

Univerzita Palackého v Olomouci
Filozofická fakulta
Katedra sociologie a andragogiky

**KOMPLEXNÍ PŘÍSTUP KOFOEDOVY ŠKOLY K PROBLEMATICE ZADLUŽENOSTI
COMPREHENSIVE APPROACH OF KOFOEDS SCHOOL TO DEBT PROBLEM**

Bakalářská diplomová práce

Michaela Hradilová, DiS.

Vedoucí bakalářské diplomové práce: Mgr. Pavel Veselský, PhD.

Olomouc 2010

Prohlašuji, že jsem tuto práci vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

V Ostravě dne

Vlastnoruční podpis

Chtěla bych poděkovat Mgr. Pavlu Veselskému, PhD. za vedení mé bakalářské práce a cenné rady, dále pak kolegům a studentům Kofoedovy školy, kteří se podíleli na praktické části mé práce a v neposlední řadě organizacím, které mi poskytli informace o své činnosti v rámci řízených rozhovorů.

OBSAH

| | |
|--|----|
| ÚVOD | 5 |
| 1. ZADLUŽENOST | 7 |
| 1.1. Představení problematiky | 7 |
| 1.2. Členění dluhů | 8 |
| 2. PŘÍČINY ZADLUŽENOSTI | 11 |
| 3. NÁSLEDKY ZADLUŽENOSTI | 12 |
| 4. METODY SOCIÁLNÍ PRÁCE APLIKOVANÉ NA PROBLEMATIKU | 14 |
| 4.1. Případová práce | 14 |
| 4.2. Poradenství | 16 |
| 4.3. Krizová intervence | 18 |
| 4.4. Práce se skupinou | 19 |
| 5. MOŽNOSTI ŘEŠENÍ ZADLUŽENOSTI | 21 |
| 5.1. Primární a sekundární prevence | 21 |
| 5.2. Terciální prevence | 30 |
| 6. KOFOEDOVA ŠKOLA | 35 |
| 6.1. Kofoedova škola, občanské sdružení | 35 |
| 6.2. Poskytované sociální služby | 37 |
| 7. ŠETŘENÍ | 42 |
| 7.1. Dotazník | 42 |
| 7.2. Řízené rozhovory | 56 |
| 8. METODIKA KOMPLEXNÍHO PŘÍSTUPU | 62 |
| 8.1. Vznik potřeby nového projektu a organizační zajištění | 62 |
| 8.2. Etapy komplexního přístupu | 66 |
| ZÁVĚR | 69 |
| ANOTACE | 71 |
| SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ | 72 |
| PŘÍLOHY | 74 |

ÚVOD

Dluhy, zadlužení, neschopnost splácet či předlužení – to jsou některé z pojmů, které se stále více objevují v životech mnoha lidí. Žijeme v době, kdy k získání finančního obnosu stačí pouze zvednout mobilní telefon či v momentu zadat pár dat do formuláře na internetu. V době, kdy nejsme odkázáni pouze na svou banku, ale v případě potřeby se můžeme obrátit na množství nebankovních institucí.

Dalo by se říci, že získat peníze je snadné. Je ale i tak snadné vypůjčený obnos zase vrátit? A co vlastně obnáší vzít na sebe tento závazek a jak se potýkat s případnými problémy? Na tyto otázky si snaží odpovědět čím dál tím víc lidí.

Kofoedova škola, jako organizace, která pomáhá nezaměstnaným, se rozhodla reagovat na tyto problémy, protože se na ni v průběhu roku 2009 začali obracet i klienti v podstatně složitější ekonomické a sociální situaci než tomu bylo doposud. Jednalo se o klienty, kteří museli vyžít s minimem peněz a svou situaci se rozhodli zlepšit prostřednictvím pracovních programů Kofoedovy školy. S příchodem nového typu klientů se Kofoedova škola rozhodla své služby rozšířit právě i o dluhové poradenství a doplňující služby. Kofoedova škola se stala členem EAPN (Evropská síť proti chudobě a sociálnímu vyloučení) a plánovala postupně vybudovat na svých pobočkách nové aktivity.

V té době jsem pracovala v Kofoedově škole jako sociální pracovnice a svou bakalářskou práci jsem chtěla zaměřit na nějakou činnost právě ve prospěch Kofoedovy školy. Po poradě s metodičkou a PR manažerkou bylo rozhodnuto, že první pobočkou, která zrealizuje aktivity na pomoc zadluženým, bude Kofoedova škola v Karviné, kde jsem pracovala. Podkladem pro realizaci tohoto projektu měly být právě výstupy z mé bakalářské práce.

Cílem bakalářské práce je představit problematiku zadluženosti a vytvořit tak podklady pro nové aktivity Kofoedovy školy. Konkrétně cílem teoretické části je seznámení s problematikou zadluženosti a nastínění možností jejího řešení. Teoretická část tedy bude obsahovat informace o příčinách, následcích a typech dluhů, dále pak nastínění možností využití metod sociální práce v oblasti zadluženosti a konkrétní postupy práce s klientem, které jsou již v ČR poskytovány. A již tyto informace poslouží jako podklady k nové činnosti Kofoedovy školy a budou k dispozici všem pracovníkům. Získání těchto informací chci dosáhnout čerpáním z odborné literatury a publikací, které vydávají přímo organizace poskytující své služby zadluženým osobám. Jedná se např. o Sdružení SPES, které se již od roku 2005 aktivně věnuje poskytování poradenství zadluženým

domácnostem a také vzděláváním široké veřejnosti. Oblasti dluhů se také věnuje organizace IQ Roma Servis, která rovněž poskytuje poradenství a vzdělávání a v této oblasti i publikuje. V neposlední řadě bych ráda použila materiály organizací na ochranu spotřebitelů a také materiály Ministerstva vnitra a Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy.

Cílem praktické části je zjištění názorů klientů Kofoedovy školy a organizací, které již v oblasti působí. Prostřednictvím získaných názorům bych ráda zjistila, zda se lidé potýkají s dluhovými problémy a zda by uvítali novou aktivitu Kofoedovy školy, která se bude snažit problémy s dluhy řešit. Tyto informace pak budou použity pro vytvoření stručné metodiky, která bude sloužit jako podklad k rozjezu nových aktivit v boji proti zadluženosti. Toho chci dosáhnout dotazníkovým šetřením mezi klienty Kofoedovy školy, řízenými rozhovory s pracovníky organizací, které již dluhovou problematiku se svými klienty řeší a čerpáním z katalogů sociálních služeb a webových stránek organizací.

Metodika bude tedy obsahovat komplexní přístup Kofoedovy školy v oblasti zadluženosti a to prostřednictvím svých dosavadních aktivit a aktivit nových, vzniklých na základě poznatků shromážděných v teoretické i praktické části bakalářské práce. V neposlední řadě bych chtěla vytvořit seznam organizací, které se s dluhovou problematikou setkávají a to v městech na Moravě, kde působí Kofoedova škola

Pro potřeby bakalářské práce mi bylo umožněno čerpat informace z metodiky Kofoedovy školy a publikace představitele Dánské Kofoedovy školy. Dále jsem se domlouvala s vedoucími poboček Kofoedovy školy na spolupráci v rámci dotazníkového šetření. Vedoucí poboček měli prostřednictvím svých sociálních pracovníků rozdat dotazníky klientům Kofoedovy školy.

V polovině loňského roku však Kofoedovu školu poznamenaly velké personální změny, z organizace začali odcházet klíčoví pracovníci včetně vedoucích jednotlivých poboček a z těchto důvodů bylo ohroženo dotazníkové šetření. I přesto jsem se rozhodla pokračovat a svou práci dokončit. Nakonec bohužel mohly být vyhodnoceny pouze dotazníky z pobočky v Karviné a Třinci.

Kofoedova škola také na konci loňského roku nečekaně ukončila svou činnost a tak bakalářská práce nesplní svůj primární účel. Práce však může být podkladem pro činnost i dalších stávajících nebo nových organizací.

1. ZADLUŽENOST

Fenoménem posledních pár let je život na dluh. Stále méně lidí pravidelně šetří než si koupí věc či službu, po které slouží. Mnohem častěji lidé volí splátkový prodej nebo využití úvěru. Nebezpečím pak je, když tyto osoby vidí pouze klady a nikoli i zápory nebo nebezpečí těchto finančních produktů.

1.1 Představení problematiky

„Půjčku nebo úvěr splácí téměř třetina Čechů a zkušenosti s životem na dluh má v ČR už více než polovina lidí starších 15 let. Největší nárůst je možné sledovat u hypotečních úvěrů – tyto úvěry na bydlení představují zhruba 80 % všech dluhů.“¹

Lidé si samozřejmě půjčují na pořízení věcí nezbytně nutných a životně důležitých. Stále častěji se však objevují také případy, kdy se lidé zadluží pouze proto, aby si něco dopřáli (exotickou dovolenou, plazmovou televizi), aby se vyrovnali svým sousedům. Pořizované věci tak mnohdy nejsou ani nezbytně nutné ani životně důležité.

„Průzkumy dokazují, že lidé velmi často špatně odhadnou svoji finanční situaci a přecení vlastní možnosti budoucího splácení. Vrácení peněz tak může pro mnoho z nich znamenat problém. Podle odborníků se největší riziko opožděného splácení vyskytuje u lidí ve věku 30 až 45 let s hrubým měsíčním příjmem domácnosti 20 000 až 25 000 Kč.“²

V oblasti dluhové problematiky se často objevují podobné pojmy – dluh, zadlužení a předlužení.

„**Dluh** vzniká nákupem zboží nebo služby, na něž občan nemá dostatek vlastních finančních prostředků a platí prostřednictvím půjčky.“³

„**Zadlužení** je stav, kdy dlužník hojně využívá k financování cizí zdroje; při nadměrném placení na dluh nemusí být schopen plnit své závazky vůči věřitelům a dostává se do předlužení.“⁴

¹ *Dluhová problematika*. 1. Vyd. Člověk v tísni, Občanská poradna Plzeň, 2007. ISBN: 978-80-86961-28-6, str. 6

² Tamtéž, str. 7.

³ SCHWARZ, J. *Dopady předlužení občanů na hospodářství* [online]. Seminář Finanční gramotnost jako nejlepší prevence předlužení občanů. Senát Parlamentu ČR [cit. 23. 10. 2009]. Dostupný z [www: http://www.financnigramotnost.eu/cs/story.php?ide=2&title=Příspěvky+účastníků](http://www.financnigramotnost.eu/cs/story.php?ide=2&title=Příspěvky+účastníků).

⁴ Tamtéž

Předlužení je negativní patologická forma zadlužení, která vede k ekonomickému zhroucení dlužníka.⁵

„Zatímco zadluženost je do určité míry normální a žádoucí jev současné ekonomiky států po celém světě, předlužení je již nežádoucím jevem. O předlužení nehovoříme jen tehdy, kdy po odečtení pevných životních nákladů nestačí již zbylá část měsíčního příjmu na placení splátek, nýbrž přináší s sebou i masivní sociální a psychické důsledky.“⁶

1.2 Členění dluhů

„Zatímco v naší zemi ještě neexistuje žádné oficiální členění dluhů, jsou v zahraničí rozlišovány prioritní (přednostní) a ostatní (nepřednostní) dluhy.“⁷

1.2.1 Základní dělení

A) PRIORITNÍ DLUHY

Prioritní dluhy jsou dluhy, které je nutné řešit jako první, jelikož tyto závazky mohou dlužníkovi způsobit velké komplikace. Prodlužování nesplácení těchto dluhů může radikálně ohrozit další existenci a budoucnost dlužníka. A to nejen materiálně, ale také v rámci případného trestně právního řízení.

Zákon č. 99/1963 Sb., Občanský soudní řád v § 279 odst. 2 charakterizuje přednostní pohledávky takto⁸:

- a) pohledávky výživného;
- b) pohledávky náhrady škody způsobené poškozenému ublížením na zdraví;
- c) pohledávky náhrady škody způsobené úmyslnými trestnými činy;
- d) pohledávky daní a poplatků;
- e) pohledávky náhrady přeplatků na dávkách nemocenského pojištění, důchodového pojištění, úrazového pojištění a důchodového zabezpečení;

⁵ CHVÁTAL, D. *Zadlužení a předlužení není totéž* [online]. [cit. 1. 12. 2009]. Dostupné z [www: http://www.finexpert.cz/default.aspx?section=17&server=1&article=17685](http://www.finexpert.cz/default.aspx?section=17&server=1&article=17685)

⁶ *Formy pomoci předluženým občanům*. SPES, 2007. str. 3

⁷ SYROVÁTKOVÁ, Š., MACHALÍČEK, J., CHRISTOVÁ, J. *Dluhová problematika*. Dodatek k 1. vydání. Člověk v tísni, 2008. ISBN 978-80-86961-28-6, s. 57-58

⁸ § 279 odst. 2, zákona č. 99/1963 Sb., Občanský soudní řád

- f) pohledávky pojistného na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti, pohledávky pojistného na úrazové pojištění a pohledávky pojistného na veřejné zdravotní pojištění;
- g) pohledávky náhrady za příspěvek na výživu dítěte a příspěvek na úhradu potřeb dítěte svěřeného do pěstounské péče,
- h) pohledávky náhrady přeplatků na podpoře v nezaměstnanosti a podpoře při rekvalifikaci,
- i) pohledávky náhrady přeplatků na dávkách státní sociální podpory,
- j) pohledávky regresní náhrady podle zákona o nemocenském pojištění,
- k) pohledávky náhrady mzdy, platu nebo odměny a sníženého platu nebo snížené odměny, poskytované v období prvních 14 kalendářních dnů dočasné pracovní neschopnosti nebo karantény.

B) NEPRIORITNÍ DLUHY⁹

Jedná se o dluhy s nejmladším datem splatnosti a s nejnižší mírou ohrožení základních životních potřeb. Do této skupiny jsou řazeny např. dluhy z katalogů (dovolená na splátky), povolené přečerpání konta nebo koupě věci na splátky.

1.2.2 Dělení dluhů dle předmětu

Tento způsob dělení vychází ze specifikace toho, za co nebo komu je dlužník dlužen. Z tohoto hlediska je pak možno dluhy členit takto:

- a) dluhy na nájemném,
- b) dluhy na službách spojených s užíváním bytu,
- c) dluhy na výživném,
- d) dluhy vzniklé neplacením poplatků obci, státu a dalším organizacím,
- e) dluhy vzniklé neplněním závazků ze smluv.

⁹ SYROVÁTKOVÁ, Š., MACHALÍČEK, J., CHRISTOVÁ, J. *Dluhová problematika*. Dodatek k 1. vydání. Člověk v tísni, 2008. ISBN 978-80-86961-28-6, s. 59-60

1.2.3 Dělení dluhů dle situace vzniku

Dalším možným pohledem na členění vzniklých dluhů je dělení podle toho, jakým způsobem či v jaké situaci dluh vznikl. Takto můžeme dluhy dělit na:

- a) dluhy vzniklé neplněním smluvních podmínek (např. neplacení nájemného),
- b) dluhy vzniklé neplněním povinností daných zákonem (např. neplnění vyživovací povinnosti),
- c) dluhy vzniklé neplacením pokut (např. za jízdu MHD bez platného jízdního dokladu),
- d) dluhy vzniklé z ručení za půjčky (v případě že svou půjčku neplatí sám dlužník),
- e) dluhy vzniklé za trvání manželství (např. v případě, že se zadluží jeden z partnerů).

2. PŘÍČINY ZADLUŽENOSTI

Z výše uvedeného dělení lze odvodit, že dluhy u osob vznikají jak vlastním přičiněním tak mohou vzniknout i bez vlastního přičinění. Stručně lze říci, že dluhy vznikají v situacích, kdy osoba nebo rodina chce nebo potřebuje něco, na co aktuálně nemá finanční prostředky nebo neplní své závazky.

Jak již bylo řečeno, určité zadlužení není chápáno jako problém. V současné době je již běžné využít možnost půjčky, úvěru, hypotéky a mnohým lidem plnění těchto závazků nedělá problémy.

Větší nebezpečí v sobě skrývá předlužení. Příčiny předlužení se ale často shodují s příčinami zadlužení, a tyto již činí osobě či rodině problémy. Podle organizace SPES, která poskytuje dluhové poradenství, se jedná o¹⁰:

a) **problémy vyplývající ze smluvních vztahů s věřiteli** (např. nízké ekonomické vzdělání, nezveřejnění smluvních dokumentů, nevzetí v úvahu nepředvídatelné okolnosti, které by mohli bránit v plnění závazků)

b) **půjčování s cílem zmocnit se majetku dlužníka** (např. půjčky, které jsou poskytovány za podmínek na první pohled velmi benevolentních, přičemž věřitel od prvního okamžiku počítá s tím, že dlužník nebude schopen splácet)

c) **chybějící finanční vzdělání** (např. neschopnost sestavit si plán hospodaření, neschopnost orientace ve smlouvách a jejich ujednáních)

d) **individuální důvody** (např. rozvod, ztráta zaměstnání, nemoc blízké osoby, ručení, narození dítěte, smrt v rodině)

e) **celospolečenské důvody** (např. selhání různých institucí, pracovního trhu, bytového trhu, selhání státu v oblasti dostatečného vzdělání, poradenství, práva)

¹⁰ *Formy pomoci předluženým občanům*. SPES, 2007. str. 3 -5

3. NÁSLEDKY ZADLUŽENOSTI

Neschopnost nebo neochota splácet své závazky nemusí pro dlužníka znamenat okamžité problémy. Po prvotních upomínkách věřitelů může nastat období relativního klidu a dlužník tak s řešením své situace nespěchá.

Věřitelé však na své pohledávky nezapomínají a stagnace upomínek má svůj smysl. Za několik měsíců nebo i let se tak z menších následků zadluženosti stávají následky podstatně větší.

„Neplacení dluhů vždy představuje větší či menší komplikaci života dlužníka. V případě neuhrazení jedné splátky je tato komplikace menšího rozsahu a je zpravidla možné ještě vzniklý dluh uhradit.“¹¹

„Větší dopad na život dlužníka má neuhrazení více splátek. Situace se v tomto případě dá ještě řešit komunikací s věřitelem, vyjednáváním dohody o posunutí splatnosti či dojednáním reálného splátkového kalendáře zohledňujícího možnosti dlužníka. Jestliže ale dlužník tento krok k vyjednávání s věřitelem nepodnikne a není ochoten splácet svoje dluhy, pak věřitel přistoupí na možnost soudního nebo mimosoudního vymáhání svých pohledávek. Dluh se navíc neustále zvyšuje, k němu se přidávají úroky z prodlení a v případě soudních jednání také soudní poplatky. Je-li nařízen výkon rozhodnutí, je dluh ještě navýšen o poplatky spojené s provedením exekuce.“¹²

„Příčinou i důsledkem předlužení bývají pak často jako únikové strategie z bezvýchodné sociální či individuální situace alkoholismus, patologické hráčství a drogová závislost. Předlužení s sebou nese také psychické problémy, úzkosti, frustrace, deprese, které mohou vést v krajních případech až k sebevraždám.“¹³

Veronika Bílá¹⁴ v souvislosti s následky zadluženosti hovoří o důsledcích sociálních, zdravotních a osobnostních. Mezi **sociální důsledky** patří např. ztráta bydlení, bezdomovectví, sociální vyloučení, ztráta důvěry v sociálním okruhu či rodinné problémy jako hádky partnerů, rozpad manželství, nedostatek financí na vzdělání dětí apod.

¹¹ SYROVÁTKOVÁ, Š., MACHALÍČEK, J., CHRISTOVÁ, J. *Dluhová problematika*. Dodatek k 1. vydání. Člověk v tísni, 2008. ISBN 978-80-86961-28-6, str. 61

¹² Tamtéž, str. 61.

¹³ LOVRITŠ, V., *Čas zkusit to jinak: Konceptní zpráva IQ Roma servis*. Brno: IQ Roma servis, 2008. Dluhy a předlužení. ISBN 978-80-904028-3-6, str. 34

¹⁴ Rozhovor s Bc. Veronikou Bílou, vedoucí Občanské poradny SPOLEČNĚ – JEKHEANE, Ostrava, 30. 10. 2009

Jako příklad těchto sociálních důsledků uvádí případ z praxe Občanské poradny, kdy zadluženost rodiny způsobil alkoholismus manželky a tato závislost spojená s dluhy zapříčinila ztrátu bytu a rozvod. Bývalí manželé skončili bez domova – žena žila s bezdomovci, muž se snažil situaci řešit. Děti byly odebrány rodičům z péče a nějakou dobu žily v dětském domově.

Zdravotní následky zadluženosti mohou mít fyzickou či psychickou podobu. Fyzický zdravotní stav může zadluženost ovlivnit v tom, že osoba po nějaké době již nemá peníze na hrazení léků a zdravotních služeb. Finanční problémy však ovlivňují i psychiku a to formou úzkosti, deprese apod.

Další případ z praxe Občanské poradny demonstruje právě psychické následků dluhů. Klientka nesla svou špatnou finanční situaci velmi těžce a její psychický stav dospěl do fáze, kdy měla fobii z dopisů, které ji od věřitelů přicházely a ty nebyla schopna sama otevřít, často je ani vzít do ruky.

Přemíra dluhů způsobuje v neposlední řadě také **osobnostní problémy** jako je nízké sebevědomí, ztráta sebeúcty, apatie vůči situaci, demotivace k výdělečné činnosti či myšlenky na sebevraždu.

Při práci s klientem jsou tyto osobnostní důsledky zadluženosti často velkou komplikací vyřešení problému. Jde hlavně o demotivaci a apatii ke vzniklé situaci – klienti už řešení vzdávají, nevěří ve zlepšení situace. Taková práce je pak hodně obtížná. Jak uvádí Veronika Bílá: „Když se ještě lidé bojí následků dluhů, tak je to dobře.“

4. METODY SOCIÁLNÍ PRÁCE APLIKOVANÉ NA PROBLEMATIKU

Při práci s klientem sociální pracovníci používají různé metody sociální práce, díky kterým se práce stává kvalitnější a efektivnější. Konkrétně v práci se zadluženými osobami lze použít metodu případové práce, poradenství, krizové intervence a také metodu práce se skupinou.

4.1 PŘÍPADOVÁ PRÁCE

„Zaměření na případ, na jedince, je v oblasti sociální práce často uplatňovaným přístupem. Obecně jde o způsob, jak věnovat soustředěnou pozornost člověku, jenž sociální službu potřebuje.“¹⁵

„Případový pracovník musí dobře znát možnosti, nabídky a poslání nejrůznějších institucí poskytujících sociální služby, stejně jako způsoby, jak s nimi komunikovat a jak na ně odkazovat klienty. Nezbytné je napojení na další odborníky, na pracoviště nabízející služby pro určitý typ klientů nebo problémů, ať jde o profesionální, nebo svépomocnou organizaci. Bez takových kontaktů by se případový pracovník dostával do slepé uličky. Zprostředkování potřebné služby je jedním z nejvýznamnějších úkolů případové práce.“¹⁶

„Úkolem případového pracovníka je zabývat se komplikovanými problémy klienta v celé jeho šíři. Řeší potřebu odpovídajícího příjmu, dostupného bydlení, zajišťující dostupnou zdravotní péči, rekvalifikaci nebo pomáhá vyhledat zaměstnání a získat sociální podporu, protože systémy služeb jsou často nekoordinované a nepoučený klient se v nich sám sotva může orientovat.“¹⁷

Případová práce je proces, který zahrnuje¹⁸:

a) sociální studii

„Sociální studie je etapou prozkoumávání, ale i důležitých rozhodnutí, např. zda vstoupit do procesu terapie, nebo nevstoupit. Klient předkládá problém. Klíčová je jeho motivace ke změně. Častým problémem klienta je pasivní očekávání pomoci zvenčí, jakési čekání pilulky na problém. Hlavním úkolem této fáze je klienta angažovat, dosáhnout toho, aby participoval na řešení svého problému. Proto pracovník musí klientovi objasnit, v čem je změna, na níž bude sám mít lví podíl, cennější.“

¹⁵ MATOUŠEK, O., *Metody a řízení sociální práce*. Portál, Praha: 2008. ISBN 978-80-7367-502-8, str. 67

¹⁶ Tamtéž, str. 68

¹⁷ Tamtéž, str. 68

¹⁸ Tamtéž, str. 74

Anamnéza, kterou je třeba během první fáze práce s klientem zaznamenat, má zachytit pouze důležité body, neměla by se stát kompletním sběrem dat, pokud k tomu není zvláštní důvod. Je třeba mít na paměti, že v počáteční fázi je klient nejzranitelnější, ale současně nejpřístupnější

b) vyšetření

Je to dynamický a stále se proměňující proces, který prostupuje celým obdobím trvání případové práce. Jde o přesné vymezení problému a stanovení pracovní hypotézy, která by měla být pouze vodítkem pro potřebnou intervenci, nikoli prostředkem kategorizace nebo nálepkou.

Pracovní hypotéza se proměňuje s měnící se životní situací klienta. Upřesňují se cíle, které odpovídají klientovým potřebám, ale reagují i na dostupnost služeb.

c) intervenci

Intervence neboli terapie začíná vlastně už prvním kontaktem. Spočívá v rozhovorech, v uklidňování hladiny emocí, ve vztahu, který je zásadním léčebným prostředkem. Cíle intervence určují klient a pracovník společně.

Pokud klient potřebuje speciální službu, případový pracovník mu ji vyhledává a pomáhá mu vstoupit s příslušnou institucí nebo odborníkem do kontaktu. Pokud služba selže, sociální pracovník je odpovědný za nalezení náhradního zdroje pomoci.

d) ukončení

Ukončení je závěrečnou fází případové práce. Mělo by být předem dohodnuto, za jakých okolností proces poskytování profesionální pomoci skončí. Zbytečné prodlužování terapie posiluje klientovu závislost.

Ukončení by mělo nastat, když se klient může ohlédnout s uspokojením na to, co bylo uděláno, a když pracovník vidí jeho schopnost poradit si v různých situacích. Pracovník může zůstat pro klienta útočištěm pro případ krize.

Je důležité, jak je intervence ukončena, jak pracovník zhodnotí klientovu spolupráci, jeho cestu k vytyčenému cíli, jak jej ocení a podpoří, vyzdvihne jeho klady, jak jej připraví na změny vyžadující delší časový horizont.“

Jedná se vlastně o základ práce s klientem v každé sociální službě. Aby byl problém vyřešen, je třeba na něj nahlížet celistvě. Většina problémů, se kterými se klienti na

sociální pracovníky obrací (kromě pouhého předání požadovaných informací), nelze vyřešit bez zhodnocení a případné změny celkové sociální a finanční situace.

Případovou práci používají např. občanské poradny, azylové domy či domy na půli cesty a další organizace poskytující sociální služby.

Např. řešení ztráty bydlení se neobejde bez zhodnocení aktuální situace – příjmů a výdajů, bez zhodnocení příčin vzniku problému, navržení opatření, aby se situace neopakovala a nakonec i návrh a klientova volba řešení.

Příkladem může být také dluhové poradenství a fakt, že poradenství pro dlužníky se řídí zásadami případové práce především v pomoci lidem tak, aby si byli schopni pomoci sami. Není náplní práce poradce dělat za klienta to, co může pro sebe udělat sám.¹⁹

Příklad: Klient se dostaví za sociálním pracovníkem v situaci, kdy má více dluhů, které již nemůže splácet a situace již dospěla do stádia, kdy byla klientovi nařízena exekuce. Řešení tohoto problému je několik, proto se musí sociální pracovník seznámit s celou sociální situací klienta. Je vhodné zjistit finanční situaci (zda klient pracuje, jaký má příjem, jaký je celkový příjem rodiny atd.), rodinnou situaci (zda má rodinu, s jakými potřebami, zda je mu případně rodina ochotna pomoci apod.), individuální skutečnosti (jak klient situaci snáší, co pro řešení již podnikl, co je schopen si vyřídit sám, s čím potřebuje pomoci atd.)

4.2 PORADENSTVÍ

„Poradenstvím se dnes zabývají všechny pomáhající profese, je považováno za všestrannou činnost, na níž se podílí mnoho osob a organizací. Poradce lze nalézt běžně v institucích, jakou střední a vysoké školy a vzdělávací organizace vůbec, armáda, věznice, psychiatrická zařízení a kliniky, podnikový sektor, organizace, instituce a sdružení v ostatních komunitách.“²⁰

„Pomoc v obtížných situacích poskytuje člověku obvykle nejdříve jeho nejbližší sociální okolí (rodiče, přátelé, spolupracovníci aj.) – tzv. přirozené (nejužší) sociální prostředí. Jde o tzv. **laickou pomoc**. Často se člověk orientuje na nepřímou pomoc – sám si vybírá informace z médií od lidí, které považuje při řešení vlastního problému za kompetentní. Tento typ poradenství lze označit jako **pomoc prestižní**. Přímá odborná pomoc

¹⁹ *Formy pomoci předluženým občanům*, SPES, 2007, str. 6

²⁰ MATOUŠEK, O., *Metody a řízení sociální práce*. Portál, Praha: 2008. ISBN 978-80-7367-502-8, str. 83

prostřednictvím odborné institucionalizované pomoci je vyhledávána klienty na základě prožitku závažnosti a specifikace problému. Zde se již jedná o **odborné poradenství**.²¹

Sociální poradenství se dělí na dva typy²²:

„Základní sociální poradenství poskytuje informace o nárocích, službách a možnostech, které mohou vyřešit nebo zmírnit obtížnou situaci člověka.

Poskytované informace vyplývají ze systému sociální ochrany občana, k němuž patří pojištění, podpora, pomoc, nebo ze systému, který zajišťuje zaměstnanost.

Cílem rozvinutého sociálního poradenství je poskytovat informace co nejbližší bydliště nebo pracovišti, příp. zařízení, v němž se člověk nachází. Součástí základního poradenství je i zprostředkování další potřebné odborné pomoci.

Odborné sociální poradenství poskytuje přímou pomoc lidem při řešení jejich sociálních problémů. Jde zejména o problémy v manželském nebo mezigeneračním soužití, v péči o děti, starší a zdravotně postižené osoby, o osoby propuštěné z výkonu trestu

Odborná pomoc je zaměřena na konkrétní pomoc a praktické řešení obtížné sociální situace člověka. Nejčastěji jde o situaci hmotné nebo sociální nouze, příp. o souběh obou. Součástí odborného poradenství jsou i terapeutické činnosti.“

Základní sociální poradenství jsou povinny poskytovat podle zákona o sociálních službách všechny organizace poskytující sociální služby. Oproti tomu odborné sociální poradenství je poskytováno jen některými sociálními službami a to na základě registrace této služby.

V posledních letech se rozšířilo odborné poradenství např. v oblasti dluhové problematiky. Vznikly specializované poradny, které se zabývají pouze problémy s dluhy. Svou činnost rozšířily o tuto službu i občanské poradny.

Příklad: Poradci tak klientovi mohou poskytnout při řešení dluhové situace nejen základní informace např. o možnosti zvýšení příjmů (pomocí rekvalifikace, dávek státní sociální podpory, hmotné nouze apod.), nebo o možnosti snížení výdajů (pomocí rozpočtu rodiny a zhodnocení příjmů a výdajů atd.). Díky svým odborným znalostem může sociální pracovník klientovi také pomoci s žádostí o splátkový kalendář, vyplněním návrhu na povolení oddlužení nebo orientací ve smlouvách o úvěru apod.

²¹ SCHNEIDEROVÁ, A., *Základy poradenství*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě: 2008. ISBN 978-80-7368-523-2, str. 21-22

²² MATOUŠEK, O., *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8, str. 84

4.3 KRIZOVÁ INTERVENCE

„Krizová intervence je odborná metoda práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující. Krizová intervence pomáhá zpřehlednit a strukturovat klientovo prožívání a zastavit ohrožující či jen kontraproduktivní tendence v jeho chování. Krizová intervence se zaměřuje jen na ty prvky klientovy minulosti či budoucnosti, které bezprostředně souvisejí s jeho krizovou situací. Krizový pracovník klienta podporuje v jeho kompetenci řešit problém tak, aby dokázal aktivně a konstruktivně zapojit vlastní síly a schopnosti a využít potenciálu přirozených vztahů. Krizová intervence se odehrává v rovině řešení klientova problému a překonávání konkrétních překážek.“²³

Špatenková ve své knize uvádí následující formy pomoci:

A) prezenční forma pomoci²⁴

„Do prezenční formy pomoci lze zařadit ambulantní pomoc, hospitalizace a terénní a mobilní služby. Ambulantní pomoc je poskytována na základě návštěvy klienta v poradenské či podobné organizaci.

Hospitalizace obnáší krátkodobé umístění klienta v krizi na tzv. „krizové lůžko“. Nakonec terénní a mobilní služby, jak již název napovídá, jsou poskytovány klientovi v místě, kde se právě nachází.“

B) distanční forma pomoci²⁵

„Distanční forma pomoci je charakteristická tím, že nejde o přímý kontakt mezi klientem a pracovníkem poskytující pomoc. Patří zde telefonická a internetová pomoc. První je poskytována skrze telefonický rozhovor s pracovníkem poskytujícím krizovou intervenci. Obvykle se jedná o linky důvěry.

Druhá forma distanční pomoci je poskytována skrz internet. Tam se mohou klienti seznámit se službami jednotlivých organizací, získat odkazy na různé organizace a odborníky nebo využít přímo poradenství skrz speciální webové stránky“.

²³ VODÁČKOVÁ, D., *Krizová intervence*. 1.vyd. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9, str. 60

²⁴ ŠPATENKOVÁ, N., *Krizová intervence pro praxi*. 1. Vyd. Praha: Grada Publishing, 2004. ISBN 80-247-0586-9, str. 23-24

²⁵ Tamtéž, str. 23 - 24

S dluhy přichází i zhoršení psychického stavu. Složenky se hromadí, vymahači volají několikrát denně, od soudu chodí exekuční tituly, známí vyvíjejí tlak na vrácení svých peněz a dluhy jsou i každodenní příčinou hádek s partnerem – tato situace klade na psychiku velké nároky.

Stává se, že se dlužník psychicky zhroutí nebo začne přemýšlet i nad sebevraždou. Proto je vhodné poskytovat mimo praktických řešení finanční situace i krizovou intervenci nebo alespoň mít navázanou spolupráci s touto službou (jako např. Linka důvěry, Krizové centrum).

Příklad: Klient je zoufalý, má více dluhů, několik exekucí, nedostačující nebo žádný příjem. Sociální pracovník musí respektovat pocity klienta – nekritizuje jej za to, že přišel řešit problém pozdě, snaží se jej vyslechnout, uklidnit. Mnohdy stačí, když se klient může vypovídat, ujistit se, že v této obtížné situaci není sám a našel někoho, kdo je ochoten a schopen mu v jeho situaci pomoci.

4.4 PRÁCE SE SKUPINOU

„Člověk je schopen kvalitně existovat pouze jako člen skupiny a většinou patří k více skupinám současně. V průběhu celého života pak prochází různými skupinami, které mohou být uzavřené a vylučné nebo otevřené a vzájemně se prolínající. Život ve skupině vyjadřuje základní lidskou potřebu sdílet, spoluvytvářet, dávat a brát, uskutečňovat se ve vztazích.“²⁶

„Skupinová praxe je zásadní a nezastupitelnou součástí sociální práce. Nejenže šetří čas profesionálů a kapsu klientů, eventuálně daňových poplatníků, ale poskytuje některé možnosti, které individuální práce s klientem nabídnout nemůže.“²⁷

„Sociální pracovníci se podílejí na vedení skupin podpůrných nebo vzdělávacích, na činnosti skupin zaměřených na dosažení sociálních cílů, mohou vést skupiny terapeutické nebo řídit skupiny rekreační či pracovní.“²⁸

„Ačkoli skupinová praxe v sociální práci u nás nemá zatím ani zdaleka takový prostor, jaký si zaslouží, je vedení skupin nepochybně jednou z nejvýznamnějších kompetencí sociálních pracovníků a zaslouží si patřičnou pozornost.“²⁹

²⁶ MATOUŠEK, O., *Metody a řízení sociální práce*. Portál, Praha: 2008. ISBN 978-80-7367-502-8, str. 153

²⁷ Tamtéž, str. 153

²⁸ Tamtéž, str. 154

„Malé skupiny mohou být účinnou silou k dosažení individuálních i společenských změn, protože lidé jsou schopni lépe dodržovat skupinová pravidla, pevněji držet vizi cíle a pohotověji usuzovat i formulovat, když jsou usměřováni a podpořeni ostatními.“³⁰

Skupiny lze dělit různými způsoby. Jedním z nich je toto dělení:³¹

1. **Skupiny homogenní** (např. skupina drogově závislých adolescentů, skupina týraných žen apod.)
2. **Skupiny úkolově zaměřené** (tyto řeší konkrétní problém)
3. **Psychoterapeutické skupiny** (mohou být teoreticky nebo prakticky orientované)
4. **Svépomocné skupiny** (jde o vzájemnou pomoc a podporu lidí se stejným problémem)
5. **Skupiny setkání** (skupiny pro výcvik lidských vztahů)
6. **Skupiny zaměřené na dosažení sociálních cílů**

Příklad: Práce se skupinou bývá nedílnou součástí pobytových sociálních služeb. Obecně i tematicky zaměřené skupiny lze najít např. v azylových domech a domech na půli cesty.

Práce se skupinou jako metoda sociální práce by se dala také využít v oblasti dluhové problematiky. Často pomoc vyhledává dlužník za doprovodu partnera nebo se rodiče informují na řešení situace pro své děti. Neschopnost splácet své závazky pak ovlivňují celou rodinu – často nejsou finance na základní potřeby, partneři se hádají (a to i před dětmi), věřitelé vyvíjejí na dlužníka velký tlak apod.

Proto není od věci pracovat s celou rodinou a využít tedy princip úkolově zaměřených skupin, kde by se členové a pracovník mohli snažit finanční situaci vyřešit a psychoterapeutických skupin, kde by se upevňovaly poškozené vztahy v rodině.

²⁹ MATOUŠEK, O., *Metody a řízení sociální práce*. Portál, Praha: 2008. ISBN 978-80-7367-502-8, str. 154

³⁰ Tamtéž, str. 155

³¹ Tamtéž, str. 157

5. MOŽNOSTI ŘEŠENÍ ZADLUŽENOSTI

V praxi i teorii existuje několik možností řešení zadluženosti. Tyto jsem v bakalářské práci rozdělila na možnosti primární a sekundární prevence a také na možnosti terciální prevence. V praxi sociální pracovníci používají všechny tři možnosti řešení.

5.1 Primární a sekundární prevence

Peníze lze využít dvěma způsoby. První je si pořídit věci či zážitky pouze pokud má člověk ihned k dispozici vlastní finanční prostředky. Na vysněné věci si pravidelně šetří a na neočekávané výdaje tvoří finanční rezervu. Druhý způsob je okamžité pořízení věci či služeb, které budou postupně spláceny.

První možnost je ideální, ale jsou situace, kdy může člověk peníze potřebovat okamžitě. Proto je důležité dbát na prevenci a na zadlužení se připravit. Mezi preventivní opatření tak můžeme zařadit přípravu na zadlužení (finanční desatero), znalost finanční gramotnosti, schopnost vytvořit si finanční plán, rozšíření finančního poradenství, ukotvení legislativních změn a v neposlední řadě zajištění větší informovanosti.

5.1.1 Rozumné zadlužení - Finanční desatero

Sdružení obrany spotřebitelů realizuje společně s podobně zaměřenými organizacemi v Polsku, Maďarsku, Bulharsku, Rumunsku, Slovinsku a na Slovensku projekt, který se zaměřuje na poskytování nezávislých informací o finančních produktech a službách. V rámci tohoto projektu byl vytvořen webový portál, který nyní slouží ke komunikaci se spotřebiteli a dále bude průběžně doplňován kvalitními informacemi. Jednou z nich je právě finanční desatero³²:

A. Nebudeš důvěrovati nadarmo ani svým nejbližším, pokud prokazatelně nejsou odborníky na danou oblast.

Mnohé firmy na trhu využívají ke zprostředkování svých produktů a služeb externí prodejní sítě. Mnozí z těchto prodejců však pouze opakuji informace, které jim byly řečeny na školeních prodejní firmy a ta má za cíl pouze prodávat.

Při prodejní prezentaci se často podceňují nevýhody a přeceňují výhody. U finančních produktů může pak být setkání s realitou velmi bolestivé.

³² Finanční desatero [online]. [cit. 1. 5. 2009]. Dostupné z [www:
http://www.finformation.eu/cze/menu-151/informace/financni-desatero/](http://www.finformation.eu/cze/menu-151/informace/financni-desatero/)

Je vhodné si tedy ověřit, zda je prodejce opravdu odborníkem a také si ověřit informace o nabízeném produktu i z jiných zdrojů.

B. Vytávit se budeš prodejce na vše, dokud to nebude jasné

Je důležité získat základní informace, ale také se informovat na detaily produktu a případně další nejasnosti. V nejlepším případě je užitečné mít tyto informace potvrzeny i písemně, nejlépe hned ve smlouvě. Na co se konkrétně u jednotlivých produktů ptát je uvedeno v Příloze č. 1.

C. Informovat se budeš z vícero nezávislých zdrojů

Informace, týkající se finančních produktů a služeb, je dobré ověřit na vícero místech, a to především v případě, že jsou poskytovány pouze ze strany toho, kdo je placen za zprostředkování produktu.

Pozor také na informace ze zdrojů, na které odkáže samotný prodejce, často jsou speciálně vybrané tak, aby mu beze zbytku potvrzovaly slova prodejce.

D. Pečlivě uschováš veškeré materiály, které od prodejce dostaneš

Když po nějaké době zjistíte, že se zakoupený finanční produkt nebo služba nechovají tak, jak by se dle úvodní prezentace chovat měli, je možno tento produkt nebo službu zkusit reklamovat u prodejce.

Aby se nároky mohly uplatnit, je nutné mít k dispozici materiály, které poslouží jako důkazy o rozporu mezi poskytnutými informacemi a skutečnými vlastnostmi produktu.

E. Nepodepíšeš dokument pod tlakem nebo takový, který sis nenastudoval(a) nebo kterému nerozumíš

Při podepisování smluv je vždy nutno mít se na pozoru. Základní zásadou je nikdy nepodepisovat nic před předchozího pečlivého pročtení.

Často jsou smlouvy příliš dlouhé, než aby bylo možné si je nastudovat přímo na jednání a někdy jsou příliš složité na to, aby se jim dalo porozumět bez cizí pomoci. V tomto případě je neocenitelné prokonzultovat obsah smlouvy s nezávislým odborníkem, například s advokátem.

Důležitou zásadou je také nepodepisovat smlouvu pod tlakem, z takového jednání je lepší odejít, např. pod záminkou dalšího jednání nebo odjíždějícího vlaku.

F. Nespokojíš se s odpovědí, která není konkrétní nebo jasná

Prodejci finančních produktů jsou často vyškoleni k tomu, aby jejich jednání vedla k rychlému prodeji. Může se proto stát, že Vaše otázky zákazníka budou odsunuty stranou jako irelevantní.

Je proto vhodné trvat na svých otázkách, dokud zákazník neobdrží uspokojivou odpověď nebo se ještě doptat například formou e-mailu. Jestliže obchodník nechce otázky zodpovědět nebo se jim vyhýbá, není důvěryhodný.

G. Zdolati se nenecháš tlakem nebo šikovným jednáním obchodníka

Prodejci, zprostředkovatelé, "poradci", souhrnně obchodníci s finančními produkty, bývají mistry ve vyvíjení jemného tlaku, na jehož konci je smlouva s podpisem.

Na tom není nic zlého, je to stejné jako v každém jiném obchodě. Rozdíl ale často je v závažnosti rozhodnutí, která jsou pod tímto tlakem učiněna. A jelikož to mohou být rozhodnutí velmi důležitá, není radno se při nich nechat ovlivnit někým, kdo z nich má mít svůj podíl.

Nebezpečná může být přesvědčovací rétorika a obratné sestavy otázek, na jejichž konci stojí jakoby rozhodnutí zákazníka, které učiní někdo jiný. Dalším rizikem je například vyvinutí časového tlaku (omezená akce!), který může dávat smysl, pokud se jedná o opravdu výhodný produkt. To je však nutno si ověřit.

Jindy se obchodník může tvářit tak, že dotazy jsou zcela hloupé a irelevantní. To může být na jednu stranu někdy pravda, ale i na tyto dotazy má zákazník právo.

Klasickým způsobem manipulace je vytvoření představy, že zatímco ze všech stran jste ohrožováni, jedině daný obchodník skýtá možnost zjistit, jak se věci ve skutečnosti mají.

H. Nekoupiš zbytečně produkt, který nepotřebuješ, kterému nerozumíš nebo nevěříš

Existuje mnoho opravdu skvělých anebo skvěle vypadajících věcí, které jsou zcela k ničemu. Kupovat si je patří pro někoho k luxusnímu stylu života. U finančních produktů se ale pak jedná v lepším případě o mrhání penězi, v horším případě to může vést až k osobním tragédiím. Navíc se jednou zakoupený produkt nebo služba někdy těžko reklamuje.

To, že je produkt ve své kategorii nejlepší (z nějakého úhlu pohledu samozřejmě), ještě neznamená, že je vhodný pro každého.

Vždy je dobré mít na paměti, čeho chce člověk s produktem dosáhnout a z tohoto úhlu pohledu na něj nahlížet.

CH. Neuvážeš se k podmínkám, které by Tě mohly v budoucnu příliš omezit

Závazky k pravidelným platbám jsou často na velmi dlouhou dobu a je dobré zvážit, jaká jsou rizika toho, že člověk nebudete moci svá předsevzetí v budoucnu z nějakého důvodu splnit - ať už se jedná o spoření nebo splácení úvěrů.

Je vhodné se informovat, jaké jsou možnosti v případě, že by nebylo možno stanovenou částku ze svého účtu odvádět. U spořicíh nebo investičních produktů je navíc dobré zjistit, za jakých podmínek se dají platby snížit a jaké poplatky jsou se zřízením programu spojeny. Někdy je to až dvojnásobek roční platby.

I.Obrátíš se na patřičná místa, pokud jsi byl poškozen

Při reklamaci je dobré preferovat takové formy komunikace, kde lze prokázat doručení dotazů a stížností. Tedy nejlépe doporučený dopis s doručenkou, nebo alespoň fax nebo e-mail s potvrzením o přečtení zprávy. Potvrzení o doručení pak mohou být použity jako důkazy pro případné soudní řízení.

Při reklamaci lze postupovat takto:

- požadovat náhradu přímo po prodejci
- když nevyhoví tak se obrátit na společnost, pod kterou působí
- může pomoci poskytovatele finančních služeb informovat, že pokud nebude stížnost uspokojivě vyřešena, budou kontaktovány příslušné orgány dohledu nad finančním trhem a na orgány justiční
- v případě neúspěchu se obrátit na Odbor ochrany spotřebitele ČNB, pokud se jedná o nebankovní produkty, podat stížnost na ČOI
- V posledním případě kontaktovat některého z advokátů o pomoc s podáním žaloby na fyzickou nebo právnickou osobu. K žalobě je vhodné přiložit nezávislý odborný posudek, prokazující poškození ze strany poskytovatele finančních služeb

5.1.2 Finanční gramotnost

„Finanční gramotnost je soubor znalostí, dovedností a hodnotových postojů občana nezbytných k tomu, aby finančně zabezpečil sebe a svou rodinu v současné společnosti a

aktivně vystupoval na trhu finančních produktů a služeb. Finančně gramotný občan se orientuje v problematice peněz a cen a je schopen odpovědně spravovat osobní/rodinný rozpočet, včetně správy finančních aktiv a finančních závazků s ohledem na měnící se životní situace.³³

„Definice finanční gramotnosti je strukturovaná. Finanční gramotnost jako správa osobních/rodinných financí zahrnuje tři složky: gramotnost peněžní, cenovou a rozpočtovou.“³⁴

- **Peněžní gramotnost** představují kompetence nezbytné pro správu hotovostních a bezhotovostních peněz a transakcí s nimi a dále správu nástrojů k tomu určených (např. běžný účet, platební nástroje apod.)
- **Cenovou gramotnost** představují kompetence nezbytné pro porozumění cenovým mechanismům a inflaci.
- **Rozpočtovou gramotnost** představují kompetence nezbytné pro správu osobního/rodinného rozpočtu (např. schopnost vést rozpočet, stanovovat finanční cíle a rozhodovat o alokaci finančních zdrojů) a zahrnuje i schopnost zvládat různé životní situace z finančního hlediska.

„Rozpočtová gramotnost zahrnuje vedle výše popsané obecné složky také dvě složky specializované: správu finančních aktiv (např. vkladů, investic a pojištění) a správu finančních závazků (např. úvěrů nebo leasingu). To předpokládá v obou případech orientaci na trhu různě komplikovaných finančních produktů a služeb, schopnost mezi sebou jednotlivé produkty či služby porovnávat a volit ty nejvhodnější s ohledem na konkrétní životní situaci.“³⁵

Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy se snaží zavést tuto finanční gramotnost do škol a začít tak s prevencí již od školních dětí. Novým informacím a prohlubování své finanční gramotnosti by se však neměli bránit ani dospělí – zvláště pokud se plánují zadlužit.

³³ *Systém budování finanční gramotnosti na základních a středních školách*: Společný dokument Ministerstva financí, Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy a Ministerstva průmyslu a obchodu [online]. [cit. 16. 9. 2009]. 2007, str.7. Dostupné z [www: http://www.nuov.cz/uploads/SBFG_finalni_verze.pdf](http://www.nuov.cz/uploads/SBFG_finalni_verze.pdf).

³⁴ Tamtéž, str. 7

³⁵ Tamtéž, str. 7

5.1.3. Finanční plán

„Finanční plán³⁶ je určitá mapa, která člověka mnohem důvěryhodněji dovede ke splnění osobních cílů než obvyklý a častý chaos u lidí, kteří zamyšlení nad vlastními příjmy a výdaji nevěnují příliš mnoho energie.

Finanční plán je individuální a pro každého jiný. Každý má totiž jiné osobní cíle i finanční zdroje k jejich splnění. Přesto osobní finanční plánování u každého člověka probíhá podobně a má stejné klíčové komponenty“.

Při osobním finančním plánování je třeba³⁷:

- Vyhodnotit svoji současnou finanční situaci, majetek a závazky.
- Definovat svoje osobní cíle, jejich finanční nároky a prioritu.
- Vytvořit finanční plán, který osobu či rodinu postupně, časem, dovede ke splnění těchto cílů.
- Osobní plán sestavit, realizovat nakoupením vhodných finančních produktů, uzavřením příslušných smluv a opatření ohledně vlastních peněz.
- Svůj plán pravidelně monitorovat a revidovat, např. jednou ročně.

Osobní finanční plán bývá nejčastěji rozdělen do tří částí³⁸:

1. Vybudovat finanční rezervu (rychle dostupné peníze)
2. Zajistit se (vybudovat dostatečné penzijní finance, uzavřít odpovídající životní pojištění a pojištění majetku)
3. Financovat osobní cíle (dlouhodobé a krátkodobé)

Ad.1. Finanční rezerva

Tato rezerva představuje peníze odložené pro případ „deštivých“ dnů v životě. Jejím cílem je překlenutí nečekané a finančně nepříznivé události, ke kterým může v životě dojít.

Obecně finanční odborníci doporučují odložit stranou částku ve výši vašich tří až šesti průměrných měsíčních výdajů. Peníze by měly být především rychle dostupné - můžete je mít nejlépe v bance na účtu nebo třeba v některém málo rizikovém peněžním podílovém fondu.

³⁶ Osobní finance [online]. [cit. 5.12.2009]. Dostupné z [www: http://www.financnivzdelavani.cz/data/articles/down_32.pdf](http://www.financnivzdelavani.cz/data/articles/down_32.pdf)

³⁷ Tamtéž

³⁸ Tamtéž

Ad. 2. Osobní penzijní finance a pojištění

V současné době se stává nutností vytvořit si finanční rezervu k doplnění důchodu, který bude osoba v budoucnu pobírat. Průměrný státní důchod představoval v roce 2007 asi 8 700 Kč měsíčně - což je pravděpodobně podstatně nižší částka ve srovnání se současnou mzdou.

Své budoucí výdaje v penzi je doporučeno financovat nejlépe jako souběh několika příjmů: Státního důchodu, starobní penze vyplácené penzijním fondem a dodatečnými příjmy z finančního majetku.

Finanční experti říkají, že v penzi by se mělo nějakým způsobem zachovat alespoň 80% příjmů, kterého člověk dosahoval před penzi.

Ad. 3. Osobní cíle

Osobní cíle je třeba seřadit podle priority. Za prioritní cíle považují finanční poradci tři: Za prvé, mít finanční rezervu, za druhé, budovat své penzijní finance a za třetí, zajistit kvalitní vzdělání dětem.

5.1.4 Dostupné informace o finančních produktech a regulace reklamy

Jedním ze základních předpokladů pro preventivní působení je zajištění dostatečných volně dostupných informací o finančních produktech, ovšem s důrazem na formu, která bude přístupná všem složkám obyvatel.³⁹

Do tohoto typu opatření je třeba zahrnout také tlak na to, aby finanční produkty byly poskytovány spotřebitelům za co nejsrozumitelněji formulovaných podmínek.⁴⁰

Mezi vhodné opatření patří i regulace reklamy. Zákon o regulaci reklamy pro oblast půjček a úvěrů by mohl např. uvádět, že reklama nesmí být zaměřena na osoby mladší 18 let, nesmí vytvářet dojem, že půjčení peněz je bez rizika nebo spojovat použití půjčených peněz s nákupem předmětů denní spotřeby.⁴¹

Reklamy na výhodné půjčky, úvěry a financování jsou dostupné na každém kroku – ať si již člověk zapne televizi, otevře noviny nebo projde městem. Novým trendem se v poslední době stávají i nabídky pomoci s osobním bankrotem (samozřejmě za úplatu).

³⁹ LOVRITŠ, V., *Čas zkusit to jinak: Koncepční zpráva IQ Roma servis*. Brno: IQ Roma servis, 2008. Dluhy a předlužení. ISBN 978-80-904028-3-6, str. 36

⁴⁰ Tamtéž, str. 26

⁴¹ Tamtéž, str. 37 - 38

Nikdo však již nekontroluje, kdo se za anonymním telefonním číslem v inzerátu skrývá a zda má alespoň minimální odbornost.

5.1.5. Rozšíření finančního poradenství

„Než přinese ovoce finanční vzdělávání na základních a středních školách, je nezbytné nabídnout místně a finančně přístupnou odbornou pomoc nezávislého poradce. Nezávislým poradcem rozhodně není možné myslet osoby, které poskytují finanční poradenství sice bezplatně, ale jsou odměňovány poskytovateli finančních produktů podle počtu uzavřených smluv.“⁴²

„V sítích skutečně nezávislého bezplatného finančního poradenství by odborní poradci měli poradit lidem, jak hospodařit s rodinným rozpočtem tak, aby byly příjmy a výdaje co nejvíce vyvážené, vybrat nejlepší způsob placení výdajů tak, aby informace nebyly deformovány ve prospěch finanční instituce, a vybrat model splnitelného nastavení splátek ještě předtím, než je úvěr přidělen.“⁴³

„Sít' finančního poradenství dosud v České republice není dostatečně rozšířená a její rozšiřování by mělo být jedním z opatření pro posílení finanční gramotnosti a ochrany spotřebitelů v jednotlivých krajích.“⁴⁴

Vyšší informovanost je možné zajistit pomocí:⁴⁵

- *poradenství*: terénní sociální pracovníci, kurátoři, pracovníci nestátních neziskových organizací (např. občanské poradny, o.s. SPES apod.), asistenti PČR,
- *osvětou*: pomocí TV, rozhlasové pořady, besedy adresnou formou (vytvořit samostatný materiál – leták, protože denní tisk cílová klientela nečte)
- *další činnosti*: práce s opinion leadery příslušné cílové skupiny

Výše uvedené služby mohou s uživatelem probrat možnosti řešení jejich finanční situace, varovat je před možnými riziky a předat letáky či další cenné informace. Nesuplují ale činnost finančního poradce – neporadí klientovi, který konkrétní produkt zvolit. Mohou však s uživatelem projít smlouvu nebo informace, které dostane od pracovníka finanční instituce a doporučit mu, na co se má ještě doptat.

⁴² LOVRITŠ, V., *Čas zkusit to jinak: Koncepční zpráva IQ Roma servis*. Brno: IQ Roma servis, 2008. Dluhy a předlužení. ISBN 978-80-904028-3-6, str. 36

⁴³ Tamtéž, str. 36

⁴⁴ Tamtéž, str. 37

⁴⁵ PETERKOVÁ, J., JIRÁNEK, R. *Prevence zadlužování českých domácností s důrazem na sociálně slabé a vyloučené skupiny obyvatel [online]*. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, Odbor prevence kriminality, 2007 [cit. 12. 6. 2009] str. 47. Dostupný z [www: http://www.spotrebiteleskyudel.cz/?p=127#more-127](http://www.spotrebiteleskyudel.cz/?p=127#more-127)

5.1.6. Legislativní změny ve prospěch spotřebitelů

„V souvislosti s odpovědným půjčováním peněz by měla význam existence zvláštní povinnosti „obezřetnosti“ na straně poskytovatele půjčky/úvěru. Existují názory, že povinnost obezřetnosti je možné konstruovat již za současného právního stavu. Jednak tato konstrukce vychází ze zákazu smluv odporujících dobrým mravům, v případě půjčování peněz na parametr dobrých mravů naráží snaha poskytovatelů dosáhnout zisku bez ohledu na škody, které smlouvou druhé straně způsobí.“⁴⁶

„Takovéto smlouvy by tedy měly být považovány za neplatné, pokud při jejich uzavírání bylo nebo muselo být poskytovateli zřejmé, že dlužník nebude schopen závazek splnit. Druhou možností je pak snížení smluvní pokuty v případě, že poskytovatel půjčky/úvěru jednal nepřiměřeně lehkovážně. Zůstává však obdobný problém, jako v případě trestněprávního postihu lichvy – takového právního posouzení věci by se u soudu musela domáhat slabší strana vztahu a výsledek soudního procesu by přitom byl nejistý.“⁴⁷

Související oblastí je pak prevence predátorských podnikatelských praktik. Bylo by vhodné upravit další dva zásadní právní instituty. Jde o ručení - zde by se mělo legislativně zakotvit důslednější informovanost o důsledcích ručení. Dále se jedná o rozhodčí doložky a směnky – zde by mělo být legislativně upraven zákaz uzavírání rozhodčích doložek a směnek ve vztahu, ve kterých je jedna strana fyzická osoba – nepodnikatel.⁴⁸

Velkým krokem vpřed by měl být nový zákon o spotřebitelském úvěru, který by měl začít platit od května 2010. Ten např. stanovuje, že spotřebitel musí dostat od poskytovatele úvěru všechny podstatné informace. Jejich výčet je obsažen ve standardizovaném formuláři, který bude platit ve všech členských státech.⁴⁹

Dále se také spotřebitel musí předem dozvědět, jaké po něm budou požadovány záruky, jaká bude úroková sazba a roční procentní sazbu nákladů, dále jaké budou podmínky čerpání úvěru, postihy a penále za porušení smluvních podmínek, zejména za opoždění plateb. Poskytovatel úvěru musí předem informovat o tom, zda, a za jakých podmínek má

⁴⁶ LOVRITŠ, V., *Čas zkusit to jinak: Koncepční zpráva IQ Roma servis*. Brno: IQ Roma servis, 2008. Dluhy a předlužení. ISBN 978-80-904028-3-6, str. 38

⁴⁷ Tamtéž, str. 38

⁴⁸ Tamtéž, str. 38 - 39

⁴⁹ RYSKOVÁ, S., *Brzy přijde nový zákon*. [online] Sdružení obrany spotřebitelů. [cit. 12.1. 2010]. Dostupné z www: <http://www.spotrebitele.info/vase-prava/clanek.shtml?x=2352757>

spotřebitel právo odstoupit od smlouvy a také jaké jsou podmínky předčasného splacení půjčené částky.⁵⁰

Významnou novinkou je zavedení povinnosti odpovědného úvěrování. Poskytovatelé úvěrů budou povinni posoudit před uzavřením úvěrové smlouvy schopnost spotřebitele půjčené peníze splatit, ale nestačí k tomu jen informace, které obdrží od něj. Musejí využít i informací z úvěrových registrů.⁵¹

5.2 Terciální prevence

Základním principem práce se zadluženým klientem je individuální přístup. Existují obecné rady nebo doporučený způsob práce s klientem, ale vždy je nutné nejdřív zjistit celkovou situaci klienta, seznámit jej s možnostmi řešení a jejich výhodami a nevýhodami. Rozhodnutí a konečný výběr možnosti je však na klientovi – ten je odborník na svůj život.

5.2.1 Obecné rady a doporučení

Obecné informace k situaci, kdy se člověk dostane do problémů se splácením svých závazků, poskytuje Sdružení SPES:⁵²

Co by dlužník měl:

- Být realista – přiznat si, v jaké je opravdu situaci a rozhodnout se jí řešit s využitím pomoci, která je k dispozici.
- Okamžitě kontaktovat své věřitele a vysvětlit jim, své potíže.
- Vždy řešit především ty dluhy, kvůli kterým by mohl přijít o střechu nad hlavou, zásobování energiemi nebo svou svobodu.
- Pamatovat si, že věřitelé preferují spíše malé pravidelné splátky než větší, nepravidelné platby, které budou těžko zvládnutelné.
- Vždy odpovídat ve stanovených lhůtách na dopisy věřitelů nebo soudní obsílky a vždy jim sdělit všechny požadované informace.
- Schovávat si kopie veškeré korespondence, výpisů z účtů, rodinných rozpočtů, splátkových kalendářů, atd.
- Zúčastňovat se a nechat se zastupovat na všech soudních jednáních a vždy s sebou k soudu nosit veškerou korespondenci, týkající se případu, včetně aktuálního rodinného rozpočtu.

⁵⁰ RYSKOVÁ, S., *Brzy přijde nový zákon*. [online] Sdružení obrany spotřebitelů. [cit. 12.1. 2010].

Dostupné z www: <http://www.spotrebitele.info/vase-prava/clanek.shtml?x=2352757>

⁵¹ Tamtéž

⁵² *Půjčujte si s rozumem*. Praktická příručka pro osobní finance, Sdružení SPES, 2007.

Co by dlužník neměl:

- ignorovat problémy – samy od sebe nezmizí.
- vzdávat pokusy o dohodu s věřiteli, i když je jednání s nimi obtížné a mnohdy odmítají úvodní návrhy.
- Nenechat se pod nátlakem nebo dobrovolně vmanipulovat do slibů, které nemůže splnit.
- Nepůjčovat si peníze na splácení starších dluhů. To se týká zejména kreditních karet nebo karet pro platby v obchodech.
- Nebát se požádat o radu odborníka – je to zdarma

5.2.2 Konkrétní postupy

IQ Roma Servis v brožuře Zmírňování a prevence zadluženosti⁵³ uvádí konkrétní postupy pro práci se zadluženým klientem:

1. Základní zjištění celkové výše dluhů + aktuálních příjmů a pravidelných výdajů domácnosti

Pro jakýkoliv další postup je nutné zjistit aktuální dlužné částky a rovněž příjmy a výdaje domácnosti. Z výsledku lze pak vyvodit, jaké má rodina (nebo jedinec) možnosti při řešení své nepříznivé sociální situace.

Z těchto výstupů lze také odhadnout, zda je klient schopen své závazky splatit v době kratší než 5 let.

2. Přehled věřitelů

Pro kvalitní a hlavně úspěšné vyřešení nepříznivé situace klienta je nutné znát veškeré věřitele a také další podrobnosti závazku. Je dobré si přehledně sepsat název věřitele, aktuální výši pohledávky, termín splatnosti, příp. fázi vymáhání, výši domluvených splátek a také poznámku k tomu, zda je pohledávka přednostní (např. výživné) či nezbytná (např. nájemné).

V této fázi je rovněž dobré pročíst veškeré smlouvy a zjistit, zda není klient pojištěný proti neschopnosti splácet. Klient o tomto pojištění v některých případech ani nemusí vědět – v určitých smlouvách je pojištění automaticky zahrnuto.

⁵³ IQ Roma Servis, *Zmírňování a prevence zadluženosti*: Doporučené postupy v sociální práci. Brno: IQ Roma servis, 2009. Str. 2 - 6

3. Sestavení rozpočtu (plánu hospodaření)

V této fázi je nutné sestavit podrobný plán hospodaření. Tento rozpočet by měl zahrnovat výdaje a příjmy za měsíc, je zde ale také třeba zahrnout položky, které se rozpočtu dotýkají, např. čtvrtletně (dlouhodobé jízdenky, náklady na zájmové kroužky dětí apod.)

Je nezbytné posoudit i budoucí příjmy členů rodiny, je nutné si ujasnit, zda nehrozí snížení příjmů např. z důvodu ukončení pracovního poměru, nástup na mateřskou dovolenou, lékařský zákrok a následující nemocenská apod.

Nakonec je vhodné posoudit, zda některé z nákladů nejdou snížit nebo zcela zrušit (např. kabelová televize, drahé oblečení apod.). Dalším postupem je pak samozřejmě posoudit možnost zvýšení příjmů (lépe placené zaměstnání, brigáda, sociální dávky)

4. Vyjednávání s věřiteli

Vyjednávat s věřiteli by měl sám klient – ten je tou nejoprávněnější osobou, která by měla svou situaci řešit a navíc vynaložená snaha se pak odráží v klientově zodpovědnosti ve splácení.

Je vhodné s ním rozhovor nacvičit a upozornit, že je třeba vyjednat hlavně přednostní splácení jistiny, výši splátek, způsob splácení a datum splatnosti.

V ideálním případě věřitel přistoupí na splátkový kalendář a ten povinnému předá i v písemné podobě nebo dohodu ústně odsouhlasí a písemné potvrzení zašle až na žádost dlužníka.

5. Úprava plánu hospodaření

V této fázi je vhodné zavést do plánu hospodaření přesné výše splátek jednotlivým věřitelům. Toto předpokládá předchozí souhlas věřitele se splátkovým kalendářem. Pokud věřitel nesouhlasí, je možné sepsat Písemný závazek klienta ke splácení nižších splátek. Tato písemnost však nevylučuje, že od dalšího vymáhání závazku věřitelem.

Užitečné je také, aby si klient zapisovat postupně své reálné příjmy a výdaje a na konci měsíce je porovnal s předchozím plánem – sám tak vidí, jak s penězi vychází a více se ve svých financích orientuje.

V této etapě je také možné zvážit prodej majetku v případě, že by to značně ulehčilo situaci dlužníka (např. pokud dlužník zaplatí část dluhu hned, přistoupí věřitel na splátkový kalendář).

Je zde důležité upozornit, že je velmi nevýhodné brát si další půjčku nebo úvěr na zaplacení současných dluhů.

6. Vlastní splácení dluhu

Základem je platit včas, domluvenou výši splátky a hlavně pravidelně. Je důležité, aby věřitel dostal svou splátku v domluveném termínu, ani o den později – pak by mohly nastoupit sankce nebo odstoupení od splátkového kalendáře.

Klienti by si měli uschovat veškerá potvrzení o zaplacení (ústřizky složenek, potvrzení z banky apod.) a to nejlépe po dobu 4 let (do promlčení dle obchodního zákoníku). Rovněž je třeba si uschovat veškeré podklady k závazkům (smlouvy, výzvy, potvrzení splátkového kalendáře apod.)

V případě neschopnosti splácet je nutné informovat o situaci věřitele. Prokáže se tak snaha situaci řešit a předejde se mnoha nepříjemnostem.

5.2.3. Návrh na povolení oddlužení (osobní bankrot)

„Dne 1. ledna 2008 nabyl účinnosti zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, jenž nahradil zákon č. 328/1991 Sb., o konkursu a vyrovnání. Nový insolvenční zákon zásadním způsobem mění právní prostředí, v němž se řeší situace dlužníka, který se ocitnul v úpadku.“⁵⁴

„Institut oddlužení je určen pro dlužníky-nepodnikatele, přičemž typickým dlužníkem, pro něhož je oddlužení určeno, je dlužník-spotřebitel. Jedná se o dlužníka, jehož spotřební výdaje a příjmy nejsou vyrovnané a který není schopen splácet své závazky přijaté za účelem pořízení zejména spotřebního zboží, ale i nemovitého majetku, dovolené, telefonu, televize atd.“⁵⁵

„Naplní-li dlužník-nepodnikatel podmínky úpadku nebo hrozícího úpadku a je schopen je schopen svým nezajištěným věřitelům jednorázově nebo ve splátkách po dobu 5 let uhradit alespoň 30 % jejich pohledávek, může svoji situaci řešit oddlužením. Možnost oddlužit se poskytuje dlužníkovi druhou šanci tak, že po uhrazení 30 % závazků (příp. méně, pokud věřitelé souhlasí) je dlužník osvobozen od placení zbytku závazků.“⁵⁶

⁵⁴ Insolvenční zákon [online]. [cit. 6. 9. 2009] Dostupný z www: <http://www.insolvencnizakon.cz/>

⁵⁵ Insolvenční zákon [online]. [cit. 6. 9. 2009] Dostupný z www: <http://www.insolvencnizakon.cz/dluznik/oddluzeni.html>

⁵⁶ Tamtéž

„Úpadek či hrozící úpadek je pak charakterizován Insolvenčním zákonem. O hrozící úpadek jde tehdy, lze-li se zřetelem ke všem okolnostem důvodně předpokládat, že dlužník nebude schopen řádně a včas splnit podstatnou část svých peněžitých závazků.

Dlužník je v úpadku, jestliže má:

- a) více věřitelů a
- b) peněžité závazky po dobu delší 30 dnů po lhůtě splatnosti a
- c) tyto závazky není schopen plnit (dále jen "platební neschopnost")⁵⁷

Pokud se klient rozhodne pro podání Návrhu na oddlužení, musí jej vyplnit a přiložit přílohy a to:

- a) seznam svého majetku včetně svých pohledávek s uvedením svých dlužníků (dále jen "seznam majetku"),
- b) seznam svých závazků s uvedením svých věřitelů (dále jen "seznam závazků"),
- c) seznam svých zaměstnanců,
- d) listiny, které dokládají úpadek nebo hrozící úpadek.⁵⁸

Zejména nesmí chybět zejména potvrzení o všech příjmech za poslední 3 roky, výpis z rejstříku trestů, pracovní smlouva nejlépe na dobu neurčitou, soupis veškerého majetku s odhadem ceny každé položky, soupis všech závazků, soupis případných pohledávek a dokumenty, které prokazují existenci a výši dluhů. Podpis na Návrhu musí být úředně ověřen.⁵⁹

⁵⁷ §3 zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon)

⁵⁸ § 104 zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon)

⁵⁹ IQ Roma Servis, *Zmírňování a prevence zadluženosti: Doporučené postupy v sociální práci*. Brno: IQ Roma servis, 2009. Str. 9

PRAKTICKÁ ČÁST

6. KOFOEDOVA ŠKOLA

Kofoedova škola působí již několik let na poli sociálních služeb v krajích s největší nezaměstnaností, tj. Moravskoslezský a Ústecký kraj. Ačkoliv se Kofoedova škola zaměřuje hlavně na řešení problémů úzce souvisejících s nezaměstnaností, je schopna reagovat i na další potřeby svých klientů. Kofoedovu školu začalo navštěvovat v roce 2009 čím dál tím více osob v obtížné finanční situaci s potřebou svou situaci zlepšit. Proto se Kofoedova škola rozhodla rozšířit svou činnost i do oblasti dluhové problematiky a tak pomoci svým klientům zorientovat se ve své situaci a nabídnou možnosti řešení prostřednictvím nových aktivit, resp. komplexního přístupu k problematice zadluženosti.

6.1 KOFOEDOVA ŠKOLA, OBČANSKÉ SDRUŽENÍ

„Občanské sdružení Kofoedova škola je nestátní nezisková organizace, která pomáhá lidem bez zaměstnání, aby začali pracovat na zlepšení svého života a nadále nezůstávali ve své nepříznivé sociální situaci. Východiskem pro činnost Kofoedovy školy je přesvědčení, že znovuzískat sebevědomí, identitu, začlenit se do společnosti, získat nové dovednosti, rozšířit své vědění, vypořádat se se sociální závislostí, měnit svou psychiku, sociální a materiální situaci lze skrze práci.“⁶⁰

„Pro Kofoedovu školu je však neméně významným cílem také **tzv. částečná integrace** a resocializace, protože ne u všech studentů je vzhledem k jejich obtížné životní situaci návrat na pracovní trh, v krátkodobém ale i dlouhodobějším horizontu, vůbec možný. Částečná integrace a resocializace představuje situaci, kdy je student i nadále určitým způsobem odkázán na pomoc sociální služby (v našem případě právě Kofoedovy školy), ale má vůli a motivaci svou situaci řešit a zároveň vede způsob života, kterým neohrožuje své šance na pozdější úplnou integraci a resocializaci.“⁶¹

„V centru práce Kofoedovy školy stojí metoda s názvem „**pomoc k svépomoci**“, někdy se též překládá slovem zplnomocnění nebo aktivizace. Tato metoda v sobě spojuje prvky sociální práce a pedagogiky. Jedná se o původní myšlenku zakladatele školy Hanse Christiana Kofoeda. Byl to právě on, kdo zasadil řešení sociálních problémů nezaměstnaných osob do pedagogického rámce a při realizaci sociální práce začal využívat pedagogických prostředků. Tvrdil, že pokud chceme lidem pomáhat po stránce

⁶⁰ BJØRKØE, J. A. *Pomoc do samopomocy. Szkola Kofoeda w Kopenhadze, Instytut sluzby społecznej*. Kodaň: Kofoedova škola, 1997. ISBN 83-86770-54-6.

⁶¹ Metodika Kofoedovy školy. Kofoedova škola. 2008, str. 67.

sociální, musíme jim pomáhat také po stránce vzdělávací, a proto změnu znevýhodňujícího postavení nezaměstnaných osob dal do úzké souvislosti právě se vzděláváním. Nicméně vzdělávání je v kontextu Kofoedovy školy zasazeno do širšího rámce a není výlučně spojeno s konkrétní odbornou kvalifikací. Naopak, skrze vzdělávání dochází k rozvoji kompetencí v dalších oblastech života jednotlivých studentů.⁶²

Hlavním cílem školy je rozvoj jedince na třech úrovních:

1. profesní kompetence (konkrétní znalosti a dovednosti potřebné na pracovním trhu);
2. sociální kompetence (dovednosti potřebné v běžném životě);
3. osobnostní nebo také existenciální kompetence (schopnosti posilující osobnost).

Prvopočátky Kofoedovy školy lze hledat již v 30. letech 20. století. V té době byla založena první škola v dánské v Kodani, která nese jméno po svém zakladateli Hansi Christianu Kofoedovi. Na konci 20. století se myšlenka Kofoedovy školy rozšířila dál do Evropy a v současné době ji přijaly za své kromě Dánska také některé organizace v Polsku, Estonsku, Litvě, Arménii a Ukrajině a samozřejmě rovněž v České republice. Všechny školy pracují na základě sociálně pedagogických principů a metod práce dánské Kofoedovy školy, ale jsou nezávislými institucemi s vlastním vedoucím orgánem, vlastními zaměstnanci, rozpočtem a stanovami.⁶³

Počátky Kofoedovy školy v České republice jsou spjaty s organizací Slezská diakonie, která tento projekt připravovala již na přelomu let 2001 a 2002 v Karvině. Na základě návštěvy významných zástupců politického a veřejného života Moravskoslezského kraje v dánské Kofoedově škole pak došlo k rozhodnutí realizovat tento projekt jako pilotní v Ostravě, se záměrem jej postupně rozšiřovat do dalších, nezaměstnaností nejvíce postižených regionů České republiky. K oficiálnímu otevření Kofoedovy školy v Ostravě došlo 12. 12. 2002. Od té doby se organizace rozrostla o dalších pět poboček – v Karvině (otevřena 18. 11. 2003), Třinci (20. 1. 2004), Bruntále (19. 2. 2004), Ústí nad Labem (19. 12. 2005) a Mostě (1. 7. 2007).⁶⁴

⁶² MELDGAARD, O. *Kofoed's School Denmark*. Kodaň: Kofoedova škola, 2002.

⁶³ Metodika Kofoedovy školy. Kofoedova škola. 2008, str. 72

⁶⁴ Metodika Kofoedovy školy. Kofoedova škola. 2008, s. 74

6.2 POSKYTOVANÉ SLUŽBY⁶⁵

Všechny pobočky Kofoedovy školy poskytují služby sociální rehabilitace lidem bez zaměstnání. Posláním organizace je pomáhat těmto lidem objevit, rozšířit a využít vlastní možnosti k řešení nepříznivé sociální situace, v níž se nacházejí a kterou chtějí změnit.

Cílem Kofoedovy školy je zlepšit nepříznivou sociální situaci osob bez zaměstnání. Konkrétně pak usiluje o jejich rozvoj v těchto oblastech života:

1. oblast profesních kompetencí – usiluje o to, aby získali nebo rozvíjeli konkrétní znalosti a dovednosti potřebné na pracovním trhu (např. znalost práce na počítači, dovednost šít na šicím stroji, základy cizího jazyka apod.);

2. oblast sociálních kompetencí – usiluje o to, aby se naučili takovým dovednostem, které jim pomohou zařadit se do běžného života (např.: mít pracovní návyky, dodržovat pravidla, být samostatný, uvědomovat si vztahy mezi lidmi, respektovat každého člověka, umět komunikovat a spolupracovat s druhými, umět vhodně reagovat na kritiku apod.);

3. oblast osobnostních kompetencí – usiluje o to rozvíjet takové schopnosti, které posilují jejich osobnost (např.: rozvíjet vlastní motivaci, najít smysl života, otevřít naději do budoucna, obnovit svou sebedůvěru, rozvíjet tvořivost, zvládat zátěž, přijímat i sdělovat emoce, povzbudit chuť učit se a rozšiřovat své možnosti, mít vliv na svůj život a své okolí apod.).

Kofoedovu školu mohou konkrétně navštěvovat lidé bez zaměstnání, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci. Těmito osobami mohou být:

- nezaměstnaní evidovaní na úřadu práce jako uchazeči o zaměstnání;
- invalidní důchodci;
- rodiče na rodičovské dovolené;
- jiné osoby (nezaměstnaní vyřazení z evidence ÚP, osoby v domácnosti, lidé pečující o osobu závislou na pomoci jiné osoby a další).

Mezi základní služby Kofoedovy školy patří:

1. Sociální poradenství
2. Pracovní programy
3. Aktivační služby
4. Sociálně – vzdělávací kurzy

⁶⁵ Metodika Kofoedovy školy. Kofoedova škola. 2008, s. 128

Ad. 1 SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

Charakteristika: Sociální poradenství je poskytováno studentům sociálním pracovníkem a to dvěma způsoby. Jedná se o individuální a skupinové poradenství. **Individuální poradenství** je určeno pro všechny studenty Kofoedovy školy a je poskytováno na základě individuální domluvy studenta se sociální pracovnící. Základní sociální poradenství je rovněž určeno pro všechny osoby, které se na nás obrátí s problémem a to i když nejsou v naší cílové skupině.

Cíl: Nabídnout možnosti řešení a pomoc při jejich realizaci, a tím studentovi umožnit, aby byl schopen vlastními silami vyřešit životní situaci nebo problém. Předávat studentům informace o jejich právech, nárocích, povinnostech a oprávněných zájmech.

Charakteristika: **Skupinové poradenství** je určeno již pouze pro registrované studenty, se kterými byla sepsána Smlouva o poskytování služby. Ve skupinovém poradenství se jedná o skupinu asi 6 osob a jednoho nebo dvou sociálních pracovníků. Tématy společných setkání jsou např. základy psychologie, asertivity, komunikace a jejich praktický nácvik. Tyto témata jsou zaměřeny jak na použití v pracovním, tak i osobním životě.

Cíl: Pomoci při řešení pracovních a osobních problémů spojených s hledáním zaměstnání, poskytnout informace zvyšující šance studentů na získání zaměstnání, podpořit ve skupině vznik systému vzájemné pomoci, poskytnout psychickou podporu v nezaměstnanosti, podpořit zvládnutí situace nezaměstnanosti a problémů s tím spojených a v neposlední řadě také poskytnout prostor pro sociální kontakty s lidmi ve stejné zátěžové sociální situaci.

Individuální a skupinové poradenství poskytují všechny pobočky Kofoedovy školy. Individuální poradenství je na některých pobočkách nazýváno Sociální poradenství a poradenství pro hledání zaměstnání a skupinové poradenství jako Setkávárna nebo Psychologie v práci i běžném životě.

Ad. 2 PRACOVNÍ PROGRAMY

Kofoedova škola poskytuje dva typy pracovních programů. Jedním z nich je Hodina práce = Hodina zábavy (dále jen HP=HZ) a druhým Pracovní stáž.

Charakteristika: „**Hodina práce = hodina zábavy**“ znamená možnost vydělat si v hodinových blocích jednoduchou nekvalifikovanou práci nepeněžní odměnu dle vlastního výběru a potřeby. Příkladem práce může například být: úklid a údržba pobočky, práce,

administrativní práce, práce v tvůrčí nebo kutilské dílně. Příklady odměn jsou: potraviny, stravenky, drogistické zboží, volné vstupenky na kulturní a jiné akce a další dle aktuální nabídky pobočky.

Cíl: Obnovit nebo vytvořit u studentů pracovní návyky, podpořit návyk, že k získání žádané odměny lze dospět vlastní prací, umožnit legální získání materiální pomoci v nouzi, podpořit ve studentech Kofoedovy školy vědomí, že mohou mít vliv na svůj život a další.

Charakteristika: **Pracovní stáž** znamená zapojení studenta na určitou dobu do běžného pracovního provozu ve vybrané firmě, podniku či neziskové organizaci, aby tak získal kontakt s reálným pracovním prostředím. Aktivita je určena těm nezaměstnaným studentům, kteří usilují o získání plnohodnotné práce.

Pracovní stáž je vykonávána buď bez nároku na odměnu, nebo je odměnou potravinová stravenka za každou odpracovanou hodinu. Odměna závisí aktuálních projektech, kterými je pobočka financována.

Cíl: Získat praktické dovednosti a základní teoretické znalosti související s oborem, do kterého je student zapojen, získat takové schopnosti a dovednosti, které mohou studentovi pomoci k návratu na pracovní trh a mohou vést k jeho opětovnému začlenění do společnosti, podpořit rozvoj obecných lidských schopností a dovedností potřebných k uspokojivému fungování jednotlivce ve společnosti (spolupráce, komunikace), podpořit návyk, že k získání žádané odměny lze dospět vlastní prací, umožnit studentům kontakt s běžným pracovním prostředím a také umožnit studentům Kofoedovy školy navázat nové sociální vztahy.

HP=HZ je služba, kterou poskytují všechny pobočky Kofoedovy školy. Pracovní stáž je v současné době poskytována pouze na všech pobočkách mimo Mostu.

Ad. 3 AKTIVAČNÍ SLUŽBY

Mezi aktivační služby patří tvůrčí dílny, volný vstup na počítač, volný vstup na internet a pohybové aktivity.

Charakteristika: **Tvůrčí dílny** jsou pro všechny studenty Kofoedovy školy přístupný prostor pro rozvoj a uplatnění tvořivosti. Dílny jsou zaměřené na rukodělné, výtvarné, keramické a další pracovní-umělecké techniky.

Cíl: Umožnit studentům aktivní a smysluplné využití volného času, vytvořit prostor pro uplatnění potenciálu studentů, jejich možností a talentu, podpořit to, co již studenti umí, a zároveň dále rozvíjet jejich kreativitu, rozšířit jejich schopnosti a dovednosti, povzbudit sebevědomí studentů a jejich vědomí vlastní hodnoty a umožnit studentům navázat nové sociální vztahy, učit se spolupracovat s ostatními.

Charakteristika: **Volný vstup na počítač a na internet** znamená pro studenty Kofoedovy školy možnost v určenou dobu využívat počítače v učebnách školy.

Cíl: Procvičování si nabytých znalostí nebo k zajištění osobních záležitostí (hledání práce, bydlení, napsání životopisu apod.)

Charakteristika: **Pohybové aktivity** jsou nabízeny jako doplňující aktivita k ostatním službám Kofoedovy školy. Konkrétní aktivita je vybírána na základě zájmu studentů a schopnosti dobrovolníka, který ji učí. Jedná se např. o aerobik, břišní tance, jógu.

Cíl: umožnit studentům aktivní a smysluplné využití volného času, navázat nové sociální vztahy a v neposlední řadě vytvořit prostor pro zlepšení nebo obnovení fyzické kondice studentů, která může být oslabena v důsledku zdravotních problémů pramenících z dlouhodobé nezaměstnanosti a nedostatku pohybu během této doby.

Tvůrčí dílny jsou také nabízeny na každé pobočce Kofoedovy školy, konkrétní podoba dílen se liší se pouze na základě poptávky studentů a schopností lektorů. Volný vstup na internet a počítač je možný pouze na pobočce v Karviné a Mostě a pohybové aktivity jsou v současné době nabízeny pouze na pobočce v Třinci a Karviné.

Ad. 4 SOCIÁLNĚ – VZDĚLÁVACÍ KURZY

Charakteristika: „V kurzech jsou studenti v pravidelných lekcích po určené období vzdělávání ve vybraných oborech. Ohnisko soustředění se přesouvá z učitele na studenta, ze vztahu subjekt objektového se stává vztah dvou subjektů. Student je v procesu učení subjektem, nikoli objektem snahy učitele.“⁶⁶

„Vztah učitele a studenta založený na vzájemné sympatii, respektu, úctě a přátelském postoji kladně ovlivňuje průběh i výsledky výuky dospělých.“⁶⁷

⁶⁶ MELDGAARD, O. Adult learning and democracy. *Kofoed's School International Newsletter*, 2001a, č. 4, str. 13

⁶⁷ HARTL, P. *Kompendium pedagogické psychologie dospělých*. Praha: Karolinum, 1999. ISBN 80- 7184-841-7

Cíl: Cílem těchto aktivit je zvýšit uplatnitelnost na trhu práce u nezaměstnaných studentů, podpořit osobnostní rozvoj studentů, povzbudit jejich víru v sebe a naději do budoucnosti a probudit a povzbudit chuť studentů se učit, rozšiřovat své možnosti, mít vliv na svůj život i okolí.

Na všech pobočkách jsou nabízeny počítačové a jazykové kurzy. Na pobočkách v Ostravě, Karviné, Mostě a Ústí nad Labem je navíc vyučován teoretický kurz autoškoly. Na pobočce v Bruntále a Karviné je nad rámec běžné nabídky kurz psychologie, na pobočce v Třinci také kurz první pomoci, stolování a přípravy míchaných nápojů. Ostravská pobočka dokonce poskytuje kurz malby a kadeřnický kurz.

7. ŠETŘENÍ

Při šetření jsem použila dvě metody sběru dat a to dotazník, který byl zaměřen na názory klientů Kofoedovy školy a řízené rozhovory s pracovníky organizací poskytující sociální služby, mimo jiné i v oblasti zadluženosti.

Cílem šetření bylo zjistit, zda se respondenti setkávají s dluhy, jaké s nimi mají zkušenosti a zda by uvítali ve svém okolí další služby poskytující pomoc v rámci zadluženosti.

Šetření mělo proběhnout na všech pobočkách Kofoedovy školy a v organizacích ve kterých s klienty řeší problémy s dluhy a to ve městech kde působí Kofoedova škola. Z důvodů personálních a organizačních změn v Kofoedově škole jsem se nakonec rozhodla šetření provést pouze v Severomoravském kraji a vynechat tak pobočky v kraji Ústeckém.

Řízené rozhovory proběhly bez problémů, dotazníky mezi klienty Kofoedovy školy byly negativně ovlivněny zmíněnými změnami a tak mohly být vyhodnoceny pouze dotazníky z poboček v Karviné a Třinci.

7.1. Dotazník

V rámci praktické části mé bakalářské práce jsem se zaměřila také na dotazníkové šetření mezi klienty Kofoedovy školy, kteří budou primárně využívat komplexního přístupu k problematice zadluženosti. Dotazníky byly z organizačních důvodů zaměřeny pouze na klienty poboček Kofoedovy školy v Moravskoslezském kraji.

Cílem dotazníkového šetření bylo zjistit zkušenosti studentů Kofoedovy školy s dluhovou problematikou a to jak zkušenosti vlastní, tak jejich přátel a známých. Chtěla jsem tak zjistit, zda by byl pro ně nebo jejich blízké projekt užitečný a zda by jej využívali.

Předmětem zkoumání byla:

1. sociální situace klientů
2. zkušenost s finančními produkty
3. povědomí o organizacích, které poskytují pomoc s dluhy

Hlavní hypotéza:

Většina studentů Kofoedovy školy by uvítalo více služeb v oblasti dluhové problematiky

Pracovní hypotézy:

1. Většina respondentů jsou vedeni v evidenci Úřadu práce a jsou spokojeni s činností Kofoedovy školy
2. Více než polovina dotázaných již někdy využilo finanční produkt
3. Většina oslovených nebo jejich blízkých se setkala s problémem včasného nesplacení splátky
4. Téměř všichni respondenti neznají organizace poskytující pomoc s dluhy

Způsob zkoumání

V rámci dotazníkového šetření jsem oslovila vedoucí poboček Kofoedovy školy v Bruntále, Třinci, Ostravě a Karviné a poprosila je, aby prostřednictvím svých sociálních pracovníků oslovili studenty Kofoedovy školy a požádali je o vyplnění dotazníků.

Vedoucí jednotlivých poboček jsem oslovila v průběhu měsíce června 2009 a termín vrácení dotazníků byl v průběhu září. Na pobočce v Karviné jsem oslovení studentů zajišťovala sama jako tamější sociální pracovnice.

Z důvodu velkých organizačních a personálních změn v Kofoedově škole byly vráceny a mohly být vyhodnoceny pouze dotazníky z karvinské a třinecké pobočky.

V rámci dotazníkového šetření mělo být osloveno cca 20 studentů ze všech moravských poboček, tj. asi 80 studentů celkem. Vyplněných dotazníků se však vrátilo pouze 26, což je 32,5 %. 19 dotazníků (73 %) vyplnili studenti Kofoedovy školy v Karviné, a 7 dotazníků (27 %) se vrátilo z pobočky v Třinci.

Tabulka č. 1 návratnost dotazníků

| Pobočka Kofoedovy školy | Absolutní počet | Procenta |
|--------------------------------|------------------------|-----------------|
| Karviná | 19 | 73 % |
| Třinec | 7 | 27 % |
| Celkem | 26 | 100 % |

Objekt zkoumání

Mezi respondenty bylo osloveno 19 žen (73 %) a 7 mužů (27%).

Tabulka č. 2 Pohlaví respondentů

| Pohlaví | Absolutní počet | Procenta |
|---------------|-----------------|--------------|
| Muž | 7 | 27 % |
| Žena | 19 | 73 % |
| Celkem | 26 | 100 % |

Oslovenými respondenty byly klienti ve věku od 18 let. Ve věkové kategorii 18 – 29 let byli 2 respondenti (7,7 %), v kategorii 30 – 39 let bylo 6 respondentů (23,1 %), ve věku 40 – 49 let odpovídalo 12 respondentů (46,1 %), v kategorii 50 – 59 let bylo zaznamenáni 4 respondenti (15,4 %) a ve věkové kategorii 60 let a více byli 2 respondenti (7,7 %).

Tabulka č. 3 Věková struktura

| Věk | Absolutní počet | Procenta |
|-------------------|-----------------|--------------|
| 18 – 29 let | 2 | 7,7 % |
| 30 – 39 let | 6 | 23,1 % |
| 40 – 49 let | 12 | 46,1 % |
| 50 – 59 let | 4 | 15,4 % |
| 60 let a více let | 2 | 7,7 % |
| Celkem | 26 | 100 % |

Zkoumanou kategorií byla i délka využívání služeb Kofoedovy školy. 14 oslovených navštěvovalo Kofoedovu školu méně než 3 měsíce, 4 -6 měsíců navštěvoval KŠ 1 respondent, 7 měsíců až rok navštěvovali KŠ 2 oslovení a déle než rok využívá služeb KŠ 9 respondentů.

Tabulka č. 4 Délka využívání služeb Kofoedovy školy

| Délka využívání služeb | Absolutní počet | Procenta |
|------------------------|-----------------|--------------|
| Méně než 3 měsíce | 14 | 54 % |
| 4 – 6 měsíců | 1 | 4 % |
| 7 měsíců až rok | 2 | 8 % |
| Více jak rok | 9 | 34 % |
| Celkem | 26 | 100 % |

Mezi respondenty jsem zjišťovala jejich sociální situaci. 18 dotázaných (69,3 %) byla v evidenci Úřadu práce, 1 respondent (3,8 %) byl vyřazen z evidence uchazečů o zaměstnání Úřadu práce, 2 oslovené (7,7 %) byly na rodičovské dovolené, 4 respondenti (15,4 %) byli invalidní důchodci a 1 dotázaný (3,8 %) se nacházel v jiné než uvedené sociální situaci. Žádný z oslovených respondentů nebyli v domácnosti.

Tabulka č. 5 Sociální situace respondentů

| Sociální situace | Absolutní počet | Procenta |
|-------------------------|------------------------|-----------------|
| Evidence na úřadu práce | 18 | 69,3 % |
| Vyřazení z úřadu práce | 1 | 3,8 % |
| Rodičovská dovolená | 2 | 7,7 % |
| Invalidní důchod | 4 | 15,4 % |
| V domácnosti | 0 | 0 % |
| Jiné | 1 | 3,8 % |
| Celkem | 26 | 100 % |

Zpracování a interpretace výsledků

Otázka č. 3: „Jste spokojen(a) se službami Kofoedovy školy?“

Z celkového počtu 26 oslovených respondentů (100 %) bylo 25 studentů (96 %) spokojeno se službami Kofoedovy školy, 1 dotázaný (4 %) zvolil odpověď ANO i NE.

Tabulka č. 6 Spokojenost se službami Kofoedovy školy

| Spokojenost se službami | Absolutní počet | Procenta |
|--------------------------------|------------------------|-----------------|
| Ano | 25 | 96 % |
| Ne | 0 | 0 % |
| Jiná odpověď | 1 | 4 % |
| Celkem | 26 | 100 % |

Otázka č. 4: „Pokud ano, co hodnotíte pozitivně?“

U této otázky bylo možno využít více odpovědí. 21 oslovených (81 %) ocenilo přístup pracovníků, 12 respondentů (46 %) hodnotilo pozitivně možnost být mezi lidmi a navázat nové vztahy, 23 studentů Kofoedovy školy (88,5 %) ocenilo možnost naučit se něčemu novému a zvýšit si kvalifikaci, 8 dotázaných (30,8 %) hodnotilo kladně možnost zlepšit si

finanční situaci pomocí pracovních programů, 14 oslovených (53,8 %) ocenilo poskytování služeb zdarma a 10 studentů Kofoedovy školy (38,5 %) hodnotilo pozitivně možnost konzultovat svou situaci se sociálním pracovníkem. 2 respondenti (7,7 %) uvedli jinou možnost. Jednalo se o doplňkové akce pro studenty jako např. Den otevřených dveří, Tradiční smažení vaječiny nebo chystané programy pro matky s dětmi a také byla ceněna široká škála nabídky služeb a ochota pracovníků.

Tabulka č. 7 Pozitivně hodnocené skutečnosti v rámci Kofoedovy školy

| Hodnocené skutečnosti | Absolutní počet | Procenta |
|--|------------------------|-----------------|
| Přístup pracovníků | 21 | 81 % |
| Možnost být mezi lidmi, navázat nové vztahy | 12 | 46 % |
| Možnost naučit se něčemu novému, zvýšit si kvalifikaci | 23 | 88,5 % |
| Možnost zlepšit si finanční situaci pomocí pracovních programů | 8 | 30,8 |
| Poskytování služeb zdarma | 14 | 53,8 % |
| Možnost konzultace své situace se sociálním pracovníkem | 10 | 38,5 % |
| Něco jiného | 2 | 7,7 % |

Otázka č. 5: „Je něco, co Vám v Kofoedově škole chybí nebo nevyhovuje? Pokud ano, napište, prosím, o co se konkrétně jedná.“

Při hodnocení chybějících nebo nevyhovujících faktorů v Kofoedově škole nechalo 18 dotázaných (69 %) otázku bez odpovědi a na otázku odpovědělo 8 respondentů (31 %). Těmto respondentům nevyhovovalo střídání pracovníků a staré počítače v učebnách a chyběla nabídka dalších kurzů, podpora pracovníků ze stran jejich nadřízených, stálost a pravidelnost kurzu německého jazyka, kurz znakové řeči a více práce v pracovních programech.

Tabulka č. 8 Chybějící nebo nevyhovující faktory v Kofoedově škole

| Chybějící nebo nevyhovující faktory | Absolutní počet | Procenta |
|--|------------------------|-----------------|
| Odpovědělo | 8 | 31 % |
| Neodpovědělo | 18 | 69 % |
| Celkem | 26 | 100 % |

Otázka č. 7: „Využili jste již nějaký finanční produkt od bankovní či nebankovní instituce (úvěr, hypotéka, půjčka, leasing, kontokorent apod.)?“

V rámci této otázky odpovědělo 13 dotázaných (50 %) kladně a 12 respondentů (46 %) záporně. 1 oslovený (4 %) odpověď nevyplnil.

Tabulka č. 9 Zkušenosti s využitím finančního produktu

| Zkušenosti s využitím finančního produktu | Absolutní počet | Procenta |
|--|------------------------|-----------------|
| Ano | 13 | 50 % |
| Ne | 12 | 46 % |
| Nezodpovězeno | 1 | 4 % |
| Celkem | 26 | 100 % |

Otázka č. 8: „Pokud ne, za jakých okolností byste o finančním produktu uvažovali?“

U této otázky mohli respondenti zvolit více odpovědí. Variantu pořízení nebo úprava bydlení zvolilo 6 dotázaných (50 %), finančního produktu k pořízení dovolené a pomoci příbuzným a přátelům by nevyužil žádný z dotázaných (0 %), 2 respondenti (16,7 %) by uvažovali o finančním produktu k zařazení domácnosti, 2 oslovené (16,7 %) by motivovala momentální výhodná nabídka od finanční instituce a 2 studenti Kofoedovy školy (16,7 %) zvolili možnost Jiná odpověď a uvedli, že si půjčovat nechtějí. 1 dotázaný (8,3 %) na otázku neodpověděl.

Tabulka č. 10 Okolnosti zvažování využití finančního produktu

| Okolnosti | Absolutní počet | Procenta |
|------------------------------------|-----------------|----------|
| Pořízení nebo úprava bydlení | 6 | 50 % |
| Dovolená nebo jiná zábava | 0 | 0 % |
| Pomoc příbuzným nebo přátelům | 0 | 0 % |
| Zařízení domácnosti | 2 | 16,7 % |
| Využití momentální výhodné nabídky | 2 | 16,7 % |
| Jiný účel | 2 | 16,7 % |
| Nezodpovězeno | 1 | 8,3 % |

Otázka č. 9: „Pokud ano, k jakému účelu jste finanční produkt využili?“

Respondenti mohli opět využít zvolení více odpovědí u této otázky. 3 oslovení (23,1 %) využili finanční produkt k pořízení nebo úpravě bydlení, vždy 1 dotázaný (7,7 %) použil finanční produkt na pořízení dovolené nebo jiné zábavy, k pomoci příbuzným nebo přátelům (7,7 %), jako následek momentální výhodné nabídky od finanční instituce (7,7 %). Na jiný účel (momentální finanční problémy a nákup elektrospotřebičů na splátky) využily finanční produkt 2 oslovení (15,4 %). 10 respondentů použilo zvolený finanční produkt na zařízení domácnosti (77 %).

Tabulka č. 11 Účel finančního produktu

| Účel finančního produktu | Absolutní počet | Procenta |
|------------------------------------|-----------------|----------|
| Pořízení nebo úprava bydlení | 3 | 23,1 % |
| Dovolená nebo jiná zábava | 1 | 7,7 % |
| Pomoc příbuzným nebo přátelům | 1 | 7,7 % |
| Zařízení domácnosti | 10 | 77 % |
| Využití momentální výhodné nabídky | 1 | 7,7 % |
| Jiný účel | 2 | 15,4 % |

Otázka č. 10: „Měli jste někdy problémy se splácením?“

Z celkového počtu 13 respondentů (100 %), kteří někdy využili finanční produkt, mělo 5 oslovených (38,5 %) problémy se splácením a 8 dotázaných (61,5 %) žádné problémy při splácení svých závazků nemělo.

Tabulka č. 12 Problémy se splácením

| Problémy se splácením | Absolutní počet | Procenta |
|------------------------------|------------------------|-----------------|
| Ano | 5 | 38,5 % |
| Ne | 8 | 61,5 % |
| Celkem | 13 | 100 % |

Otázka č. 11: „Pokud ano, čím byly tyto problémy způsobeny?“

Problémy se splácením finančního produktu mělo 5 respondentů (100 %). Z toho 5 dotázaných (100 %) odpovědělo, že tyto problémy způsobila ztráta zaměstnání, 2 oslovení (40 %) uvedl jako důvod rozchod či rozvod s partnerem, 1 respondent (20 %) označil jako důvod nemoc či smrt v rodině a 1 dotázanému (20 %) byly problémy se splácením způsobeny zkrácením sociální podpory – kategorie Jiný důvod. Kategorie narození dítěte, nehoda, ručení nebo spoluúčast na půjčce a špatné odhadnutí svých finančních prostředků nezvolil žádný z oslovených (0 %) Respondenti mohli zvolit více odpovědí.

Tabulka č. 13 Okolnosti, které způsobily problémy splácet závazek

| Okolnosti | Absolutní počet | Procenta |
|--|------------------------|-----------------|
| Ztráta zaměstnání | 5 | 100 % |
| Rozchod či rozvod s partnerem | 2 | 40 % |
| Nemoc nebo smrt v rodině | 1 | 20 % |
| Narození dítěte | 0 | 0 % |
| Nehoda | 0 | 0 % |
| Ručení nebo spolu účast na půjčce | 0 | 0 % |
| Špatné odhadnutí svých finančních prostředků | 0 | 0 % |
| Jiný důvod | 1 | 20 % |

Otázka č. 12: „Jak jste tuto situaci řešili?“

Z 5 oslovených (100 %), kteří měli problémy se splácením svého závazku problémy jej 4 respondenti (80 %) řešili žádostí o snížení nebo pozastavení splátek a 1 oslovený (20 %) zvolil jiné řešení a to omezením ostatních výdajů. Ostatních nabízených možností nezvolil žádný z dotázaných (0 %).

Tabulka č. 14 Řešení situace, kdy má respondent problémy se splácením

| Řešení situace | Absolutní počet | Procenta |
|--|------------------------|-----------------|
| Půjčka od bankovní nebo nebankovní instituce | 0 | 0 % |
| Půjčka od přátel či příbuzných | 0 | 0 % |
| Žádost o snížení nebo pozastavení splátek | 4 | 80 % |
| Splácení alespoň nepravidelně | 0 | 0 % |
| Žádné řešení situace | 0 | 0 % |
| Jiné řešení | 1 | 20 % |
| Celkem | 5 | 100 % |

Otázka č. 13: „Podařilo se Vám Vaši situaci vyřešit?“

5 osloveným z celkového počtu 5 respondentů, kteří řešili problémy se splácením, se podařilo situaci vyřešit.

Tabulka č. 15 Úspěch vyřešení situace

| Úspěch | Absolutní počet | Procenta |
|---------------|------------------------|-----------------|
| Ano | 5 | 100 % |
| Ne | 0 | 0 % |
| Celkem | 5 | 100 % |

Otázka č. 14: „Znáte ve svém okolí někoho, kdo využil finančního produktu a měl problémy se splácením?“

Ve svém okolí zná někoho, kdo měl problémy se splácením závazku 10 oslovených (38,5 %), 15 respondentů (57,7 %) nikoho takového ve svém okolí nezná a 1 dotázaný (3,8 %) na otázku neodpověděl.

Tabulka č. 16 Povědomí o někom ve svém okolí, kdo měl problémy se splácením

| Povědomí ve svém okolí | Absolutní počet | Procenta |
|-------------------------------|------------------------|-----------------|
| Ano | 10 | 38,5 % |
| Ne | 15 | 57,7 % |
| Nezodpovězeno | 1 | 3,8 % |
| Celkem | 26 | 100 % |

Otázka č. 15: „Pokud ano, jak tento problém řešil?“

Z celkového počtu 10 respondentů, kteří znají ve svém okolí někoho, kdo měl problémy se splácením 2 respondenti (20 %) uvedli, že jej ona osoba řešila půjčkou od bankovních nebo nebankovních institucí, 3 oslovení (30 %) označili jako řešení půjčku od přátel či příbuzných, 1 dotázaný (10 %) označil odpověď s žádostí o snížení nebo pozastavení splátek, 2 respondenti (20 %) zaznačili, že známý řešil situaci splácením alespoň nepravidelně, 1 dotázaný (10 %) nevěděl, jak známý situaci řešil, což uvedl do možnosti Jiné řešení a 1 oslovený (10 %) na otázku neodpověděl. Žádný z respondentů nevyužil odpověď Žádné řešení situace.

Tabulka č. 17 Způsob řešení situace

| Způsob řešení | Absolutní počet | Procenta |
|--|------------------------|-----------------|
| Půjčka od bankovní nebo nebankovní instituce | 2 | 20 % |
| Půjčka od přátel či příbuzných | 3 | 30 % |
| Žádost o snížení nebo pozastavení splátek | 1 | 10 % |
| Splácení alespoň nepravidelně | 2 | 20 % |
| Žádné řešení situace | 0 | 0 % |

| | | |
|---------------|-----------|--------------|
| Jiné řešení | 1 | 10 % |
| Nezodpovězeno | 1 | 10 % |
| Celkem | 10 | 100 % |

Otázka č. 16: „Víte, na jaké organizace se můžete obrátit, pokud byste měli problémy se splácením?“

16 dotázaných (61,5 %) odpovědělo, že ví, na jaké organizace se obrátit. 10 oslovených (38,5 %) by při problémech se splácením nevěděli, které organizace požádat o pomoc.

Tabulka č. 18 Povědomí o pomáhajících organizacích

| Povědomí | Absolutní počet | Procenta |
|-----------------|------------------------|-----------------|
| Ano | 16 | 61,5 % |
| Ne | 10 | 38,5 % |
| Celkem | 26 | 100 % |

Otázka č. 17: „Myslíte si, že je těchto organizací ve Vašem okolí dostatek?“

Na tuto otázku odpovědělo 9 oslovených (34,6 %) kladně, 12 dotázaných (46,2 %) záporně, 3 respondenti (11,5 %) nedokázali na otázku odpovědět a zvolili možnost Nevím, 2 oslovení (7,7 %) na otázku neodpověděli.

Tabulka č. 20 Dostatečný počet pomáhajících organizací

| Dostatečný počet | Absolutní počet | Procenta |
|-------------------------|------------------------|-----------------|
| Ano | 9 | 34,6 % |
| Ne | 12 | 46,2 % |
| Nevím | 3 | 11,5 % |
| Neodpovědělo | 2 | 7,7 % |
| Celkem | 26 | 100 % |

Otázka č. 18: „Jaké služby v této oblasti dle Vašeho názoru ve Vašem okolí chybí?“

Respondenti si mohli zvolit více odpovědí. Preventivní poradenství chybí v okolí 8 oslovených (30,7 %), následné poradenství chybí 6 dotázaným (23,1 %), služby poskytující rozvoj finanční gramotnosti by uvítalo 12 respondentů (46,1 %), 8

oslovených (30,7 %) postrádá služby poskytující možnost zvýšen kvalifikace a 8 dotázaným (30,7 %) chybí pomoc se snížením výdajů po dobu řešení zadluženosti. 2 respondenti (7,7 %) na otázku neodpověděli.

Tabulka č. 21 Chybějící služby v okolí

| Služba | Absolutní počet | Procenta |
|--|------------------------|-----------------|
| Preventivní poradenství | 8 | 30,7 % |
| Následné poradenství | 6 | 23,1 % |
| Finanční gramotnost | 12 | 46,1 % |
| Zvýšení kvalifikace a znalostí | 8 | 30,7 % |
| Snížení výdajů po dobu řešení zadluženosti | 8 | 30,7 % |
| Jiné služby | 0 | 0 % |
| Nezodpovězeno | 2 | 7,7 % |

Vyhodnocení hypotéz

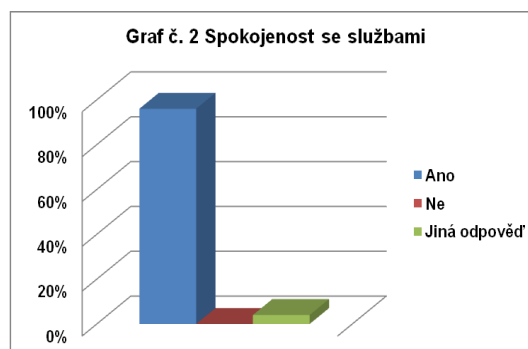
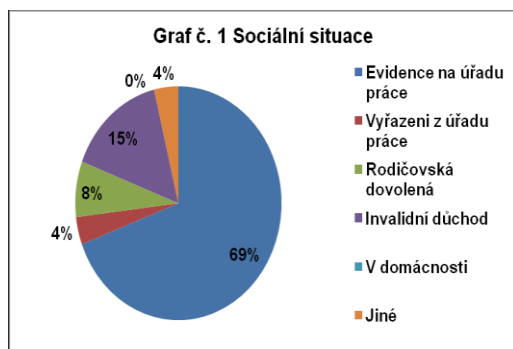
Pracovní hypotéza č. 1

„Většina respondentů jsou vedeni v evidenci Úřadu práce a jsou spokojeni s činností Kofoedovy školy“

Cílem hypotézy bylo zmapovat sociální situaci respondentů a jejich spokojenost se službami Kofoedovy školy, jelikož výsledný projekt bude zaměřen prvotně pro klienty této neziskové situace.

Z vyhodnocených otázek vyplynulo, že 69,3 % oslovených jsou uchazeči o zaměstnání evidovaní na úřadu práce, 15,4 % respondentů pobírá částečný nebo plný invalidní důchod, 7,7 % dotázaných bylo v té době na rodičovské dovolené a 3,8 % oslovených se nachází v jiné než nabízené sociální situaci.

V rámci spokojenosti s činností Kofoedovy školy odpovědělo 96 % dotázaných, že jsou spokojeni se službami organizace, nespokojený nebyl žádný z respondentů a 4 % respondentů zvolilo obě možnosti. **Hypotéza se potvrdila.**

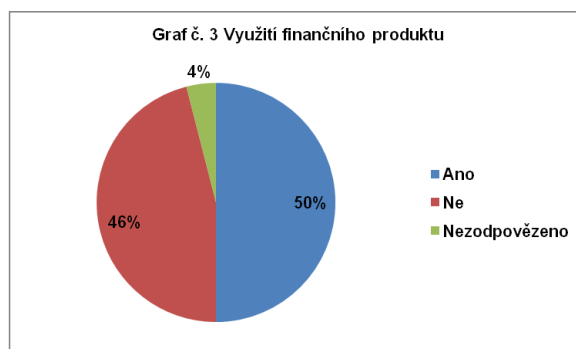


Pracovní hypotéza č. 2

„Více než polovina dotázaných již někdy využila finanční produkt“

Cílem hypotézy je zjistit, zda mají respondenti nebo jejich blízcí zkušenost s finančními produkty. Důvodem je fakt, že nová aktivita Kofoedovy školy je zaměřena právě na osoby, které řeší problémy v souvislosti s využitím finančního produktu nebo uvažují o jeho pořízení.

Z výsledků otázek vyplývá, že 50 % dotázaných již finanční produkt využilo, 46 % respondentů nemá s těmito produkty žádné osobní zkušenosti a 4 % oslovených odpověď nevyplnilo. **Hypotéza se nepotvrdila**



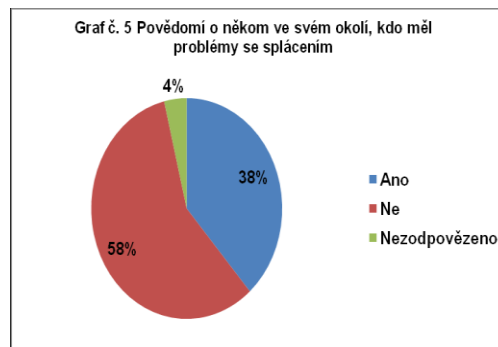
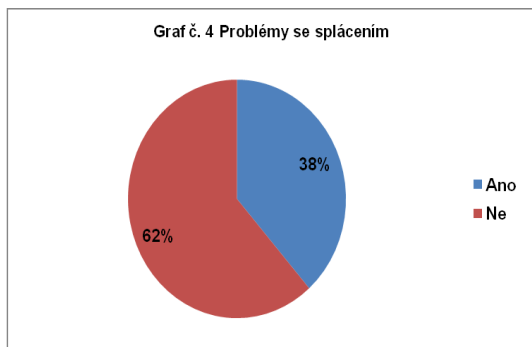
Pracovní hypotéza č. 3

„Většina oslovených nebo jejich blízkých se setkala s problémem včasného nesplacení splátky“

Cílem hypotézy bylo potvrdit, že většina dotázaných a osob z jejich okolí měli při využití finančního produktu problémy se splácením. Důvodem vzniku této hypotézy bylo potvrzení potřeby nové aktivity Kofoedovy školy.

Vyhodnocení odpovědí ukázalo, že 38,5 % dotázaných, kteří v minulosti využili některý z finančních produktů mělo problémy se splácením a 61,5 % oslovených naopak žádné potíže v této oblasti nezaznamenalo.

Respondenti byli také dotázáni na situaci svých blízkých. V dotazníku pak uvedlo 38,5 % oslovených zná ve svém okolí někoho, kde měl problémy se splácením a 57,7 % dotázaných uvedlo, že neznají nikoho, kdo by takové problémy měl. **Hypotéza se tedy nepotvrdila.**



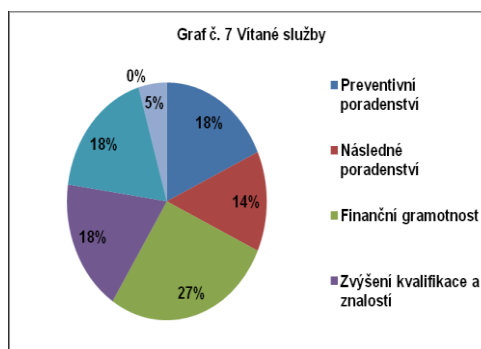
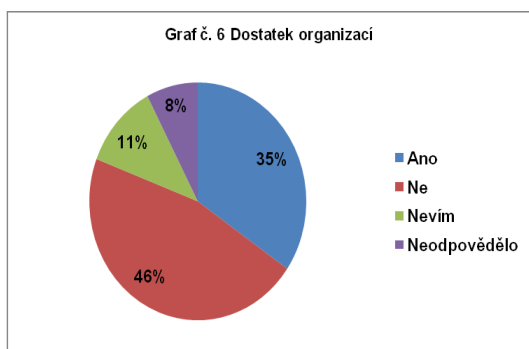
Pracovní hypotéza č. 4

„Téměř všichni respondenti by uvítali více organizací poskytující pomoc s dluhy“

Cílem hypotézy bylo zjistit povědomí dotázaných o organizacích, které jim jsou schopny pomoci při obtížích s dluhy. Důvodem bylo zjistit, zda je podle respondentů v sociální síti v jejich okolí místo pro další službu, poskytující pomoc v rámci dluhové problematiky

Z vyhodnocených dotazníků vyplynulo, že 61,5 % oslovených má povědomí o tom, na jaké organizace se obrátit v případě potíží se závazky a 38,5 % neví, jakou organizaci požádat o pomoc.

46,2 % respondentů si myslí, že těchto organizací není v jejich okolí dostatek, 34,6 % považuje počet organizací za dostatečný. Když měli oslovení uvést, jaké služby v jejich okolí chybí a které by uvítali, označilo 30,7 % dotázaných preventivní poradenství, 23,1 % respondentů následné poradenství, 46,1 % oslovených finanční gramotnost, 30,7 % dotázaných služby poskytující možnost zvýšení kvalifikace a 30,7 % respondentů pomoc se snížením výdajů po dobu řešení zadluženosti. **Hypotéza se tedy potvrdila.**



Vyhodnocení dotazníkového šetření

Z dotazníkové šetření vyplynulo, že klienti oslovených poboček Kofoedovy školy mají zkušenosti s využíváním finančních produktů nebo alespoň znají někoho, kdo tyto produkty již využil. Většina respondentů také uváděla, že ví, na které organizace se v případě obtíží obrátit, ale i přesto by uvítali ve svém okolí vznik nových služeb. Jednalo se hlavně o finanční gramotnost, preventivní poradenství, zvýšení kvalifikace a možnost snížení výdajů po dobu řešení zadluženosti.

Tyto služby může v rámci komplexního přístupu Kofoedova škola nabídnout a to prostřednictvím sociálního poradenství, sociálně vzdělávacích kurzů a pracovních programů.

Lze tedy říci, že komplexní přístup Kofoedovy školy má smysl a jeho konkrétní služby by klienti využívali.

7.2. Řízené rozhovory

Další část praktické části bakalářské práce tvoří řízené rozhovory, které byly provedeny mezi pracovníky organizací, které také řeší obtížnou finanční situaci svých klientů. Tyto pracovníky jsem oslovila, představila jim chystaný komplexní přístup a požádala je o zodpovězení otázek řízeného rozhovoru. V rámci představených služeb jsem také otevřela možnost spolupráce v oblasti zadluženosti.

Cílem bylo zjistit, do jaké míry se organizace setkávají se zadluženými klienty, v čem vidí příčinu těchto problémů a zda by případně uvítali spolupráci s Kofoedovou školou.

Způsob zkoumání

V průběhu měsíce července jsem osobně navštívila pracovníky Terénního programu, Domu na půli cesty, Azylového domu pro matky a Občanské poradny. Zvolila jsem k řízeným rozhovorům vždy organizaci poskytující jinou sociální službu a to v každém městě Moravskoslezského kraje, kde Kofoedova škola působí. Těmto pracovníkům byly položeny totožné otázky a odpovědi jsem si zaznamenávala do připraveného archu. S novou vznikající aktivitou Kofoedovy školy jsem respondenty seznámila, aby se mohly vyjádřit k poslední otázce.

Subjekty zkoumání

1. **Terénní program Kontakt Karviná** (*dále jen Kontakt*), V Aleji 435, 734 01 Karviná – Ráj, zřizovatel Slezská diakonie, odpovídala Ing. Jana Musiolková, pracovník v sociálních službách

2. **Dům na půli cesty Timotei** (*dále jen Timotei*), Kavalcova 817/7, 792 01 Bruntál, zřizovatel Slezská diakonie, odpovídaly Kateřina Hymonová a Barbora Maťáková, pracovnice v sociálních službách
3. **Azylový dům pro matky** (*dále jen Azylový dům*), Čapkova 708, 739 61 Třinec, zřizovatel Centrum sociální pomoci Třinec, odpovídal Mgr. Kamil Raszka, vedoucí Azylového domu
4. **Občanská poradna** (*dále jen Občanská poradna*), Palackého 49, 702 99 Ostrava – Přívoz, zřizovatel SPOLEČNĚ – JEKHETANE, o. s., odpovídala Bc. Veronika Bílá, vedoucí Občanské poradny

Objekt zkoumání

Otázka č. 1: „Jaká je Vaše cílová skupina?“

Kontakt: Osoby ohrožené sociálním vyloučením ve věku 16 let a více.

Timotei: Jde o mladé dospělé ve věku od 18 do 26 let. Většinou se jedná o osoby, které ukončily ústavní výchovu např. v dětském domově

Azylový dům: Matky s jedním a více dětmi, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci. Samozřejmě i těhotné ženy v této situaci

Občanská poradna: Osoby v nepříznivé sociální situaci, která se týká oblasti zadlužení, problémů s bydlením, přiznání sociálních dávek, problémů v mezilidských vztazích, komplikací v oblasti ochrany spotřebitele apod.

Otázka č. 2: „Kolik osob Vás kontaktuje s žádostí o pomoc v rámci zadluženosti za měsíc?(Azylový dům: Jaké procento mezi Vašimi klienty tvoří osoby, které mají problém s dluhy?)“

Kontakt: Problémy s dluhy má 100 % našich klientů

Timotei: Skoro všichni mají dluhy, jde asi o 72 % klientů

Azylový dům: To Vám řeknu přesně – 100 %, nikdo tady není bez dluhů

Občanská poradna: Měsíčně je to průměrně asi 14 osob

Otázka č. 3: „Pokud se na Vás tito klienti obrátí, je dluhová problematika primární důvod proč Vás vyhledají nebo jde jen o doprovodný jev?“

Kontakt: Ano, jde o hlavní důvod

Timotei: Není primární, hlavní důvod je ukončení ústavní péče a žádná další možnost bydlení. Jde ale o velmi častý doprovodný jev

Azylový dům: Ve většině případů je to opravdu primární důvod. Díky dluhům často ztratí právě bydlení

Občanská poradna: Uživatelé se na poradnu obracejí s různými problémy – dluhová problematika je však velmi častá

Otázka č. 4: „Jaké mají klienti nejčastěji problémy v oblasti zadluženosti – co způsobilo jejich problémy?“

Kontakt: Nedostatek financí, lichva. Důvodem jsou půjčky na spotřební věci, nízká zodpovědnost – nedomyšlení věci do konce

Timotei: Největším problémem je využití reklamní nabídky – neuvážená koupě (např. telefonní tarify) a dále pak kupování přízně (snaha udržet si kamarády, partnera častým zvaním do restaurací, kupováním dárků apod.)

Azylový dům: Problémem je, že ženy nemají peníze – jsou buď na mateřské nebo rodičovské dovolené nebo se starají o dítě a jsou na úřadě práce. Pokud nemají partnera, těžko dluhy splatí. Příčinou je ve většině případů ztráta práce, partnera nebo alkoholismus partnera.

Občanská poradna: Problémy se splácením, předlužením, příčiny - špatný propočet rodinných financí, nečekané poklesy příjmu či mimořádné výdaje.

Otázka č. 5: „Jaká je Vaše typická klientela – patří zde hlavně nezaměstnaní nebo i lidé, kteří práci mají? (Azylový dům: Jsou dluhy jednou z častých příčin, proč se později osoby stávají Vašimi klienty?)“

Kontakt: Něco mále klientů jsou zaměstnaných, hodně jich pracuje na černo

Timotei: Ne, klienti jsou většinou nezaměstnaní

Azylový dům: Ano, dalo by se to tak říct.

Občanská poradna: Je to 50:50

Otázka č. 6: „Je dle Vašeho názoru ve Vašem městě a blízkém okolí dostatek služeb poskytujících služby zadluženým?“

Kontakt: Ano, např. Magistrát města, Kontakt, Občanská poradna a staví se Komunitní centrum

Timotei: Prý se v Bruntále rozjíždí nějaká poradna – jaká přesně nevíme. O žádné jiné službě nevíme

Azylový dům: Myslím, že kdo chce tento problém řešit tak si nějakou organizaci vždy najde. Máme tu Elpis, novou Rodinnou a manželskou poradnu a Kofoedovu školu

Občanská poradna: Myslím si, že ano.

Otázka č. 7: „Spolupracujete i s jinými organizacemi? Jakými? Je ve Vašem městě a okolí dle Vašeho názoru dostatečná spolupráce se státními i nestátními organizacemi?“

Kontakt: Ano, hlavně s Magistrátem, Azylovým domem, Elpisem, Občanskou poradnou, Sociální asistencí a Roma agenturou. Ve městě je ale nízké povědomí o službách.

Timotei: Ne, nevíme na koho se obrátit

Azylový dům: Ne, zatím jsem si poradil vždy sám. Když tak bych se obrátil na pracovníky městského úřadu i když nevím, zda je tam někdo speciální, kdo se tomu věnuje. Za mého působení v dřívějším zaměstnání na Magistrátu města Karviné tam taková pracovnice byla

Občanská poradna: Ano, s Asociací občanských poraden, ostatními Občanskými poradnami a smluvní právničkou. V Ostravě je velmi špatná spolupráce s ostatními organizacemi.

Otázka č. 8: „Pokud jste obeznámeni s komunitním plánováním, myslíte si, že je této problematice věnován dostatek prostoru v rámci Komunitního plánování ve Vašem městě?“

Kontakt: Ani moc ne, prostor je věnován spíše alkoholismu a bezdomovectví

Timotei: Komunitnímu plánování se věnuje hlavně vedoucí. B. Maťáková uvedla: „Byla jsem na dvou komunitkách a tam se tomu nikdo nevěnoval“

Azylový dům: Účastním se komunitního plánování. V naší skupině Osoby ohrožené sociálním vyloučením se této oblasti nijak nevěnujeme. V ostatních pochybuji

Občanská poradna: Bohužel není

Otázka č. 9: „Jaké služby ve Vašem městě dle Vašeho názoru chybí? Jaké by jste uvítali?“

Kontakt: Nevím

Timotei: Určitě nějaká poradna nebo služba poskytující finanční gramotnost klientům

Azylový dům: Občanská poradna zaměřená na dluhy

Občanská poradna: Preventivní služby – primární prevence.

Otázka č. 10: „Znáte služby Kofoedovy školy? Spolupracovali jste někdy?“

Kontakt: Ano, v Kofoedově škole jsem pracovala jako dobrovolník

Timotei: Známe. Ano, hodně jsme spolupracovali v rámci Pracovních programů

Azylový dům: Ano, služby trošku znám. Nikdy jsme nespolupracovali

Občanská poradna: Ano znám

Otázka č. 11: „Pokud ano, považujete nově vznikající aktivitu (Boj se zadlužeností) Kofoedovy školy za užitečnou?“

Kontakt: Určitě, je tady hodně lidí s problémy

Timotei: Ano, uvítali bychom takovou službu. Měli bychom zájem i o výstupy z této bakalářské práce

Azylový dům: Ano, určitě ano

Občanská poradna: Určitě, nezaměstnaní se nejčastěji dostanou do těchto problémů

Vyhodnocení řízených rozhovorů

Z řízených rozhovorů vyplynulo, že velký počet klientů, (někde i všichni klienti), má problémy s nesplacenými finančními závazky. A často i tento problém způsobuje, že se stanou klienty sociálních služeb.

Některé dotázané organizace mají navázanou spolupráci s dalšími organizacemi, jiné nikoli. Konkrétně by ještě organizace uvítali ve svém okolí občanskou poradnu zaměřenou na dluhy, poradnu poskytující finanční gramotnost a služby primární prevence.

Všechny oslovené organizace považují nový komplexní přístup Kofoedovy školy za užitečný.

8. METODIKA KOMPLEXNÍHO PŘÍSTUPU KOFOEDOVY ŠKOLY

Komplexní přístup Kofoedovy školy bude výsledkem spojení dosavadních aktivit a služeb a aktivitami novými. Propojení těchto služeb jsem konzultovala s PR manažerkou Kofoedovy školy a jejich konkrétní podobu a dodatečné informace jsem měla za úkol vytvořit v rámci této bakalářské práce.

Konkrétní podoba komplexního přístupu byla v této metodice vytvořena kombinací informací shromážděných v teoretické části bakalářské práce (metod sociální práce, konkrétních postupů organizací a také informacemi z části praktické (dotazníkové šetření, řízené rozhovory, aktivity Kofoedovy školy) a vlastními podněty.

Konkrétně bude rozšířeno základní sociální poradenství a to na odborné dluhové poradenství. Kofoedova škola také rozšíří již nabízené pracovní programy pro více osob. Ke stávajícím službám přibude doprovod na jednání s věřiteli a možnost využití dluhového poradenství i po skončení poskytování služeb v případě další potřeby.

8.1. Vznik potřeby nového projektu a organizační zajištění

Kofoedova škola je nezisková organizace, jejímž cílem je pomáhat lidem bez zaměstnání, aby začali pracovat na zlepšení svého sociálního života, objevili, rozšířili a využili vlastní možnosti k řešení nepříznivé sociální situaci, ve které se nacházejí a kterou chtějí změnit.

S nezaměstnaností jsou často svázány i další problémy – špatné snášení nezaměstnanosti, rodinné problémy, ztráta sociálních kontaktů a v neposlední řadě i zhoršení finanční situace. Tyto a další problémy mohou rovněž vzniknout jako následek zadluženosti a právě na následky zadluženosti chce Kofoedova škola svými novými aktivitami reagovat.

Cíl

Cílem projektu je pomoci lidem k tomu, aby sami začali pracovat na zlepšení svého života tak, aby nezůstali ve své znevýhodňující situaci, ale aktivně rozvíjeli své možnosti a schopnosti.

Cílem bude rovněž propojení služeb Kofoedovy školy se službami pomoci v zadluženosti a vytvoření tak zcela nové formy pomoci lidem v nepříznivé sociální situaci.

Tímto chce Kofoedova škola přímo reagovat na následky zadluženosti a poskytovat služby pro jejich zmírnění nebo odstranění:

1. NÁSLEDKY SOCIÁLNÍ

a. Ztráta bydlení, bezdomovectví

V oblasti bytové problematiky Kofoedova škola nabídne sociální poradenství – informace o sociálních dávkách na úhradu nákladů bydlení, vyhledání nabídek bytů k pronájmu, vyhledání azylových domů a ubytoven. Při vyhledávání ubytování může být využita spolupráce s azylovými domy a při řešení složité bytové problematiky zprostředkuje Kofoedova škola služby Občanských poraden. Pro zlepšení finanční situace Kofoedova škola nabídne klientům i pracovní program, kde mohou získat potraviny, drogistické zboží nebo oblečení a ušetřené finance použít na řešení bytové otázky.

b. Rodinné problémy

Kofoedova škola nabídne vyslechnutí klienta a pomoc při řešení jeho rodinných problémů např. prostřednictvím sociálního poradenství, v rámci kterého může klienta odkázat na služby specializovaných organizací nebo mu kontakt s těmi to organizacemi přímo zprostředkovat. Klientovi mohou být nabídnuty i aktivizační služby, konkrétně rukodělné aktivity, kde může přijít do kolektivu lidí se stejnými nebo podobnými problémy, což je v současné době v těchto aktivitách běžné.

c. Finanční problémy

Zde může Kofoedova škola poskytnout v rámci sociálního poradenství spolupráci na vytvoření plánu hospodaření, nabídnout možnosti řešení nepříznivé finanční situace, pomoc s kontaktováním věřitelů a exekutorů apod. Klienti dále mohou využít pracovních programů a získat potraviny, drogistické zboží, ošacení či potravinové stravenky a tím si zlepšit svou finanční situaci. U složitějších případů je možné využít spolupráce s Občanskými poradnami či externím finančním poradcem a právníkem.

2. NÁSLEDKY ZDRAVOTNÍ

a. Fyzické

Klientům mohou být prostřednictvím sociálního poradenství vyhledáni lékaři či zdravotnická zařízení. Dále je také možno nabídnout aktivizační služby – pohybové aktivity, při kterých by mohli klienti svůj zdravotní stav zlepšovat (např. jóga) a Kofoedova škola může nabídnout i pracovní aktivity s ohledem na zdravotní stav, při kterých by si klienti mohli zlepšit svou finanční situaci a ušetřit finance na zvýšené náklady na úhradu léků.

b. Psychické

V rámci psychické podpory nabídne Kofoedova škola vyslechnutí sociálním pracovníkem, který prošel kurzem základů krizové intervence. Dále je možné se zúčastnit aktivizačních služeb – tvůrčích aktivit, kde je možné své starosti sdílet s klienty ve stejné nebo podobné situaci. Sociální pracovník bude rovněž schopen vyhledat pro klienta pomoc psychologů nebo psychiatrů a případně s nimi zprostředkovat kontakt.

3. NÁSLEDKY OSOBNOSTNÍ

Sociální pracovník klienta vyslechne, nabídne mu řešení své situace, případně využije znalost krizové intervence. Ukáže tak klientovi, že na problém není sám, že existuje určitá řešení nebo možnost zmírnění situace. Sociální pracovník s klientem vytvoří individuální plán a jeho plnění může klientovi zvýšit sebevědomí a motivaci svou situaci řešit. Pokud klient situaci snáší psychicky hodně špatně, může mu sociální pracovník zprostředkovat služby krizových center nebo psychologů. Klient se dále může zapojit do aktivit Kofoedovy školy, kde přijde na jiné myšlenky a naváže nové sociální kontakty.

Cílová skupina

Cílová skupina je shodná s dosavadní cílovou skupinou Kofoedovy školy. Jedná se tedy o osoby bez zaměstnání, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci a tuto situaci chtějí za pomoci Kofoedovy školy řešit.

V případě potřeby v regionu lze projekt rozšířit i na zaměstnané osoby, které se potýkají se zhoršením finanční situace a tuto situaci by chtěly řešit a předejít tak dalšímu zhoršení své sociální situace.

Očekávané přínosy

Přínosem bude rozvoj uživatelů a to díky komplexnímu systému služeb, poskytovaného na jednom místě. Přínosem bude rovněž pokrytí chybějících služeb ve městech, kde působí Kofoedova škola a blízkém okolí.

Potřeby v oblasti personálního zajištění

Na realizaci nové aktivity se budou podílet všichni zaměstnanci poboček. Konkrétně za realizaci bude zodpovídat vedoucí pobočky, za sociální práci, pracovní stáže a dluhové poradenství sociální pracovník a za sociálně vzdělávací kurzy, aktivizační služby a pracovní program HP=HZ pracovníci v sociálních službách.

V ideálním případě bude personál rozšířen o externí spolupracovníky, např. právníka a finančního poradce.

V oblasti vzdělávání bude třeba zajistit proškolení sociálních pracovníků v oblasti finanční gramotnosti a orientace v dluhové problematice. Toto školení může být zajištěno vzdělávacími institucemi nebo na objednávku u organizací, které již tyto služby poskytují (např. občanská poradna)

Vhodné by bylo rovněž proškolit sociální pracovníky v základech krizové intervence. Kofoedova škola předpokládá, že bude spolupracovat s odborníky v oblasti krizové intervence, někdy však bude chtít služby Kofoedovy školy využít osoba v akutní krizi, kterou nebude možné (a ani vhodné) přeposlat ihned k jiné službě bez úvodního rozhovoru.

Spolupráce

V rámci této aktivity bude navázána spolupráce s organizacemi, které pracují s osobami v nepříznivé sociální situaci. Bude se jednat např.:

1. **občanské poradny** (např. spolupráce na řešení problémů, které již nejsou v možnostech Kofoedovy školy – bydlení, majetkoprávní záležitosti)
2. **azylové domy** (např. spolupráce při řešení problémů uživatelů azylových domů a také při zajišťování ubytování klientům Kofoedovy školy)
3. **domy na půli cesty** (např. spolupráce na řešení obtíží klientů domů na půli cesty)
4. **terénní programy** (např. spolupráce na komplexním řešení – zajištění doprovodů klientů)
5. **rodinnými poradnami** (např. zajištění pomoci klientům Kofoedovy školy v osobní nebo rodinné krizi)
6. **sociálními odbory měst** (např. přeposílání klientů sociálního odboru do Kofoedovy školy, předávání informací o sociálních dávkách)

Konkrétní organizace, které Kofoedova škola osloví, jsou uvedeny v příloze č. 2 bakalářské práce.

Použité metody

Případová studie

Klient bude mít možnost řešit svůj problém komplexně. Je na něm, pokud si zvolí jen jednu aktivitu, která mu dle jeho názoru pomůže nebo využije více služeb.

Např. Klient může využít pouze pracovního programu, kde získá za odměnu potraviny a ušetřené peníze použije na splátky věřitelům. Klient může také např. využít poradenství, zapojit se do pracovního programu a ještě využít kurzu.

V případě nemožnosti poskytnout některou službu, která by klientovi pomohla řešit jeho situaci, využije sociální pracovník spolupracující organizace, které požádá o pomoc.

Poradenství

Klienti mohou využít jak základní sociální poradenství, tak odborné dluhové poradenství. I zde je prostor pro spolupráci s jinými organizacemi např. v rámci finančního i právního poradenství.

Krizová intervence

Sociální pracovník bude po odborném kurzu základů krizové intervence schopen adekvátně reagovat na klienta v akutní krizi. V případě potřeby pak klientovi zprostředkuje služby spolupracující organizace v oblasti krizové intervence.

Skupinová práce

Tato metoda bude využita v rámci práce s celou rodinou. Často řeší dluhovou problematiku oba partneři i další příbuzní. V rámci této metody mohou problém řešit společně a to hlavně při sociálním poradenství, kde se všichni obeznámí s možnostmi řešení a pokroky.

Metoda bude využita i v aktivizačních službách, konkrétně rukodělných aktivitách, kde se často setkávají lidé se stejnými problémy a může tak vzniknout neformální svépomocná skupina, což se již několikrát podařilo.

8.2. Etapy komplexního přístupu

První etapa

V současné době je již poskytováno základní sociální poradenství. Následovat bude poradenství dluhové, ve kterém budou poskytovány preventivní i následné služby.

Preventivními službami je myšleno pořádání kurzu základní finanční gramotnosti pro širokou veřejnost. Zde by uživatelé získali přehled o základních finančních produktech, o možnostech tvorby finančních rezerv a způsobech řešení změny sociální situace (nemoc, ztráta zaměstnání v souvislosti s finančním závazkem). V rámci tohoto kurzu by byli uživatelé seznámeni s finančním desaterem, které by s lektorem bod po bodě prošli.

Odborné poradenství v oblasti dluhové problematiky bude nabízeno individuálně, na počátku spolupráce a bude spočívat např. v:

- sestavení rozpočtu domácnosti a rozhovoru o možném snížení výdajů či zvýšení příjmů
- vysvětlení práv a povinností dlužníků, věřitelů a exekutorů
- nabídnutí možnosti řešení situace a pomoc s jejich řešením (splátkový kalendář, osobní bankrot, zastavení exekuce apod.)

Odborné sociální poradenství bude prolínáno s klasickým základním poradenstvím, při kterém může sociální pracovník doporučit služby dalších organizací, pomoci s vyhledáním zaměstnání a přípravou na výběrové řízení nebo pomoci s žádostmi o sociální dávky apod.

Druhá etapa

Ve druhé etapě bude klientům nabídnuta pracovní aktivita, díky níž může uživatel snížit své výdaje. Pracovní náplní může být úklid, péče o prostory pobočky Kofoedovy školy, účast na propagačních akcích apod. Kofoedova škola by dále chtěla navázat spolupráci s magistráty měst, kde sídlí a rozšířit tak pracovní možnosti.

Odměnou za tyto pracovní aktivity budou v první řadě potraviny získané z potravinové banky v Ostravě nebo z vlastních zdrojů pobočky, dále pak ošacení z šatníku, který bude vybudován buď na každé pobočce, nebo vznikne jeden centrální šatník, ze kterého bude ošacení dováženo. Další odměnou bude drogistické zboží nakoupené z vlastních zdrojů pobočky a případně také potravinové stravenky.

Klienti získáním potravin, oblečení či stravenek mohou ušetřit vlastní finanční prostředky z příjmů či sociálních dávek a tyto pak použít na splátky věřitelům.

Třetí etapa

Kofoedova škola bude dále poskytovat pomoc při samotném jednání s věřiteli a exekutory a zajistí i případný doprovod klientů v rámci těchto jednání. Tuto službu bude však Kofoedova škola poskytovat jen v odůvodněných případech a to proto, aby svou situaci v první řadě řešil klient sám.

Je možné také zajistit určitou garanci Kofoedovy školy. Při jednání s věřiteli je možné nabídnou spolupráci na řešení klientovy situace a podílení se na jeho individuálním plánu. To samozřejmě za klientova souhlasu. Garancí se rozumí hlavně ujištění věřitele o aktivitě dlužníka a jeho snaze situaci co nejlépe řešit. Nejedná se o garanci v oblasti ručení dlužníkovi nebo přímou finanční pomoc.

Čtvrtá etapa

Po vyřešení akutního problému (nebo i v průběhu jeho řešení) budou klientovi nabídnuty i aktivizační služby v podobě umožnění přístupu na internet, kde si uživatel může hledat práci, zjišťovat informace potřebné k dalšímu řešení problémů nebo vyřizovat e-mailovou korespondenci s věřiteli.

Klientům budou rovněž nabídnuty sociálně – vzdělávací kurzy, ve kterých si může zlepšit své vědomosti a znalosti, které mu chybí pro lepší uplatnění na trhu práce nebo mu usnadní další fungování v běžném životě (rozpočet v programu Excel, základy korespondence v programu Word apod.)

V neposlední řadě může být klientovi nabídnuta účast také na druhé pracovní aktivitě a to na Pracovních stážích. Při nich může klient získat praxi, kontakt s reálným pracovním prostředím a navázat nové sociální vztahy.

Pátá etapa

Pátou etapou je možnost i po ukončení spolupráce na výše uvedených službách, využít základního nebo odborného sociálního poradenství. Tato služba nechává klientovi otevřenou možnost, aby se i po vyřešení svých problémů mohl opět obrátit na Kofoedovu školu v případě nějakých potíží. Jestliže nastane situace, při níž poté již bývalý klient bude chtít opět využít finančního produktu, může využít preventivního odborného poradenství a přijít situaci probrat do známého prostředí, kde již byla vytvořena určitá důvěra a pracovníci jsou s jeho situací srozuměni.

Služby budou poskytovány individuálně, a proto nemusí vždy po sobě následovat tak, jak je uvedeno. Záleží vždy na situaci jednotlivých klientů.

ZÁVĚR

Cílem mé bakalářské práce bylo představit problematiku zadluženosti a vytvořit podklady pro nové aktivity Kofoedovy školy – tzv. komplexní přístup. Stanovený cíl jsem naplnila prostřednictvím teoretické a praktické části bakalářské práce.

Úkolem teoretické části bylo seznámení s problematikou zadluženosti. To jsem splnila představením problematiky zadluženosti, seznámením s členěním dluhů a příčinami a následky zadluženosti.

Dalším úkolem teoretické části bylo nastínění možností řešení. Shromáždila jsem tedy informace o metodách sociální práce, které lze při řešení této problematiky využít a zároveň představila konkrétní postupy práce s klientem organizací, které již poskytují své služby v oblasti zadluženosti.

Při vytváření teoretické části jsem čerpala hlavně z brožur a podkladů organizací, které mají s řešením problémů dlouholeté zkušenosti. A to z důvodu větší vypovídací hodnoty těchto praktických materiálů a také z důvodu absence odborné literatury zaměřené na dluhovou problematiku.

Jedním z úkolů praktické části bylo zjištění názorů klientů Kofoedovy školy a pracovníků organizací, které se svými klienty řeší problémy s dluhy. Tento úkol jsem splnila dotazníkovým šetřením mezi klienty Kofoedovy školy a pracovníky zmíněných organizací. Původně mělo být šetření zaměřeno na klienty Kofoedovy školy jak z Moravskoslezského tak Ústeckého kraje (což jsou kraje kde Kofoedova škola působila).

V druhé polovině roku 2009 jsem z důvodu personálních a organizačních změn v Kofoedově škole již neměla možnost komunikovat s kolegy z Ústeckého kraje, s nimiž jsem se domlouvala na zprostředkování dotazníků. Proto jsem se bakalářskou prací rozhodla zaměřit jen na pobočky Kofoedovy školy v Moravskoslezském kraji.

Bohužel pracovní poměr ukončili i někteří kolegové z moravských poboček a proto mohly být vyhodnoceny pouze dotazníky z pobočky v Karviné a Třinci.

Řízené rozhovory jsem již po změně zaměření práce pouze na Moravskoslezský kraj uskutečnila s pracovníky organizací, poskytujících sociální služby a to ve městech, kde působí Kofoedova škola (Karviná, Ostrava, Třinec, Bruntál).

Druhým úkolem praktické části bakalářské práce bylo vytvoření stručné metodiky komplexního přístupu Kofoedovy školy, který v sobě obsahuje dosavadní služby

Kofoedovy školy a také služby nově vytvořené a zaměřené na dluhovou problematiku. K vytvoření této metodiky jsem využila poznatky z teoretické části a také ze šetření v rámci části praktické.

Tato metodika je úmyslně jen stručnou verzí. Vytvoření celé kompletní metodiky, která by byla beze změn použitelná v praxi, by byla náročnější na rozsah, který je však v bakalářské práci omezen. Metodiku jsem vytvořila ve stručné verzi také proto, aby si její každá pobočka Kofoedovy školy (případně jiná organizace) mohla rozšířit a přizpůsobit dle svých možností.

Původním účelem bakalářské práce bylo představit problematiku zadluženosti a vytvořit podklady pro nové aktivity Kofoedovy školy, které by Kofoedova škola použila jak v přímé práci s klienty tak jako podklad pro vytváření projektů na získání finančních prostředků na provoz služby.

V průběhu vytváření bakalářské práce však proběhly velké organizační a personální změny, Kofoedovu školu opustila většina stávajících zaměstnanců a od poloviny loňského roku docházelo k uzavírání poboček. K 31. 12. 2009 Kofoedova škola bohužel ukončila svou činnost v České republice.

Jelikož Kofoedova škola ukončila svou poskytování sociálních služeb, tak bakalářská práce nesplní svůj primární účel. Na trhu sociálních služeb však podle čerstvých informací vznikla nová organizace, založená bývalou ředitelkou Kofoedovy školy, která bude poskytovat podobné služby. Tato organizace by tak mohla podklad v podobě mé bakalářské práce uvítat.

Věřím také, že by bakalářská práce mohla být využita i jinými organizacemi, které působí na poli sociálních služeb. Z řízeného rozhovoru s pracovníky Domu na půli cesty v Bruntále vyplynulo, že by o výstupy z mé bakalářské práce měli zájem. Také již nyní, krátce po jejím dokončení, slouží informace z mé bakalářské práci pro účely mého současného zaměstnavatele – Diecézní charity ostravsko – opavské.

ANOTACE

Jméno a příjmení: Michaela Hradilová, DiS.

Název katedry a fakulty: Katedra sociologie a andragogiky, Filozofická fakulta

Název diplomové práce: Komplexní přístup Kofoedovy školy k problematice zadluženosti

Počet znaků: 121 084

Počet příloh: 2

Počet titulů použité literatury: 27

Klíčová slova: dluh, příčiny a následky zadluženosti, možnosti řešení

Bakalářská práce pojednává o nové aktivitě Kofoedovy školy, která se zaměřuje na dluhovou problematiku. Práce se zaměřuje na teoretická východiska pro práci se zadluženými a také na východiska praktická vyplývající ze zkušeností organizací zaměřujících se na dluhovou problematiku. Práce dále také obsahuje názory klientů Kofoedovy školy a pracovníků organizací, poskytujících své služby zadluženým osobám. Tyto shromážděné informace byly pak použity pro vytvoření stručné metodiky nového přístupu, která představuje právě novou aktivitu Kofoedovy školy.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

1. BJØRKØE, J. A. *Pomoc do samopomocy. Szkola Kofoeda w Kopenhadze, Instytut sluzby społecznej*. Kodaň: Kofoedova škola, 1997. ISBN 83-86770-54-6
2. *Dluhová problematika*. 1. vydání. Člověk v tísní, Občanská poradna Plzeň, 2007. ISBN: 978-80-86961-28-6
3. *Formy pomoci předluženým občanům*, SPES, 2007
4. HARTL, P. *Kompendium pedagogické psychologie dospělých*. Praha: Karolinum, 1999. ISBN 80-7184-841-7
5. IQ Roma Servis, o. s., *Zmírňování a prevence zadluženosti. Doporučené postupy v sociální práci*. Brno: 2009
6. LOVRITŠ, V., *Čas zkusit to jinak: Koncepční zpráva IQ Roma servis*. Brno: IQ Roma servis, 2008. Dluhy a předlužení. ISBN 978-80-904028-3-6
7. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8
8. MELDGAARD, O. Adult learning and democracy. *Kofoed's School International Newsletter*, 2001a, č. 4.
9. MELDGAARD, O. *Kofoed's School Denmark*. Kodaň: Kofoedova škola, 2002.
10. *Metodika Kofoedovy školy*. Kofoedova škola. 2008
11. *Prevence zadlužování českých domácností s důrazem na sociálně slabé a vyloučené skupiny obyvatel*. Ministerstvo vnitra ČR, Odbor prevence kriminality. 2007
12. *Půjčujte si s rozumem*. Praktická příručka pro osobní finance, Sdružení SPES, 2007
13. SCHNEIDEROVÁ, A., *Základy poradenství*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368-523-2
14. SYROVÁTKOVÁ, Š., MACHALÍČEK, J., CHRISTOVÁ, J. *Dluhová problematika*, Dodatek k 1. Vydání. Člověk v tísní, 2008, ISBN 978-80-86961-28-6
15. *Systém budování finanční gramotnosti na základních a středních školách*, Společný dokument Ministerstva financí ČR, MŠMT ČR, Ministerstva průmyslu a obchodu ČR, 2007
16. ŠPATENKOVÁ, N., *Krizová intervence pro praxi*. 1. Vyd. Praha: Grada Publishing, 2004. ISBN 80-247-0586-9
17. VODÁČKOVÁ, D., *Krizová intervence*. 1.vyd. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9
18. Zákon č. 99/1963 Sb., Občanský soudní řád

19. Zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon)
20. Rozhovor s Bc. Veronikou Bílou, vedoucí Občanské poradny SPOLEČNĚ – JEKHETANE, Ostrava, 30. 10. 2009
21. <http://www.finexpert.cz>
22. <http://www.financnivzdelavani.cz>
23. <http://www.fininformation.eu>
24. <http://www.iqrs.cz>
25. <http://www.insolvencnizakon.cz/>
26. <http://www.spotrebitele.info.cz>
27. <http://www.financnigramotnost.eu/cs/story.php?ide=2&title=Příspěvky+účastníků>

Přílohy

1. Seznam otázek, na které je vhodné se zeptat před využitím konkrétního finančního produktu
2. Seznam organizací poskytující služby zadluženým ve městech, kde své služby poskytuje Kofoedova škola

Příloha č. 1 **Seznam otázek, na které je vhodné se zeptat před využitím konkrétního finančního produktu**

V příloze jsou uvedeny konkrétní doporučené otázky, na které by se měl člověk zeptat poskytovatele finančního produktu a to pro řádné seznámení s výhodami a nevýhodami produktu a případnými riziky.

Otázky jsou rozšířením finančního desatera uvedeného v teoretické části bakalářské práce.

U investic a spořicíh programů:

- *Kam jdou moje peníze? Kdo je majitelem účtu a jak se s nimi bude nakládat?*
- *Jaká jsou rizika spjatá s investicí? (Je to riziko propadu hodnoty? Jak hlubokého? Může nastat úplná ztráta nebo nutnost, abyste ještě doplatili? Co se stane, když zkrachuje společnost, již peníze posíláte?)*
- *Jaký je očekávaný výnos a odkud se bere?*
- *Jak rychle můžu mít své peníze zpět na svém účtu, pokud je budu potřebovat?*
- *Jaké jsou poplatky spjaté s investicí? Jaké jsou celkové poplatky na počátku (vstupní poplatek)? Jaké roční poplatky v průběhu? Na konci (tzv. výstupní poplatek)?*
- *Kolik zaplatím celkem na poplatcích? Jak je to se zdaněním? Daní se výnosy v produktu? Jakým procentem a kdy se zdaňují?*

U úvěrů:

- *Jaký je efektivní úrok nebo alespoň RPSN úvěru? (pokud je nad 20%, je to poměrně hodně)*
- *Kolik zaplatím celkem za úroky a poplatky spjaté s úvěrem za celou dobu trvání úvěru?*
- *Co se může stát, kdybych přestal/a splácet?*
- *Můžu si odečíst si úroky od daňového základu a získat tak daňovou úlevu, která mi ve výsledku úvěr zlevní?*
- *Je poskytnutí úvěru podmíněno sjednáním jiné smlouvy? Pokud ano, kolik za ni zaplatím? Garantuje mi tato smlouva skutečně poskytnutí budoucího úvěru? Jak bude tento budoucí úvěr vypadat?*
- *Můžu úvěr v budoucnu převést na jinou osobu? (především u dlouhodobých hypotečních úvěrů)*

U pojištění:

- *Na jaké částky jsem pojištěn/a v případě jednotlivých neblahých událostí? Byly by pro mě v dané situaci dostačující?*
- *Kolik platím za samotné pojištění?*
- *Je součástí produktu i spoření nebo investování? Jaké jsou počáteční, průběžné, konečné a celkové poplatky ("TANK") ze spořicí části?*
- *Může nebo bude se cena pojištění časem měnit? Pokud ano, bude se měnit i rozsah pojištění?*
- *Jak složité a nákladné je smlouvu předčasně zrušit? Pokud se v ní něco spoří, kolik dostanu při předčasném zrušení např. po 5 letech? Je možno ukončit smlouvu kdykoliv nebo až při výročí?*
- *Které případy do pojištění zahrnuty nejsou? Tj. jaké jsou v pojištění výjimky?*

Příloha č. 2 Seznam organizací poskytující služby zadluženým ve městech, kde své služby poskytuje Kofoedova škola

V příloze bych ráda uvedla seznam organizací, které se již s dluhovou problematikou potýkají a to ve městech, kde působí Kofoedova škola. Tento seznam bude Kofoedově škole sloužit jako síť navazujících služeb, na které může své klienty odkázat a zároveň jako souhrn organizací, se kterými může navázat spolupráci v rámci služeb zadluženým.

OSTRAVA

Poradna při finanční tísni

Kontakt:

Vítkovická 1, 702 00 Moravská Ostrava

Tel: 595 532 740, Zelená linka: 800 722 722

Cílová skupina:

Fyzické osoby – spotřebitelé:

- **kterí se zamýšlí zadlužit**, tj. uvažují o půjčce, úvěru apod. V takovém případě se snažíme poradit spotřebitelům tak, aby si půjčovali chytře a obezřetně; nenabízíme však ani nedoporučujeme jakékoli finanční produkty;
- **jimž hrozí platební neschopnost** (insolvence), tedy je zřejmé, že v důsledku nepředvídané změny životní situace nebudou schopni splácet své dluhy řádně a včas;
- **kterí se v platební neschopnosti již ocitli**, tj. po určitou dobu jsou v prodlení se splácením svých dluhů

Poslání:

Cílem je obecně prospěšnou činností pozitivně působit na spotřebitele, aby měli hlubší finančně-právní povědomí v oblasti poskytování úvěrů, půjček apod., uměli si půjčovat obezřetně a k případnému řešení své platební neschopnosti přistupovali zodpovědně a aktivně. Také dosažení toho, aby věřitelé (tedy zejména banky, úvěrové či leasingové společnosti) byli při poskytování svých finančních produktů a při řešení případných problémů dlužníka se splácením více sociálně odpovědní.

Občanská poradna SPOLEČNĚ - JEKHETANE

Kontakt:

Palackého 49, 702 99 Ostrava, Tel.: 596 113 890

Dělnická 387/20, 708 00 Ostrava, Tel.: 591 124 979

E-mail: poradna@jekhetane.cz

Cílová skupina:

Osoby starší 15 let v nepříznivé sociální situaci, která se dotýká zejména oblastí, ve kterých je poskytováno poradenství:

- Práva a povinnosti v rodinných a mezilidských vztazích (výživné, návrh na rozvod, svěření do péče...)
- Právní systém a ochrana
- Sociální pomoc
- Sociální dávky
- Dluhová problematika, osobní bankrot
- Pracovně – právní problematika
- Pojištění (sociální, zdravotní)
- Ochrana spotřebitele
- Zdravotnictví
- Školství
- Soudní řízení

Poslání:

Občanská poradna SPOLEČNĚ – JEKHEANE v Ostravě usiluje o to, aby občané znali svá práva a povinnosti, byli schopni vyjádřit své životní potřeby, hájit svá práva a oprávněné zájmy, měli oporu v legislativě, byli informováni o dalších sociálních službách a uměli se v nich orientovat. Občanská poradna SPOLEČNĚ – JEKHEANE usiluje o to, aby občané, kteří její služby využijí, uměli řešit svou nepříznivou životní situaci sami nebo s minimální oporou.

Občanská poradna Slezské diakonie

Kontakt:

28. října 86, 702 00 Ostrava

Tel.: 596 611 237

E-mail: obcan.ov@slezskadiakonie.cz

Cílová skupina:

Služby Občanské poradny Ostrava jsou poskytovány všem dospělým občanům, kteří jsou v nepříznivé sociální situaci nebo jim taková situace hrozí.

Poslání:

Občanská poradna Ostrava Slezské diakonie, která je členem Asociace občanských poraden, poskytuje rady, informace a pomoc všem lidem, kteří jsou v nepříznivé sociální situaci nebo jim taková situace hrozí, neznají svá práva povinnosti, dostupné služby nebo nejsou schopni vyjádřit své potřeby a hájit své oprávněné zájmy. Je nezávislým místem bezplatné, důvěrné a nestranné pomoci.

Prostřednictvím Asociace občanských poraden upozorňuje příslušné státní a místní orgány na nedostatky legislativy a na neřešené problémy občanů ve snaze ovlivnit vývoj politiky a sociálních služeb.

Charitní středisko poradenských a sociálních služeb

Kontakt:

Jeremenkova 8, 703 00 Ostrava-Vítkovice

Tel.: 599 526 906, Mobil: 731 625 767

E-mail: cho.poradna@caritas.cz

Cílová skupina:

Na středisko se mohou obrátit lidé:

- kteří potřebují konzultaci s právníkem nebo se sociální pracovníci v náročné životní situaci
- ohrožení ztrátou bydlení, lidé bez domova
- kteří potřebují informace o svých právech, povinnostech a oprávněných zájmech a pomoc s prosazením svých práv a oprávněných zájmů
- kteří potřebují odborné rady a informace
- v situaci, kdy nevědí, na jakou organizaci se obrátit (závislosti aj. specifické situace)
- kteří potřebují informace o sociálních službách v regionu
- kteří potřebují doprovod na úřady aj. instituce
- kteří potřebují konkrétní hmotnou a sociální pomoc
- kteří nemají finanční prostředky na vyřízení dokladů (z důvodu okradení, bez nároku na sociální dávky a bez zaměstnání)
- kteří potřebují dopomoc při vyřizování osobních záležitostí (sepsání dokumentace, vyplnění tiskopisu)
- kteří potřebují získat psychickou podporu pro překonání tíživé životní situace

Poslání:

Posláním je pomoci lidem, kteří vnímají svou situaci jako tíživou a nejsou schopni ji řešit svými vlastními silami ani za pomoci svých blízkých, aby našli její řešení. Tato pomoc je poskytována formou osobního a telefonního poradenského rozhovoru nebo prostřednictvím internetového poradenství a zajištěním základní sociální a hmotné pomoci.

Charitní dům sv. Františka

Kontakt:

Sírotčí 41, 703 00 Ostrava - Vítkovice

Tel.: 599 527 496

E-mail: cho.frantisek@caritas.cz

Cílová skupina:

Cílová skupina jsou muži bez domova.

Poslání:

Základním posláním Charitního domu sv. Františka – azylového domu, je poskytování sociálních služeb mužům bez domova a pomoci jim samostatně řešit jejich nepříznivou životní situaci.

Charitní dům sv. Zdislavy

Kontakt:

Kapitolní 14, 700 30 Ostrava-Zábřeh

Tel.: 599 527 494

E-mail: cho.zdislava@caritas.cz

Cílová skupina:

Cílovou skupinou jsou matky s dětmi, které se ocitnou v takové životní situaci, kterou vnímají jako obtížnou a naléhavou, a nejsou schopny ji řešit vlastními silami.

Poslání:

Ideou Charitního domu sv. Zdislavy je poskytování komplexu služeb matkám s dětmi v tísní s cílem pomoci jim samostatně řešit nepříznivou životní situaci a stát se nezávislími na systému sociální pomoci nebo se snažit tuto závislost minimalizovat.

Azylový dům pro ženy a matky s dětmi

Kontakt:

Gen. Píky 25/2980, 702 00 Ostrava - Fifejdy

Tel.: 596 611 962

E-mail: md_ostrava@czh.salvationarmy.org

Cílová skupina:

Cílovou skupinou jsou ženy a matky s dětmi v krizové situaci.

Poslání:

Azylový dům pro ženy a matky s dětmi poskytuje sociální služby, jejichž cílem je pomáhat v řešení okamžitých potřeb žen a matek s dětmi v krizové situaci. Po moc je zaměřena nejen na řešení akutní nouze, ale také na zastavení sociálního propadu a na sociální terapii a poradenství, které má za cíl pomoci klientkám k samostatnému zvládnutí svého znovuzapojení do běžného života.

Domov pro matky s dětmi

Kontakt:

Budečská 1373/3, 702 00 Ostrava - Moravská Ostrava

Tel.: 599 455 101

E-mail: dmd@css-ostrava.cz

Cílová skupina:

Domov pro matky s dětmi poskytuje sociální služby osamělým matkám s dětmi do 4 let věku staršího dítěte nebo osamělým těhotným ženám, které se nacházejí v nepříznivé životní situaci:

- domácího násilí
- dlouhodobě bez přístřeší
- matky, které potřebují zvýšenou podporu a pomoc v oblasti péče o dítě a při jeho výchově
- ženy, které nemají podmínky pro řádné plnění role matky (nevhodné bytové podmínky, nevhodné přirozené prostředí)
- matky, které jsou schopné se postarat o sebe i dítě, ale nemají možnost společného bydlení s dítětem

- matky, které potřebují podporu a pomoc k ekonomickému zajištění (získání, dokončení, zvýšení kvalifikace; zajištění sociálních dávek; podporu v hledání zaměstnání)
- matky rozvedené nebo rozvádějící se, matky končící problémové partnerské soužití a ženy žijící v problémovém partnerství, manželství (poskytnutí dočasného ubytování a ochrany před hrubostí, alkoholismem, gamblerstvím, drogovou závislostí či jinou trestnou činností partnera nebo jinými negativními vlivy)

Poslání:

Hlavním cílem služby je, aby těhotné ženy a osamělé matky s dětmi dokázaly překonat složité životní situace, zejména v období po narození dítěte a v prvních letech jeho života. Podpora směřuje k tomu, aby úspěšně zvládly samostatný život v přirozeném prostředí.

Azylový dům pro muže

Kontakt:

U Nových válcoven 9/347, 709 00 Ostrava

Tel.: 596 638 755

E-mail: ad_ostrava@czh.salvationarmy.org

Cílová skupina:

Do azylového domu je přijat každý muž bez přístřeší starší 18 let, který se ocitl v krizové situaci a chce tuto situaci řešit.

Poslání:

Posláním Azylového domu pro muže v Ostravě je nabízet pomoc mužům bez přístřeší, kteří se z různých příčin ocitli v nepříznivé sociální situaci, poskytnutím podpory v nalezení cesty k začlenění do společnosti a života nezávislého na sociálních službách.

Prevence bezdomovectví

Kontakt:

Palackého 25, 702 00, Ostrava 1

Tel.: 596 133 417, 596 112 009

E-mail: prevence_ostrava@armadaspasy.cz

Cílová skupina:

- osoby bez přístřeší nebo osoby ohrožené ztrátou bydlení
- osoby ohrožené jinou formou sociálního vyloučení
- osoby s chybějícími nebo narušenými sociálními vztahy
- osoby s nedostatečným nebo chybějícím vzděláním
- nezaměstnaní
- osoby vystavené rasové diskriminaci a diskriminaci z hlediska pohlaví
- osoby s nerovným přístupem k informacím

Poslání:

Pomáhat osobám bez přístřeší a osobám ohroženým ztrátou bydlení nebo jinou formou sociálního vyloučení řešit jejich nepříznivou sociální situaci formou terénní služby a poradenství a posílit jejich rovnoprávné postavení ve společnosti.

Dům na půl cesty

Kontakt:

Sokolská třída 2641/62, Ostrava – Moravská Ostrava

Tel.: 599 455 182, 733 714 048

E-mail: dpc@css-ostrava.cz

Cílová skupina:

Služba je určena pro mladé dospělé od 18 do 26 let:

- po ukončení ústavní, ochranné výchovy (dětský domov, výchovný ústav, diagnostický ústav),
- po ukončení náhradní rodinné péče (pěstounská rodina),
- ze sociálně znevýhodněného prostředí (bez možnosti pobytu v rodině pro její nevhodné, ohrožující prostředí – např. vztahové problémy, nevhodné podmínky pro dokončení vzdělání, ztráta možnosti bydlení, týrání, domácí násilí apod.)
- po propuštění z výkonu trestu odnětí svobody

Poslání:

Posláním Domu na půl cesty je poskytnout na přechodnou dobu ubytování a podporu rozvoje schopností a dovedností mladým dospělým v jejich snaze aktivně vstoupit do běžného života a samostatně v něm působit.

Hepale - Vzájemné soužití

Kontakt:

30.dubna 1, 702 00 Ostrava

Tel.: 596 128 402, 596 114 760, 777 760 192

E-mail: poradna-souziti@seznam.cz

Cílová skupina:

Terénní program: Pomoc je nabízena jednotlivcům a rodinám, které žijí nebo se ocitli v sociálně vyloučených lokalitách města Ostravy – Slezská Ostrava, a to Hrušov, Liščina a Zárubek.

Sociálně právní poradna: Pomoc bude poskytnuta každému, kdo se ocitl v těžké životní situaci, trpí sociální nouzí, je ohrožený sociálním vyloučením nebo je sociálně vyloučený, a obrátí se s žádostí o pomoc na Sociálně právní poradnu. Odborné poradenství je poskytováno zejména obyvatelům sociálně vyloučených lokalit, převážně příslušníků romského etnika.

Poslání:

Terénní program: Posláním terénních programů organizační jednotky Helpale občanského sdružení Vzájemné soužití je snižování rizik spojených s životem v sociálně vyloučených lokalitách města Ostravy – Slezská Ostrava, a to Hrušov, Liščina a Zárubek případně těch, kteří se v těchto lokalitách pohybují. Touto službou usilujeme o vyrovnávání nedostatků v přístupu k základním zdrojům společnosti obyvatelům, kteří se ocitají v těžké životní situaci a jsou znevýhodněni životem ve výše uvedených sociálně vyloučených lokalitách.

Sociálně právní poradna: Posláním Sociálně právní poradny je poskytovat informace, rady a podporu v oblasti sociální problematiky bydlení, financí a dluhů, zaměstnání a pracovně-právních vztahů, vzdělání, občansko-právních vztahů, rodinných a mezilidských vztahů, zdravotnictví a lidských práv. Jsme místem nezávislé, bezplatné, důvěrné a nestranné pomoci, pomáháme nalézat vhodná řešení problémových situací a provázíme občany při jejich řešení. Usilujeme o to, aby občané netrpěli neznalostí svých práv a povinností, neznalostí dostupných služeb, neschopností vyjádřit své potřeby nebo hájit oprávněné zájmy.

KARVINÁ

Terénní program Kontakt

Kontakt:

V Aleji 435, 734 01 Karviná - Ráj

Tel.: 596 363 538, 739 685 519, 733 142 401

E-mail: kontakt.ka@slezskadiakonie.cz

Cílová skupina:

Služby terénního programu Kontakt Karviná jsou poskytovány každému mladému a dospělému občanovi, který se dostane do obtížné sociální situace (zadluženost, ohrožení ztrátou bydlení, nedostatek finančních prostředků na uspokojení základních životních potřeb, sousedské vztahy, mezilidské vztahy, ztráta zaměstnání, špatná orientace v rozsahu svých povinností a práv).

Poslání:

Posláním terénního programu Kontakt Karviná je prostřednictvím poradenství v terénu ve městě Karviná poskytovat potřebné informace občanům, aby dokázali řešit své nepříznivé sociální situace svými silami. Praktickými minikurzy usilujeme o začleňování lidí do společnosti.

BETHEL Karviná

Kontakt:

Stavbařů 2199, 734 01 Karviná 7,

Tel.: 596 318 208

E-mail: bethel.ka@slezskadiakonie.cz

Cílová skupina:

Azylový dům je určen osobám, které dočasně nebo trvale ztratily domov anebo žijí v takových bytových podmínkách, které ohrožují jejich zdraví. Podmínkou pro poskytování služeb je osobní zájem uživatele změnit svou současnou situaci.

a) mužům od 18 let věku - mohou využít programu azylového bydlení a následně programu tréninkového bydlení

b) matkám s dětmi (po období stabilizace ve středisku Sára) - mohou využít programu tréninkového bydlení

Poslání:

Posláním služby azylového domu ve středisku Bethel v Karviné je podpora osob, které se ocitly bez domova. Služba jim pomáhá vidět, kým by v budoucnu mohli být a že existuje způsob, jak se vrátit do společnosti a obnovit přirozené vazby se svým okolím. Služba je poskytována na základě křesťanských hodnot lásky a pomoci bližnímu. To vše při respektování lidské důstojnosti, práv, svobod a individuálních přání a potřeb uživatelů.

Dům na půli cesty Heřmánek

Kontakt:

Náměstí O. Foltýna 267, 733 01 Karviná - Staré Město

Tel.: 596 312 213 (nepřetržitě), 774 247 280 (nepřetržitě), 604 247 280 (ředitel)

E-mail: dpchermanek@seznam.cz

Cílová skupina:

- mladí dospělí ve věku 18 - 26 let ze zařízení ústavní výchovy
- mladí dospělí ve věku 18 - 26 let z náhradní rodinné péče
- mladí dospělí ve věku 18 - 26 let z dysfunkční rodiny

Poslání:

Dům na půli cesty Heřmánek pomáhá mladým lidem ve věku od 18 do 26 let, kteří po dosažení zletilosti opouštějí zařízení ústavní výchovy (diagnostické ústavy, dětské domovy, výchovné ústavy či jiná zařízení pro péči o děti a mládež) nebo odcházejí od pěstounů nebo od rodiny, jež ohrožuje jejich vývoj.

Úkolem DPC Heřmánek je prostřednictvím poskytnutí ubytování a dalších služeb změnit nepříznivou životní situaci našich klientů do té míry, aby nebyli nadále závislí na pomoci společnosti, přebírali plnou zodpovědnost za své chování a byli schopni žít „běžným občanským životem.“

Sociální asistence

Kontakt:

Fryštátská 168, Karviná – Fryštát,

Tel.: 596 323 032

E-mail: soc.asistence.ka@slezskadiakonie.cz

Cílová skupina:

Sociální asistence Karviná je určena rodinám s dítětem/děťmi na území města Karviné, nacházející se v nepříznivé sociální situaci, kterou nedokáží sami bez pomoci překonat, a kde existují další rizika ohrožení základních funkcí rodiny.

Poslání:

Posláním Sociální asistence Slezské diakonie v Karviné je doprovázet rodiny s dětmi na cestě k řešení jejich problémů. Naše terénní aktivizační služba usiluje o zplnomocnění uživatelů k řešení problémů, podává jim potřebné informace k tomu, aby svůj problém byli schopni vyřešit vlastními silami, byli schopni nést odpovědnost za své chování, uměli hájit svá práva a zároveň dostát svým povinnostem a tím posílit jejich sociální začleňování.

Azylový dům pro ženy Karviná

Kontakt:

Nám. O. Foltýna 267, 733 01, Karviná – Staré Město

Tel: 596 315 175

E-mail: dummatkysdetmi@volny.cz

Cílová skupina:

Služby jsou poskytovány osobám s trvalým pobytem na území města Karviné, které jsou v tíživé životní situaci spojené se ztrátou bydlení, a to:

- matkám s nezletilými dětmi
- matkám se zletilými nezaopatřenými dětmi (studující)
- těhotným ženám

Poslání:

Posláním je poskytnutí ubytování a dalších sociálních služeb matkám s dětmi, příp. těhotným ženám, které se ocitly v tíživé životní situaci spojené zejména se ztrátou bydlení.

Sára, dům pro matky s dětmi v tísni

Kontakt:

Petrovice u Karviné 616

Tel.: 735 72, 596 361 703

E-mail: sara@slezskadiakonie.cz

Cílová skupina:

Ženy s dětmi v tísní:

- Zletilé ženy s jedním až třemi nezletilými dětmi z celé České republiky.
- Ženy týrané, oběti domácího násilí.
- Ženy s dětmi v bytové tísní.
- Ženy s dětmi žijících v nepříznivých bytových podmínkách

Poslání:

Sára, dům pro ženy s dětmi v tísní v Petrovicích u Karviné poskytuje pobytovou sociální službu azylový dům. Poskytujeme ženám a jejich dětem zázemí, pomoc a podporu při řešení krizové životní situace spojené se ztrátou bydlení. Snahou je osamostatnění žen a jejich návrat do běžného života.

TŘINEC

Azylový dům pro matky

Kontakt:

Čapkova č. 708, 739 61 Třinec

Tel.: 558 993 752, 739 205 106

E-mail: stac.radost@volny.cz

Cílová skupina:

- matky s nezaopatřenými dětmi a těhotné ženy v nepříznivých sociálních situacích a v těžkých životních situacích
- matky s nezaopatřenými dětmi bez přístřeší, matky v krizi, matky ohrožené domácím násilím na sobě či dětech
- matky s nezaopatřenými dětmi, které nejsou schopny vlastními silami zvládnout náhlou životní situaci, žijící v nevyhovujícím rodinném prostředí

Poslání:

Azylový dům pro matky poskytuje v nepřetržitém provozu pobytovou službu matkám s nezaopatřenými dětmi a těhotným ženám, jež se ocitly v nepříznivé či krizové životní situaci a nedokážou ji řešit vlastními silami. Poskytujeme individuální a důstojnou pomoc a podporu uživatelům služby tak, aby dokázali řešit samostatně své problémy a stali se tak nezávislími na sociální pomoci.

Naším posláním je rovněž úsilí o začlenění našich uživatelek do místního společenství a vedení plnohodnotného života.

BETHEL Třinec

Kontakt:

Frýdecká 191, 739 61 Třinec

Tel.: 558 334 861

E-mail: bethel.tc@slezskadiakonie.cz

Cílová skupina:

- muž od 18-ti do 70-ti let věku, který se ocitl bez přístřeší, přičemž ubytování je poskytováno přednostně občanům města Třince. Občané z jiných měst a obcí mohou být ubytováni jen v případě volné kapacity
- zájemce, který má zájem o změnění či vyřešení své současné situace
- zájemce, který je soběstačný v základních životních úkonech (provedení osobní hygieny, příjem potravy, výkon fyziologické potřeby)
- zájemce, který je mobilní a je schopen pohybu bez cizí pomoci
- zájemce, jehož zdravotní stav nevyžaduje hospitalizaci nebo dlouhodobou léčbu
- zájemce, který předložil posudek registrujícího praktického lékaře o zdravotním stavu

Poslání:

Posláním služby sociální prevence Azylový dům pro muže (dále AD) je poskytnutí odborné pomoci a podpory lidem bez přístřeší v jejich stávající situaci a vedení je k zodpovědnému přístupu k životu. Pomoc vychází z individuálních potřeb uživatelů služby a je zaměřena na vedení k samostatnosti při řešení vlastní tíživé situace.

Sociální asistence

Kontakt:

Frýdecká 136, Třinec 739 61,

Tel.: 558 990 402

E-mail: soc.asistence.tc@slezskadiakonie.cz

Cílová skupina:

Uživatelé služby jsou rodiny s dětmi ve věku 0-18 let nebo osamělá matka (osamělý otec) s dětmi ve věku 0-18 let, kteří se nacházejí v nepříznivých sociálních situacích jako je např. zadluženost, ztráta zaměstnání, výchovné problémy dětí, problémy s bydlením – hrozba soudního vystěhování, exekuce apod. Služba je bezplatná a je poskytována v rodinném prostředí uživatelů.

Poslání:

Posláním střediska Slezské diakonie - Sociální asistence v Třinci je podpora rodin s dětmi v dlouhodobě nepříznivých sociálních situacích. Ve spolupráci s uživateli služby usilujeme o zachování společného soužití členů rodiny a zdravého vývoje dětí v podmínkách funkční rodiny.

BRUNTÁL

BETHEL Bruntál

Kontakt:

Kavalcova 7, 792 01 Bruntál

Tel.: 554 719 052

E-mail: bethel@sdk.cz

Cílová skupina:

Cílovou skupinu tvoří muži ve věku od 18 let, kteří z různých důvodů ztratili přístřeší. Podmínkou přijetí je plná mobilita.

Poslání:

Posláním azylového domu Bethel Bruntál je poskytovat ubytování a další služby mužům, kteří se ocitli bez přístřeší. Podpora je zaměřena tak, aby se co nejvíce osamostatnili (odchod do vlastního bydlení, zaměstnání na smlouvu).

Dům na půl cesty - Timotei

Kontakt:

Kavalcová 817/7, 792 01, Bruntal

Tel.: 595 176 770

E-mail: timotei@sdk.cz

Cílová skupina:

Sociální služby jsou v Domu na půl cesty Timotei poskytovány osobám

- od 18 do 26 let,
- opouštějícím dětské domovy, jiná zařízení pro péči o děti a mládež, propuštěným z výkonu trestu odnětí svobody nebo ochranné léčby z Moravskoslezského kraje,
- které nemohou pobývat ve své nebo náhradní rodině z důvodu ohrožení domácím násilím nebo jinými sociálně nežádoucími jevy z regionu Bruntál.

Poslání:

Dům na půl cesty Timotei v Bruntále poskytuje mladým lidem ve věku od 18 do 26 let, kteří opouštějí dětské domovy Moravskoslezského kraje, poradenství a ubytování. Dále poskytujeme své služby mladým lidem bez bezpečného rodinného zázemí z regionu Bruntál, kteří se ocitli v obtížné životní situaci a nejsou schopni ji řešit vlastními silami. Na základě individuálních potřeb každého z nich je podporujeme v tom, aby si nebudovali závislost na systému sociálních služeb.