumníka.

Výzkum byl strukturován následovně – v přípravné fázi, která probíhala v období květen 2020–únor 2021 byl stanoven cíl a výzkumné otázky, proběhla volba výzkumné strategie, tvorba otázek pro polostrukturovaný rozhovor a stanovení výzkumného souboru komunikačních partnerů. Sběr dat byl uskutečněn v průběhu března – dubna 2021. Byla zvolena kvalitativní strategie, která byla stavěna prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů. Dotazované komunikační partnerky byly předem seznámeny s cílem výzkumu a s výzkumnými otázkami.

3.1.1 Rozhovor

Pro sběr dat byl zvolen polostrukturovaný rozhovor. Tento rozhovor je specifický tím, že se snaží co nejefektivněji získat poznatky od komunikačních partnerů. Základem rozhovoru je komunikace, při které lze flexibilně měnit posloupnost otázek. Rovněž lze usměrňovat rychlost a styl pokládaných otázek, tak, aby výzkumník získal od komunikačního partnera rozsáhlou odpověď (Mišovič, 2019).

V polostrukturovaném rozhovoru bylo zahrnuto 24 připravených standardizovaných otázek, které byly v případě potřeby doplněny o upřesňující otázky. Rozhovory trvaly přibližně 30–70 minut v závislosti na sdílnosti komunikačních partnerek. Otázky pro rozhovor byly členěny na dvě skupiny, které navazovaly na výzkumné otázky. Nejprve komunikační partnerky byly dotazovány na základní otázky, které souvisely s nejvyšším dosaženým vzděláním a délkou praxe v oblasti dluhového poradenství.

Tyto otázky stály mimo skupiny výše zmiňované. Dále byly pokládány otázky, které souvisely s poskytováním pomoci jedinců, kteří se nacházejí v dluhové pasti. Následovaly otázky na průběh setkání a postupy při práci s klienty.

3.2 Charakteristika výzkumného souboru

Pro výzkumný soubor byly zvoleny sociální pracovnice dluhových poraden v rámci Českých Budějovic. Organizace, ze kterých byly sociální pracovnice vybrány, poskytují odborné sociální poradenství se zaměřením na dluhovou problematiku. Vzhledem k tomu, že se jedná o relativně malý počet těchto organizací byl zvolen záměrný výběr.

Důvodem pro sběr rozhovorů ve městě České Budějovice, byl zájem orientovat se v odborném sociálním poradenství zaměřeném na dluhovou problematiku v této lokalitě. Negativním faktorem pro oslovení výzkumného souboru byla situace spojená s onemocněním COVID - 19, která do jisté omezila výběr tohoto souboru. Přesto se podařilo výzkum zrealizovat.

3.3 Realizace výzkumu

Výzkum byl uskutečněn v průběhu měsíce března a dubna roku 2021. Komunikační partnerky byly předem osloveny prostřednictvím e-mailové komunikace. Komunikačním partnerkám byla navrhována možnost osobní schůzky, ale také možnost schůzky prostřednictvím online platform jako je Skype, Microsoft Teams apod.

Spolu s dluhovými poradkyněmi, které se rozhodly pro osobní schůzku, byl dohodnut termín a místo konání osobní schůzky. Schůzka byla realizována v pracovním prostředí komunikačních partnerek, zejména v prostředí kanceláře či kontaktní místnosti. Vzhledem k situaci spojenou s onemocněním COVID-19, několik komunikačních partnerek odmítlo osobní schůzku, a proto bylo přistoupeno ke schůzkám prostřednictvím výše zmíněných internetových platform. V dohodnutý čas byly schůzky uskutečněny. Rozhovory byly zaznamenány na mobilní telefon do aplikace Diktafon. Tyto nahrávky byly dále doslovně přepsány do dokumentu Microsoft Word za účelem zpracování dat.

3.4 Zpracování analýzy dat

Pro zpracování dat bakalářské práce byla zvolena technika otevřeného kódování. Dle Mišoviče (2019) je cílem otevřeného kódování sestavení kódů a kategorií, jejichž záměrem není pouze jejich výčet, ale také připojení vysvětlivek a poznámek, které mají doplňovat vznikající výsledek.

Mišovič (2019, s. 164) považuje za důležité pro otevřené kódování: „*zachytit co nejvíce konkrétních informací, co nejmenším počtem kódů.*“

3.5 Etika výzkumu

Švaříček (2014) ve své publikaci zdůrazňuje, že při realizaci kvalitativního výzkumu je podstatná zejména důvěrnost, poučený souhlas a umožnění účastníkům zpřístupnění k výzkumu. Při rozhovoru by měla být zachována anonymita účastníka tak, aby nedošlo žádným způsobem k jeho újmě. Informovaným neboli poučeným souhlasem stvrzuje účastník rozhovoru svou dobrovolnost podílení se na výzkumu.

Při oslovení pracovnic dluhových poraden byl představen zkoumaný cíl a výzkumné otázky. Před poskytnutím rozhovoru byly všechny komunikační partnerky obeznámeny s důvody sběru dat. Zároveň byly ubezpečeny, že získané odpovědi budou použity výhradně v rámci tohoto výzkumu. Rovněž bylo zdůrazněno, že rozhovor je anonymní a dobrovolný. Ústní potvrzení komunikačních partnerek o souhlasu s realizací rozhovoru pro zpracování dat bylo zaznamenáno na zvukových nahrávkách v mobilním zařízení. Při realizaci rozhovorů jim bylo poskytnuto bezpečné a důvěrné prostředí.

4 Výsledky výzkumu

Tato kapitola je zaměřena na informace, které byly získány v průběhu března až dubna roku 2021 technikou polostrukturovaných rozhovorů se sedmi sociálními pracovníci dluhových poraden v rámci města České Budějovice. Výstupy z rozhovorů byly zaznamenány pomocí mobilního zařízení a následně doslovně přepsány do dokumentu MS Word. Tento přepis byl dále redukován na jednotlivé kódy. K zakódovanému dokumentu byly přiřazeny kategorie, které seskupovaly jednotlivé kódy dohromady.

Tabulka č. 1: Identifikační údaje o komunikačních partnerkách

Komunikační partnerka	Délka praxe v dluhové Poradně	Nejvyšší dosažené vzdělání
KP 1	3 roky	Magisterské
KP 2	3 a čtvrt roku	Magisterské
KP 3	1 a půl roku	Doktorandské
KP 4	1 a půl roku	Bakalářské
KP 5	3 roky	Bakalářské
KP 6	1 a půl roku	Magisterské
KP 7	půl roku	Bakalářské

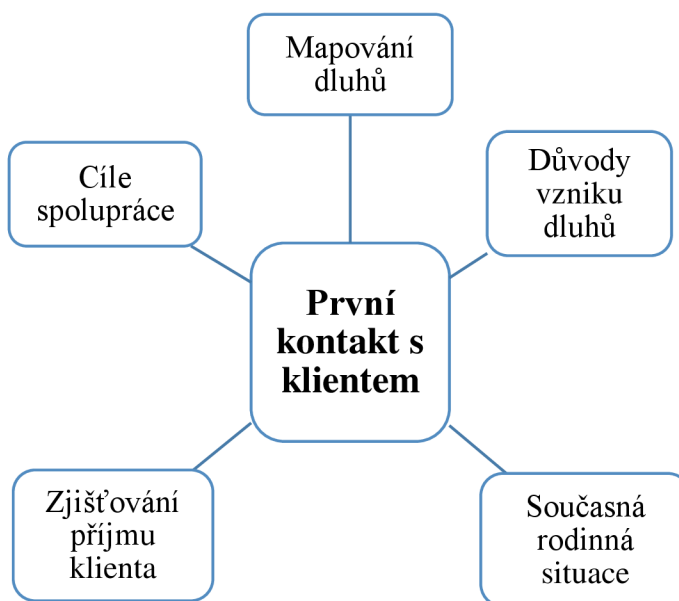
Zdroj: Vlastní výzkum 2021

4.1 Interpretace jednotlivých kategorií

1. první kontakt s klientem
2. podoba pomoci
3. spolupráce s klientem
4. možnosti řešení situace
5. obtíže při práci s klientem
6. dokumentace v dluhovém poradenství
7. příčiny zadlužení klientů

KATEGORIE 1: první kontakt s klientem

Schéma č. 1: První kontakt s klientem



Zdroj: Vlastní tvorba (2021)

- Mapování dluhů

Pro všechny KP je při první schůzce důležité stanovit zakázku klienta. Mapování dluhů považují KP za prioritní záležitost proto, aby mohly poskytnout klientovy adekvátní pomoc. Mapování dluhů klienta, je dle většiny komunikačních partnerek zásadní pro další postup při práci s klientem. Z rozhovorů vyplývá, že cílem mapování je společnými silami se sociální pracovníci rozklíčovat, co nejvíce finančních závazků, kterými klient disponuje. Nejprve je důležité zjistit, jaké má klient o své dluhové situaci povědomí a do jaké míry je schopen se ve svých dlužích orientovat sám. KP se také dotazují na základní informace k jednotlivým dluhům jako je například výše dlužné částky, povaha dluhu, délka trvání dluhu a v jaké fázi se daný dluh nachází. KP při rozhovoru často zmiňovaly, že pokud klient přichází se základním přehledem svých dluhů, je tato spolupráce rychlejší. Obtížnější spolupráce je klienty, kteří nemají přehled o plnění jejich finančních závazků. Výstižně popisuje spolupráci KP 5: „*když nám někdo řekne, že vůbec neví, kolik dluží, že vůbec neví, za co to může bejt, tak z takovýho chování vyplývá, že to nechce řešit nějak do hloubky, že chce, aby ho toho někdo zbavil s minimálním jeho úsilím.*“

KP 1 popisuje, že klient může přijít bez jakékoliv přípravy, takže se věnuje mapování potřeb, zjišťuje zakázku klienta, popřípadě sepisuje seznam věcí, které má klient do dalšího setkání obstarat.

- Důvody vzniku dluhů

Pro KP 4, 6 a 7 je důležité, aby se klient svěřil s okolnostmi, které vedly ke vzniku dluhu zejména proto, aby mohly správně porozumět dluhové problematice a co jí předcházelo. KP 7 se zajímá o to, zda je klient schopný zhodnotit, kde se stala chyba, která zapříčinila jeho momentální situaci a zda si je svých chyb klient vědomí.

- Současná rodinná situace

Pro sociální poradce je při práci s klientem důležité znát klientovu situaci v rodině. KP se snaží zjišťovat informace o fungování rodiny, které jsou v souvislosti s dluhovou problematikou podstatné. Pro KP 5 je podstatné vědět informace, zda je klient v manželství, rozvedený či svobodný. Dále zda má klient děti a případně jestli jsou v jeho péči nebo má vyživovací povinnost. KP 4 dodává, že roli v další pomoci klientovy hraje také to, zda má klienta vlastní bydlení nebo je v pronájmu a také zda má čistý trestní rejstřík, který je požadován při vstupu do insolvence.

- Příjem

Při první schůzce se také všechny KP dotazují, zda má klient příjem. Rozhodná pro práci s klientem je výše příjmu a povaha pracovní smlouvy. Zásadní je příjmová stránka při vstupu do insolvence, kde se dokládá příjem klienta, ze kterého se následně vypočítává výše splátek. KP 5 popisuje, že je podstatné zjistit finanční situaci klientů, například, zda pobírají důchod, protože to může ovlivnit podmínky insolvenčního řízení. KP také poskytují v případě potřeby rady, týkající se možností navýšení rodinného příjmu.

- Cíle

Na začátku spolupráce s klientem je podstatné vyjasnit si klientovu zakázku a následně stanovit cíle, které povedou ke zlepšení situace klienta. Na stanovení cíle spolupráce by se měl podílet nejen dluhový poradce, ale především klient.

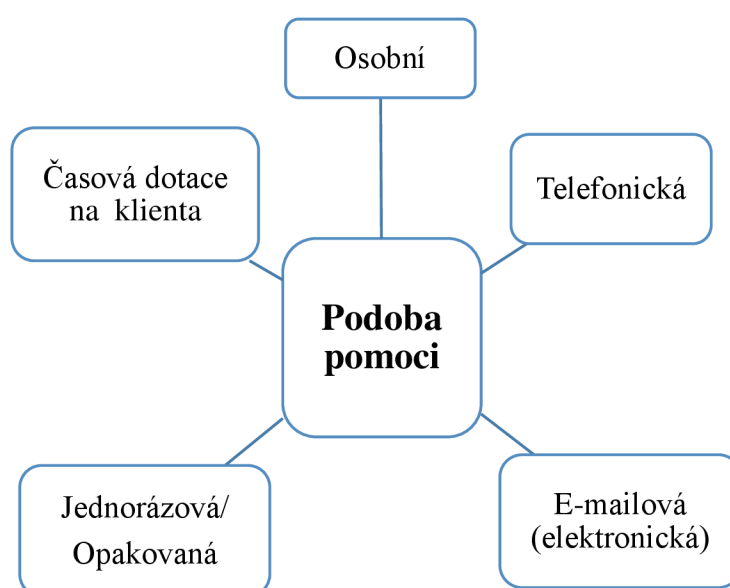
Nejčastější cíle, které si KP 2 s klientem stanovuje jsou zajištění stabilizace dluhové situace, orientace v dluzích, řešení konkrétních situací spojených s klientovým problémem, například hledání bydlení či zaměstnání nebo poskytnutí potravinové pomoci. KP 5 a KP 7 rozdělují cíle spolupráce na krátkodobé a dlouhodobé. Dlouhodobým zpravidla bývá zlepšení situace klienta, dosažení možnosti podat insolvenční návrh či sjednání splátkových kalendářů. Krátkodobé cíle se pak zaměřují na obstarávání podkladů, potřebných k realizaci dlouhodobých cílů. Takové cíle se většinou podaří splnit do další schůzky.

KP 6 také zdůrazňuje, že se snaží zlepšit psychickou pohodu klienta, i přesto, že to není jako cíl explicitně definováno a doplňuje slovy: *„už třeba jenom to, že za námi přijdou, že si o tom promluví, že najednou vidí, že v tom nejsou sami, že jsou nějaké možnosti buď jak se bránit nebo jak to řešit, tak to už je pro ně velká pomoc.“*

KATEGORIE 2: forma pomoci

Alternativní variantou pro nové klienty poradny nebo pro ty, kteří se nemohou dostavit na osobní schůzky je komunikace prostřednictvím telefonu nebo emailu. Komunikační partnerky nejčastěji prostřednictvím telefonu nebo emailové korespondence podávají základní informace k danému tématu, které jsou schopné v rámci svých možností poskytnout. Obecné informace poskytují dle nabitých teoretických znalostí a praktických zkušeností z předchozích případů, které mají jistou podobnost.

Schéma č. 2: Podoba pomoci



Zdroj: Vlastní tvorba (2021)

- osobní

Všechny komunikační partnerky se shodli na tom, že při dlouhodobější spolupráci je nezbytné pozvat klienta na osobní schůzku, kde se jednoznačně lépe komunikují detaily konkrétního případu. KP 3 popisuje komunikaci následovně: „*Stojím si za tím, že je třeba, co se týká té finanční problematiky mít klienta na osobní konzultaci, už z toho důvodu potřebuju prostudovat dokumenty, že jo, to se po telefonu udělá velmi špatně, nehledě na to, že klient vám vždycky nepodá přesný informace*“

- telefonická

KP 5 popisuje svou zkušenost s dlouhodobou spoluprací přes telefon takto: *„bylo to hodně náročný, protože prostě spoustu věcí nějak slyšíte, nějak je pochopíte, pak v kontextu to ale bylo třeba úplně jinak nebo jsem to nesprávně pochopila.“* Vytváří se tak bariéry v komunikaci, které jsou pro navázání efektivní spolupráce nevýhodou.

Výhodu v telefonické komunikaci spatřují KP zejména v rychlosti poskytnutí pomoci. Klient, který se nachází v krizové situaci, dostane v případě telefonické komunikace informace, které ho navedou k tomu, jak má v dané situaci postupovat. Dle KP 7 se jedná například o situace, kdy klient volá z důvodu odstavení účtu a neví, jaké má možnosti. Dále KP 1 uvádí, v jakých případech poskytuje informace po telefonu: *„Spíš tam, když se jedná o klienta, kterýho znám, a teď nemůže přijít, tak tam radím, nebo když je to obecný postup jako vypočítání nezabavitelný částky, ale snažíme se tomu vyhýbat, pokud to jde.“* KP 4 zmiňuje, že telefonickou komunikaci využívá více v souvislosti s COVID-19, kdy se osobní kontakty omezily na minimum.

- elektronická

Další způsob, jak mohou sociální pracovníci komunikovat s klientem je přes elektronické médium, nejčastěji přes emailovou korespondenci. Jak již bylo výše zmíněno, tak v dluhových poradnách preferuje většina poradců osobní schůzky. Klienti mají kromě osobní schůzky také možnost kontaktovat poradnu přes emailovou adresu, která je dostupná např. na webových stránkách poraden. Z rozhovorů vyplývá, že klienti nejčastěji kontaktují dluhové poradny přes internet primárně s dotazy ohledně svých dluhových problémů a za účelem sjednání schůzky. KP 2 také popisuje i jiné důvody komunikace klientů přes email: *„Ohledně dluhového poradenství bych řekla, že úplně ne, spíš jsou to krizový situace, když potřebujou akutně něco vyřešit něco s dětma, penězma, bydlením a takhle. Takže ty dluhy nejsou zas až tak běžný.“* KP 1 se soustřeďuje na poskytování základního poradenství, popřípadě sjednává osobní schůzku či předává kontakt na poradnu, která je poblíž místa bydliště klienta. Všechny KP se shodují, že využívají při domluvě s klientem emailovou komunikaci z důvodů předání potřebných dokumentů, což značně zrychluje a usnadňuje spolupráci.

Pro KP 3 je tento způsob komunikace nevyhovující. Sděluje, že pokud klient zanechá v emailu telefonní kontakt, zavolá mu a poskytne radu po telefonu nebo ho pozve na osobní schůzku.

Komunikace přes email má své slabé i silné stránky. Hlavní nevýhodu při poskytování informací KP 5 shledává v časové náročnosti, kdy napsat email, který je pro klienta srozumitelný, trvá přibližně půl hodiny. Problematika je složitá a i přesto, že se snaží sepsat informace do srozumitelné podoby, nemusí být klientem vždy správně pochopeny. Naopak výhodu komunikace přes internet shledává KP 4 spolu s KP 7 v tom, že klient může podklady a veškeré dokumenty poslat, aniž by se musel fyzicky dostavit do poradny. KP 6 také dodává, že klienti mohou kombinovat všechny tři způsoby komunikace tedy osobní, telefonickou i emailovou v závislosti na jejich časových a technických možnostech (tj. dostupnost internetu, skeneru, či fotoaparátu).

- jednorázová/opakovaná

Četnost schůzek v dluhovém poradenství je rozmanitá a z rozhovorů vyplývá, že se jedná převážně o individuální dohodu, kterou si poradce s klientem sjedná primárně na začátku spolupráce. Na poradce se klienti mohou obrátit s jednorázových dotazem nebo mohou navázat dlouhodobější spoluprací. Obě varianty jsou v poradnách možné a využívané.

Jednorázová

KP 5 poskytuje odpovědi na jednorázové dotazy zejména po telefonu, popřípadě si sjednává schůzku. U jednorázových spoluprací je nevýhodou zejména při poskytování služeb přes mobilní zařízení či internet ztížená komunikace. KP 7 dodává, že je také komplikovanější klientovu situaci plně rozklíčovat a následně poskytnout adekvátní rady.

Opakovaná

Frekvence schůzek se pohybuje u KP 2, KP 4 a KP 6 v rozsahu přibližně jedenkrát za týden. Jednu schůzku po dvou týdnech s klientem sjednává KP 3 a KP 5. A četnost schůzek podle individuálních možností klienta domlouvá KP 1 a KP 7.

Při dlouhodobé spolupráci shledávají KP 4 výhodu zejména v tom, že mají možnost osobně poznat člověka, kterému pomáhají a lépe se mohou vcítit do jeho tíživé finanční situace. Opakovaná setkání se dle KP 1 a KP 2 opět odvozují od individuálních potřeb klienta. Oproti tomu ostatní KP se pro vyřešení klientovy situace pohybují přibližně kolem třech až čtyřech setkání. KP 7 popisuje, že pokud přichází klient připraven a s jasným požadavkem, je možné v průběhu třech až čtyřech schůzek spolupráci dokončit. Zároveň dodává, že pracuje s klienty, kteří dochází do organizace několik let a v průběhu těchto setkání řeší více problémů. Souběžně s dluhovým poradenstvím jsou jim poskytovány také další služby. KP 5 také vysvětluje, že: *„Je spousta klientů, kteří se třeba po dvou schůzkách odmlčí a ozvou se třeba za dva měsíce, protože řešily něco rodinného, protože prostě nebyla tam zrovna teďkom ta potřeba v tom postupovat, takže je to velmi specifický.“*

- časová dotace na klienta (čas na 1 konzultaci)

Při spolupráci s klientem je časové rozvržení klíčové. Při poskytování služeb dluhové poradny je důležité, stanovit si časové možnosti na konzultaci s klientem. Standardní čas na jednoho klienta při schůzce je velmi individuální záležitostí. Vždy se však dluhové poradkyně snaží naplnit potřeby klientů a vyhovět jejich požadavkům. Ze svých zkušeností může KP 1 popsat, že se čas pro klienta liší podle toho, zda poskytuje služby prostřednictvím terénních konzultací nebo zda poskytuje odborné sociální poradenství na pracovišti. Práce v terénu je pro KP 1 náročnější a trvá 60 minut a více, v závislosti na potřebách klienta. V poradně je standardní čas vyměřen přibližně na 90 minut. Dále KP 2 popisuje, že provádí konzultace, které trvají 60 – 90 minut bez ohledu na to, zda jsou poskytovány v přirozeném prostředí klienta nebo v prostorách dluhové poradny. Ostatní KP poskytují své služby převážně v kancelářských místnostech dané organizace. KP 3 má časovou hranici vlastní práce s klientem do 45 minut. KP 4, KP 5 a KP 6 mají schůzky s klienty do 60 minut a KP 7 se pohybuje časové možnosti na klienta okolo hodiny až hodiny a půl. Doba poskytování jedné konzultace se může lišit v závislosti na náročnosti případu a potřebách klienta. Pro přehlednění byla vytvořena tabulka č. 2 níže uvedená.

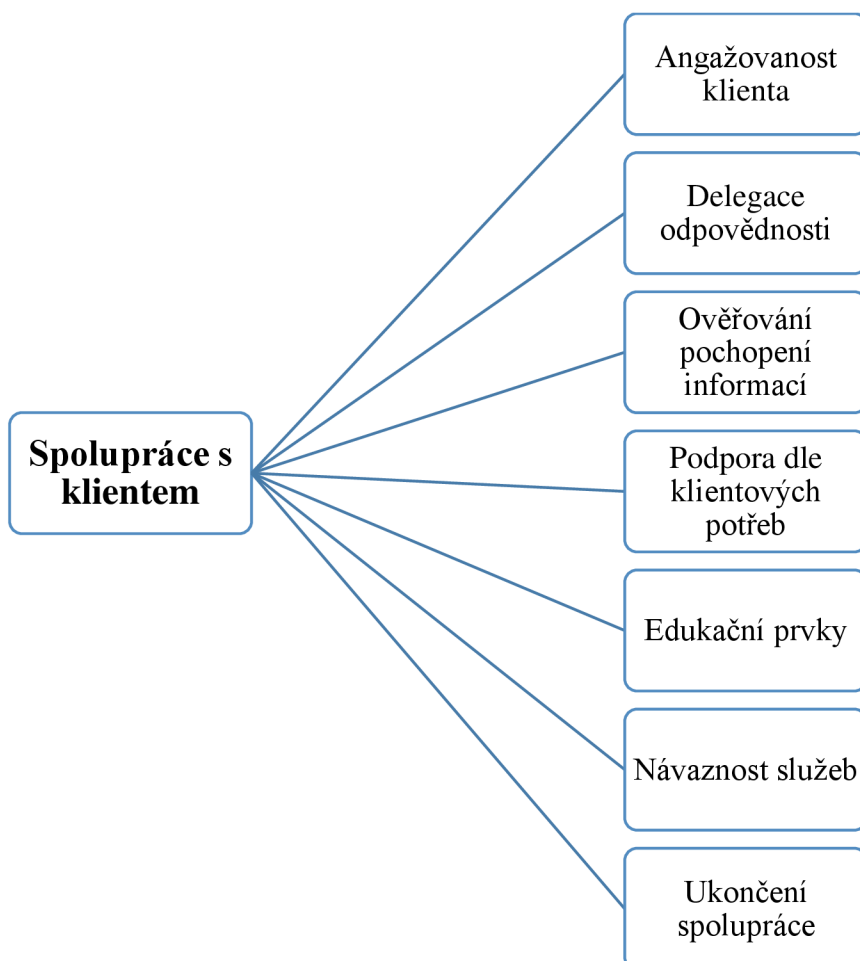
Tabulka č. 2: Standardní čas na jednoho klienta, rozsah počtu konzultací, frekventovanost schůzek

	Standardní čas na jednoho klienta při schůzce	Rozsah počtu konzultací	Frekventovanost schůzek
KP 1	Terénní práce – 60 min a více/ OSP – 90 min	Vlastní hranice 10 konzultací za týden v OSP/ 20 konzultací terén	Individuální
KP 2	60–90 min	Individuálně	1x/týden
KP 3	45 min	3–4 konzultace	1x/ 2 týdny
KP 4	60 min	Min. 3 konzultace	1x/týden
KP 5	60 min	3–4 konzultace	1x/ 2 týdny
KP 6	60 min	3–4 konzultace	1x/ týden
KP 7	90 min	3 – krátkodobé /3 a více – dlouhodobé	Individuální

Zdroj: Vlastní výzkum 2021

KATEGORIE 3: spolupráce s klientem

Schéma č. 3: Spolupráce s klientem



Zdroj: Vlastní tvorba (2021)

- angažovanost klienta

Všechny KP se shodují, že většina klientů, která dluhovou poradnu navštíví, chce svou životní situaci řešit a pracovat na jejím zlepšení. Pro zlepšení situace je zapotřebí, aby se klient aktivně podílel na spolupráci. KP 1 doplňuje, že pokud klient přichází z vlastního přesvědčení je spolupráce rychlejší než s klientem, který přichází na základě podnětů od členů rodiny. Také KP 5 potvrzuje, že spolupráce s klienty, kteří přicházejí s jasnými požadavky a aktivně na nich pracují, je krátkodobější. KP 6 také dodává, že: „*převažuje tenhle typ jakoby přijdou,*

ta spolupráce je intenzivnější třeba měsíc, dva, většinou třeba v týdenní frekvenci a pak vlastně jenom v případě, že by ten klient jakoby něco potřeboval. “. Tedy pokud klient, přichází informovaný a ochotný spolupracovat, KP spolupráci hodnotí kladně.

- delegace odpovědnosti

Při řešení dluhové problematiky je důležité zapojovat klienta do samotného procesu pomoci. Snahou odborných poradkyň je zvyšovat kompetence klientů, které je naučí orientovat se ve svých dlužích a efektivně je řešit, tak, aby zmírnily dopady zadluženosti. Jak už bylo výše zmíněno, všechny KP požadují po klientech aktivní spolupráci, kdy KP 1 popisuje požadavky spolupráci s klienty takto: *„aby na ty schůzky chodili připravený, aby při té schůzce byli aktivní, třeba spolu když něco sepisujeme, aby mi něco diktovali, aby se jako orientovali.* “ a KP 6 se také vyjadřuje podobně, slovy: *„my mu poskytneme nějaký možnosti, nějaký rady, podporu, ale vlastně musí to být ten klient, kdo to chce řešit.* “ a dodává, že si od klienta nebere plnou moc, díky které by za něj mohla řešit jeho situaci.

Také pokud se jedná o kontaktování věřitelů, zde převažují KP, které za klienta jeho věřitele neoslovují. KP se snaží klienta připravit na rozhovor, osobní schůzku či pomáhají sestavovat dopis pro věřitele. Při oslovování věřitelů se KP 1 snaží klienty připravit na rozhovor tím, *„že vytočím jen telefonní číslo a ukazuju jim, co mají říkat, kde mají číslo jednací nebo si to předřikáme dopředu.* “ Samotné kontaktování věřitelů však pro KP není běžnou záležitostí, zejména z toho důvodu, aby se klient naučil schopnosti komunikovat se svým věřitelem. Také KP 5 dodává, že za klienta věřitele nekontaktuje, protože to pro klienta není dostatečně motivující. Oproti tomuto však KP 2 ze své praxe popisuje: *„Snažíme se je jakoby uschopňovat, aby byly schopni to řešit samy, ale ne vždycky se to podaří, spíš bych řekla, že se to vůbec nedaří.* “ jako důvody nezdaru uvádí právě nedostatečné kompetence klientů komunikovat na patřičné úrovni a také technickou vybavenost klientů (mobilní telefon, nedostatek kreditu).

- ověření pochopení informací

V průběhu konzultací s klientem je důležité, aby klientovy byly poskytnuty potřebné informace a také aby tyto informace byl klient schopen zpracovat. KP6 popisuje, že je důležité mít zpětnou vazbu od klienta na začátku spolupráce i v průběh spolupráce.

Ověřuje informace takovým způsobem, že: „*neustále se ptáme, nabízíme prostor k tomu, aby řekl svůj názor, svoje stanovisko, který k tomu má.*“ Také KP 3 na konci každé konzultace ověřuje informace tímto způsobem: „*Zeptám se, jestli klient porozuměl, ještě jednou vlastně zopakuju, shrnu to nejdůležitější, nechám ho, aby se mě zeptal, aby se dotazoval, čemu nerozumí*“ Například při podávání insolvenčního návrhu se KP 6 ujistí, že klient porozuměl detailům návrhu a také, že rozumí všem souvislostem. KP 3 uvádí, že při práci s psychiatrickým klientem je náročnější spolupráce a popisuje, že to může být problém: „*Jo, s tím, že oni nepochopí nebo nechápou to, co říkám, nerozumí tomu, proč po nich chci to a to.*“ Také při práci s klientem poradci ověřují, jak plní klient domluvené úkoly. Od pochopení informací se také odvíjí to, jakým způsobem klient plní úkoly do dalšího setkání.

- podpora dle klientových potřeb

Odborné sociální poradenství v oblasti dluhové problematiky je velmi specifické. KP pracují s individuálními požadavky klientů a zohledňují situaci, ve které se klient momentálně nachází. Obecná východiska a řešení dluhové pasti musí přizpůsobit konkrétním případům, které jsou v mnohých ohledech složitější a pro spolupráci náročnější. KP 5 se snaží identifikovat klientovy potřeby a dodává že: „*většinou se (klient) rozhoduje v nějakým nepříznivým psychickým rozpoložení nebo tak, jednají hodně pod vlivem emocí, málokdy je tam ta racionalita*“ V takových případech KP 5 uklidňuje klienta a poskytuje mu vhled do problematiky z jiné perspektivy.

KP identifikuje klientovy potřeby a dle nich směřuje další pomoc. Například při mapování celkové dluhové situace KP 1 popisuje: „*pokud nechtějí, tak s nimi řeším jen ty dluhy, co je nejvíc pálí a na kterých budeme pracovat v současnosti. Takže pak záleží na tom klientovy.*“ a KP 2 popisuje, že se snaží vyhovět potřebám klienta a následovat individuální plán, který si s klientem stanovili. KP 5 chápe pomoc komplexněji a vysvětluje že: „*byť není potřeba mapovat ty závazky dopodrobna, tak přece jenom jsme sociální služba, měli bysme toho klienta obstarat komplexně i v té dluhové problematice a připravit ho na to co ho vlastně čeká.*“

- edukační prvky

Klienti, kteří přichází do dluhové poradny pro řešení své situace mají většinou nízké povědomí o světě financí, které je v mnohých případech zavedlo do dluhové pasti. KP se kromě poskytování odborných rad také snaží o zvýšení klientovi orientace v situaci pomocí vysvětlování základních pojmů finanční gramotnosti a částečně se snaží vzdělávat klienta v této problematice. Vzdělávání se dle KP 1 a KP 5 týká především vysvětlování pojmů, které souvisí s oddlužením, například co je to insolvence, jaký je její účel a pravidla pro vstup. Také je důležité dle KP 6 informovat klienty o jejich právech a povinnostech, která jsou pro ně při vstupu do insolvence zavazující. KP 3 například upozorňuje klienta, že v průběhu insolvence je nezákoně si půjčovat další peníze. KP 1 a KP 2 se podílejí na realizaci projektů zaměřených na prevenci, které pomáhají edukovat klienty v oblasti finanční gramotnosti. Obsahem těchto přednášek je hospodaření s financemi, vysvětlování rizika zadluženosti a jaké jsou možnosti řešení dluhové tísně. Dále se všechny KP snaží reagovat na podněty od klientů, u kterých vidí nebezpečí dalšího předlužování. Preventivně upozorňují na negativa vytváření dalších závazků. V souvislosti se vzděláváním zmiňuje KP 5 důležitost vzdělání nejen klientů, ale také předávání znalostí a zkušeností pracovníkům dalších organizací, jako jsou například Úřad práce či Česká správa sociálního zabezpečení. KP 5 edukuje pracovníky v oblasti nových podmínek pro dlužníky, jaké jsou aktuálně dostupné služby pro dlužníky ve městě.

- návaznost služeb

Poradny, které se zabírají dluhovou problematikou mají v této oblasti široký záběr. Nicméně v případě, že klient zažádá o specifický druh pomoci, který nebude poradna schopna poskytnout, předává klientovy kontakt na jiné organizace, které řeší například bydlení. Všechny KP jsou při řešení komplikovanějších případů v kontaktu s právními odborníky nebo také s insolvenčními správci a mají možnost s nimi konzultovat své postupy. Získané informace poté předávají klientům. KP 1 také vysvětluje, že: *„Ve chvíli, kdy zjistím, že to přesahuje jinam, já nevím třeba k domácímu násilí, který opravdu není na to, abychom to řešily my, tak já odkážu na jinou sociální službu v rámci základního poradenství“*

KP 5 doplňuje, že: „*Mnohdy ten klient přijde s nějakým očekáváním, tady mi vyřešíte tohle, a my mu vysvětlíme, že tím problémem se úplně nezabýváme, nebo že to nejde, ale i ta provázanost mezi organizacema je tady potom po městě.*“

- ukončení spolupráce

Spolupráce s klientem se dostává do fáze ukončení, pokud panuje vzájemná shoda poradce a klienta, že klient už pomoc nepotřebuje. Čtyři KP popisují, že ústní dohoda o spolupráci končí ve chvíli, kdy se naplní klientova zakázka a dojde ke splnění stanovených cílů. KP 1 říká, že pokud jsou to hlavní i dílčí cíle naplněny a nevyvstane žádná další klientova zakázka tak se spolupráce může ukončit. KP 1 popisuje dva důvody, proč klient ukončuje spolupráci: „*Buď je to dobrý a člověk už v tom umí chodit sám, pak je prostě strašný průšvih, když to nechce řešit.*“ KP 4 popisuje, při práci s klientem, který chce vstoupit do insolvence, její pomoc končí podáním insolvenčního návrhu a klient je dále předán ke spolupráci s insolvenčním správcem.

Dalším důvodem ukončení spolupráce je její rozplynutí. KP 5 má takové zkušenosti, že po podání insolvenčního návrhu nebo stanovení splátkového kalendáře se klient odmlčí. Je to z toho důvodu, že dále už pomoc nepotřebuje, protože má stanovená pravidla a podle nich se řídí.

Jedním z důvodů ukončení je také ten, že poradce vyhodnotí, že klientovi již v této oblasti poskytl veškeré informace a potřebnou pomoc. Takové ukončení spolupráce preferuje KP 3 z toho důvodu, že je dostatečně obeznámena se situací klienta a dokáže usoudit, zda klient potřebuje či nepotřebuje další pomoc. Zároveň se klienta ptá, zda má ještě nějaké potřeby, od kterých by se odvíjela další spolupráce.

KP 7 vysvětluje, že spolupráci s klientem zatím neukončila zejména kvůli tomu, že je na pracovní pozici krátkou dobu. Dodává, že po podání insolvenčního návrhu její spolupráce nekončí a klient má stále možnost ji s možnými dotazy kontaktovat.

Všechny KP nabízejí klientům možnost pomoci a poskytnutí rady, pokud má klient v nějaké situaci problémy nebo potřebuje vysvětlit nějaké nejasnosti. KP 5 dodává, že klient: „*Řeší v okamžiku, kdy přijde o práci, kdy si najde další práci, chce se rozvádět...to jsou věci, který potom upravujou výpočet srážky třeba.*“ V těchto případech však odkazuje na insolvenčního správce.

KATEGORIE 4: možnosti řešení situace

Schéma č. 4: Možnosti řešení situace



Zdroj: Vlastní tvorba (2021)

- orientace v situaci (oslovení věřitelů)

Při hledání východisek vedoucích z dluhové pasti se KP s klienty zaměřují na zmapování celkové ekonomické situace klienta. Klienti se mohou nacházet v různých etapách zadluženosti, proto je potřeba přistupovat k situaci klienta individuálně. Z praxe KP 7 zaznamenala, že klienti často nemají povědomí o tom, že se běžně platí poplatky za popelnici. Proto se snaží v první řadě vždy zjistit, zda klient platí všechno a upozornit na to, že i tady hrozí, že částky za prodlení a pokuty mohou celkovou dlužnou částku znatelně zvýšit. Pro zmapování stavu dluhů může klient kontaktovat věřitele. KP 1 však popisuje, že věřitele za klienta nekontaktuje, ale pomáhá se sepsáním žádostí. Kontakt s věřitelem je totiž dle jejích slov komplikovaný, zejména kvůli ochraně soukromí v souvislosti s GDPR. KP 1 rovněž dodává, že asi půlka jejích pokusů o kontakt se neshledávala s úspěchem, protože věřitel komunikovat odmítal. Při mapování dluhů záleží tedy na několika aspektech, které jsem již zmiňovala v KATEGORII 1. je to například výše dluhu, jeho povaha a délka trvání.

KP 2 oslovování věřitelů komentuje slovy: „*Je to vlastně jedna z možností jako kde mi se snažíme říct těm klientům, že pro ně je vlastně dobrý, když se v tom začnou orientovat, uvidí to někde sepsaný, uvidí, kolik toho je, případně i jak to ubývá*“. KP 4 klientovy pomáhá vyplňovat formulář pro bankovní a nebankovní registry clientských informací a na základě získaných podkladů, pak věřitele společně kontaktují. Úskalím této možnosti je, že jsou tyto registry zpoplatněné. KP 6 tedy uvádí, že v případě, že tento způsob není z klientových finančních důvodů možný, zkouší alternativními cestami dohledat staré podklady a obepisovat věřitele.

Při dlouhodobých dluhách je obtížné pro klienta i pro poradce se zorientovat. KP 2 pracuje s klienty, kteří mají půjčky staršího data v řádu několika desítek let, a je tedy obtížné dohledat, protože klienti ani netuší, u jaké společnosti si půjčili. Dodává, že komplikace také nastávají v případě, že bankovní společnost mění název nebo se společnosti slučují, takže je těžké v těchto případech zjistit závazky.

Pokud se klientovi podaří zorientovat ve své dluhové situaci, může se rozhodnout, jak dále bude své dluhy řešit. Některým klientům se po kontaktování věřitele podaří upravit splátky či nastavit přímo splátkový kalendář, který by vyhovoval momentální situaci klienta. Díky tomu, že má klient přehled ve svých závazcích, může své dluhy řadit a postupně splácet.

- oslovení exekutorů

Pokud jsou na klienta již vedeny exekuce, tak dalším možným řešením dluhové situace je oslovení exekutorů a exekutorských úřadů. KP 7 popisuje, že se podílí na vypracování žádosti o sdělení výše dluhu, kterou sám klient dále zasílá příslušnému exekutorovi. Dále zprostředkovala hovor s exekutorem klientovi a v něm předešřela klientovu situaci a následně předala hovor k dořešení klientovi. Dodává, že tyto situace jsou však ojedinělé. Také KP 6 zdůrazňuje, že klient si exekutora telefonicky musí kontaktovat sám, protože v souvislosti s GDPR dluhové poradkyni nejsou poskytnuty informace o klientovi.

Pokud klient nemá přehled o vedených exekucích, všechny KP doporučují v první řadě obstarat si na pobočce České pošty dokument s názvem Výpis z centrální evidence exekucí.

Tam je dle KP 2 zaznamenaná většina exekucí, které jsou aktuálně vedeny na klienta. Tato služba je zpoplatněná, ale při mapování exekucí je dobrým vodítkem, díky kterému následně mohou dluhové poradkyně problematiku rozklíčovat. KP 5 dodává: *„Ale vždycky se snažíme, aby každý klient ten výpis z centrální evidence exekucí měl nebo pokud nemá exekuce, tak z těch registrů“* nebo si klient může obeslat jednotlivé exekutory sám a požádat o sdělení aktuální výše dluhu. Další možností jsou exekuční příkazy u mzdové účetní, která provádí srážky ze mzdy. KP 2 odkazuje klienty, kterým již byla nařízena srážka z invalidního nebo starobního důchodu, aby se obrátily na Českou správu sociálního zabezpečení, kde jim budou poskytnuty potřebné informace k vedené exekuci.

KP 1 zdůrazňuje, že vždy záleží na tom, v jaké fázi exekuce se klient nachází. Popisuje, že klienti kontaktují DP v případě, že jim byl zabaven majetek a nevědí, jak se v této situaci zachovat. KP 1 klientovi vyloží, jaká jsou jeho práva, co vše může exekutor zabavit a jak dále postupovat. Také KP 6 se zaměřuje na to, aby klient dostal informace: *„poučit klienta, říct mu kolik mu můžou strhávat ze mzdy, nebo co se bude dít, když nebude splácet, jakými možnostmi exekutor může dělat exekuci, kolik mu může zůstat, kolik si může vybrat v případě zablokování účtu a tak.“* KP 5 dodává, že někdy může být exekuce zásadní, zejména z toho důvodu, že ohrožuje majetek: *„exekutor si vzal do zápisu auto a řekl, že pokud to splatí, tak že jakoby nepůjde do dražby.“*

V případech, kdy má klient již několik exekucí a není schopný je splácet, vypracovává KP 1 s klientem žádost o splátkový kalendář: *„aby k té exekuci vůbec nedošlo, tak takhle komunikujeme s exekutorama.“* KP 2 domlouvá společně s klienty úpravu splátkového kalendáře nebo pokud je jedná o exekuce dlouholeté a ve velkých částkách, tak řeší s klienty vstup do oddlužení. Také KP 4 popisuje dvě nejčastější varianty pomoci a tou je insolvence nebo sjednání splátkové kalendáře, kdy: *„vlastně kontaktujeme exekutory s tím, že jim nabídneme nějakou částku, kterou budeme měsíčně platit. Exekutor samozřejmě nemá povinnost na tohle přistoupit, takže nemusí to vyjít.“*

Také KP 1 z praxe popisuje případy, kdy se jí podařilo pro několik klientů vyjednat u exekutorského úřadu prominutí úroku vzhledem k jejich zdravotním omezením.

KP 4 zároveň doplňuje, že exekuce může klient řešit prodejem majetku: *„kdy vlastně klient splatí dluh tím, že prodá vlastně movitý i nemovitý majetek, ale k nám většinou chodí klienti, kteří žádný takový hodnotný majetek nemají.“* tedy tato varianta je pro klienty často méně dostupná.

- vyřízení písemností

Oslovit dluhovou poradnu mohou také lidé, kteří mají problém zorientovat se v dokumentech či písemnostech, které souvisí s jejich finanční situací a nerozumí jejich obsahu. Vysvětlení náležitostí, které mají plnit, či upomínek na plnění závazku je podstatné proto, aby se vyvarovaly případným nepřijemnostem. Na KP 2 se obrací klienti, kteří nerozumí dokumentům spojeným s exekucí, doplňuje to slovy: *„Pokud přijde s tím, že mu přišla nějaká obsílka a že tomu nerozumí, tak samozřejmě hnedka nabídneme, že pomůžeme zprostředkovat ten hovor, vysvětlíme, co to znamená, pokud třeba je tam napsaná pokuta.“*

Také na KP 3 se obrací klienti, kteří již prochází procesem insolvence a kontaktují ji: *„zejména z toho důvodu, že jim přijde usnesení od soudu a oni nerozumí jeho obsahu.“* nebo s klienty kooperuje na zpracování písemností, které po nich požaduje insolvenční správce.

- stanovení rodinného rozpočtu

Tady odpovědi komunikačních partnerek nebyly jednoznačné. Všechny se shodli na tom, že při řešení dluhové situace klienta se zaobírají i otázkou hospodaření jednotlivce či rodiny s financemi. Je pro ně důležité zjistit, jak je klient finančně zaopatřen krátkodobě i dlouhodobě. Pokud stanovení rodinného rozpočtu je klientova zakázka, většina komunikačních partnerek je schopna v rámci možností s klienty rozebrat jednotlivé položky jejich rodinného rozpočtu. Rozdělit stránku výdajovou a stránku příjmovou a porovnat, jakou mají tendenci. Většina klientů, kteří se dostanou do dluhové pasti mají složku výdajovou vyšší než příjmovou. Práce s klientem tak spočívá v stanovení takového rozpočtu, ve kterém by se příjmová složka rovnala výdajové nebo výdajovou převyšovala. Pohyb s rodinným rozpočtem je pro komunikační partnerky jednodušší, pokud se jedná o jedince.

Klient, který finančně nezajišťuje další členy rodiny má větší možnosti upravovat svůj rozpočet. Totéž však neplatí, pokud se jedná o rodinu s dětmi, které jsou na rodičích závislé. KP 5 komentuje: *„ty rozpočty jsou velmi zodpovědně dělaný i klientama s minimálnima znalostma, protože vědí, co si mohou dovolit, ví, jaký mají příjmy a maj tam tu potřebu zabezpečit minimálně ty nezletilý děti.“*

KP 1 má zkušenosti s klienty, kteří přichází s žádostí o potravinovou pomoc. Důležitým kritériem pro udělení potravinové pomoci je posouzení finanční situace klienta, ke kterému využívá stanovení rodinného rozpočtu. Komentuje to slovy: *„Za á, aby to bylo trošku něco za něco a za bé, abych měla trošku přehled, kam ty peníze jdou.“*

Některé komunikační partnerky stanovení rodinného rozpočtu nechávají na iniciativě rodiny a v případě potřeby se k rozpočtu vrací na další schůzce. KP 6 popisuje svou práci: *„já dělám to, že jim dávám tabulku rodinného rozpočtu, tam jim napíšu tu částku, která by jim v insolvenci zůstávala a říkám jim prostě, zkuste si měsíc, dva žít tady s tou částkou.“*

Další KP však s rodinným rozpočtem primárně nepracují, pokud se nejedná o klientovu zakázku. KP 3 sestavování rozpočtu neprovádí a komentuje to slovy: *„Já klienta nevychovávám, ale už řeším ty dopady, ty negativní dopady, který byly způsobeny tím jeho nezodpovědným chováním...edukaci jakoby v tý finanční gramotnosti já neposkytuju.“*

- oddlužení

Oddlužení je jedna z možností, jak pomoci klientovi dostat se z dluhové pasti. V poradnách, které se zabývají dluhovou problematikou všechny KP nabízejí řešení v podobě vstoupení do insolvence a následného oddlužení.

Z rozhovorů vyplývá, že všechny KP poskytují v rámci služeb dluhových poraden možnost oddlužení, resp. pomoc při vstupu do insolvence. Insolvence je dlouhodobou záležitostí, a proto KP dbají na to, aby klientovy pečlivě proces insolvence představily. KP 5 vysvětluje, že: *„Pokud přijde klient s jasným požadavkem, že chce insolvenci, tak se nejprve samozřejmě zeptám, proč chce insolvenci, jestli ví, co to znamená.“* Před podáním návrhů věnují KP pozornost mapování klientových

možností a klientových požadavků. Proces, který se uskutečňuje před podáním návrhu je neméně důležitý jako samotné setrvání v insolvenční. KP 6 popisuje, že: *„My se hodně ujišťujeme vlastně, že ten klient zná svoje práva i povinnosti v té insolvenční a řekla bych, že dbáme hodně na tu práci a poradenství předtím, než se vstoupí vůbec do té insolvenční.“* Také KP 7 zdůrazňuje, že se více věnuje klientovy před podáním insolvenční a potvrzuje, že: *„jde o to, aby mu ta insolvenční vůbec pomohla a nebylo to spíš kontraproduktivní, kdy ho ta insolvenční spíš zadluží, protože nedosáhne na ty splátky a bude mu vznikat nově dluh.“*

KP 1 popisuje, že pokud má klient požadavek na vstup do insolvenční, tak mu může poskytnout plný servis ve smyslu zajištění podkladů před podáním návrhu, samotné podání návrhu na povolení oddlužení, dále poskytování konzultací v průběhu i po skončení procesu insolvenční a zprostředkování komunikace s insolvenčním správcem. Také KP 3 vysvětluje, že s klientem, který vyžaduje insolvenční prochází proces od začátku do konce s jediným rozdílem: *„naše spolupráce končí podáním návrhu na povolení oddlužení, a hlavně přijetím návrhu soudem“*, poté předává klienta insolvenčnímu správci. Také KP 6 popisuje svoji práci s klientem, kterému pomáhá s insolvenční, slovy: *„To bych řekla, že je tak 90 % tý mojí práce, takovýhle poradenství, mapování, nějaký konkrétní dotazy a pak vlastně příprava toho návrhu nebo práce na shánění těch podkladů.“* KP 4 sepisuje insolvenční návrh a předtím, než ho podá ke krajskému soudu, upozorňuje, že: *„máme vlastně i povinnost klientovi sdělit veškeré informace ohledně průběhu insolvenčního řízení.“*

Všechny KP při vytváření návrhu zjišťují příjmovou stránku klienta. V souvislosti s mapováním příjmů KP také požadují předložení pracovní smlouvy, která dokládá zpětně roční příjem klienta. Dále se zaměřují na zmapování alespoň dvou závazků, kterými klient potvrzuje, že se dostal do špatné finanční situace, kterou není schopen řešit svépomocí. Dle KP 2 je poměrně zásadním problémem při vstupu do insolvenční nízký příjem klientů, díky kterému nejsou schopni dosáhnout na vypočítanou splátku.

Pokud klientovi zbývá po odečtení splátek životní minimum, které však pro klienta není dostačující, je tu dle KP 4 varianta poskytnutí potravinové pomoci, která alespoň částečně pomůže klientovy snížit výdaje za potraviny.

Z rozhovorů vyplývá, že poskytování pomoci při požadavku na oddlužení se v mnohém shoduje, zejména z toho důvodu, že se dluhové poradkyně řídí platným zákonem č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon). KP 5 přispívá myšlenkou, že: „*Insolvence má poměrně jasná zákonná pravidla a je řízená soudem a ten průběh je takový transparentnější než u těch exekucí.*“

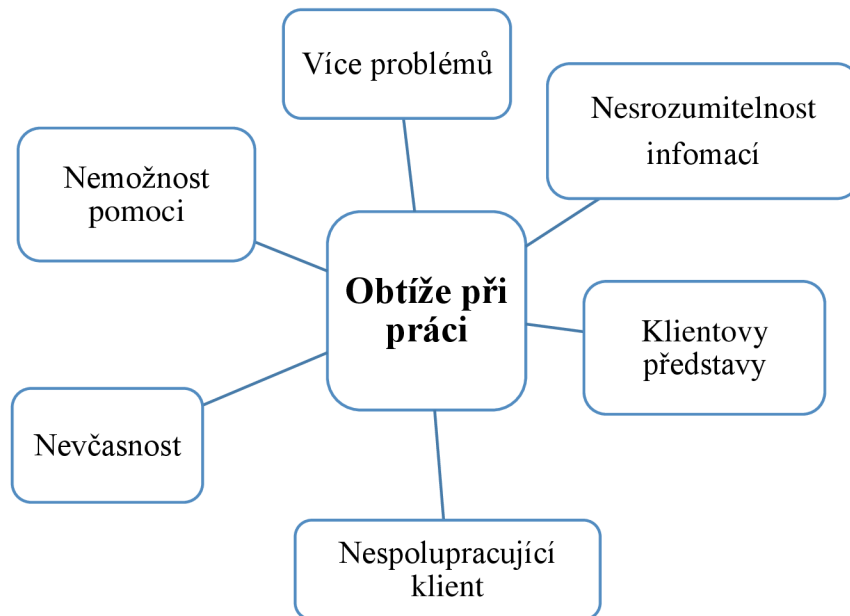
Někteří klienti mají větší zájem o insolvenční řízení, zejména z toho důvodu, že nechtějí přijít o majetek. Také dodává, že: „*ono to tak ale úplně není a většinou narážím na první, když říkám klientovy, že musí pozvat domů insolvenčního správce, pokud o to bude stát, kdykoliv po dobu trvání insolvence a má stejný pravomoce jako exekutor a může dojít k mobiliární exekuci. To znamená, že může prodat majetek, pokud má pocit, že má hodnotu.*“

Nezbytnou součástí pro podání návrhu je také doložení výpisu z trestního rejstříku, kterou si klient obstará na pobočce České pošty za poplatek. V závěru pro podání insolvenčního návrhu je podstatné, aby klient podepsal plnou moc a následně ji konvertoval. Teprve poté dluhové poradkyně mohou návrh odeslat.

KP 2 popisuje, že v průběhu trvání insolvence také poskytuje dodatečné rady, případně komunikuje s insolvenčními správci, ale také říká, že: „*jsou i šikovní klienti, který opravdu potřebují jenom to, abychom s nima prošli ten proces toho zadávání a když už to mají schválený, tak jsou schopný si to s tím insolvenčním správcem sjednávat sami.*“

KATEGORIE 5: obtíže při práci

Schéma č. 5: Obtíže při práci



Zdroj: Vlastní tvorba (2021)

- více problémů

Práce s klientem, který má více problémů a neví si rady ve své situaci může být komplikovaná. K2 popisuje situaci, kdy se jí podaří s klientem vyřešit jeden problém, ale vzápětí se naskytne další: „*je to takovej nekončící kolotoč mi přijde.*“

- nesrozumitelnost informací

Pro některé klienty může být terminologie spojená se světem financí obtížná na pochopení. Proto, se dluhové poradkyně soustředují na podání důležitých informací a ujišťují se, že klient danému sdělení rozumí. Reagují na specifické případy a mají tak možnost se udržovat své znalosti aktuální. KP 5 říká, že: „*nás jako pracovníky nutí si zvyšovat povědomí o světě financí.*“ KP 3 zase vnímá určitá specifika při práci s psychiatrickým klientem, kterému věnuje větší pozornost a trpělivost.

- představy klienta

Ztěžujícím faktorem při práci s klientem může být také fakt, že klient, který přichází, je z různých zdrojů informován o tom, jak se z dluhové pasti dostat a má tedy na dluhového poradce nároky, které se neslučují s klientovou situací. Klient má mylné představy o tom, co znamená vstoupit do insolvence apod. Tyto klienty je dle KP 5 obtížné konfrontovat s tím, že pro ně řešení této situace nebude totožné jako u jiných dlužníků. Liší se zejména výší splátky, která v jednotlivých případech z různých důvodů nemusí být totožná, protože ji ovlivňuje mnoho faktorů, například počet vyživovaných osob.

KP 5 uvádí, že některé představy klientů jsou nereálné, vyjadřuje to slovy: *„Samozřejmě těch informací ve společnosti je spousta, většinou nejsou úplně správně interpretovány, takže z toho vznikají různé dezinformační proudy, takže klient přijde s představou, jak to má být, protože to takhle má někdo vedle něj a ten mu to doporučil.“* domnívá se, že je proto důležité klienta v tomto směru edukovat a dodat mu potřebné a relevantní informace, které pro řešení jeho konkrétní situace budou vhodné. Dezinformace při požadavcích klienta pociťuje také KP 2, která říká, že: *„Ono taky jedna paní povídala není vždy úplně pravda a to, co někde slyšely, že někdo něco má taky není úplně vždycky pravda.“* Také KP 7 vnímá, že některá očekávání klientů není schopna naplnit, a proto se věnuje objasňování důvodů, které zapříčiňují jiné podmínky pro klienta.

- nespolupracující klient

Dle výpovědí KP je nespolupracující klient především takový, který neplní domluvené požadavky, nebo vůbec nedorazí na domluvenou konzultaci. Všechny KP potvrzují, že většina jejich klientů, kteří k nim přichází, jsou více či méně motivovaní a rozhodnutí na své situaci pracovat a dostávat se z dluhové pasti. Nicméně objeví se také klienti, kteří do poradny přijdou žádat o pomoc, ale poté nejeví žádnou aktivitu a snahu spolupracovat. KP se snaží identifikovat důvody nespolupráce klienta, ale pokud nezájem přetrvává a klient se opakovaně na sjednané schůzky nedorazí ani se neomluví, tak spolupráci ukončují. KP 3 konstatuje, že pokud klient není schopen plnit domluvené úkoly, neobstará si patřičné dokumenty a nereaguje téměř na žádné podněty, spolupráce se rozváže.

KP 7 si udržuje postoj, kterým se snaží směřovat k tomu, aby si klient uvědomil, čeho chce v životě dosáhnout a jaké jsou jeho celkové představy o životě a následně zjistit, co by pro klienta byla motivace k úspěšnému řešení dluhové situace. Nespolupracující klient může být také ten, který není dostatečně motivován. KP 2 říká, že pokud je klientova zakázka reálná, tak se snaží o motivaci ke spolupráci. Také KP 1 zdůrazňuje důležitost vnitřní motivace klienta, která zásadní a ovlivňuje spolupráci. Pokud je motivačním faktorem klienta okolí, tak je s tímto klientem spolupráce komplikovanější. Klientovi, který do dluhové poradny přichází nedobrovolně, je obtížné poskytovat jakoukoliv formu pomoci, protože o ní nejeví zájem, i přesto, že se nachází ve finanční tísní. Klienti jsou donuceni zaměstnavatelem, rodinou a jinými institucemi. KP 4 a 7 se shodují, že klient, který přichází na základě podnětu třetí osoby se jeví jako nespolupracující. V této spolupráci se snaží KP klienta povzbuzovat a co nejlépe nastínit řešení, které by bylo pro danou situaci vhodné.

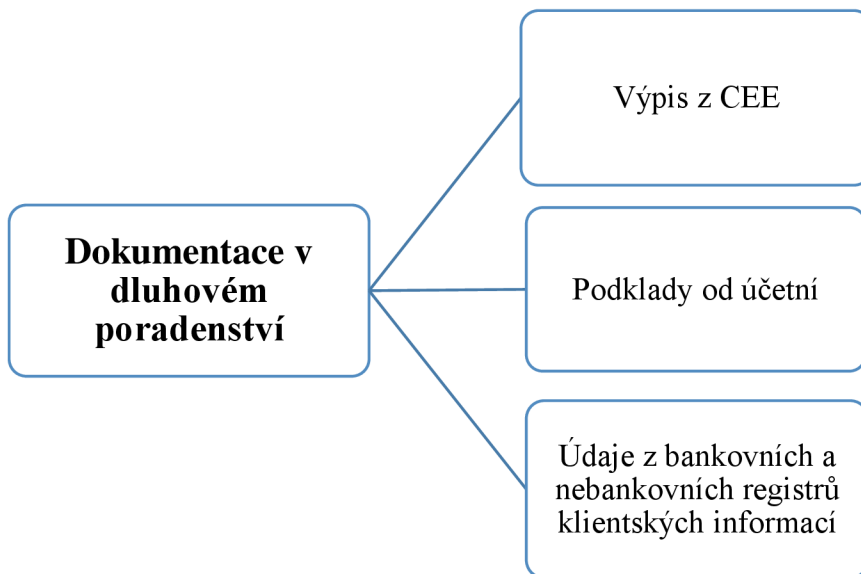
- nečasnost

Dle výpovědí KP přicházejí klienti, které není možné varovat před předlužením. Klienti se na dluhové poradce obracejí v situaci, kdy už své dluhy nejsou schopni zvládat. KP 3 vysvětluje, že nespolupracuje s klienty, u kterých je možné podniknout kroky, které by předcházely předluženosti: „*zpravidla nejčastěji samozřejmě přijdou klienti, když už mají třeba dvacet exekucí, že jo*“ KP 5 popisuje: „*naši klienti zjednodušeně řešeno vytloukají klín klínem a potom prostě nedokážou adekvátně zareagovat, aby tu situaci vyřešily, nechávají to většinou několik let být, a potom, až je většinou zase nějaká další okolnost donutí je to řešit.*“ KP 2 pracuje s klienty, kteří mají problémy splácet několikaleté závazky, které se stále navyšují.

- nemožnost pomoci

Při hledání různých způsobů individuální pomoci klientovi se může stát, že dluhový poradce nakonec dojde k závěru, že klientovi nelze z různých důvodů poskytnout pomoc v takové míře, která by vedla k vyřešení jeho situace. KP 6 uvádí, že: „*Asi nejobtížnější je, když nejsou žádné nástroje a způsoby, jak klientovy pomoci. Když opravdu je to klient, který objektivně nesplňuje nějaký podmínky nebo propadá systémem pomoci*“

Schéma č. 6: Dokumentace v dluhovém poradenství



Zdroj: Vlastní tvorba (2021)

Nezbytnou součástí dluhového poradenství je také orientace v dokumentaci, díky které dluhový poradce může lépe chápat souvislosti problému konkrétního klienta. Pokud se klient rozhodne svou dluhovou situaci řešit, tak si musí zajistit podklady. Z rozhovorů s KP vyplynulo, že pokud klient nemá vlastní podklady, lze je obstarat i jinou cestou. Slouží k tomu například výpis Centrální evidence exekucí (CEE), dále podklady od mzdové účetní či údaje z bankovních a nebankovních registrů klientských informací.

- výpis CEE

Pokud je klientovou zakázkou zmapování dluhové situace a klienti ví, že se už nachází v exekuci, tak všechny KP odkazují na výpis z Centrální evidence exekucí, kde se nachází přehled většiny exekucí, které jsou proti dlužníkovi vedeny. KP3 pracuje na základě výpisu CEE následovně: „*pomáhám sepsat žádosti jednotlivým exekutorům, aby nám poslali informace k tomu exekučními řízení.*“

- podklady od účetní

Dle KP5 si je spousta klientů schopna obstarat podklady v zaměstnání od mzdové účetní, která má přehled o exekučních příkazech klienta a provádí srážky ze mzdy.

KP 2 popisuje, že při mapování dluhů staršího data je obtížné všechny dohledat a dodává že: *„je to pak hodně hodně těžký zmapovat tu dluhovou situaci, protože se opravdu stane, že když už mám sestavený seznam těch věřitelů, co komu dluží, tak najednou se ozve další.“* KP 7 také doplňuje, že pokud klient uvažuje o vstupu do insolvence je důležité zjistit, zda se jedná o pohledávky přednostní či nepřednostní. KP 6 dodává, že: *„máme s tím dobrou zkušenost obrátit se na mzdovou účetní, která vlastně má mít kopie všech těch příkazů“*. Také KP 5 zdůrazňuje, že podklady poskytnuté mzdovou účetní jsou většinou nejspolehlivější.

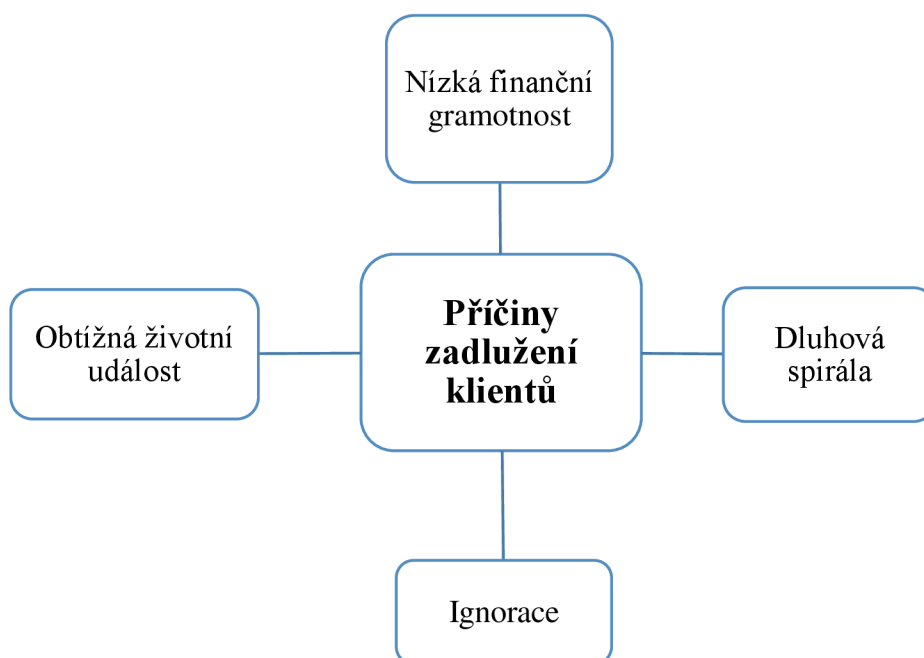
- údaje z bankovních a nebankovních registrů klientských informací

KP 4 popisuje, že kromě výpisu z CEE, také poskytuje klientům možnost vyplnění formulářů pro bankovní a nebankovní registry, kde jsou uvedeny závazky dlužníka v případě, že klient ještě není v exekuci. KP 7 pracuje s údaji z bankovních a nebankovních registrů zejména pokud jsou dluhy nově vzniklé.

KP 6 vždy klienta upozorňuje, že se jedná o zpoplatněné služby a dodává, že: *„hledáme alternativní cesty, třeba dohledávat ty starý podklady, zeptat se i tý účetní a obepisovat“*

KATEGORIE 7: příčiny zadlužení klientů

Schéma č. 7: Příčiny zadlužení klientů



Zdroj: Vlastní tvorba (2021)

- nízká finanční gramotnost

Lidé se díky svým dluhům mohou ocitnout v nepříznivé životní situaci, a příčin, které ovlivňují život v zadluženosti může být několik. Za jednu z nejčastějších příčin zadluženosti uvádějí KP nízkou finanční gramotnost klientů. Tři KP považují nedostatečnou znalost v oblasti finanční gramotnosti jako největší problém zadlužení lidí. KP 7 vidí velké riziko u osob, které si neprostudují smlouvy, které podepisují a následně nejsou schopni plnit závazky. KP 3 popisuje, že: „*Nejčastější příčina je to, že nepřemýšlí, nemají podle mě základy finanční gramotnosti, takže prostě to začne jednou půjčkou, dostávají se do kolotoče, ze kterýho se těžko dostanou prostě ven.*“

- dluhová spirála

Dalším problémem, který je úzce spojený s předchozím bojem je kumulace nových bankovních i nebankovních půjček, které si klient pořizuje, aby splatil dluhy již existující.

Tímto způsobem se klient zacyklí v dluhové spirále, ze které je obtížné vystoupit. KP 5 dodává, že „...naši klienti zjednodušeně řečeno vytloukají klín klínem a potom prostě nedokážou adekvátně zareagovat.“

- ignorace

Z rozhovoru s KP 5 vyplývá, že klienti své dluhy neřeší, a to v horizontu několika let. Většinou však nastane situace, která donutí klienta k jednání. KP 2 pracuje také s klienty, kteří několik let opomíjejí platit dluhy například v podobě pokuty v MHD a po několika letech se jejich dluhy enormně navýší, a to už může být problém.

- obtížná životní událost

V případě, že se člověk dostane do obtížné životní situace a nemá dostatečné finanční rezervy na zvládnutí situace, může jeho fungování zásadně ovlivnit. Tyto situace popisuje KP 4 jako ztrátu zaměstnání a následný výpadek příjmu nebo ztrátu blízké osoby. Dále KP1 a KP6 popisují individuální případy, kdy jeden z partnerů zatíží toho druhého finančními závazky. KP4 poukazuje také na zadluženost v souvislosti s trestnou činností a na problematiku závislosti na drogách či alkohol, kterou vnímá jako jednu z příčin klientských dluhů.

5 Diskuse

Dluhová problematika se v posledních letech stává větším problémem, který zasahuje nejen jedince, ale i společnost. Sociální práce se proto soustřeďuje na pomoc osobám v dluhové pasti prostřednictvím odborného sociálního poradenství zaměřeného na dluhovou problematiku.

Dluhy se v určité formě týkají velkého počtu osob. Jen podle dat Institutu prevence a řešení předlužení z roku 2020 se do exekucí dostalo 720 tisíc obyvatel a z toho 72 % dlužníků se potýká s více exekucemi. Tato čísla zaznamenávají osoby, které se nebyly schopny se svými závazky vyrovnat samy. Nástroje, kterými lze řešit dluhovou problematiku klientů, popisuje MPSV (Metodika předluženosti..., 2015) jako mapování závazků, vyjednávání s věřiteli, obrana dlužníka u soudu a práce s klientem v exekuci. Z rozhovorů s KP jsem měla možnost zjistit, že některé z těchto postupů také v praxi využívají.

Do dluhové pasti se mohou lidé dostat poměrně snadno, kvůli různým vnějším i vnitřním faktorům, které ovlivňují finanční stav klientů. Rozhodla jsem se pro sepsání bakalářské práce na toto téma, protože si myslím, že pokud se osoba již ve finanční tísní nachází, měla by mít možnost navštívit organizaci, která se věnuje dluhové problematice a je schopna nabídnout klientovi bezplatnou odbornou pomoc. Rozhovory byly vedeny s odbornými poradkyněmi na dluhovou problematiku z organizací, které jsou v seznamu akreditovaných osob poskytujících služby v oddlužení. Matzner (2017) uvádí, že dle zákona č. 182/2006 Sb. o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon) mají akreditované osoby povolení k podávání návrhu na povolení oddlužení a také na podávání insolvenčního návrhu. Pomoc při vstupu do oddlužení u těchto sociálních služeb má své výhody pro klienty, zejména z toho důvodu, že dle již výše zmíněného zákona, je poskytována bez nároku na peněžitou odměnu.

Cílem práce je zjistit možnosti pomoci klientům v dluhové pasti prostřednictvím sociální práce. Pro zjištění tohoto cíle byly zvoleny dvě výzkumné otázky s názvy: „Jaké možnosti pomoci klientům nabízejí dluhové poradny?“ a „Jaké metodické postupy volí sociální pracovníci dluhových poraden při práci s klientem?“

Jedním ze záměrů uskutečněných rozhovorů s komunikačními partnerkami bylo zjistit, jaké možnosti pomoci jsou nabízeny klientům, kteří kontaktují dluhovou poradnu. Z rozhovorů s komunikačními partnerkami vyplývá, že podoba pomoci klientům může mít několik rovin, a to zejména pomoc osobní, telefonickou a prostřednictvím emailové komunikace. Klienti mohou tyto možnosti využívat a kombinovat. Z rozhovorů je patrné, že všechny KP jsou ochotny přizpůsobit se potřebám klienta, ale v některých otázkách alternativní komunikace (telefonické, emailové) se jejich názory rozcházejí. Zejména z toho důvodu, že pro některé KP je komunikace přes emailovou korespondenci časově náročná. Naopak při telefonické spolupráci se předávají informace rychleji, ale KP často uvádějí, že nemají možnosti poskytnout dostatečnou pomoc, zejména v oblasti prostudování dokumentace. Procházka (2014) doplňuje, že v komunikaci prostřednictvím internetu může docházet k nepochopení kvůli absenci neverbálních projevů. Všechny KP shodují, že pro dlouhodobou spolupráci preferují zejména osobní setkání. Dalším bodem při zjišťování možností pomoci klientům sledávám podstatnou časovou dotaci na jednoho klienta a četnost schůzek, protože se domnívám, že je pro klienta důležité, aby byl obeznámen s časovým rozmezím poskytované služby. Dle Procházky (2014) je ohraničení času v poradenství důležitým prvkem, se kterým je potřeba umět dobře zacházet. Svoboda (2012) dodává, že by měla být již při sjednávání kontraktu s klientem dohodnuta časová dotace, kterou je schopný poradce klientovy poskytnout a také frekvence setkávání. Z rozhovorů vyplývá, že se čas na jednoho klienta může měnit v souvislosti s komplikovaností a naléhavostí klientovy situace. Ale standardní čas na jednoho klienta byl KP vymezen v rozpětí od 45 až 90 min. Pokud bychom se soustředili na frekventovanost schůzek, tak se dvě KP domlouvají s klienty individuálně, tři KP orientují schůzky jednou za týden a dvě KP mají nastavené schůzky jednou za dva týdny. Procházka (2014) se shoduje na tom, že poradci si s klienty sjednávají schůzku přibližně jednou za týden a jednou za dva týdny a dodává: „*Udrží se kontinuita poradenské práce a v mezidobí má klient čas si mnohé věci promyslet a uspořádat.*“ KP 5 komentuje frekvenci schůzek takto: „*Měl by to být časový úsek takový, aby si klient dokázal udržet myšlenku, že to řeší, chce řešit, co má sehnat, jaký je jeho úkol na další setkání.*“ Domnívám se tedy, že s poskytováním služeb a možností pomoci se úzce pojí časová dotace určená klientovy.

Poté, co byly vyhodnoceny možnosti pomoci z hlediska její podoby, se práce rozhovory směřovaly na oblasti poradenství při řešení konkrétních problémů klientů. Myslím si, že možnosti pomoci klientům jsou velmi individuální a poradci se denně setkávají s různými situacemi, ve kterých se musí umět orientovat. Přesto z rozhovorů s komunikačními partnerkami vyplývá, že nejčastější způsoby pomoci, které klientům poskytují jsou mapování závazků, tedy orientace v dluzích pomocí mapování dosavadních závazků, což u klientů, kteří mají několik let staré dluhy není příliš jednoduché. Pro usnadnění mapování klientovy situace může dluhový poradce nebo klient samotný kontaktovat věřitele, aby zjistil, jaké jsou jeho aktuální dluhy. Z rozhovorů však vyplývá, že většina KP kontaktují za klienta minimálně nebo nekontaktují vůbec. Je to zejména z toho důvodu, že se snaží klienta uschopňovat a požadují po něm aktivní spolupráci. KP klientovy doporučují pro mapování závazků podklady od mzdové účetní nebo údaje z bankovních či nebankovních registrů. Jednou z dalších možností, kterou dluhové poradkyně mohou poskytnout klientovi, je pomoc při vyřízení písemností. Klienti se často ztrácejí v informacích, které jsou jim poskytovány například od exekučních úřadů, insolvenčních správců, či jiných osob a institucí. Oslovení exekutorů je také zahrnuto do možností pomoci klientům, na které jsou již vedeny exekuce. Klientům je poskytnuta pomoc při zprostředkování hovoru s exekutorem, mapování exekucí nebo sestavování žádostí pro exekutorské úřady o změnu či zavedení splátkového kalendáře. Dále klienti kontaktují dluhové poradny v situacích, kdy je navštívil exekutor a oni nevědí, jak se v dané situaci zachovat. KP se po telefonu snaží vysvětlit podrobnosti klientům, popřípadě sjednává schůzku.

Všechny KP pracují s výpisem z centrální evidence exekucí, který si klient obstará na České poště za poplatek. Tento výpis je pro KP skvělým nástrojem k dohledání počtu exekucí a jmen exekutorů, kteří jsou k exekuci přiděleni. Rovněž s tímto dokumentem pracují a zjišťují výši částky dluhu.

Další variantou pomoci je stanovení rodinného rozpočtu. Hrdinková a Matí popisují, že stanovení rodinného rozpočtu je důležité zejména proto, že může pomoci rodině či jednotlivci zpřehlednit tok svých financí. S tímto přehledem se poté dlužníci mohou soustředit na dodržování plnění závazků. Naopak z rozhovorů vyplývá, že většina KP rozpočty s klienty nestanovuje. Klientům jsou nabídnuty tabulky, kde je prostor pro sepsání položek, a klient si tak může rozpočet stanovit sám v přirozeném prostředí. Naopak z rozhovorů s KP vyplývá, že většina KP rozpočty s klienty nestanovují. KP se

rodinnému rozpočtu věnují pouze v případě, že je to výhradně klientova zakázka, anebo pokud shledají, že by klient mohl některé položky omezit (například cigarety). Pokud má klient již stanovený rozpočet, může se stát, že bude okolnostmi donucen rozpočet upravit. Poté musí jednotlivé položky na seznamu překontrolovat a zhodnotit, zda by mohlo dojít k nějakým úpravám. V těchto situacích se působení sociální služby projevuje zejména jako v podobě potravinové pomoci. Dále KP 1 a KP 2 například nabízí pomoc při hledání bydlení či pomoc při hledání zaměstnání.

Dalším vyhledávaným řešením je vstup do insolvence. Dalším vyhledávaným řešením je vstup do insolvence. Tento proces je velmi náročný a měl by být až tím posledním řešením pro dlužníka. Dle metodiky MPSV (Metodika řešení předluženosti..., 2015) je to stále neúčinnější řešení předluženosti, jehož záměrem je umožnit dlužníkovi odstranit dluhy a podpořit ho v aktivním splácení dluhů. Domnívám se, že na dlouholetý proces, kterým oddlužení bezesporu je, musí být dlužník pečlivě připraven a obeznámen s pravidly oddlužení. Podle dat z června 2021, která nám poskytuje Institut prevence a řešení předluženosti (2021), za minulý rok (2020) požádalo o osobní bankrot 24 747 osob a dozvídáme se, že konkrétně počet aktivních osobních bankrotů v České republice činí 99 472. Počet osob je o několik jednotek tisíc vyšší, protože osobní bankrot mohou vyhlásit manželé společně. Tedy v ČR je stále mnoho osob, kterých se oddlužení týká, a proto je důležité, aby byl klient na oddlužení dobře připraven. Myslím si, že touto problematikou je podstatné se zabírat. Sociální pracovníci se pak mohou podílet zejména na pomoci v řešení klientovi situace za využití všech nástrojů, které finanční situaci mohou stabilizovat či zlepšit. Jak však vyplývá z literatury i výpovědi KP, problémem je zejména absence včasné pomoci z důvodu pozdního vyhledání odborné pomoci ze strany klientů. Čím dříve klient přijde, začne svoje dluhy za pomoci sociálního pracovníka řešit, tím více možností mu může být nabídnuto, a tím spíše je zde pravděpodobnost, že nebude muset přistoupit na insolvenci, která by měla být krajním řešením dluhové situace.

Druhou výzkumnou otázkou bylo: „Jaké metodické postupy volí sociální pracovníci dluhových poraden při práci s klienty?“ Při pokládání této otázky jsem se orientovala zejména fázemi poradenského procesu, které jsem v teoretické části své práce blíže popisovala. Zaměřila jsem se na to, jak vypadá první schůzka případně kontakt s klientem.

V rozhovorech s KP se opakovalo, že při první schůzce se nejčastěji zaměřují na mapování dluhů klienta, dále zkoumají důvody vzniku dluhů, zajímají se o klientovu současnou rodinnou situaci, také finanční stránku věci, tj. příjem klienta. Na první schůzce také dochází k sestavování cíle a z dlouhodobého i krátkodobého hlediska.

Vlastní práce s klientem se poté dle KP odvíjí na tom, jak se klient zapojuje a plní úkoly, na kterých se s KP domluví. Angažovanost klienta je dle mého názoru důležitým prvkem k úspěšné spolupráci. Aktivní klient, který má touhu po změně své situace, má s pomocí dluhového poradce velkou naději na zvládnutí svých finančních problémů. Svoboda (2012) se také ztotožňuje s názorem, že klient by měl mít svůj podíl aktivní spolupráce, zejména kvůli tomu, aby se zamezilo vzniku závislosti na názorech poradce a udržovalo klienta v samostatnosti. S tím souvisí také delegování odpovědnosti směrem ke klientovi, který odpovědnost za své dluhy často přehlíží a nechce přijmout. KP 6 to výstižně vysvětluje slovy: „*my mu poskytneme nějaký možnosti, nějaký rady, podporu, ale vlastně musí to být ten klient, kdo to chce řešit.*“ Domnívám se, že důležitým principem při spolupráci s klientem je ověřování pochopení informací. KP 3 se soustřeďuje na shrnutí podstatných informací a ujišťuje se průběžným dotazováním, že klient správně pochopil informace. Dále z rozhovorů vyplývá, že všechny KP orientují spolupráci zejména dle klientových potřeb a snaží se klientovi své služby poskytnout, které aktuálně vyžaduje. Také využívají edukačních a preventivních prvků. Jedním z preventivních prvků, vzniku dluhových pastí uvádí Hábl et al. (2021) rozšíření kapacit bezplatného právního poradenství a rozšíření znalostí dluhové problematiky ve výuce specializovaných oborů na středních, vyšších odborných a vysokých školách. Domnívám se, že většina klientů, která se do situace dostane, nemá správné či úplné informace o svých financích a sjednaných závazcích a poté, co se dostanou do dluhové pasti, tak nemají kompetence k vyřešení situace svépomocí. KP 1 a KP 5 uvádí, že práce s klienty zahrnuje také vysvětlování pojmů, které souvisí například s oddlužením.

Některé dluhové poradny pracují na projektech mířených pro skupinu lidí ohroženou předlužením. Kromě toho, že se odborné poradkyně soustředí na edukaci klientů, mohou vzdělávat i své kolegy či pracovníky jiných služeb, které s klienty v dluhové pasti také komunikují. Odborný poradce poskytuje určité činnosti v souladu se službou.

Pokud klient požaduje radu v oblasti, ve které poradce není kompetentní, odkazuje klienta na navazující služby, které jsou blíže klientovým požadavkům. Dle Skuhrové (2019) je podstatné klienta odkazovat na kontakty jiné sociální služby, případně zapojit se do vyhledávání navazujících služeb. Při práci s klientem volí sociální pracovníce postup ukončení zejména v případech, kdy klient jejich pomoc již nepotřebuje. Dále KP ukončují spolupráci, pokud vyhodnotí, že v této problematice vyčerpaly možnosti pomoci nebo se spolupráce rozplyne a klient se už neozve. Procházka (2014) dodává, že je vhodné o ukončení procesu klienta informovat. Také v případě potřeb KP poskytují dodatečné rady, např. v průběhu trvání insolvence. V průběhu spolupráce s klientem mohou nastat obtížné situace, které sociální pracovník dluhové poradny musí rozklíčovat a zvolit postupy, které obtíže v komunikaci s klientem mohou odstranit. Dle rozhovorů s KP je to zejména více problémů, které dělají situaci nepřehlednější, dále nesrozumitelnost informací, klientovy mylné představy, problém s nespolupracujícím klientem, nečasnost a nemožnost pomoci. Ze dostupných výsledků bych zdůraznila zejména problém s nespolupracujícím klientem. Je to takový klient, který neplní požadavky či nedorazí na schůzku. Může to být také klient, který není dostatečně vnitřně motivován pro práci s dluhy a rovněž to může být klient, který přišel do organizace nedobrovolně. Procházka (2014) uvádí, že klient nedobrovolný si své problémy nepřipouští nebo je ignoruje. KP popisují, že se snaží klienty motivovat nejen pozitivně, prostřednictvím povzbuzování a imaginace lepší budoucnosti, ale také negativně, prostřednictvím upozornění na zvyšující se dluh. Zároveň se snaží vytvářet příjemné prostředí pro navození klientova pocitu bezpečí.

Na závěr bych chtěla zdůraznit, že sociální práce s klienti v dluhové pasti má svá specifika, například je kladen důraz na odbornost v dluhové problematice a schopnost orientovat se v případech jednotlivých klientů. S tím je spojen i nárok na aktuálnost znalostí při změnách z prostředí dluhové problematiky. Zároveň se domnívám, že základní postupy pro pomoc v odborném sociálním poradenství se v mnohém shodují. Například práce s nespolupracujícím klientem či delegace odpovědnosti klienta, kdy hlavní snahou je motivace klienta ke spolupráci a uschopnění klienta při řešení vlastní dluhové situace.

6 Závěr

Bakalářská práce se zabývala sociální prací s jedinci v dluhové pasti. Cílem této práce bylo zjistit, jaké možnosti pomoci klientům v dluhové pasti poskytují dluhové poradny prostřednictvím sociální práce. Pro dosažení tohoto cíle byly sestaveny dvě výzkumné otázky. Cílem první výzkumné otázky bylo zjistit, jaké možnosti pomoci klientům nabízejí dluhové poradny. Cílem druhé výzkumné otázky bylo jaké metodické postupy volí sociální pracovníci dluhových poraden při práci s klienty.

Pro zjištění výzkumných dat byla zvolena kvalitativní strategie, metoda dotazování a technika polostrukturovaného rozhovoru. Zkoumaný soubor byl zvolen záměrným, účelovým výběrem. Rozhovory byly uskutečněny se sedmi odbornými poradkyněmi dluhových poraden v Českých Budějovicích. Získaná data byla následně zpracována prostřednictvím otevřeného kódování. Pro přehlednost byly vytvořeny schémata, která přibližují informace uvedené v textu.

Z výsledků bylo zjištěno, že mezi možnosti pomoci, které poskytují dluhové poradny patří zejména mapování situace klienta, oslovení exekutora, sestavování rodinného rozpočtu, vyřizování písemností a pomoc při vstupu do oddlužení. Také se v rovině možností pomoci vyjevila podstatná podoba pomoci. Podoba může být osobní, telefonická, emailová, jednorázová/opakovaná, časová dotace na klienta.

Dále výsledky ukazují, že při spolupráci s klientem odborné poradkyně využívají metodické postupy poradenského procesu. Při první schůzce s klientem se komunikační partnerky nejčastěji soustřeďují na mapování závazků, důvody vzniku dluhů, současnou rodinnou situaci, zjišťování příjmu klienta a stanovují cíle spolupráce. Dále vyhodnocené výsledky poukazují na to, že pro sociální pracovníky je důležitá při další spolupráci s klientem angažovanost klienta, delegace odpovědnosti, ověřování pochopení informací, podpora dle klientových potřeb, edukace a návaznost služeb. Při ukončování spolupráce se hodnotí úspěšnost práce, naplnění cílů a také zaznamenává zpětná vazba od klientů.

Domnívám se, že výsledky výzkumu mohou plnit informativní funkci pro sociální služby, které poskytují odborné sociální poradenství v oblasti dluhové problematiky.

7 Seznam použitých zdrojů

- 1) BESEDOVÁ, M., 2014. *Vytváření sítě dluhového poradenství*. Praha: Úřad vlády ČR – Odbor pro sociální začleňování. 83 s. ISBN 978-80-7440-091-9.
- 2) DISNEY, R., GATHERGOOD, J., WEBER, J., 2015. Credit counseling: a substitute for consumer financial literacy? In: *Journal of Pension Economics and Finance*. p. 466-491. doi: 10.1017/S1474747215000219.
- 3) *Dluh*, © 2020. [online]. [cit. 2020-12-08]. ISSN 2464-4579. Dostupné z: <https://www.banky.cz/slovník-osobnich-a-rodinnych-financi/dluh/>
- 4) *Dluh – slovník pojmů*, © 2020. [online]. [cit. 2020-12-17]. Dostupné z: https://www.srovnejto.cz/slovník-pojmu/pujcky-a-uvery/dluh/?fbclid=IwAR1Zpq7nlVAZ9-GK5bjJem_W49fv5wm57a36zjB-vNTi7qTC7XCfb-W47pxg
- 5) DOSOUDILOVÁ, K., 2020. *Metodika case managementu* [online]. [cit. 2021-07-15]. ISBN 978-80-7591-041-7. Dostupné z: https://www.clovekvtisni.cz/media/publications/1462/file/metodika-case_ok_opr2.pdf
- 6) GARDINER, T., MATOUŠEK, O., HŮLOVÁ, K., 2014. Vedení domácnosti. In: MATOUŠEK, O., PAZLAROVÁ, H. et al., *Podpora rodiny: manuál pro pomáhající profese*. Praha: Portál, s. 53-60. ISBN 978-80-262-0697-2.
- 7) HAVRÁNKOVÁ, O., 2013. Případová sociální práce. In: MATOUŠEK, O., *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vydání. Praha: Portál. s. 85-100. ISBN 978-80-262-0213-4.
- 8) HAVRDOVÁ, Z., 1999. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 166 s. ISBN 80-902081-8-5.
- 9) HÁBL, R., TRLIFAJOVÁ, L., GAJDOŠ, A., KOTECKÝ, D., FEJFAR, J., 2021. *Proč je u nás 5 milionů exekucí? 20 let historie dluhových pastí* [online]. [cit. 2021-07-13]. Dostupné z: https://www.pracevobci.cz/upload/studies/24/Jak-rostly-dluhy-FINAL.pdf?fbclid=IwAR2GPrbsX6lY7pxldekdqS1k2Coy-7zAgFx2_RO3sglaawbrdmeqLrrDf5k
- 10) HENDL, J., 2016. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 4., přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál. 437 s. ISBN 978-80-262-0982-9.

- 11) HOVORKA, M., © 2020. *Co je dluhová past a jak se jí vyvarovat* [online]. [cit. 2020-11-30]. Dostupné z: <https://martinhovorka.com/co-je-dluhova-past-a-jak-se-ji-vyvarovat/>
- 12) HRDINKOVÁ, T., MATI, P., 2013. *Metodika dluhového poradenství*. Bílina: Člověk v tísní, o. p. s. ISBN 978-80-87456-40-8.
- 13) HŮLOVÁ, K., 2013. Předlužení. In: MATOUŠEK, O., KŘIŠŤAN, A., ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, s. 336-338. ISBN 978-80-262-0366-7.
- 14) CHLÁPKOVÁ, M., KRČMÁŘOVÁ, K., SKÁCELOVÁ, P., VRBKOVÁ, Š., 2014. Metodika procesu případové práce [online]. [cit. 2021-07-28]. Dostupné z: <https://www.kr-zlinsky.cz/metodika-procesupripadove-prace-aktuality-12270.html>
- 15) *Institut prevence a řešení předlužení*, © 2021. [online]. [cit. 2021-7-30]. Dostupné z: <https://www.institut-predluzeni.cz/mapy-a-statistiky/exekuce/>
- 16) JANDA, J., 2013. *Jak žít šťastně na dluh*. Praha: Grada. Finance pro každého. 176 s. ISBN 978-80-247-4833-7.
- 17) KAHOUN, V., 2013. *Sociální zabezpečení: vybrané kapitoly*. 2. aktual. vydání. Praha: Triton. 468 s. ISBN 978-80-7387-733-0.
- 18) KAVKOVÁ, J., 2020. *3 nejčastější příčiny nezdravého zadlužení Čechů* [online]. [cit. 2020-12-08]. Dostupné z: <https://www.kurzy.cz/zpravy/533771-3-nejcastejsi-priciny-nezdraveho-zadluzeni-cechu/>
- 19) KELLER J., 2014. Exkluze jako sociální problém a jako otázka metodologická. Ostrava: Ostravská univerzita. ISBN 978-80-7464-490-0.
- 20) KOTÝNKOVÁ, M., 2018. Předluženost českých domácností a možnosti jejich oddlužení. In: TRUHLÁŘOVÁ, Z., PÍŠOVÁ, M. (eds). *Sborník vědeckých textů z mezinárodní vědecké konference XIV. Hradecké dny sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, s. 87-93. ISBN 978-80-7435-708-4.
- 21) KROHE, P., 2014. *Mosty z chudoby ve středoevropském prostředí: metodika*. Zlín: Centrum pro komunitní práci, 139 s. ISBN 978-80-87809-26-6.

- 22) KUČERA, D., 2013. Finanční rezervy. In: PARTNERS, *Jak ovládnout své peníze: Finanční plánování pro každého*. Brno: BizBooks. s. 43-52. ISBN 978-80-265-0127-5.
- 23) LEA, S., E., G., 2020. *Debt and Overindebtedness: Psychological Evidence and its Policy Implications*. Social Issues and Policy Review 15 (1). [online]. p. 146–179, doi: <https://doi.org/10.1111/sipr.12074>
- 24) LIPOVSKÁ, H., 2018. *Kdo chce naše peníze? Ekonomie bez politické korektnosti*. Praha: Grada. 208 s. ISBN 978-80-271-0679-0.
- 25) LUCKÁ, Y., 2013. Krizová intervence. In: MATOUŠEK, O., *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vydání. Praha: Portál. s. 119-134. ISBN 978-80-262-0213-4.
- 26) MAJEROVÁ, B., 2016. *Co Čechy vede do dluhové pasti? Rodinné těžkosti i vytloukání půjčky půjčkou* [online]. [cit. 2020-12-07]. Dostupné z: <https://www.usetreno.cz/pruzkum-jake-jsou-priciny-zadluzeni-cechu/>
- 27) MATOUŠEK, O., 2013. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vydání. Praha: Portál. 400 s. ISBN 978-80-262-0213-4.
- 28) MATOUŠEK, O., 2008. *Slovník sociální práce*. 2. vydání. Praha: Portál. 271 s. ISBN 978-80-7367-368-0.
- 29) MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, K., KOLÁČKOVÁ, J., 2010. *ed. Sociální práce v praxi: specifikum různých cílových skupin a práce s nimi*. 2. vydání. Praha: Portál. s. 17. ISBN 978-80-7367-818-0.
- 30) MATOUŠEK, O., PAZLAROVÁ, H., 2014. *Podpora rodiny: manuál pro pomáhající profese*. Praha: Portál. 176 s. ISBN 978-80-262-0697-2.
- 31) MATZNER, J., 2017. *Co přinesla novela insolvenčního zákona?* [online]. [cit. 2021-07-13]. Dostupné z: <https://www.pravniprostor.cz/clanky/procesni-pravo/co-prinese-novela-insolvencniho-zakona>
- 32) MÁTEL, A., 2019. *Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Praha: Grada Publishing. 208 s. ISBN 978-80-271-2220-2.
- 33) MINISTERSTVO FINANCÍ ČESKÉ REPUBLIKY (MFČR), © 2019. *Národní strategie finančního vzdělávání 2.0*. [online]. [cit. 15.06.2021].

Dostupné z: https://financnigramotnost.mfcr.cz/assets/cs/media/PSFV_2020_Na_rodni-strategie-financniho-vzdelavani-2-0.pdf

- 34) MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ (MPSV), 2015. *Metodika řešení předluženosti nejchudších obyvatel*. [online]. [cit.2020-05-19]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Metodika_reseni_predluzeno_sti_nejchudsich_obyvatel.pdf/ead7cd34-787d-3ffe-b75f-c5eb1f087f00
- 35) MIŠOVIČ, J., 2019. *Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 292 s. ISBN 978-80-7419-285-2.
- 36) MLADĚNKA, P., © 2020. *Velký slovník finančních pojmů* [online]. [cit. 2020-11-29]. Dostupné z: <https://financer.com/cz/osobni-finance/financni-gramotnost/slovník/>
- 37) OŠŤÁDALOVÁ, Š., HÁBL, R., 2020. *Exekuce domácností brzdí společnost i ekonomiku. Pomoci mohou radnice*. [online]. [cit. 2021-5-25]. Dostupné z: <https://www.institut-predluzeni.cz/novinky/exekuce-domacnosti-brzdi-spolecnost-i-ekonomiku-pomoci-mohou-radnice-19/>
- 38) PROCHÁZKA, R., 2014. *Teorie a praxe poradenské psychologie*. Praha: Grada. 256 s. ISBN 978-80-247-4451-3.
- 39) SHERRADEN, M., FREY, S., BIRKENMAIER, J., J., 2016. Financial social work. In: XIAO, J., J., *Handbook of Consumer Finance Research*. 2. issue. New York: Springer International Publishing, p. 115–127. ISBN 978-3-319-28885-7.
- 40) SCHREIB, P., 2017. *Dluhová poradkyně: Do dvou set tisíc se situace obvykle dá řešit bez bankrotu* [online]. [cit. 2020-12-05]. Dostupné z: <https://prazsky.denik.cz/podnikani/dluhova-poradkyne-do-dvou-set-tisic-se-situace-obvykle-da-resit-bez-bankrotu-20170425.html>
- 41) SKUHROVÁ, P., 2019. *Sešit sociální práce: Sociální práce a sociální poradenství* [online]. [cit. 2021-6-29]. ISBN 978-80-7421-208-6. Dostupné z: http://www.budmeprofi.cz/wp-content/uploads/2019/12/sesit_socialni_prace_7_final.pdf
- 42) SMITH, L., 2020. *Good Debt vs. Bad Debt: An Overview* [online]. [cit. 2020-12-28]. Dostupné z: <https://www.investopedia.com/articles/pf/12/good-debt-bad-debt.asp>

- 43) SOUKUP, J., 2014. *Motivační rozhovory v praxi*. Praha: Portál. 152 s. ISBN 978-80-262-0607-1.
- 44) STEEN, A., MACKENZIE, D., 2013. *Financial Stress, Financial Literacy, Counselling and the Risk of Homelessness*. Australasian Accounting, Business and Finance Journal, 7(3), p. 31-48. doi:10.14453/aabfj.v7i3.3.
- 45) SVOBODA, J., 2012. *Poradenský dialog: vedení poradenského rozhovoru a poradenské skupiny*. Praha: Triton. 128 s. ISBN 978-80-7387-590-9.
- 46) ŠEVČÍKOVÁ, T., 2019. Sešit sociální práce: Sociální práce a sociální poradenství [online]. [cit. 2021-6-29]. ISBN 978-80-7421-208-6. Dostupné z: http://www.budmeprofi.cz/wp-content/uploads/2019/12/sesit_socialni_prace_7_final.pdf
- 47) ŠMEJKAL, D., 2017. *Odpovědné půjčování: podepsat můžeš, přečíst musíš! 2.* vydání. Praha: Sdružení českých spotřebitelů, z.ú. Průvodce spotřebitele. ISBN 978-80-87719-51-0.
- 48) ŠPATENKOVÁ, N., 2017. *Krizy a krizová intervence*. Praha: Grada, Psyché. 288 s. ISBN 978-80-247-5327-0.
- 49) ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K., 2014. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. 2. vydání. Praha: Portál. 277 s. ISBN 978-80-262-0644-6.
- 50) VALÁŠEK, V., 2013. Nakupujeme. In: PARTNERS, *Jak ovládnout své peníze: Finanční plánování pro každého*. Brno: BizBooks. s. 105-120. ISBN 978-80-265-0127-5.
- 51) VÁGNEROVÁ, M., 2012. *Psychopatologie pro pomáhající profese: rozšířené a přepracované vydání*. 5. vydání. Praha: Portál. 870 s. ISBN 978-80-262-0225-7.
- 52) VLČEK, J., 2005. *Ekonomie a ekonomika*. 3. vydání. Praha: ASPI. 560 s. ISBN 80-7357-103-X.
- 53) VODÁČKOVÁ, D., 2012. *Krizová intervence*. 3. vydání. Praha: Portál. 544 s. ISBN 978-80-262-0212-7.
- 54) WANG, D., GUPTA, V., 2020. *Crisis Intervention* [online]. [cit. 2020-12-28]. Dostupné z: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK559081/?fbclid=IwAR3KhJzPJhgf4MVnotQvE5qGMr4puRbulJM-Mq9LMHw132L6ZVpznc9NKFI#_article-105826_s2_
- 55) Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, 2012. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 33, s. 1721-1723. ISSN 1211-1244.

- 56) Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, 2006. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 37, s. 1257-89. ISSN 1211-1244.
- 57) Zákon č. 120/2001 Sb., o soudních exekutorech a exekuční činnosti. 2001. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 48, 3030–3041 s. ISSN 1211-1244.

8 Seznam příloh a obrázků

Příloha č. 1: Otázky do rozhovoru

Otázky identifikační

1. Jaké je Vaše dosažené vzdělání?
2. Jak dlouho se věnujete práci s klienty v dluhové pasti?
3. Jaké jsou podle Vás nejčastější příčiny zadluženosti klientů?

Otázky výzkumné

4. Kolik máte standardně času na jednoho klienta?
5. Jakou mají frekventovanost Vaše konzultace s klientem?
6. Jaký počet konzultací klientovi nejčastěji poskytujete?
7. Využíváte při práci s klientem mapování jeho dluhové situace?
8. Využíváte při práci s klientem stanovení rodinného rozpočtu?
9. Pomáháte klientovi při sestavování počtu věřitelů?
10. Jakou pomoc poskytnete klientovi, který požaduje vstup do insolvence?
11. Jakou pomoc poskytnete klientovi, který má několik exekucí?
12. Poskytujete dluhové poradenství prostřednictvím telefonu? Jak hodnotíte komunikaci?
13. Poskytujete dluhové poradenství prostřednictvím emailu? Jak hodnotíte komunikaci?
14. Jaké jsou nejdůležitější informace, které požadujete od klienta na první schůzce?
15. Na jakých cílech s klienty nejčastěji pracujete?
16. Jak motivujete klienta?
17. Co považujete za obtížné při práci s klientem?
18. Pokud je klient nespolupracující, jaký postup volíte?

19. Jakým způsobem ověřujete, zda klient plní domluvené úkoly?
20. Uplatňujete v rozhovoru s klientem komunikační techniky?
21. Jak poznáte, že klient Vaši pomoc už nepotřebuje?
22. Provádíte prevenci dalšího zadlužování klientů?
23. Co považujete za úspěch při práci s klientem?
24. Jaká je zpětná vazba od klienta?

9 Seznam zkratk

KP – komunikační partnerky

KP 1 – KP 7 – komunikační partnerka

MHD – Městská hromadná doprava

CEE – Centrální evidence exekucí