

**Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta**

Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Milana Kretschmerová

*Podklad pro metodickou podporu neziskovým organizacím
poskytující dluhové poradenství v Olomouci*

Bakalářská práce

Vedoucí práce: Mgr. Zuzana Vaculíková

2015

Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje uvedla v seznamu literatury.

V Olomouci 20. 3 2015

.....

Milana Kretschmerová

Poděkování

Tímto bych chtěla poděkovat Mgr. Zuzaně Vaculíkové za odborné vedení mé práce, za cenné rady, za trpělivost a Mgr. Pavlíně Valouchové, Ph.D., za vstřícnost při konzultacích metody kvalitativního výzkumu. Další dík patří všem zaměstnancům organizací, ve kterých jsem prováděla výzkum, za jejich pochopení.

Obsah

ÚVOD.....	6
1. Dluhy.....	8
1.1. Historie dluhů.....	8
1.2. Příčiny dluhů.....	9
1.3. Registry dlužníků.....	10
1.4. Cílová skupina - dlužníci.....	11
1.5. Základní pojmy.....	12
1.5.1. Předlužení.....	12
1.5.2. Zadlužení.....	12
1.5.3. Ručitel.....	12
1.5.4. Spoludlužník.....	13
1.5.5. Rozhodčí doložka.....	13
1.5.6. RPSN.....	13
1.5.7. Lichva.....	13
2. Statistika spokojenosti v ČR.....	14
3. Legislativa v ČR od 1. 1. 2014 týkající se dluhové problematiky.....	15
3.1. Občanský zákoník (nový), Zákon č. 89/ 2012 Sb.....	15
3.2. Insolvenční zákon, Zákon č. 182/ 2006 Sb.....	16
3.3. Zákon o soudních exekutorech, Z č. 120/ 2001 Sb.....	19
3.3.1. Obrana proti exekuci/ ochrana dlužníka.....	20
3.4. Občanský soudní řád, Zákon č. 99/1963 Sb.....	21
4. Sociální práce se zadluženými.....	22
4.1. Sociální fungování.....	24
4.1.1. Terapeutické paradigma.....	25
4.1.2. Reformní paradigma.....	25
4.1.3. Poradenské paradigma.....	25
4.2. Případová sociální práce.....	25
4.3. Sociální poradenství.....	26
4.4. Krizová intervence.....	26
4.5. Práce s rodinou.....	27
5. Nestátní neziskové organizace (NNO).....	27
5.1. NNO poskytující dluhové poradenství v Olomouci.....	29
5.1.1. SPES.....	29

5.1.2.	Člověk v tísní.....	29
5.1.3.	Poradna pro občanství a občanská a lidská práva	30
5.1.4.	Podané ruce – adiktologie	31
6.	Metodologie výzkumu.....	33
6.1.	Sběr dat	33
6.2.	Výzkumný soubor	35
6.3.	Metoda zpracování dat.....	36
7.	Analýza výzkumu	37
7.1.	Práce s klientem - dlužníkem	37
7.2.	Finanční gramotnost	42
7.3.	Příčiny dluhů	43
7.4.	Shrnutí.....	45
8.	Závěr	46
	Seznam zdrojů:	47

ÚVOD

Téma své práce jsem si vybrala z toho důvodu, že dluhy jsou v současné době více než aktuálním tématem. Ve všech neziskových organizacích, ve kterých jsem vykonávala během svého studia praxi, se téma dluhové problematiky prolínalo s ostatními aktuálními problémy klientů. Přestože se vždy jednalo o jinou cílovou skupinu, s dluhy, nebo nedostatečnou finanční gramotností se potýkali doslova všichni klienti. Navíc se domnívám, že tato problematika se týká nás všech a nikdy nevíme, v jaké situaci nás dluhy zastihnou. Dluhy totiž nepostihují jen dlužníka, ale i celou jeho rodinu a ovlivňují mnoho oblastí jejich života. I při zodpovědném chování mohou být příčinami platební neschopnosti ztráta zaměstnání, nemoc, úraz, rozvod, či rozchod s osobou blízkou, nástup na mateřskou dovolenou, závazky ostatních členů rodiny.

Dále je to fakt, že v ČR v současnosti není pro dluhové poradenství stanoven žádný ucelený podklad, nebo komplexní metodika. Poradenství v neziskových organizacích se poskytuje dle Z.č. 108/2006, § 37 (sociální poradenství). Myslím, že pro stávající i nově vznikající neziskové organizace bude přínosné, na základě mého průzkumu, aplikovat zkušenosti a poznatky z praxe. Tento materiál lze případně i využít jako podklad pro zpracování chybějící metodiky. Obecně je poradenství založeno na čtyřech principech – bezplatnost, diskrétnost, nestrannost a nezávislost. V dnešní konzumní společnosti se člověk může do dluhů zamotat velmi snadno. Může tak dojít ke skutečnému, nikoliv jen ke statistickému sociálnímu vyloučení. Nelze tvrdit, že dluhy se týkají pouze lidí na okraji společnosti, nebo lidí s nižším vzděláním. S nástupem demokracie a rozvojem podnikání se mohou do finanční tísně dostat i lidé s vysokými příjmy, nebo velkým majetkem. Obchodníci jsou za účelem co nejvyššího zisku schopni vyvíjet na kupující velmi silný nátlak, někdy za hranicí etického chování. V každém případě platí, že všichni spotřebitelé by se měli umět dívat do budoucna a mít náhradní řešení pro případnou platební neschopnost. Nemělo by docházet k situaci, kdy má spotřebitel svůj rozpočet překročený a na pravidelné výdaje mu jeho příjmy nestačí. Každý by si měl uvědomit, že výhodná půjčka vlastně neexistuje.

Cílem práce je na základě kvalitativního výzkumu zmapovat a konfrontovat pracovní postupy v oblasti dluhového poradenství ve vybraných neziskových organizacích v Olomouci s ohledem na legislativu platnou od 1. 1. 2014. Dalším cílem je shromáždit a poskytnout ucelené aktuální informace a poznatky k dluhové

problematicke. Tak by celá bakalářská práce mohla sloužit jako podklad pro metodickou podporu neziskovým organizacím poskytující dluhové poradenství nejen v Olomouci, nebo Olomouckém kraji.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1. Dluhy

1.1. Historie dluhů

Citát: „*Shledáš-li u chudáka velký dluh, rozděl ho na tři díly. Dva promiň a jen jediný ponech, život ti potvrdí, že je to nejlepší způsob jednání.*“

egyptský faraon Amenemope

Dluhy jsou staré jako lidstvo samo. Byly, jsou a budou. Naskytá se však otázka, za co a proč vůbec vznikají. Lidé se obelhávali odnepaměti. Nepřipravené, důvěřivé a nepoučené osoby se tak zbytečně stávají finančně zadluženými. V dnešní době se jedná o následky nevýhodných spotřebitelských úvěrů a nákupů často zbytečného a nepotřebného zboží na splátky. Dluhy jedince se však netýkají jen jeho samého, ale dlouhodoběji zasahují také jeho rodinu a ovlivňují další oblasti jejich života. Lidé mohou v důsledku zadlužení ztratit svůj domov, nezřídka také dochází k rozvodům, žijí ve velkém stresu, u citlivějších jedinců může docházet k pokusům o sebevraždu. Obecně lze říci, že hlavním zdrojem napětí mezi lidmi, jsou peníze. Základem úspěchu však není skutečnost vůbec si nepůjčovat, ale zadlužovat se zodpovědně a odpovědně si také vybírat věřitele.

Už v Starém zákoně jsou zmínky o pomoci v nouzi právními opatřeními. Nejstarší právní legislativou je tzv. Kniha smlouvy, která regulovala výši zástavy, byla stanovována s ohledem na samotnou situaci dlužníka a v žádném případě se zástava nesměla týkat životně důležitých předmětů. Také zde spatřuji paralelu se zákonem č. 182/ 2006 Sb., Zákonem o úpadku a způsobech jeho řešení (Insolvenční zákon), a to pojmem sabatický rok. Jedná se o to, že každý sedmý rok byli propouštěni otroci na svobodu, pole a vinice ležela ladem a plodiny, které zde vyrostly, náležely chudým. Později také každý sedmý rok všechny pohledávky zanikly. V židovství existuje „jubilejní rok“, nebo milostivé léto dodnes. Je vyhlášován každý 50. rok a dlužníkům jsou odpouštěny dluhy. Tyto praktiky upozorňují zachování důstojnosti každého, tedy i chudého občana. V totalitní době bylo v České republice milosrdenství utlačeno, tehdejšímu politickému systému se nehodilo, dokonce termín „milosrdenství“ vymizel i z naučných slovníků. Panovalo všeobecné povědomí, že všichni se mají dobře a žádná pomoc chudým či potřebným není potřeba. Teprve po sametové revoluci začaly vznikat

neziskové organizace, jejich historie je tedy teprve poměrně krátká, ale můžeme se inspirovat alespoň v zahraničí a přebírat již prověřené systémy.

1.2. Příčiny dluhů

Tak jako v České republice neexistuje žádná metodika pro dluhové poradenství, neexistuje ani žádné oficiální členění dluhů. Základním ukazatelem by tak mohlo být časové hledisko, na základě kterého by se dluhy rozdělily na přednostní a ostatní. Tento termín můžeme nalézt v platné legislativě, konkrétně v zákonu č. 99/ 1963 Sb., Občanský soudní řád, který hovoří v § 279 o tzv. přednostních pohledávkách, jimiž mohou být např. pohledávky výživného, náhrady škod, daní, poplatků apod. Při neuhrazení přednostních dluhů může dojít k ohrožení uspokojování základních životních potřeb, kdy např. na základě neplacení nájemného vzniká riziko vystěhování z bytu, spojené o zbytečné vícenáklady se stěhováním. Důležitým momentem před vznikem dluhu je předpoklad spojovat rozumné dluhy se spotřebitelskými úvěry, tedy nepožítovat si mnohdy zbytečnou elektroniku, nebo zážitky v podobě nepřiměřeně drahé dovolené.

Mezi individuální příčiny dluhů patří kritické životní události. Samozřejmě jsou nechtěné a přicházejí nečekaně, obvykle v momentě, kdy to člověk nejméně čeká. Jsou to:

- Ztráta zaměstnání
- Rozchod s druhem, družkou
- Rozvod s manželem, manželkou
- Nemoc, smrt blízkého příbuzného
- Narození dítěte
- Nehoda
- Ručení, spoluúčast na půjčce
- Další (Člověk v tísni, 2008, s. 6)

Největším problémem, který většinou vede k insolvenčnímu jedinci, nebo celé jeho domácnosti, je nedostatečné vzdělání v oblasti ekonomických otázek. Tím pádem snadno dochází k podceňování důsledků a přeceňování vlastních schopností řádně a včas splácet.

1.3. Registry dlužníků

Čas od času by si měl každý, ve svém vlastním zájmu svou platební morálku zkontrolovat a požádat o výpis z registru dlužníků. V současnosti jsou v České republice tři registry:

- Bankovní registr klientských informací (BRKI), e-mail: klient@cbbcb.cz
- Nebankovní registr klientských informací (NRKI), e-mail: klient@cncb.cz
- Sdružení na ochranu leasingu a úvěrů spotřebitelům (SOLUS)

Na webových stránkách jsou u prvních dvou jmenovaných registrů (www.cbbcb.cz a www.cncb.cz) formuláře ke stažení, které lze zaslat na adresu příslušného registru. Osobní návštěva je možná pouze v Praze. Žádost lze poslat i elektronicky, ovšem tazatel musí připojit svůj akreditovaný elektronický podpis. Lhůta pro vyřízení žádosti je 30 dnů, poplatek činí 100,- Kč, za expresní službu vyhotovení na počkání, nebo odeslání následující pracovní den od doručení žádosti poplatek 100,- Kč navíc. SOLUS zasílá výpisy poštou, obvykle do 14 dnů, jejich cena je 218,- Kč. Osobní návštěva, ani expresní služba není možná. SOLUS poskytuje také informace prostřednictvím SMS, služba je rychlejší a také cca o polovinu levnější. Tento způsob v současnosti výrazně převyšuje výpisy v tradiční papírové formě. Budete jen potřebovat unikátní kód SIN, který obdržíte na základě on-line formuláře. Následující pracovní den dostanete do vlastních rukou zásilku s návodem pro aktivaci služby, cena činí 98,- Kč. SIN je nepřenosný, lze jej využívat při dalších žádostech o výpis. První výpis je zpoplatněn částkou 99,- Kč, každý další pak už jen 30,- Kč. Informace přijde v průběhu cca 40 vteřin (SOLUS, [on line]).

SOLUS je zájmové sdružení právnických osob, jehož cílem je přispívat k odpovědným úvěrům a preventivně pracovat v předlužování klientů, v růstu počtu dlužníků a snižovat finanční ztráty věřitelů. Název vznikl z počátečních písmen původního označení „Sdružení na ochranu leasingu a úvěrů spotřebitelům“ a nejlépe tak charakterizuje svůj záměr. Členy sdružení jsou např. banky, nebankovní instituce, mobilní operátoři, distributoři energií apod., kteří si díky členství mohou eliminovat rizika služeb, které poskytují. Členství je tedy výhodné, neboť neexistuje žádný registr, který by obsahoval data o kompletním přehledu dlužníků a věřitelů (SOLUS, [on line]).

1.4. Cílová skupina - dlužníci

Peněžní závazky se týkají všech věkových skupin, bez rozdílu věku, bez rozdílu vzdělání. Cílová skupina, se tedy jednoduše nazývá, dlužníci a je v současné době velmi široká. Může se jednat o mladé, často i nezletilé lidi, rodiče s malými dětmi, lidi ve zralém věku, seniory. S každým klientem je komunikace úplně jiná. Společně mají jen to, že musí chtít svoji situaci řešit sami.

Dluhy se totiž nevyhýbají např. ani vysokoškolsky vzdělaným lidem. Agentura STEM/ MARK, která prováděla během října loňského roku (2014) na zakázku společnosti KRUK ČR a SK, prezentovala výsledky v rámci mezinárodní akce „Den bez dluhů“ uvádí, že pocit frustrací zažívá 47,1% vysokoškolsky vzdělaných lidí, kteří se dostanou do finančních potíží a nemohou své dluhy splácet. Téměř 50% z nich se vyhýbá tomu, aby se se svými problémy svěřili svým nejbližším. Většinou jsou zvyklí na vysoký status a bojí se, že své postavení při sdělení pravdy ztratí, přitom sami cítí zodpovědnost, nechtějí pochybit (Hanušková, 2014 [on line]). Většinou své blízké neinformují proto, že nechtějí přidělovat starosti (KRUK, 2014 [on line]). Pak se stává, že situace začne být nepřehlednou a zbytečně vyhrocenou. K nepředloženým výdajům žene mnoho lidí zejména období Vánoc. Řešení nacházejí v kreditních kartách, které bankovní i nebankovní společnosti velmi často nabízejí a dokonce zasílají. Tyto karty nabízí malé částky za většinou velmi nepřiměřený, až přehnaně vysoký úrok. Aktivují se jediným výběrem a většinou mají revolvingový charakter, tzn., že při splacení určité části půjčky dochází k opakování produktu (Člověk v tísni, 2008, s. 108). Lze tedy získat další půjčku, většinou na splacení původně poskytnutého úvěru a takto se velmi rychle dostat do dluhové spirály

Česká správa sociálního zabezpečení prováděla ke konci loňského roku exekuční srážky u více než 75 tisíc důchodů, přičemž na účty oprávněných a exekutorů poukázala více než 1,5 mld. korun. Od r. 2008 se počet důchodů s exekuční srážkou téměř zdvojnásobil. Exekuce se týkají všech druhů důchodů starobních, invalidních i pozůstalostních. Výjimkou nejsou ani případy, kdy ČSSZ provádí i několik srážek u jednoho důchodce. Důchodci o svém dluhu vědí, jelikož je ČSSZ vždy informuje a to i v případě, že srážku z důvodu nezabavitelné výše důchodu provést nemůže (ČSSZ, 2015 [on line]).

1.5. Základní pojmy

Pro správné pochopení celé problematiky a následnou odbornou pomoc je nutností znát základní termíny, významy užívaných pojmů a rozdíly mezi nimi.

1.5.1. Předlužení

Předlužení je nesplnění platebních povinností dlužníka, které vede k ekonomické i psychosociální destabilizaci. Většinou se jedná o dlouhodobý proces, který vede k úpadku, tedy osobnímu bankrotu (CPA, 2007, s. 4). Mezi celospolečenské důvody, které vedou k předlužení, můžeme také zařadit selhání státu v oblastech vzdělání, poradenství a práva (CPA, 2007, s. 6). Nízká úroveň finančního vzdělávání se projevuje v případech, kdy lidé podepíší velmi nevýhodné smlouvy. Většinou je to na základě zadlužení ve velmi mladém věku, jelikož děti žijící v předlužené rodině si vzorce chování přenášejí, k penězům mají nezdravý, až škodlivý vztah.

1.5.2. Zadlužení

Zadlužení obvykle nepředstavuje velké riziko a není nic špatného na situaci, být dlužníkem. Zadlužují se domácnosti, které jsou schopné reálně své finanční možnosti posoudit a dle toho si zvolit odpovídající způsob splácení- Uživatelé však často jednají emocionálně, bez důkladného promyšlení případných dopadů (Člověk v tísni, 2008, s. 65). Vždy je dobré zvážit skutečnost, zda je vhodné vkládat prostředky do věcí, které mají kratší životnost, než je doba splácení. Největším problémem je dluhy nesplácet a nereagovat na výzvy věřitelů. Každý se k převzetí závazku rozhoduje svobodně, nelze se tedy později, při půjčce s vysokým úrokem, odvolávat na lichvu. Půjčka se vždy musí splatit.

1.5.3. Ručitel

Ručitel je osoba, která se zaváže uhradit pohledávku věřitele v případě, že ji neuspokojí dlužník. Ručitel na sebe tedy bere poměrně velký závazek. Na rozdíl od spoludlužníka však má ručitel právo, po řádném splnění pohledávky, zaplacené finanční prostředky po dlužníkovi požadovat (Člověk v tísni, 2008, s. 23).

1.5.4. Spoludlužník

Spoludlužník je dalším účastníkem úvěrových řízení, která se chová jako dlužník. Vztahují se na něho stejná práva a povinnosti jako na dlužníka. Oba jsou povinni své závazky plnit, není přitom důležité, kdo z nich splácí, ale že splácí. Závazek zaniká úplným splacením (Člověk v tísní, 2008, s. 23).

1.5.5. Rozhodčí doložka

V některých případech se dlužníci dostávají do pozice slabší smluvní strany. V případě rozhodčí doložky se smluvní strany zavazují, že spor, který by v budoucnu vznikl, bude rozhodnut v rozhodčím řízení, místo v řádném soudním řízení. Veškeré spory se tedy řídí zákonem č. 216/ 1994 Sb., Zákonem o rozhodčím řízení. Rozhodčí řízení bývá preferováno z důvodu rychlého vyřešení sporu, obvykle se jedná o týdny. Náklady jsou nižší než při soudním řízení, ale mezi jeho nevýhody patří nemožnost podání opravného prostředku a není zabezpečena odbornost a nestrannost daného rozhodce. Podle sdělení Andrey Běhákové, vedoucí poradny SPES, se však: „podařilo dosáhnout výrazné změny v oblasti rozhodčích doložek v tom, že rozhodce musí mít vysokoškolské právní vzdělání. Pokud také rozhodce rozhodne v rozporu se zákonem, nebo dobrými mravy, lze se odvolat k soudu“.

1.5.6. RPSN

Důležitým ukazatelem, který se musí již od 1. ledna 2002 uvádět je tzv. roční procentní sazba nákladů (dále jen „RPSN“). Zahrnuje nejen úroky placené věřiteli, ale také různé poplatky, které mohou cenu úvěru výrazně zvýšit. Obecně platí, že čím je výše půjčka nižší, tím více stoupá RPSN, protože poskytování půjček pro méně solventní osoby s sebou přináší určité riziko (CPA, 2007, s. 24).

1.5.7. Lichva

Slovo lichva je v současné době velmi populární, ale je používáno v různých souvislostech. Trestný čin lichvy je charakterizován v § 218 trestního zákoníku takto: kdo zneužívá nezkušenosti, rozumové slabosti a tísně, poskytne, nebo slíbí plnění, jehož hodnota je k hodnotě vzájemného plnění v nepoměru, nebo kdo takovou pohledávku uplatní nebo ji v úmyslu uplatnit ji na sebe převede, bude potrestán odnětí svobody, nebo zákazem činnosti (Zákon č. 40/ 2009, Sb.). Je to tedy nekalé jednání související s

penězi, ale nijak není stanovena pomyslná hranice mezi lichvou a obvyklým poskytnutím úvěru.

2. Statistika spokojenosti v ČR

Podle výsledků šetření Českého statistického úřadu jsou lidé se svým životem jako celkem v České republice relativně spokojeni. Nejspokojenější jsou se svými osobními vztahy a s bydlením, nejmenší spokojenost vyjádřili se svou finanční situací. Míra spokojenosti se v jednotlivých krajích liší, respondenti v Olomouckém kraji vyjádřili druhou nejnižší spokojenost v ČR (Šustová, 2014, s. 2, 10). Dle výzkumu v lednu 2014 se svými příjmy nejhůře vycházeli lidé ohrožení chudobou v domácnostech Olomouckého kraje, 50,5% domácností s příjmy vycházely s velkými obtížemi (Sequensová, 2014 [on line]).

Jednoduše řečeno, každá domácnost vychází se svými příjmy jinak. Nejmenší potíže jsou zaznamenávány u úplných rodin, naopak u neúplných rodin a v domácnostech jednotlivců je patrný mírný nárůst. Přestože je míra chudoby v ČR ve srovnání s jinými evropskými státy velmi nízká, mnoho domácností hospodaří s mnohem nižšími příjmy, než je průměrný příjem domácností v EU. Jedním z indikátorů, které měří sociální situace domácností, je materiální deprivace. Ta na základě 9 položek (vlastnictví pračky, televize, telefonu, automobilu, možnost zaplatit neočekávaný výdaj, dostatečné vytápění bytu, možnost pobytu na týdenní dovolené, konzumovat maso každý druhý den, nebo potíže s placením služeb spojených s bydlením) považuje za materiálně deprimované domácnosti ty, které si nemohou dovolit alespoň 4 položky (ČSÚ, 2015 [on line]).

Od roku 2006 se testují i rodiny dříve nesledované, tedy i domácnosti nezaměstnaných, důchodců. Dalšími kritérii mohou být i velikost obce, počet ekonomicky aktivních členů, nebo počet nezaopatřených dětí. Dobrou zprávou tak byl výsledek statistiky průměrných mezd v Olomouckém kraji, kdy se v roce 2014 průměrná hrubá měsíční mzda zvýšila o 2,8%, tedy na částku 22.856,-Kč. Současné vzrostl i průměrný evidenční počet zaměstnanců o 0,4%, což znamená 205,5 tisíc zaměstnaných osob v Olomouckém kraji (ČSÚ, 2015 [on line]).

Další šetření o příjmech a životních podmínkách českých domácností probíhá v tomto období ve všech krajích ČR, ukončeno bude v květnu tohoto roku. Probíhá formou osobních pohovorů v celkem 10- ti tisíci domácnostech. I zde se důsledně dbá

na ochranu osobních údajů. Více než polovina domácností se šetření účastní opakovaně, ostatní budou v projektu zahrnuti nově. Výsledky budou využity při přípravě nástrojů sociální politiky státu a pro hodnocení jejího dopadu na životní úroveň občanů. (Chrámecký, 2015). U domácností pod hranicí chudoby tvoří náklady na bydlení více než průměrné částky. Díky tomu je využíváno tzv. bezplatné bydlení, tedy bydlení u příbuzných, známých nebo ve služebním bytě (Sequensová, 2014, [on line]).

3. Legislativa v ČR od 1. 1. 2014 týkající se dluhové problematiky

Od roku 2014 se díky novému občanskému zákoníku a další řadě právních předpisů zcela zásadně změnila legislativa a ovlivňuje tak život každého z nás. Změna také nastala ve formě již existujících sdružení, která se od 1. 1. 2014 považují za spolky. Pro danou problematiku podrobněji popisují změny v zákonech, na které jsem narazila při své praxi v dluhové poradně.

3.1. Občanský zákoník (nový), Zákon č. 89/ 2012 Sb.

Jak uvádí motto na portálu Ministerstva spravedlnosti ČR „obcanskyzakonik.justice.cz“, nový občanský zákoník, dále jen NOZ, by měl být „Zákon pro život, zákon inspirovaný životem“. Teprve praxe ukáže, zda a jak jsou všechny paragrafy výstižné. Zatím se zdá, že je to zákon, který více než kdy dříve chrání vlastnictví, které patří dle § 976 mezi absolutní majetková práva vůči všem, tedy i třetím osobám. Vlastnictví člověka je, dle § 1011 je vše, co někomu patří, věci hmotné i věci nehmotné. Vlastník má právo věc držet, rozhodnout se jak s ní disponovat, jak ji užívat. Jen on sám rozhoduje, jak s ní bude nakládat. Jelikož má tento dlouho očekávaný a velmi diskutovaný zákon 3081 paragrafů, zmíním alespoň některé, se kterými jsem se setkala při své praxi.

Rozporuplnou však může být novinka - úprava záměny dlužníků v § 1888- 1894. Jedná se o celkem nenápadné ustanovení, na jehož základě může kupující převzít od prodávajícího nejen majetek, ale i dluhy. Například zástavní právo se vztahuje k věcem, tzn., že pokud kupující kupuje nemovitost, na které vázne zástavní právo, má se za to, že na kupujícího přešla i povinnost úvěr splatit. Od 1. ledna 2014 by tomuto všichni kupující měli věnovat náležitou pozornost.

Na pozoru by měli být lidé, kteří dědí majetek. Jelikož NOZ nevidí důvodu proč zvýhodňovat dědice na úkor věřitelů, zvýhodňuje pozici věřitelů tím, že bude docházet k přechodu povinnosti úhrady dluhů v plném rozsahu. Dědic tedy musí uhradit zůstavitelovy dluhy i nad rozsah nabytého dědictví, případně i ze svého výlučného majetku. Vždy je tedy dobré mít přehled o aktivitách druhého partnera. Zákonem je však dědicům dle § 1675 také poskytnuta ochrana, v podobě tzv. soupisu dědictví, který poskytne příslušný notář. Majetek se sepíše, zjistí se hodnota a tím je stvrzeno, že pokud má zemřelý dluhy vyšší než je hodnota pozůstalosti, dědic nic nedědí, ale nemusí už doplácet ani zbytek dluhů. Naproti tomu, i dědic může být dlužníkem. Zákon proto pamatuje také na ochranu věřitelů zůstavitele. Tzv. odloučením pozůstalosti se dosáhne toho, že pozůstalost bude spravována odděleně od majetku dědice a věřitelé se nemohou z pozůstalosti uspokojovat.

Soupis dluhů však nepomůže manželům. Existující dluhy za zemřelého partnera se musí uhradit v plné výši, zde nepomůže ani předmanželská smlouva, ani rozdělení majetku. Majetek společného jmění manželů (SJM) tvoří vše, co nabyl během manželství byť jen jeden z nich. Pokud tedy dluh vznikl za trvání manželství, pak do SJM patří (Člověk v tísni, 2008, s. 49).

Dále, bych chtěla zmínit, § 2053, uznání dluhu. Pokud je závazek uznán, znamená to, že existuje a důkazní břemeno přechází na dlužníka. Pokud tvrdí, že dluh nevznikl, musí to prokázat. Přebírají se ustanovení z obchodního zákoníku (nově tedy i pro nepodnikatele). Pokud k uznání dluhu dojde, právo se promlčí až za 10 let (doposud 4 roky). Pokud právo bylo promlčeno a přesto dojde k uznání dluhu, nárok se obnoví a začíná běžet nová promlčecí lhůta.

3.2. Insolvenční zákon, Zákon č. 182/ 2006 Sb.

V počátcích platnosti insolvenčního zákona (dále jen „IZ“) byla situace taková, že se každý soudce v otázce hlavy V. (věřitelé a uplatňování pohledávek) rozhodoval zcela jinak, než jeho kolegové. Neshody byly v podobě samotného návrhu na povolení oddlužení, či jeho přílohách. V praxi ti vypadalo tak, že co jeden soudce bez problémů přijal, jiný dokumentaci vrátil (Bajer, 2009, s. 8). Přestože stále nějaké rozdíly existují, situace se postupně stabilizovala.

V insolvenčním rejstříku, veřejně přístupnému systému si každý může vyhledat jakékoliv informace o všech insolvenčních řízeních, např. jejich průběh, vydaná rozhodnutí, seznam dlužníků, i počty a soupis věřitelů, seznam insolvenčních správců.

Oddlužení (tzv. osobní bankrot) znamená povinnost splatit během 5 let minimálně 30% svých závazků všem svým věřitelům. Tento způsob je výhodný pro všechny. Po 60-ti měsíčních splátkách, bude dlužník od zbytkových dluhů, zcela osvobozen. V momentě podání návrhu na povolení oddlužení u příslušného krajského soudu jsou ukončeny exekuce, či jiná vymáhání splátek a navíc již nedochází k navyšování dluhu samotného (úroky, penále). Věřitel je uspokojen, jen pokud se ve lhůtě 30 dnů přihlásí ke svým pohledávkám. Pak získává v pravidelných splátkách poměrnou část svých pohledávek, občas se však může jednat i o cca 90% celkové výše. Jestliže dlužník řádně plán oddlužení splní, soud rozhodne, že se mu zbytek dluhů promijí. V opačném případě se na majetek dlužníka vyhlásí konkurs. Konkurs je dle § 244 způsob řešení úpadku spočívající v tom, že na základě rozhodnutí o prohlášení konkursu jsou zajištěné pohledávky věřitelů zásadně poměrně uspokojeny z výnosu zpeněžení majetkové podstaty s tím, že neuspokojené pohledávky nebo jejich části nezanikají, pokud zákon nestanoví jinak. Pro osoby sociálně vyloučené, kterým se nedostane dostatečné odborné pomoci, však může být tento institut nedosažitelný (Člověk v tísni, 2008, s. 56).

Návrh na povolení oddlužení podává vždy zásadně jen dlužník sám na předepsaném formuláři, který zveřejňuje ministerstvo spravedlnosti. Dlužník nesmí bez souhlasu insolvenčního správce odmítnout dar, ani dědictví, jinak by se jednalo o neplatný právní úkon. Dohled nad dlužníkem vykonává kromě insolvenčního správce také insolvenční soud i věřitelé (věřitelský výbor). Dlužník je proto povinen každých šest měsíců předkládat přehled příjmů za uplynulého půl roku. Dlužník se po schválení oddlužení nesmí v důsledku svého zaviněného jednání dostat do prodlení delšího 30 dnů s placením svého peněžitého závazku, jinak insolvenční soud schválené oddlužení zruší a úpadek bude řešit konkursem.

Od novely IZ lze proces oddlužení poskytnout nejen pro fyzické osoby, ale také pro podnikatele - živnostníky. Existuje tedy tzv. dvojitá úprava opatření vedoucích k úpadku. Úpadek definuje § 3 odst. 1: dlužník je v úpadku, jestliže má více věřitelů, peněžité závazky po dobu delší 30 dnů po lhůtě splatnosti a tyto závazky není schopen plnit. Tentýž paragraf, odst. 2 má za to, že dlužník není schopen plnit své peněžité závazky, jestliže:

- a) zastavil platby podstatné části svých peněžitých závazků, nebo
- b) je neplní po dobu delší 3 měsíců po lhůtě splatnosti, nebo
- c) není možné dosáhnout uspokojení některé ze splatných peněžitých pohledávek vůči dlužníku výkonem rozhodnutí nebo exekucí, nebo
- d) nesplnil povinnost předložit seznamy uvedené v § 104 odst. 1, kterou mu uložil insolvenční soud.

Podnikatelé mohou svou situaci řešit v rámci reorganizace, dle § 316 se jedná o postupné uspokojování pohledávek věřitelů při zachování provozu podniku, nebo v rámci oddlužení. Pro dluhy z podnikání lze tedy dle § 389 řešit úpadek oddlužením, a) pokud s tím věřitel souhlasí, nebo b) jde o pohledávku, která nebyla uspokojena po skončení insolvenčního řízení, kdy insolvenční soud zrušil konkurz na majetek dlužníka, c) jde o pohledávku zajištěného věřitele. Důvodová zpráva k novele také uvádí, že důvody pro zamítnutí návrhu v § 395 byly shledány jako zavádějící. Na základě usnesení Vrchního soudu v Praze ze dne 25. 2. 2014, sp. Zn. KSCB 27 INS 8788/2012 1 VSPH 150/2014, ani pravomocné odsouzení dlužníka pro trestný čin majetkové nebo hospodářské povahy nezakládá domněnku jeho nepoctivého záměru a není tedy na závadu při povolení oddlužení. Schválení oddlužení tedy nebrání nejen pochybná minulost dlužníka, ale ani jeho nejasná budoucnost. Není tedy rozhodující, např. zda je dlužník nezaměstnaný, nebo jaký je zdroj jeho plnění např. darovací smlouvou, otázka oddlužení by měla být prioritou v řešení situace zadluženého klienta.

Další pozitivní změnou je ukotvení společného oddlužení manželů, kterým může být prominuto až 70% jejich dluhů. Dříve platilo, že každý z manželů musel s písemným souhlasem svého partnera podávat žádost o oddlužení zvlášť. Nyní stačí podat jeden návrh za oba manžele, jelikož za dluhy vzniklé v době manželství jsou odpovědní oba manželé. Přestože se někdy může jednat jen o dluh vzniklý jednáním pouze jednoho z manželů, manželé jsou povinni plnit závazky vůči věřitelům společně (Člověk v tísni, 2008, s. 61).

Insolvenční řízení a jejich průběh je možné sledovat v insolvenčním rejstříku, informačním systému Ministerstva spravedlnosti ČR, který je veřejně přístupný a obsahuje veškeré písemnosti týkající se řízení, mimo některých osobních údajů, pokud o to fyzická osoba požádá.

3.3. Zákon o soudních exekutorech, Z č. 120/ 2001 Sb.

S exekucemi se setkáváme teprve od 1. 5. 2001, kdy nabyl účinnosti zákon č. 120/ 2001 Sb., Zákon o soudních exekutorech. Od tohoto data jsou dluhy vymáhány efektivněji, rychleji, ale často také bezohledněji. Mnoha lidem tato praxe už rozbila rodinu, zabavila majetek a často i střechu nad hlavou. Na své praxi v poradně SPES v Olomouci jsem si ověřila, že základní chybou dlužníka je jeho laxní přístup k dluhům. Svou situaci si většinou uvědomí a začíná řešit teprve s příchodem exekutora. Do této zkušenosti se svoji nezodpovědnost nesnaží řešit, nebo se snaží velmi málo. Podle slov mnoha klientů se domnívají, že „to nějak dopadne“.

Exekutor je fyzická osoba s právnickým vzděláním, zákonem požadovanou praxí a profesní zkouškou, jmenovaná ministrem spravedlnosti. Při výkonu své činnosti je veřejným činitelem. Soudní exekutor vykonává svoji činnost za úplatu, přičemž náklady exekuce hradí povinný – tedy dlužník.

Exekuce je výkon rozhodnutí, které nabylo právní moci a netýká se jen povinného, ale i jeho rodiny. Vymáhání provádí exekutor, označením movitých věcí, které půjdou do dražby. Do jeho další návštěvy může dlužník závazek bez dalších sankcí uhradit. Je to poslední možnost, jak o svůj majetek nepřijít velmi nevýhodně a neplatit soudní výlohy a odměnu exekutora. V této době již nesmí povinný se svým majetkem nakládat. Po doručení usnesení o nařízení exekuce je vydán exekuční příkaz, který se dle zákona uskutečňuje třemi základními způsoby:

- Zaplacením peněžité částky
- Uložením jiné povinnosti
- Prodejem zástavy

Exekutor nesmí zabavit osobní věci, oblečení, obvyklé vybavení domácnosti, věci osobní hodnoty (např. snubní prsten), zdravotnické potřeby, hotovost ve výši dvojnásobku životního minima jednotlivce/ rodiny, diplomy, medaile, věci potřebné k výkonu povolání, nebo podnikání. Dále není přípustné zabavit peněžité dávky sociální péče, dávky pomoci v hmotné nouzi, příspěvek na bydlení, nebo jednorázové dávky státní sociální podpory, např. porodné, pohřebné. Naopak může zabavit vše, co je uloženo v bytě, v němž povinný zdržuje a jeví se jako jeho vlastnictví. Dále může zablokovat bankovní účty, zaměstnaným může provést exekuci srážkami z příjmu, ostatním i srážkami sociálních dávek, důchodů. Exekuce může být zastavena z důvodu

nemajetnosti, ale i tak nadále trvá. Exekuce končí splacením dluhu, v případě smrti se dluhy dědí, stejně jako majetek.

Vedle sebe stojí dva rozdílné subjekty, které jsou oprávněny exekuce vykonávat: soudní a soukromí exekutoři. Vyjednávání se soudními exekutory je vždy mnohem jednodušší. Bývají přístupnější, vstřícnější, jsou pro dlužníka finančně výhodnější a náklady výkonu rozhodnutí jsou příjmem do státního rozpočtu. Jejich činnost upravuje § 251 Zákona č. 99/ 1963 Sb., Občanský soudní řád. Soukromí exekutoři jsou při vymáhání efektivnější, pro dlužníka však nákladnější a dle § 3 Z č. 120/2001 Sb., jim náleží veškeré odměny za náklady řízení. Samozřejmě se také mohou lišit přístupy jednotlivých exekutorských úřadů. Praxe však ukazuje, že spolupráce s exekutory je převážně pozitivní, pochybení bývají většinou na straně dlužníků, kteří s nimi nekomunikují (Bajer, 2009, s. 8).

3.3.1. Obrana proti exekuci/ ochrana dlužníka

Pokud není možné začít s řešením vzniklé situace splácením, je potřeba se snažit o okamžitou minimalizaci následků. Může jít o omezení tlaku jednotlivých věřitelů, např. o odložení splátek, odpuštění úroků. V případě odložení exekuce pro nemajetnost, je však nutné mít na paměti skutečnost, že majetkovou situaci lze po čase zase prověřit. Exekuce stále trvá, dokud není zaplácena, nebo ji nezruší soud. Zbavit se dluhů nelze ani rozvodem.

V případě platného exekučního příkazu je možné podat:

- Návrh na odklad exekuce, je však přechodným řešením v případech, kdy by její výkon měl pro dlužníka a jeho rodinu nepříznivé následky,
- Návrh na zastavení exekuce, který lze podat příslušnému exekutorovi ve lhůtě 15 dnů od doručení písemnosti,
- Odvolání proti rozhodnutí exekutora v 15- ti denní lhůtě od doručení písemnosti,
- Stížností, pokud postup exekutora odporuje platné legislativě a usnesení Exekutorské komory ČR.

3.4. Občanský soudní řád, Zákon č. 99/1963 Sb.

Podle tohoto zákona může být prováděna exekuce (výkon rozhodnutí) některým ze způsobů zde stanovených v Občanském soudním řádu (dále jen OSŘ), a to podle druhu vymáhaného plnění. V praxi se nejčastěji jedná o plnění peněžité, a to zejména těmito způsoby:

1) srážkami ze mzdy či jiných příjmů, což je nejčastější forma výkonu rozhodnutí. Problematika srážek ze mzdy je upravena v § 276 a také v nařízení vlády č. 595/5006 Sb. (výše nezabavitelné části). Srážky jsou prováděny z čisté mzdy, stejně tak z platu, z odměny, z dohody o pracovní činnosti, z odměny za pracovní nebo služební pohotovost, z odměny členů zastupitelstva územních samosprávných celků a z dávek státní sociální podpory, které nejsou vypláceny jednorázově. Dále mohou být prováděny srážky z ostatních pravidelných příjmů, které dále vymezuje § 299, a povinnému nahrazují odměnu za práci. Samotný mechanismus srážek je poměrně komplikovaný, klíčovou informací je nezabavitelná částka dle § 278 (tj. částka, kterou exekutor zabavit nesmí) činí dvě třetiny součtu životního minima a normativních nákladů na bydlení. Nezabavitelná částka se zvyšuje o 1/4 v případě manželství a o tutéž výši za každé vyživované dítě. V roce 2015 tedy činí nezabavitelná částka 6.189,- Kč (1/4 z této částky činí 1.547,- Kč). Příklad: u osoby žijící v manželství vyživující jedno dítě nezabavitelná částka činí 6.189,- Kč + 1.547,- Kč + 1.547,- Kč, tedy celkem 9.283,- Kč).

2) příkázáním pohledávky spočívá v obstavení účtu u peněžního ústavu, což znamená, že s tímto účtem nemůže vlastník nakládat a veškeré finanční prostředky na účtu, převyšující částku dvojnásobku životního minima mohou být zabaveny. Pokud je účet pravidelně zasílána mzda, důchod, sociální dávky, apod., doporučuje se urychlená změna způsobu výplaty. Výkonu rozhodnutí nepodléhají peněžité dávky sociální péče, dávky pomoci v hmotné nouzi, z dávek státní sociální podpory příspěvek na bydlení a dávky státní sociální podpory vyplácené jednorázově,

3) prodejem movitých věcí je také celkem častý způsob výkonu rozhodnutí, ale ne tak jako v minulosti. Jedná se o zabavení movitých věcí patřících dlužníkovi a jejich zpeněžení v dražbě. V praxi se často vyskytovaly problémy v případech, kdy dlužník žil (bez rozdílu zda fakticky či pouze evidenčně) v domácnosti s dalšími osobami. Exekutor většinou zabavil veškerý majetek větší ceny, který se v domácnosti nacházel bez ohledu na skutečné vlastnictví. Oprávněný vlastník se pak u soudu domáhal

vyločení z výkonu rozhodnutí (tzv. vylučovací žalobou dle § 267 OSŘ). Dle ustanovení § 322 OSŘ z věcí, které jsou ve vlastnictví povinného, se nemůže týkat výkon rozhodnutí těch, které povinný nezbytně potřebuje k uspokojování hmotných potřeb svých a své rodiny nebo k plnění svých pracovních úkolů, jakož i jiných věcí, jejichž prodej by byl v rozporu s morálními pravidly. Těmito věcmi jsou např.: běžné oděvní součásti, obvyklé vybavení domácnosti, snubní prsten a jiné předměty podobné povahy, zdravotnické potřeby a jiné věci, které povinný potřebuje vzhledem ke své nemoci nebo tělesné vadě, hotové peníze do částky 1000,- Kč,

4) prodejem nemovitosti, což upravuje § 335. K tomuto způsobu výkonu rozhodnutí by nemělo docházet v případech zjevného výrazného nepoměru uspokojované pohledávky a ceny nemovitosti. Součástí nemovitosti i veškeré součásti a příslušenství včetně v ní umístěných movitých věcí. Povinný se o této formě výkonu rozhodnutí dozví doručením usnesení soudu, ve kterém mu soud tuto skutečnost oznámí a zároveň mu zakáže jakkoli s nemovitostí dále disponovat (s výjimkou běžného užívání) - o této skutečnosti je rovněž vyrozuměn katastr nemovitostí, který zablokuje případný následný převod nemovitosti. Povinný je povinen soudu sdělit, kdo má případně k nemovitosti předkupní právo. Následně dojde k ustanovení znalce, který ocení hodnotu nemovitosti. Podle výsledků znaleckého posudku dojde následně ke stanovení hodnoty nemovitosti, určení závad, které budou k nemovitosti nadále vázány (nájemní smlouvy k bytu), cenu těchto závad a dalších práv s nemovitostí spojených a určení výsledné ceny nemovitosti. Následně dojde k vydání dražební vyhlášky. Dražební vyhlášku je třeba zaslat všem zainteresovaným osobám, dále místně příslušnému finančnímu, obecnímu a katastrálnímu úřadu, obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností. Dále České správě sociálního zabezpečení, příslušné zdravotní pojišťovně a pojišťovnám, se kterými má povinný uzavřeny smlouvy o úrazovém pojištění. Dražební jednání nastává nejméně 30 dnů od doručení dražební vyhlášky a nemovitost získává dražitel, kterému byl udělen příklep za nejvyšší nabídku a tuto částku zaplatil. Vlastníkem se stává, nabude-li usnesení příslušného soudu právní moci.

4. Sociální práce se zadluženými

Dle Mary Richmond (1922, s. 98- 99), která je považována za zakladatelku sociální práce, se: „Sociální práce skládá z procesů, jež rozvíjí osobnost člověka skrz vědomou změnu, jednotlivce od jednotlivce, mezi člověkem a jeho sociálním

prostředím“. Sociální práce je charakterizována trvale platným étosem: služba, solidarita, osvobodování a angažovanost (Martinek, 2008, s. 26). Ve své podstatě se jedná o tyto skutky duchovního milosrdenství: dávat dobrou radu druhým, což je princip moderního sektoru poradenství, a dále poučovat neznalé, čili zprostředkovávat chybějící informace, předkládat správné vzorce chování. Účinky milosrdenství pro osoby v tíživých životních situacích jsou nepochybné. Ale je také nutné mezní životní momenty překročit a zvládnout, nalézt životní sílu a smysl života.

Po roce 1989 se sociální práce v ČR výrazně změnila. Již ji necharakterizuje zastaralý a nepříznivý přístup ke svým klientům. Od té doby bylo vydáno mnoho publikací, odborných knih, uspořádáno mnoho školení workshopů a seminářů. Sociální práce se tak neustále vyvíjí, přizpůsobuje okolnostem, vznikají nové přístupy. Přestože je sociální pracovník loajální k organizaci, která ho právě zaměstnává, jeho posláním by měla být vždy jednoznačně pomoc každému klientovi prosazovat svoje zájmy a práva, klienty posilovat a zapojovat je k řešení vlastní nepříznivé situace. Tímto však také zpětně zajišťuje ochranu společnosti eliminací, či odstraňováním sociálně-patologického chování. Sociální pracovník se při formulaci zakázky aktivně podílí, neměl by pouze vykonávat to, co se očekává. Sociální práce má svou metodologii, je předmětem výzkumu, má své definice a určené hodnoty.

Předpokladem pro výkon sociálního pracovníka není jen dosažené vzdělání a osobnostní předpoklady, ale také schopnost umět teoretické poznatky správně aplikovat v praxi (Bajer, 2008, s. 41- 42). Mezinárodní definice sociální práce říká, že sociální pracovníci jsou agenti změny ve společnosti. Sociální práce je základním a primárním nástrojem sociální soudržnosti společnosti v kontextu solidarity. Základní ideou je podpora každého tak, aby dokázal prosazovat své zájmy a svá práva i v situacích, kdy je jakkoliv oslaben (Bajer, 2008, s. 3).

Služby v dluhovém poradenství musíme chápat jako celistvou sociální práci. Nelze se zde soustředit pouze na dluhy a finanční situaci, ale s nadhledem posuzovat i širší souvislosti. Základem je samozřejmě navázání důvěrného a vzájemného vztahu s klientem pro plnění určitého úkolu. Dále je nezbytné brát také ohledy na rodinu, komunitu či kulturu. Pomoci klientovi k odvaze, sebedůvěře a postupným posilováním silných stránek ovlivnit klienta tak, aby si byl schopný pomoci sám. Podle Vágnerové (1999, s. 33) dlužníci obvykle provází stres, který lze chápat jako stav nadměrného zatížení, či ohrožení.

Práci s klienty můžeme rozdělit do tří základních skupin:

- Práce s nemajetným klientem, která spočívá většinou v obecné ochraně dlužníka: Konkrétně se jedná o zastavení exekuce pro nemajetnost klienta. Je nutné zdůraznit, že tímto dluhy v žádném případě nezanikají, pouze se přestávají navyšovat o další penalizační, či úrokové poplatky.
- Práce s klientem, který má omezený příjem spočívá ve vyjednávání s věřiteli a o nalezení přijatelného řešení pro obě strany.
- Práce s klientem, který má dostatečný příjem, bývá ukončena úspěšným podáním návrhu na povolení oddlužení příslušného krajského soudu.

Při práci s klientem má sociální pracovník k dispozici mnoho teoretických konceptů. Právě zde, hned na samém počátku spolupráce s klientem přichází to nejdůležitější rozhodnutí. Jak s klientem pracovat? Většinou se v praxi setkáváme s potřebou využívat větší množství teoretických znalostí, místo jedné jediné teorie. Slučování různých teoretických řešení v jednom celku se nazývá „eklekticismus“. Zkušenosti ukazují, že neodborná pomoc může mít i tragické následky. Každý sociální pracovník by si měl uvědomit, že přebírá za přicházejícího klienta odpovědnost (Navrátil, 2001, s. 33).

4.1. Sociální fungování

Pro správné použití toho vhodného přístupu musí každý sociální pracovník vždy dobře posoudit životní situaci klienta. Pokud se tedy chceme zabývat životní situací klienta, musíme začít od pojmu „sociální fungování“, které ve své knize *The Common base of social work practice* výstižně popsala Bartlettová jako interakce, které probíhají mezi nároky prostředí a lidmi. A právě v momentech, kdy člověk nezvládá reagovat na požadavky prostředí, nastupuje sociální pracovník, aby pomohl navodit rovnováhu. Zabývá se především překážkami a předpoklady schopnosti zvládat problémy a zaměřuje se na dva zásadní momenty. První je vymezení klíčového příznaku sociálního fungování podle samotného sociálního pracovníka a druhý jaká konkrétní bariéra hraje nejdůležitější roli v životě klienta (Navrátil, 2001, s. 12- 14).

V průběhu minulého století byly Malcomem Paynem popsány tři základní a od sebe odlišné přístupy, které nazval „malá paradigmata“.

4.1.1. Terapeutické paradigma

Za hlavní rys tohoto přístupu se považuje duševní zdraví a pohoda člověka. Sociální práce je tedy chápána jako snaha pomoci zajistit klientům (jednotlivcům i skupinám) psychickou a poté i sociální pohodu. Hlavním prostředkem tohoto paradigma je podpora rozvoje klienta, přičemž se hlavní důraz klade na vzájemný vztah a komunikaci, který je pro obě strany obohacující. Vztah a komunikace j zásadním předpokladem dobré sociální práce. Konkrétním příkladem terapeutického paradigma je terapie Carla Rogerse zaměřená na klienta (Navrátil, 2001, s. 14- 15).

4.1.2. Reformní paradigma

Toto paradigma Navrátil výstižně nazval jako „reformu společenského prostředí“. Spočívá v podpoře společenské rovnosti v různých skupinách společnosti, ať už se jedná o věk, gender, nebo společenské třídy. Základní tezí je skutečnost, že podporou a solidaritou s určitou utlačovanou skupinou lze získat moc nad jejich vlastními životy. Klienti se sami na změnách podílejí zmocňováním (empowerment) ve svůj prospěch. Podle jejich hlediska nelze v nerovných podmínkách nastolit změny ve společnosti žádným jiným přístupem, proto je nutný razantní a dynamický zvrát (Navrátil, 2001, s. 15).

4.1.3. Poradenské paradigma

Poslední přístup můžeme definovat jako sociálně právní pomoc. V rámci tohoto konceptu jde o schopnost zvládat své problémy a mít přístup k nabízeným informacím a službám. Na základě individuálních potřeb se toto paradigma snaží o uspokojení potřeb a celkové zlepšování nabízených služeb. Nejedná se však jen o poskytování informací, zpřístupňování zdrojů pomoci, ale také o změnu samotné společnosti a také dalších institucí. Výsledkem jsou menší, individuální a ne moc výrazné změny. Teoreticky tento přístup výrazně podporují poznatky z psychologie, sociologie a práva. Základním případem je přístup, který vznikl v rámci sociální práce – úkolově orientovaný přístup (Navrátil, 2001, s. 17).

4.2. Případová sociální práce

Případová práce vychází z předpokladu, že je nadřazena všemu ostatnímu, přičemž každý jedinec má právo na svou důstojnost a individualitu. Jen on sám ví, jaké

má možnosti a potřeby. Důležité je vyzdvihnout silné stránky klienta, podpořit jeho schopnosti a motivovat ho k tomu, aby byl schopný pomoci si sám. Nutností je vytvoření kvalitního vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem, dvěma osobnostmi, které mají společně řešit určitý úkol, nutnost porozumění. Její základní metodou je rozhovor, aktivní naslouchání. U jednotlivých autorů dochází k trochu odlišnému pojetí, vždy se však jedná o kvalitativní výzkum. Stake ji popisuje jako snahu o porozumění sociálnímu objektu komplexně s určitými vymezenými hranicemi. Každý případ je systém, i když nepracuje dobře. Další pojetí popisuje celkem obecně Yin, domnívá se, že v dané situaci lze použít všechny výzkumné taktiky, přičemž všechny mají své klady, ale také nedostatky. Hranice mezi samotným jevem a okolím nejsou jasně dané. Pokládáme otázky „proč“ a „jak“ (Hendl, 2005, s. 105 -109).

4.3. Sociální poradenství

Odborné poradenství je další metodou sociální práce, z které poradci čerpají. Jedná se o konkrétní pomoc při řešení obtížné životní situace člověka. Může jít o předání věcných informací, nebo poskytování odborných rad a může probíhat jako podnět k rozvoji klientova růstu, nebo reakce na danou situaci. Všechny neziskové organizace se snaží alespoň část svých prostředků vkládat do vzdělávání svých pracovníků, což vede k rozvoji jejich znalostí a samozřejmě ke zvýšení kvality služeb. Semináře, nebo workshopy jsou vybrány každé organizaci přesně na míru tak jak potřebuje (Fialová, Kopencová, 2014, s. 2). Sociální poradenství lze rozdělit na základní, které poskytuje informace k řešení nepříznivé sociální situace, k druhům sociálních služeb a informace o dalších formách pomoci a odborné, které je zaměřeno podle cílových skupin (např. senioři, lidé se zdravotním postižením, oběti trestných činů, nebo domácího násilí). Podstatou odborného sociálního poradenství je zprostředkování, znovu navázání kontaktu s většinovou společností, uplatnění práv, zajištění osobních záležitostí, terapie (Procházka, Šmahaj, Kolařík, Lečbych, 2014, s. 24).

4.4. Krizová intervence

Krizová intervence je krátkodobá, využívá se velmi často a spočívá v rychlém předání základních informací při prvním kontaktu. Obvykle se jedná o situaci, kterou klient neumí při střetu s komplikací sám zvládnout obvyklým způsobem a v přijatelném

čase. Krize prožíváme jako ohrožení identity, neschopnost nezávisle formovat svůj vlastní život (Navrátil, 2001, s. 114). Je to náhlý a nepředvídatelný stav, kdy klient pociťuje ohrožení své osoby, neví si rady a není schopen koncentrace, obvykle má dojem, že se už nic nedá změnit. Krizi však můžeme chápat i jako příležitost na zvrát a vývoj situace. Od konce 20. století se prosazuje environmentálně orientovaná krizová intervence, tedy intervence v konkrétním sociálním prostředí, které je charakteristické pro nedostatečné zdroje. Důsledkem je selhání v daném prostředí (Navrátil 2001, s. 115-116). Tato krize je typická pro klienty s finančními problémy.

4.5. Práce s rodinou

V případě předlužené domácnosti je dobré, aby se poradenství účastnili pokud možno všichni členové, protože pak mohou mít svá jednání a dodržování odpovědnosti ve finančních záležitostech pod společnou kontrolou.

Práci s klienty při finanční tísní můžeme podle časové náročnosti rozdělit na jednotlivé poradenské modely. Některé případy byly krátkodobé, jednalo se většinou o krizovou telefonní intervenci, nebo poskytnutí zejména základních a obecných informací. Někteří klienti využívají tzv. nepravidelné poradenství, většinou se jedná o klienty, kteří svou situaci zvládají a potřebují si pouze ověřit aktuální informace. Při dlouhodobém poradenství trvá kontakt klienta s pracovníkem měsíce, někdy až roky. Klient potřebuje více pohovorů, informací, plány hospodaření jsou často a někdy i razantně měněny. Posledním typem je řízená pomoc, kdy poradce přebírá na základě plné moci některé kompetence, sepsané v písemné dohodě. Sociální pracovník zde vystupuje jako prostředník mezi klientem a všemi věřiteli. Jeho hlavním úkolem je však podpora rodinné soudržnosti. Všichni členové se vzájemně podporují, výrazně se rozvíjí komunikace mezi rodiči a dětmi (Navrátil, 2001, s. 59). Tato pomoc je intenzivní a časově velmi náročná.

Jednotlivé možnosti řešení ovšem vždy závisí na aktuální situaci klienta a jeho momentálním finančním potenciálu.

5. Nestátní neziskové organizace (NNO)

Základní skupiny organizací v neziskovém sektoru se odlišují tím, že organizace, které působí ve veřejném sektoru, zabezpečují výkon státní správy a organizace v soukromém sektoru jsou mimo dosah veřejné správy. Jednou ze

základních svobod demokratického státu je svoboda sdružování a při sdružování do různých typů společností se občané mohou výrazně podílet na veřejné politice státu. Z historického hlediska však také u původu dnešních neziskových organizací stojí také filantropie a charita. Charita je křesťanská láska, kterou známe již z Bible a charakterizuje ji dobročinnost a lidumilnost jednotlivce, nebo skupiny, státu. S upadajícím vlivem církve postupně přecházely dobročinné organizace pod vliv státu. Se současným pojetím neziskových organizací souvisí spíše termín filantropie, tedy snaha pomoci motivovaná láskou k bližnímu. Tyto organizace jsou výsledkem svobodného rozhodnutí daných skupin občanů (Rektořík, 2010, s. 23- 26).

NNO poskytující sociální služby vznikají proto, aby svým klientům mohly pomáhat v obtížné životní situaci a to na dostupné úrovni, poradny jsou často nízkoprahové. Ke zlepšování svých služeb hledají nové formy pomoci, spolupracují často se státními institucemi, vzdělávají se v tématech a způsobech spolupráce se zadluženými lidmi. Dluhová problematika obsahuje sociální poradenství a zároveň pomoc v souvislosti s právy a povinnostmi občanů. Poradenství se skládá mj. ze sestavení osobního, či rodinného rozpočtu, napomáhající komunikaci mezi dlužníky a věřiteli, soudy, exekutory. Samozřejmostí je neustálá motivace dlužníků splácet své dluhy. Typický klient má dluhů více, jsou dlouhodobějšího rázu, často jsou doprovázeny i dalšími problémy, např. bydlení, mezilidské vztahy.

Finanční poradenství má velmi široký záběr a nelze ho jednoznačně definovat. Můžeme zde zahrnout informace poskytnuté k hospodaření domácností, konkrétně vytváření rezerv, dále různá spoření, pojištění, investice, vysvětlení jednotlivých úvěrových produktů, jejich vhodnost a také související rizika. Nepochybně sem patří i informace k uzavírání smluv, tedy jak by smlouvy měly vypadat, co musí a také naopak co by neměly obsahovat. Neméně důležité jsou informace o nebezpečí zadlužení, předlužení, procesech vymáhání a přiměřené obraně proti nim (Bajer, 2009, s. 7). Přístupy v oblasti dluhového poradenství dělíme:

1) Poradenský – nositelem změny je ten kdo radí. Klient je spíše pasivní, řešení je rychlé, ale cílíme na konečný žádoucí efekt. Klienti si mohou navyknout, že za ně někdo řeší problémy. Podstatou je skutečnost, že sociální fungování je závislé na schopnosti klienta zvládat své problémy a na dostupnosti k nabízeným informacím a službám (Navrátil, 2001, s. 16).

2) Terapeutický – nositelem změny je klient, terapeut pouze doprovází, nehodnotí, neschvaluje navržené změny, je to pomalé, mohou se však kdykoliv

rozloučit, výsledný efekt je radostí klienta, oceňuje skutečnost, že dostal pomocnou ruku, pomohl si vlastními silami, změnil svůj způsob života.

Samozřejmě také existují osoby, kterým poradny pomoci nemohou. V souvislosti s cíli, pro které jsou většinou poradny založeny – dluhové poradenství, se jedná o klienty dlouhodobě nezaměstnané, tedy bez trvalého příjmu, osoby pobírající minimální příjem - sociální dávky, nebo osoby bez jakéhokoliv příjmu. Dlužník musí mít dostatečný a trvalý zdroj příjmu, aby mohl svou situaci řešit (Kopřivová, 2009, s. 15).

5.1. NNO poskytující dluhové poradenství v Olomouci

5.1.1. SPES

Sdružení SPES v nízkoprahovém zařízení – poradně pro dlužníky poskytuje odborné poradenství lidem v obtížné majetkové situaci, do které se dostali následkem svého předlužení. Motivuje své klienty, kteří chtějí svou situaci řešit k samostatnosti a zodpovědnosti. Díky spolupráci s právníky, ekonomy a psychology poskytuje svým klientům komplexní péči. Finanční ani materiální pomoc neposkytuje. Poradenství je poskytováno zdarma, osobní telefonickou i elektronickou formou. Zároveň SPES na základě svých projektů působí preventivně. Vzdělává různé cílové skupiny i sociální pracovníky a tím výrazně podporuje rozvoj finanční gramotnosti v České republice. Formou seminářů v Poslanecké sněmovně Parlamentu ČR informuje o tématech se zadlužováním a také je členem poradních orgánů ministerstva financí v Expertní skupině pro finanční sektor, v Pracovní skupině pro finanční vzdělávání a v Pracovní skupině k problematice lichvy (SPES, [on line]).

5.1.2. Člověk v tísní

Organizace Člověk v tísní vznikla jako humanitární organizace z důvodu pomoci v krizových oblastech a pro podporu dodržování lidských práv ve světě. V její historii hrály důležitou roli dobré úmysly dobrovolníků, kteří si uvědomovali nedostatek v nabídce služeb pro klienty v sociálně vyloučených lokalitách. V současné době organizace svými programy v ČR pomáhá romským klientům v jejich přirozeném prostředí a řeší problémy s bydlením, nezaměstnaností a samozřejmě se zadlužením (Kopřivová, 2009, s. 10). Terénní sociální práce je primární a probíhá v novodobých ghettech, chudinských enklávách, většinou na periferiích měst, kde se soustřeďují lidé

s kumulovanými problémy např. nízké vzdělání, nezaměstnanost, rizikové chování. Obyvatelé zažívají mnohačetné deprivace: bydlí v nevyhovujících podmínkách, žijí za hranicí životního minima a zažívají diskriminaci. Bývají odevzdání, odmítají okolní svět a jakoukoliv integraci do majoritní společnosti. Vzniká tu tak velký prostor pro patologické chování jako kriminalita, užívání návykových látek, gamblerství, prostituce (Klingerová, 2008, s. 25). Cílem terénní sociální práce je tyto klienty osvobodit od závislosti na sociálních dávkách, plnohodnotně je začlenit do aktivního života a pomoci předcházet selhání. Rodina si zpočátku každého neznámého pracovníka testuje stejným rituálem. Chce vědět, zda je ochotný napít se z jejich nádobí. Žádný nováček by tedy nikdy neměl odmítat pozvání na kávu, pak jen stěží naváže bližší kontakt (Kopřivová, 2009, s. 10). Terénní práce klade vysoké nároky na odborné předpoklady, vzdělání a komunikační dovednosti sociálního pracovníka, přesto však často nepatří mezi atraktivní a uznávané profese, obvykle se nebývá ani adekvátně oceňována.

Výraznou roli v předlužení této cílové skupiny hraje také dostupnost nevýhodných, většinou nebankovních půjček, nesrozumitelnost smluv, nedostatečné vzdělání, či jazyková bariéra. Největšími bariérami se však jeví nedůvěra k většinové společnosti a také vůči úřadům.

5.1.3. Poradna pro občanství a občanská a lidská práva

Poradna pro občanství/ občanská a lidská práva se dlouhodobě zabývá otázkami státního občanství a práv cizinců, potírání diskriminace, prosazováním rovných příležitostí a terénní prací v sociálně vyloučených lokalitách. Jednotlivci se na poradnu obracejí hlavně s problémy týkajícími se podmínek pobytu cizinců v České republice a podmínek pro získání státního občanství. Na teritoriu Olomouckého kraje má pobočky v Olomouci a ve Šternberku. Poradna má registrovány celkem čtyři sociální služby a to: odborné sociální poradenství, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, terénní programy a nízkoprahové zařízení pro děti a mládež. Všechny sociální služby jsou poskytovány zdarma, na základě registrace podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších právních předpisů. Ve vybraných případech také zprostředkovává právní pomoc.

Poradna své služby poskytuje imigrantům a azylantům, seniorům, osobám v krizi, lidem žijícím v sociálně vyloučených komunitách, pachatelům trestné činnosti a etnickým menšinám. Všechny tyto skupiny mohou mít různé problémy, v této práci se

však zaměříme pouze na problémy s dluhy. Klientům je poskytováno odborné poradenství v preventivní fázi, tedy před vznikem dluhu, dále po uzavření smluvního vztahu. Obvykle však klienti bohužel přicházejí až v situacích, kdy své závazky nezvládají plnit (Poradna pro občanství a občanská lidská práva, [on line]).

Pro klienty bývá častou překážkou nedorozumění, nízké vzdělání, nebo jazyková bariéra. Jsou proto motivováni k osobní návštěvě na příslušném úřadu práce, kde dostanou veškeré informace ke všem dostupným dávkám sociální podpory. Často však dodržují rituály spojené s hledáním zaměstnání jen proto, že se to od nich očekává. Ve skutečnosti nestojí o to nějakou získat. Stávají se závislí na podpoře a sociálních dávkách (Vágnerová, 1999, s. 403). Všechny potřebné formuláře je potřeba pečlivě a pravdivě vyplnit, doložit o požadované přílohy a předat ve stanoveném termínu, nejlépe ihned po vzniku nároku na dávku. Některé dávky mohou být vypláceny zpětně, ale pouze za určité období.

Dále sociální pracovníci klienty upozorňují na skutečnosti, které také vedou k dluhové pasti, např. půjčovat si na věci, které klienti nezbytně nepotřebují, nebo si půjčovat další prostředky na již existující půjčky, tímto jednáním si své dluhy ještě zbytečně navyšují.

5.1.4. Podané ruce – adiktologie

Posláním ambulance adiktologie je pomáhat s řešením v problému návykového chování jako je patologické hraní, či nelátkové závislosti. Služby jsou poskytovány také rodinným příslušníkům. Do poradny přicházejí obvykle rodiče, kteří se obávají o svůj majetek, jelikož jejich dospělé dítě, které má u nich trvalý pobyt, má dluhy. Nezřídka se s otázkami obrací ženy, protože manžel nadělal dluhy, o kterých ona nevěděla. Dalšími klienty jsou lidé, kteří na předváděcích akcích svým podpisem stvrdí kupní a zároveň úvěrovou smlouvu. Klienti provází problémy spojené se životním stylem, konkrétně se jedná o závislosti – gambling, Lidé se vždy snažili mít možnost unikat z nepříznivé situace a pocitů štěstí a fantastických zážitků dosáhnout jinou cestou. Pracovník v poradně si stále klade jednu téměř filosofickou otázku a stále nenalézá odpověď: „Zbaví se klienti své závislosti, nebo ne?“

Závislost na hře (gambling) patří mezi návykové impulzivní poruchy a vyznačuje se neschopností odolávat nutkání k nějakému jednání, tedy hraní, přestože vede k nežádoucím důsledkům. Má tři základní znaky:

- a) neschopnost odolat impulzu a pokušení – člověk ví, že jednání je nežádoucí a má negativní následky, navíc čím více ztrácí, tím více hraje,
- b) pocit vnitřního napětí nelze snížit jinak, než vykonáním nežádoucího jednání,
- c) pocit uspokojení, přestože po hře svého jednání lituje, ani příště nebude moci svému jednání odolat

Na vzniku chorobné závislosti se mohou podílet faktory jako stresová situace, nabídka hry – všudypřítomné automaty, v neposlední řadě osobnostní vlastnosti, čili dispozice k hráčství jako nedůvěra, nedostatek kvalitního citového vztahu, extrovert, nízké sebehodnocení, špatná autoregulace. Nejde jen o obyčejnou aktivitu, ale také rychlý zisk s minimálním úsilím. Skutečnost, že pravděpodobnost výhry je velmi nízká si nepřipouští. Závislost se projevuje a pronásledují ho častější myšlenky na hru, obelhává sám sebe. Začínají se objevovat první potíže – nedostatek peněz, půjčuje si, nevrací, hrozí kriminální činnost, jako podvody, krádeže, až sociální vyloučení (Vágnerová, 1999: 310- 311).

II. PRAKTICKÁ ČÁST

6. Metodologie výzkumu

Kvalitativní výzkum je výzkum prováděný na malé skupině respondentů s cílem zjistit nejen jak se chovají, ale především proč se tak chovají, jaké důvody stojí za jejich chování. Jedná se v podstatě o výzkum, který nevyužívá žádnou statistiku, ale výzkumník sám podrobným popisem obvyklých situací přejímá stanoviska svého zkoumaného objektu. Tak porozumí všem jednáním ve zkoumané oblasti. Cílem mé práce je zmapovat sociální poradenství pro dlužníky v různých neziskových organizacích. Proto se mi pro můj výzkum a následnou konfrontaci pracovních postupů v různých neziskových organizacích jevil kvalitativní výzkum jako nejvýhodnější. Podle Miovského (2006, s. 11) je kvalitativní přístup především přístupem živého učení. Celková analýza je tedy výstupem malého počtu zkoumaných jedinců z velkého množství informací. Úkolem tohoto výzkumu je vytvoření celkového, holistického pohledu.

Termín kvalitativní výzkum však může být i zavádějící, protože pro každého výzkumníka může znamenat něco jiného (Straus, Corbinová, 1999, s. 10).

Můžeme předpokládat, že podrobným bádáním jednoho případu lépe porozumíme jiným, podobným případům a vzájemným porovnáváním můžeme lépe posoudit platnost výsledků (Hendl, 2005, s. 104).

Konkrétně se tedy zaměřím na vybrané neziskové organizace, které poskytují dluhové poradenství, jejich kulturu a schopnost adaptace na aktuální problémy.

K naplnění cíle práce jsem použila kvalitativní metodologii. Mým záměrem bylo představit možnosti, způsob práce, obvyklé postupy a tím pomoci k rozvoji organizace a zvýšení kvality služeb. Moje práce by tedy mohla být pomůckou pro stávající a nově vznikající organizace, neboť propojuje platnou legislativu se současným systémem sociálních služeb. Zároveň může zaměstnancům poskytujícím dluhové poradenství poskytnout určitý nadhled nad svou prací, nebo srovnání s prací svých kolegů.

6.1. Sběr dat

Z terminologického hlediska termín sběr dat není zcela vhodným. Je lepší využívat název tvorba dat proto, že na získávání dat se výzkumník přímo podílí (Miovský, 2006, s. 141). Jako zdroj dat jsem zvolila rozhovory doplněné také o

výsledky mého pozorování v prostředí jednotlivých organizací. Obě metody patří k nejstarším a zároveň nejobvyklejším.

Sběr dat se provádí systematicky, za pomoci mnoha zdrojů, přičemž se neustále mezi daty a případem udržuje vzájemný vztah (Hendl, 2005, s. 113). Získaná data jsem ihned zaznamenávala a poté přepisovala.

Jako pozorovatel jsem se snažila o velkou koncentraci, nestrannost a přesné vnímání všech souvislostí. Dle Miovského (2006, s. 142- 143) při pozorování nemusíme mít předem jasně vytyčeno, co budeme pozorovat, ani skutečnost zda jsme, či nejsme zkušeným pozorovatelem. Aplikace pozorování je tak trochu jistým druhem umění. Protože mi vždy bylo umožněno data získávat při běžném chodu organizace, ve dvou případech i za účasti klientů, stala jsem se tedy přímým účastníkem a jednalo se o otevřené zúčastněné pozorování. Rozhovor (interview) jsem vždy realizovala s jedním pracovníkem, který se dluhové problematice v dané organizaci věnuje. Pokládala jsem předem připravené otázky, vždy podle toho, jak se rozhovor vyvíjel, průměrně se jednalo o cca 60 minut. Někdy se stalo, že jsem při přepisu měla další otázky a proto jsem daného pracovníka kontaktovala znovu. Rozhovory probíhaly vždy v klidných prostorách útulně zařízených poraden, klienti se zde očividně cítili velmi dobře, což samozřejmě přispívalo k jejich otevřenosti a vstřícnosti.

Jak uvádí Miovský (2006, s. 156): „Pojmem interview označujeme takový rozhovor, který je moderovaný a prováděný s určitým cílem a účelem.“ Zajímavý je také fakt, že čím je nálada při rozhovor důvěrnější a otevřenější, tím lepší a kvalitnější data tazatel získá. Dalším znakem je skutečnost, že kvalitní interview není možné provádět bez kvalitního pozorování.

Rozhovor můžeme rozdělit do tří skupin: nestrukturované, polostrukturované a strukturované interview. Metoda, kterou jsem použila, se nazývá polostrukturované interview a charakterizuje ji náročnější příprava, konkrétněji pečlivější příprava otázek. Definujeme minimum témat a otázek, které chceme probrat, tzv. jádro interview. Tím je zajištěno, že témata skutečně budou probrána. Při využití přirozené formy v momentech, které to jen trochu umožňují, motivujeme účastníka a navíc máme možnost dávat mu nenuceně doplňující otázky. Jedinou nevýhodou se tak může stát nedodržení závazné struktury a následné roztržité soudržnosti odpovědí (Miovský, 2006, s. 161). Polostandardizovaný rozhovor dělíme do čtyř fází: přípravná, vzestup a upevnění kontaktu, třetí je tzv. jádro interview, tedy minimální počet témat a otázek, která chceme probrat. Čtvrtá a poslední fáze je závěr rozhovoru (Miovský, 2006, s. 163-

169). V přípravné fázi jsem vždy kontaktovala neziskovou organizaci. Se spoluprací souhlasily ty, které uvádím v páté kapitole mé teoretické části. Zajímala jsem se vždy jen o konkrétní práci s dlužníky. Výhodou byl fakt, že pracovníci poraden po stanovení termínu schůzky nikdy rozhovor neodmítli.

V druhé části jsem navazovala kontakt, což také nebyl žádný problém. Zaměřila jsem se na skutečnost, jak dlouhá je praxe konkrétního sociálního pracovníka v oblasti dluhové problematiky a jak často přicházející klienti žádají pomoc ve finanční oblasti. Jak jsem již uvedla, mohla jsem ve dvou případech sledovat i práci s klientem, což mi dotvářelo celkový obraz o vykonávané činnosti. V tomto případě jsem vždy podepisovala nezbytný souhlas o mlčenlivosti. Základní představu jsem již měla, po dohodě termínu schůzky jsem si vždy o dané organizaci vyhledala zásadní a dostupné informace. Většinou jsem předpokládaný čas rozhovoru překročila, pracovníci mě stále naváděli na nové a doplňující otázky. Rozhovory byly vždy ukončeny mile, pokaždé mi pracovník přislíbil další případnou součinnost a spolupráci.

6.2. Výzkumný soubor

Výzkumný vzorek tvořili čtyři pracovníci neziskových organizací, kteří poskytují dluhové poradenství. Jejich jména jsem si zalepila do obálek, zamíchala a postupně losovala. Každému vylosovanému jsem postupně chronologicky přiřadila písmena: A, B, C, D. Není tedy žádná souvislost s pořadím respondentů popisovaných v kapitole č. 5 NNO poskytující dluhové poradenství v Olomouci.

Respondent	A	B	C	D
Pohlaví	žena	muž	muž	žena
Věk	28	35	27	34
Vzdělání	VŠ	VŠ	VŠ	VŠ
Praxe v dluhovém poradenství	2 roky	3 roky	2 roky	10 let

Délka schůzky s klientem	60 min	50 min	90 min	60 min
Průměrná výše dluhů klientů v Kč	400 tis	350 tis	600 tis	1,2 mil
Počet dlužníků/tendence	vzrůstající	vzrůstající	vzrůstající	vzrůstající

Pro získání požadovaných informací jsem stanovila tyto výzkumné otázky:

- Jaký přístup a metody v rámci sociální práce nejčastěji používáte?
- V jaké fázi svého problému Vás klienti kontaktují?
- Jaký je primární problém Vašich klientů?
- Jaké řešení klientovi nejčastěji nabízíte?

Schopnost rozpoznat, co je v poskytnutých informacích důležité, bylo pro mne ve výzkumu zásadní a nejtěžší částí. Pomohla mi však odborná literatura a osobní zkušenosti, které jsem nabyla během studia, ale zejména při neocenitelných praxích.

6.3. Metoda zpracování dat

Abych se získanými daty mohla dále pracovat, bylo nutné je technicky zaznamenat (Miovský, 2006, s. 196). Data jsem nahrávala na diktafon a poté prováděla transkripci, tedy přepis audio dat do textové podoby. Získaná data bylo potřeba zredukovat, proto jsem vždy opakovaným poslechem získaná data překontrolovala a porovnávala, k čemuž mě inspiroval ve své knize pan Miovský (2006, s. 205- 207). Drobné postřehy, či další případné otázky jsem si také zapisovala, abych nenarušovala průběh rozhovoru. Poté bylo potřeba data pro další zpracování a vyhodnocování kódovat – převést je do datových jednotek. Některé jednotky jsou obsáhlé a je potřeba je ještě rozdělit a naopak, jiné je potřeba i sloučit. S procesem kódování je spojeno i editorování, což může být například oprava nesouvislých textů, zde jsem si pomáhala díky barevnému rozlišení a drobných piktogramů data tematicky rozlišit (Miovský, 2006, s. 210 - 211). Tím jsem si určité pasáže seskupila do jednotlivých trsů, které měly určité společné znaky.

První fází kódování je otevřené kódování, kdy jednotlivé jednotky označují pocity, jevy, vytváříme základní kategorie. Další fází je axiální kódování, kdy hledáme spojitosti mezi kategoriemi a podkategoriemi. Při selektivním kódování přeuspořádáme již dříve vymezené kategorie a dostaneme jednodušší výstup. Konečně tedy přichází poslední část, matice podmiňujících vlivů, kdy zkoumáním neustále se měnících podmínek a jejich následků získáme výsledný proces. (Miovský, 2006, s. 228- 232).

7. Analýza výzkumu

Pro výzkum jsem si vybrala pracovníky neziskových organizací, které jsem popsala v teoretické části. Jednalo se mi o komplexní náhled, souvislost jednotlivých oblastí, jichž se případ dotýká. Zaměřila jsem se ve výzkumu na pomoc klientům, kteří řešili oddlužení. Pro úspěšné vypracování Návrhu na povolení oddlužení je potřeba doložit:

- čisté příjmy za poslední tři roky
- pracovní smlouvu, výměru důchodu, výplatní pásky pro doložení předpokládaných čistých příjmů na příštích 5 let
- výpis z rejstříku trestů
- soupis majetku
- soupis závazků
- souhlas druhého z manželů k návrhu na povolení oddlužení

7.1. Práce s klientem - dlužníkem

- Navázání kontaktu

Při prvním kontaktu s klientem jde především o navázání vzájemného vztahu, poté srozumitelnou komunikaci a naslouchání. První kontakt je zásadní nejen v sociální práci, ale i obecně, ve vztazích mezi lidmi. Dá se říci, že udělat dobrý dojem je součástí každého vztahu a ovlivňuje jeho další vývoj do budoucna. Určitě je lepší zaujmout hned na začátku. Po dobře navázaném kontaktu může být mnohem snadnější doptat se na všechny důležité informace. Jak uvádí Vymětal (2009, s. 88- 89), pro vytvoření důvěryhodného vztahu je třeba dodržovat pravidlo optimální komunikace. Verbální,

neverbální i paraverbální složka by měly být v souladu. Je nutné dávat najevo trpělivost, nenaléhat, nespěchat a současně projevovat zájem, pochopení, empatii.

„Při prvním kontaktu klienta přivítám, představím sebe, organizaci a vysvětlím, co je náplní mé práce. Snažím se působit mile, ale nenuceně. Obvykle nechám klienta mluvit jako prvního a teprve potom vyhodnotím, co pro něj mohu udělat a co je v mých možnostech.“ (Respondent A)

„Klienta pozvu do naší kanceláře, nechám ho odložit věci, podáním ruky se představím. Nabídnou mu židli, také trochu vody a pomalu pokládám svou první otázku: „Co pro Vás můžu udělat?“ Vždy se snažím, aby naše jednání nic nenarušovalo, aby se tu klient cítil bezpečně. Většinou každý klient ihned vstřícně reaguje.“ (Respondent D)

„Nevybavuji si, že by se mnou nějaký klient nechtěl hovořit. Je to případ od případu, někdo mluví sám od sebe, někoho musím více motivovat a důležité informace se dozvídám mnohem pomaleji. Zvyšovat hlas, naléhat? To ne, to by klienty spíše odradilo. Používám klidný, spíše tišší tón, často jsem nucen z důvodu jazykové bariéry vše několikrát opakovat.“ (Respondent B)

„Tuto práci už za mě odvádějí moji kolegové. Můj klient prostředí v naší poradně dobře zná a pomoc s dluhy je pouze doplňkovou službou. Klient přichází obvykle se svou nelátkovou závislostí, jejíž řešení vyžaduje dlouhodobější podporu. K dluhům se dostává teprve v průběhu řešení svého hlavního problému. V momentě, kdy s ním začínám pracovat, mám už základní informace k dispozici od kolegů. Snažím se jen navázat na již vybudovaný vztah. Většinou už vím, jak s klientem pracovat, jak se chová, jaký problém může nastat.“ (Respondent C)

Analýza potvrzuje, že si všichni respondenti uvědomují závažnost prvního kontaktu s klientem. Všichni uvádějí, že při seznamování s klientem dbají na zásady slušného chování. Kontakt se daří navázat velmi dobře, pokud pracovník dá najevo opravdový zájem. K úspěšnému prvnímu kontaktu by mohlo přispívat i příjemné, čisté a útulné prostředí. „V tomto zimním období vždy zapalují svíčku.“ (Respondent D)

Obecně platí, že v příjemném prostředí se lépe snáší nepříjemné záležitosti. Respondenti se shodli, že prvnímu kontaktu přiřkládají význam. Tento fakt vypovídá o profesionálním přístupu a kvalitě jejich služby. Pro vzájemný vztah může být důležité i nevhodné použití verbální, neverbální nebo paraverbální komunikace, chápající a zúčastněný výraz ve tváři. Takové detaily není vhodné přehlížet. Důležité jsou první vteřiny po setkání. V pomáhajících profesích se s tímto tématem setkávají všichni pracovníci. Z našich vzájemných setkání vyplynulo, že jsou s touto skutečností

seznámení a jejich praxe znalosti prohlubuje. Komplikovanější je to v případě respondenta C, který vychází z informací o chování a problému klienta zprostředkovaně, od svých kolegů. Klient se tak musí otevřít více lidem (pracovníkům), sdělovat informace opakovaně. V tomto případě může být získávání důvěry složitější a dlouhodobější.

- Metody práce

Metoda je návod, jak získávat správné poznatky. Sociální práce má řadu metod a postupů, jak s klienty pracovat a hledat stále nová řešení. Metody se vyvíjely mnoho let a postupně se do nich prolínalo mnoho dalších oborů. Každý sociální pracovník se musí hned na začátku spolupráce správně rozhodnout, jakou metodu zvolí. Vždy se snaží pracovat v nejlepším zájmu klienta. Podle Navrátila (2001, s. 25) znalost teorie nelze oddělit od výkonu praxe.

„Přesto, že to zní jako klišé, používám tzv. individuální přístup. Při seznamování je to motivační rozhovor, dále se opírám o gestalt přístup a částečně i solution focus přístup, který je zejména při řešení dluhové problematiky vhodný. Jedná se o přístup zaměřený na řešení, kombinaci kognitivně behaviorálního přístupu a eklektického přístupu.“ (Respondent C)

„Naši klienti pocházejí z oblastí, kde nerozvíjejí své schopnosti a neví o nabízených možnostech, právech a povinnostech. Zlepšení jejich celkové situace vyžaduje řešení většího počtu problémů. Základem poradenství je tedy individuální přístup.“ (Respondent A)

„Určitě se jedná o aktivizační úkolově orientovaný přístup a přístup zaměřený na člověka. Je to však hodně individuální, vždy podle jednotlivých zakázek a sociální pracovnice, která má případ na starost.“ (Respondent B)

„V případě Návrhu na oddlužení používám přístup orientovaný na úkoly. V rozmezí 2 - 4 schůzek si klient odnáší kompletní dokumentaci k podání na místně příslušný soud. Každý den narůstají úroky a sami klienti mají zájem o rychlé řešení. Vědí, že dnem podání návrhu se přestává dluh navyšovat a jsou chráněni před návštěvou exekutora.“ (Respondent D)

„Pokud má klient dostatečný příjem, pomocí úkolově orientovaného přístupu ho směřuji k zajištění všech potřebných listin pro Návrh na oddlužení. Po seznámení se s podmínkami oddlužení je tento klient motivován a na třetí, nebo čtvrté schůzce máme

všechny podklady připraveny. Obvykle odcházejí hned z poradny podat, nebo odeslat Návrh na soud.“ (Respondent A)

Výzkum byl zaměřen na práci s klienty, kteří požadují vypracování Návrhu na oddlužení. Výzkum dokazuje, že pracovníci vnímají každého klienta jako individuum a také s ním takto pracují - podle jejich možností a potřeb, což vyplývá z vyjádření respondentů A, B, C. Z uvedených rozhovorů vyplývá, že je nejvíce využíván „přístup orientovaný na úkoly“ – viz respondenti A, D. Na druhou schůzku si klient už obvykle přinese zpracovaný přehled všech věřitelů, dlužných částek a data splatnosti. Po doložení čistých příjmů za poslední tři roky, výplatní pásky za poslední tři měsíce, výpisu z rejstříku trestů, pracovní smlouvy a soupisu exekučně zabavitelného majetku (také hotovost, kterou vymáhají na někom jiném). Na druhé až čtvrté schůzce jsou obvykle zkompletovány a připraveny všechny listiny potřebné k podání Návrhu na oddlužení – respondenti A, D.

Klienti vstřícně reagují na vytýčené úkoly, zodpovědně a ochotně je plní. Snaží se co nejrychleji připravený Návrh na oddlužení zaevidovat na pobočce příslušného krajského soudu. Sami se aktivně podílejí na skutečnosti, že dluh přestává narůstat. Použití úkolově orientovaného přístupu v tomto případě všichni kvitují a zadané úkoly plní. Jedná se vždy o rychlé řešení problému. Jak vyplývá z výzkumu zaměřeného na práci s klientem, každá spolupráce je individuální a poradenství i terapie jsou v rovnováze. Jednání s klientem je otevřené, vybírá z kombinace postupů, které vedou k pozitivnímu řešení jeho situace. (Navrátil, 2001, s. 107) Základní hodnotou tohoto přístupu je partnerství, které vychází z přesvědčení, že vůdčí autoritou při řešení problémů je klient sám.

- Stud, emoce

Dluhy přinášejí strach, stres, emočně vypjaté chvíle, nejistotu, bezmocnost. Každý člověk určitě zažil takové situace, kdy řešení odkládal a oddaloval jen proto, že to bylo nepříjemné. Podle Krušinské (2012, s. 25) je oddlužení vnímáno jako poslední možnost pro záchranu. Pokud však klient žádá o osobní bankrot až v době, kdy nevidí jiné řešení, může jeho váhání zapříčinit také zamítnutí návrhu.

Často do poradny přichází klient, který za dobu vyměřenou schůzce není schopen sdělit základní informace, někdy i pláče. Veškerou svou energii spotřebuje na to, že se mu podaří svoje starosti pojmenovat a s existencí dluhů se svěřit. Přesto není tento čas promarněný, klient odchází znatelně upokojen. Ví, že jeho problém má

východisko. Jak je již výše uvedeno, byla jsem ve dvou případech přítomná i rozhovoru s klienty. Jedna klientka své emoce na schůzce s respondentem C vyjádřila takto:

„Nemám už žádné peníze, moje kamarádka mi dala 200,- Kč a nějaký jídlo, já už bych ani neměla na jídlo.“ Klientka pláče, pracovník jí podává papírový kapesník. „Já už fakt nevím, co mám dělat, asi si něco udělám, já už to nevydržím!“

„Občas se dostaví i klient ve špatném psychickém stavu, kombinace s finančními problémy tak představuje bezvýchodnou situaci. Snažím se zmírnit napětí, které z takového klienta vyzařuje. Někdy mu musím trpělivě a srozumitelně vysvětlovat vše i vícekrát po sobě.“ (Respondent B)

„Při první schůzce klient často potřebuje terapeutickou pomoc. Viditelně se uklidní, když svůj problém přizná, začne o něm hovořit. Navíc dostává informace vedoucí k řešení jeho svízelné situace.“ (Respondent A)

„Samotné podání návrhu je malým krůčkem k celkovému úspěchu, ale i tak se viditelně klienti zklidní a znovu nabývají sebedůvěru. Nežádá se totiž stává, že klienti za oddlužení již jednou zaplatili nemalou částku, většinou kolem 10 tis. Kč a pak teprve přicházejí k nám.“ (Respondent D)

„Někdy se stane, že nás kontaktuje klient z jiného kraje, vyhledám a doporučím podobnou službu v oblasti jejich trvalého pobytu, určitě je neodmítám. Hlavním cílem služby je bezplatnost všem klientům, kteří naváží kontakt. Důvodem jeho jednání je obava, aby se o dlužích nedozvěděl nikdo z blízkého okolí.“ (Respondent D)

„Klienti se za svou situaci stydí, nemají zkušenosti a bez včasné pomoci se mohou do dluhové spirály zamotat velmi snadno.“ (Respondent B)

Vyhodnocení odpovědí ukazuje, že klienti nepotřebují jen pomoc s konkrétním řešením, ale také povzbuzení a psychickou pomoc – respondent A, B, klient respondenta C. Z výpovědí je zřejmé, že klienti cítí různé emoce. Zásadní význam má samotné rozhodnutí klienta svou situaci začít řešit, už v ten moment přichází úleva – respondent D.

Se svojí finanční situací se lidé svěřují neradi, obzvlášť pokud je nepříznivá. Přestože dluhy provází lidstvo od nepaměti, je to stále tabuizované téma. Lidé se snaží vyhledávat rady anonymně, ale mohou tak spíše narazit na podvodníky, kteří na jejich neštěstí chtějí pouze profitovat. V menších městech a na vesnicích, kde se všichni znají, se problém s dluhy přiznává jen těžce.

Stresující situace zažívají také klienti, kteří u advokáta, nebo u jiné komerční firmy za vypracovaný Návrh na oddlužení již jednou zaplatili a přesto soud Návrh

z nějakého důvodu zamítne. Jak píše Krušinská (2012, s. 26), v inzerátech různých firem se nezdá, že se setkáváme s mylnými informacemi týkající se oddlužení. Neexistuje žádná statistika, ze které by bylo možné vyčíst, jak popsané možnosti někomu pomohly. Faktem je, že se pak někteří klienti obrací na bezplatné poradny s konstatováním, že se jejich dluhy ještě prohloubily. Tyto negativní zkušenosti, stres a emoce se snaží všichni respondenti odstranit.

7.2. Finanční gramotnost

Je to právě nulová gramotnost, která může za to, že si lidé bezhlavě sjednávají půjčky. Dlužníci si často nedokážou spočítat úrok, splátku ani dobu splácení. Nedostatečná neinformovanost a finanční gramotnost znamená pro každého dlužníka velké nebezpečí (Janda, 2013, s. 126).

Dlouhodobě v České republice zcela chybí finanční vzdělávání na základních školách, všeobecně nízkou finanční gramotnost dokazuje nárůst klientů u všech zkoumaných organizací. Ovšem finanční gramotnost se netýká jen samotných klientů. Neustálé vzdělávání sociálních pracovníků je obsaženo ve standardu sociálních služeb č. 10. Zaměřila jsem se tedy na fakt, jak zvyšují své znalosti v oblasti finanční gramotnosti sami sociální pracovníci.

„Během doby, co pracuji s dlužníky, jsem musela nastudovat hlavně insolvenční zákon a samozřejmě i další legislativu. Přibývají stále nové informace a situace, je potřeba všechny změny neustále sledovat. Sama přednáším na téma finanční gramotnost, mluvím o rizicích půjčování peněz, o průběhu vymáhání apod. Zkrátka osvěta v oblasti dluhů.“ (Respondent A)

„Občas při schůzce s klientem vyplyne otázka, na kterou neznám odpověď. Do další schůzky si zajistím všechny informace. Někdy využívám telefonický kontakt, abych mohl klienta informovat co nejdříve. Všichni pracovníci naší poradny mají zájem se pravidelně doškolovat, někteří i soukromně.“ (Respondent B)

„Hodně zkušeností jsem nasbírala na stáži v Německu, hodně čtu odborné publikace. Stále se snažím si rozšiřovat vědomosti. Pracovníci naší poradny mají vždy vysokoškolské vzdělání se zaměřením na sociální práci. Pořádáme semináře pro pracovníky státních i nestátních neziskových organizací.“ (Respondent D)

Všichni respondenti mají vysokoškolské vzdělání, tři z nich přiznávají samostudium ve svém volném čase. Aktivně se zapojují do školení v rámci jejich organizace. Dva respondenti (respondent A, D) se školení účastní jako lektor.

Zvyšování znalostí a finanční gramotnosti je nezbytné s ohledem na stále se měnící situaci na bankovních trzích, obchodních podmínkách, legislativě. Vynalézavost podnikatelů s nekalými praktikami situaci dlužníků nijak neulehčuje a staví před poradce stále nové a nové případy a s tím spojenou nutnost dalšího sebevzdělávání, aby pracovník mohl podávat pravdivé a aktuální informace a způsoby řešení daných situací. K sebevzdělávání využívají respondenti jednak možnost různých školení, a pak především samostudia. To vše většinou nad rámec své pracovní doby, na úkor nároku na odpočinek, z vlastní odpovědnosti za řešení problémů klientů. Jen proto, aby zabezpečovali stoprocentní a bezchybné poskytování služeb.

Dalo by se říci, že je stále co zlepšovat. Každý den přináší mnoho nových informací a podnětů. Čím více klientů člověk pozná, tím více zkušeností získá, vždy by měla být cílem snaha o celistvou práci. Všechny organizace se této tématice hodně věnují a získané vědomosti dále předávají. Dosažení určitého vzdělání už v současnosti není bráno jako ukončený proces. Neustálé změny, rychlé životní tempo a zastarávání dřívějších znalostí klade nárok na celoživotní vzdělávání, které je chápáno jako nutnost.

Ministerstvo financí řadí prevenci proti předlužování mezi prioritní oblasti. Finanční vzdělávání rozděluje na dva pilíře: vzdělávání žáků a vzdělávání dospělých, tedy tak, aby zahrnovalo celou populaci (Krušinská, 2012, 24).

7.3. Příčiny dluhů

Příčiny dluhů jsou různé. Mezi ty, které uvádějí respondenti řadím neplnění základních povinností při hrazení povinného zdravotního, sociálního nebo důchodového pojištění. Dále uzavírání půjček, aniž by si klient uvědomoval, zda bude schopen po celou dobu splácet veškeré platby. Dluhy vznikají také neplacením záloh za služby spojené s bydlením, nebo za nehrazení udělených pokut. Prioritní příčinou dluhu je nekázeň klientů související s povinnostmi hradit všechny závazky v řádném termínu a s tím související podceňování vzniklé situace.

„Klienti dobře vědí o nutnosti platit zdravotní pojištění, ale naopak mají dojem, že důchodové pojištění je dobrovolné. Povinnost posílat upomínky zákon přímo

neukládá a tak o svých dluhích většinou nemají ani ponětí. V naprosté většině případů však mají klienti dluhy z nesplácených půjček.“ (Respondent C)

„Další velkou oblast dluhů zapříčiňuje nutnost uspokojování základních lidských potřeb vzniklých z důvodu ztráty zaměstnání a následné špatné zaměstnatelnosti klientů.“ (Respondent B)

„Naši klienti pocházejí ze sociálně vyloučených oblastí, kde bohužel nerozvíjejí své schopnosti. Neví tak o nabízených možnostech, nevyznají se ve svých právech a povinnostech. Podepisují nevhodné smlouvy, aniž by si byli vědomi následků.“ (Respondent A)

„Romští klienti jsou v této situaci tak trochu „tradičně“, obvykle si nesou zkušenosti napříč generacemi.“ (Respondent B)

Vyskytuje se také mnoho případů, kdy děti po dosažení plnoletosti zjistí, že mají dluh za nezaplacený komunální odpad, nezaplacené jízdné, nebo poplatky za telefonování. Dle Benešové (2014) si obce od roku 2012 samy rozhodují, zda budou poplatky za komunální odpad vymáhat po dětech, nebo rodičích. Pokud je vymáhají po dětech, je to neetické. Je znám případ, kdy soud odsoudil sedmileté dítě za jízdu bez jízdenky, přičemž je v rozsudku uvedeno, že jelo za přítomnosti své matky.

„Já jako hlavní příčinu vnímám systém, tedy konkrétně špatné nastavení zákonů. Například: klient má původní dluh za jízdu v MHD, v době kdy byl nezletilý, ve výši 200,- Kč. Po vymáhání se částka pohybuje kolem 36.000,- Kč. Stejně tak pociťuji poskytování půjček lidem bez příjmů.“ (Respondent A)

V poradnách se pracovníci setkávají se stále novými společnostmi, které půjčují hotovost bez potvrzení příjmu. Tyto společnosti půjčují menší částky, dluh neúměrně narůstá poplatkem za poskytnutí úvěru. Tuto skutečnost dokladuje přepis rozhovoru s klientem respondenta D:

„Potřeboval sem rychle na doplatek vyúčtování elektriky. Půjčili mi 7.000 Kč, ale poplatek za uzavření je 5.200 Kč. Vůbec jsem nevěděl, že budu splácet tolik, chápete: 12.200 Kč!“

Na základě rozhovorů je jasné, že příčiny dluhů tedy mohou být různé. Nejčastější jsou neplacení zdravotního a důchodového pojištění (respondent C), dále sociální prostředí, ztráta zaměstnání, uspokojování základních lidských potřeb, uzavírání půjček, neznalost práva, špatné nastavení zákonů (respondenti A, B, C).

Výzkum dokazuje, že existuje mnoho různých důvodů, které mohou být příčinou finanční tísně. Každý respondent má své vlastní a specifické zkušenosti se vznikem

dluhu, což zřejmě souvisí také s posláním dané organizace. Všichni respondenti se však shodli, že společným znakem je neznalost. Konkrétně nedostatečný přehled v ekonomické oblasti, neznalost práv a povinností, případně nižší gramotnost. Dalším zásadním faktorem je liknavost dlužníků včas situaci řešit (respondent A, C). Před započítím výzkumu jsem se domnívala, že dluhy jsou výsledkem nezodpovědného jednání. Respondenti A, B dokazují, že dluhy mohou nepříjemně překvapit také mladé lidi na prahu dospělosti, provázejí klienty se závislostmi, objevují se v sociálně vyloučených lokalitách, nebo přicházejí neočekávaně, např. se ztrátou zaměstnání.

7.4. Shrnutí

Respondenti výzkumného vzorku se ve svých odpovědích orientovali na tři základní oblasti, které podrobněji popisují v analýze. První z nich je samotná práce s klientem. Respondenti přikládají navázání vzájemného kontaktu zásadní význam a snaží se tuto část práce nepodceňovat. Práce všech respondentů je obdobná, nastává vždy v momentě, kdy je již situace pro dlužníka neřešitelná. V této fázi je důležitým krokem i správné použití metody práce s klientem, ve výzkumu se vždy jednalo o individuální přístup. Při poradenství v oblasti dluhů jsou schůzky často plné emocí, v tomto případě se jedná o stres, strach. Emoce nejsou v žádném případě potlačovány, nechává se jim volný průběh. Respondenti se snaží o maximální pozornost v počátku spolupráce a uvědomují si skutečnost základního pravidla fungujícího trhu, tedy: pokud nebude mít služba klienty, nemůže se dále rozvíjet a ani existovat.

Druhý okruh se týká finanční gramotnosti, která je v současné době stěžejní myšlenkou v oblasti prevence. Týká se celé populace, každého člena společnosti. Při řešení jednotlivých případů jsou zároveň zvyšovány i finanční a právní vědomosti respondentů, kteří si soustavně doplňují své vzdělání formou školení, nebo samostudiem.

Pracovníci zkoumaných organizací uvádějí v třetí kategorii výzkumu rozdílné příčiny dluhů. Každý člověk se k dluhům dostane trochu jiným způsobem. Každopádně práce v poradnách vyvíjí snahu o nejlepší řešení pro všechny. Klienti jsou zapojováni do řešení svého problému plněním jednotlivých úkolů, Po celou dobu jsou respondenty povzbuzováni, zbavováni stresu, je zvyšováno jejich sebevědomí a posilována finanční gramotnost.

8. Závěr

Cíle sociální práce jsou různé, s ohledem na společenský, kulturní, ale i historický kontext. Mně osobně nejvíce oslovilo pojetí Hanveye a Philpota (1996, s. 1), které tvrdí, že: „Sociální práce je často to, co jiní – zdravotní sestry, lékaři, policie atd. nedělají.“

Při přípravě této práce jsem poznala různé typy neziskových organizací a práci s různými cílovými skupinami. Problémem číslo jedna byly dluhy pouze v jedné poradně, v ostatních organizacích vyplouly na povrch až v průběhu práce při řešení hlavního úkolu, v souladu s posláním organizace.

Cílem mé práce bylo zmapovat sociální poradenství pro dlužníky, popřípadě konfrontovat jejich pracovní postupy. Myslím, že hlavní cíl své práce jsem naplnila. Teoretická část i výsledek výzkumu mohou být přínosem nejen pro organizace, kde jsem výzkum prováděla, ale také pro všechny, kteří se potřebují v dluhové problematice zorientovat, získat základní a aktuální informace. Poradny pro dlužníky se při navazování kontaktu mohou zaměřovat zejména na psychickou stránku klienta, nepodceňovat doprovodné příznaky, protože dluhy mohou být jen jedním problémem z mnoha. Pro získání důvěry je vhodné připravit příjemné a bezpečné prostředí. Ve svých interních metodikách mohou využít popsané metody práce klientem, nechat se výzkumem inspirovat. Poslání každé organizace je trochu rozdílné a pomoc nemusí být realizována pouze vymezenými přístupy, ale moje práce může poskytnout určitý nadhled, zpětnou vazbu, nebo inspiraci. Organizace se mohou ve svých informačních materiálech zaměřit nejen na samotné řešení dluhů, ale také na poskytování všeobecné podpory každého klienta. V interních metodikách mohou průběžně propojovat vše, co se během práce s klienty naučili, s důrazem na zkoumané oblasti. Konkrétně tedy na navázání kontaktu, práci s emocemi, finanční gramotnost a znalost různých příčin dluhů. Pro rozvoj organizace by mohlo přispět zavedení další služby – po usnesení o schválení oddlužení by mohl být klient sledován i v následujících pěti letech, neboť nebezpečí upadnout znovu do dluhů je stále velké. Klient by mohl být monitorován až do samotné úhrady všech závazků. Domnívám se, že pravidelné splátky jsou pro dlužníky velkým náparem a tuto péči by, byť i nevědomky, uvítali. Své místo by určitě našla i pomoc při sestavování rodinného rozpočtu, což považuji za zásadní preventivní opatření proti vznikajícím dluhům.

Seznam zdrojů:

Odborná literatura:

1. Hanvey, Ch., Philpot, T. (1996). *Practising Social Work*. London: Routledge.
2. Hendl, J. (2005). *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál.
3. Janda, J. (2013). *Jak žít šťastně na dluh*. Praha: Grada.
4. Martinek, M. (2008). *Praktická teologie pro sociální pracovníky*. Praha: JABOK.
5. Matoušek, O. (2003). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.
6. Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada.
7. Navrátil, P. (2001). *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman.
8. Procházka, R., Šmahaj, J., Kolařík, M., Lečbych, M. (2014). *Teorie a praxe poradenské psychologie*. Praha: Grada.
9. Rektořík, J. (2010). *Organizace neziskového sektoru*. Praha: Ekopress.
10. Richmond, M. E. (1922). *What is social case work?* New York: Russel Sage Foundation.
11. Strauss, A., Corbinová, J. (1999). *Základy kvalitativního výzkumu*. Boskovice: Albert.
12. Vágnerová, M. (1999). *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál.
13. Vymětal, Š. (2009). *Krizová komunikace*. Praha: Grada.

Prameny:

14. Zákon č. 89/ 2012 Sb., Občanský zákoník (nový).
15. Zákon č. 182/ 2006 Sb., Insolvenční zákon.
16. Zákon č. 120/ 2001Sb., Zákon o soudních exekutorech.
17. Zákon č. 99/ 1963 Sb., Občanský soudní řád.
18. Zákon č. 40/ 2009 Sb., Trestní zákoník.

Odborné časopisy:

19. Bajer, P. (2008). *Co si myslí o sociální práci ministr, úředníci, odborníci i klient*. Sociální práce/ Sociálna práca, č. 2.

20. Bajer, P. (2008). *MPSV chce posílit kompetenci profesních asociací sociálních pracovníků*. Sociální práce/ Sociálna práca, č. 2.
21. Bajer, P. (2009). *SPES pomáhá zadluženým domácnostem a nabízí finanční poradenství*. Sociální práce/ Sociálna práca, č. 2.
22. Klingerová, P. (2008). *Společenská zakázka terénní sociální práce*. Sociální práce/ Sociálna práca, č. 2.
23. Kopřivová, J. (2009). *Člověk v tísní realizuje terénní sociální práci jako účinnou variantu dluhového poradenství*. Sociální práce/ Sociálna práca č. 2.
24. Kopřivová, J. (2009) *Žít bez dluhů se jistě dá i v dnešní moderní společnosti, tvrdí ředitel poradny*. Sociální práce/ Sociálna práca, č. 2.
25. Krušinská, K. (2012). *Stát a prevence předlužování*. Sociální práce/ Sociálna práca č. 3.

Brožury:

26. *Dluhová problematika. Člověk v tísní*: 2008.
27. *Formy pomoci předluženým občanům*. CPA: 2007.

Internetové zdroje:

28. Benešová, P. 2014. *V Česku je 150 tisíc dětských dlužníků. Dopláci na rodiče i špatné zákony*. [cit. 25. 7. 2014] Dostupné z http://www.rozhlas.cz/zpravy/politika/_zprava/v-cesku-je-150-tisic-detskych-dluzniku-doplaci-na-rodice-i-spatne-zakony--1377589
29. ČSSZ. 2015. *Počet exekucí z důchodu má nadále vzrůstající trend*. [cit. 26. 1. 2015] Dostupné z www.cssz.cz/.../2015-01-26-pocet-exekuci-z- Duchodu-ma-nadale-vzrustajici-trend.-tykaly-se-75-tisic- Duchodu/
30. ČSÚ. 2015. *Metodika Životní podmínky (EU – SILC)*. [cit. 28. 2. 2015] Dostupné z http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/zivotni_uroven_spotreba_domacnosti_prace
31. ČSÚ. 2015. *Průměrné mzdy v Olomouckém kraji ve 4. čtvrtletí a v 1. až 4. čtvrtletí 2014*. Dostupné z

- http://notes.czso.cz/xm/redakce.nsf/i/prumerne_mzdy_v_olomouckem_kraji_ve_4_civrtleti_a_v_1_az_4_civrtleti_2014
32. Fialová, K., Kopencová, B. 2014. *Katalog vzdělávacích kurzů* [cit. 19. 3. 2015]. Dostupné z: <http://www.neziskovky.cz/clanky/507/vzdelavani/>
 33. Hanušková, J. 2014. *Nezvladatelné dluhy se nevyhýbají ani vysokoškolákům, ale studí se za ně* [cit. 14. 12. 2014] Dostupné z <http://www.novinky.cz/finance/353301-nezvladatelne-dluhy-se-nevyhybaji-ani-vysokoskolakum-ale-stydi-se-za-ne.html/>
 34. Chrámecký, T. 2015. *Výběrové šetření Životní podmínky 2015*. [17. 2. 2015]. Dostupné z http://www.czso.cz/csu/tz.nsf/i/vyberove_setreni_zivotni_podminky_2015_2015_0217
 35. KRUK. 2014. *DEN BEZ DLUHŮ – Většina Čechů hledá finanční a emocionální pomoc u své rodiny*. [cit. 15. 11. 2014] Dostupné z <http://cz.kruk.eu/news/art61.html>
 36. Poradna pro občanství a občanská lidská práva. Nedatováno. *O nás*. [cit. 22. 12. 2014]. Dostupné z <http://www.poradna-prava.cz/o-nas/poslani.html>
 37. Sequensová, V. 2014. *Chudí mají nadprůměrné náklady na bydlení*. [cit. 28. 11. 2014] Dostupné z <http://www.statistikaamy.cz/2014/01/chudi-maji-nadprumerne-naklady-na-bydleni/>
 38. SOLUS. Nedatováno. *Historie sdružení*. [cit. 14. 11. 2014] Dostupné z <https://www.solus.cz/cs/hlavni-strana/historie-sdruzeni>
 39. SOLUS. Nedatováno. *SMS výpis*. [cit. 14. 11. 2014] Dostupné z <https://www.solus.cz/cs/solus-registr/sms-vypis>
 40. SPES. Nedatováno. *Naše projekty*. [cit. 22. 12. 2014]. Dostupné z <http://www.pomocsdluhy.cz/index.php/joomlaorg>
 41. Šustová, Š. 2014. *Životní pohoda českých obyvatel*. [10. 10. 2014] Dostupné z http://www.czso.cz/csu/2014edicniplan.nsf/publ/160027-14-n_2014