

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Zdravotně sociální fakulta

**Možnosti aplikace sociální práce při vymáhání
pohledávky na nájmu bytu.**

bakalářská práce

Vedoucí práce:
doc. Ing. Lucie Kozlová, Ph.D.

Autor práce:
Ladislav Arenberger

2012

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracoval samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

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

V Českých Budějovicích dne 3. května 2012

Podpis:

Poděkování

Zde bych rád poděkoval své vedoucí práce doc. Ing. Lucii Kozlové, Ph.D. za vedení a odborné připomínky k bakalářské práci. Děkuji dále celé rodině a hlavně své družce za respekt a trpělivost.

ABSTRAKT

Bakalářská práce je rozdělena do dvou částí. První část se zabývá teoretickými pohledy souvisejícími s vymáháním pohledávek z nájmu bytu. Poukazuje na souvislost s chudobou jako hlavním spouštěčem rozšíření neplacení nájmu a služeb spojených s užíváním bytu. Dále je zaměřena na vymezení možností pomoci státu prostřednictvím nástrojů sociální politiky, zejména dávek státní sociální podpory a hmotné nouze, dále platné legislativy týkající se bytové politiky a ochrany bydlení.

Nezbytnou součástí je nastínění postupu vymáhání samotných pohledávek z jednotlivých pohledů, především jak ze strany pronajímatele a nájemce, tak i ze strany nezúčastněného pozorovatele. S tím souvisí také důležitá oblast zákonných norem, které upravují vztahy jednotlivých zainteresovaných subjektů. Další kapitola obsahuje obecné informace v oblasti prevence proti zadlužování zaměřené převážně na možné způsoby pomoci zadluženým lidem. Vše s cílem zjistit přístup orientovaný přímo na „úkol“ u dlužníků-uživatelů bytů ve správě stavebního bytového družstva, včetně zmapování možnosti aplikace sociální práce u recidivujících neplatičů nájmného.

Druhá část se zabývá průzkumem, který ukazuje, jak daná problematika skutečně probíhá v praxi. Vychází z několika vybraných kazuistik sesbíraných za období 2010-2012, ze kterých na základě analýzy a zúčastněného pozorování byly vyhodnoceny jejich shodné znaky. První výzkumná otázka práce je zaměřena na to, zda lze v souvislosti s aplikací sociální práce při vymáhání pohledávek z nájmu družstevního bytu očekávat vyšší zainteresovanost uživatele takového bytu na splácení dluhu. Na tuto otázku bylo odpovězeno kladně, neboť zájem dlužníka na splácení je dokonce klíčovou součástí řešení jeho situace a veškeré sociální práce jsou zaměřené na podporování zájmu dlužníků řešit svůj problém. Druhá výzkumná otázka se ptá na strategie vymáhání pohledávek z nájmu bytu u recidivujících neplatičů. V těchto případech je snížena pravděpodobnost nápravy chování dlužníka, což se projevuje také na rychlejším jednání příslušných úřadů a orgánů a vyřízení celé záležitosti.

ABSTRACT

The Bachelor work is divided into two parts. The first part deals with the theoretical insights related to the recovery of debts from rent an apartment. It refers to the relationship with poverty as the main trigger for expansion of non-payment of rent and services associated with the use of the apartment. Further aims to state assistance in the terms of social policy, promotion and support to legal regulations, including support for housing policy and protection of housing.

An essential part there is to outline of the recovery process itself claims from individual perspectives, first of all from the landlord or tenant, but also from a neutral observer. This is related to the approach of legal norms governing the relations between various stakeholders. Another chapter contains general information on prevention against indebtedness focused mainly on the assistance for people in debt. All in order to detect oriented approach on a "task" for debtors-users manage the construction of dwellings in housing cooperatives, including the mapping capabilities of social work at the recurrent rent defaulters.

The second part deals with research that shows how that issue actually works in practice. It is based on some several selected case studies collected for the period 2010-2012, from which the analysis and participant observation were evaluated the same characters. The first research question is focused on a possibility of greater involvement by the user of apartment to pay off debt in cooperation with the social worker. This question was answered in the affirmative, as the borrower's interest to repay its debt is even a key part of the solution of his economical situation. All social work is aimed at promoting the interest of the borrowers to solve their problem. The second research question asks about the recovery strategy of rent from the apartment by recurrent defaulters. There is a reduced probability of borrower behavior correction, which is also reflected in a faster conducting of competent authorities and institutions and in the handling of the matter.

OBSAH

ÚVOD

1. SOUČASNÝ STAV

1.1 Bytová politika státu

1.1.1 Role státu v ČR při naplňování cílů bytové politiky

1.1.2 Nástroje bytové politiky

1.2 Determinanty vzniku pohledávek

1.2.1 Výše cen energií

1.2.2 Snížená schopnost splácet

1.3 Pohledávky na nájmu a vymezení základních pojmů

1.3.1 Vymezení pojmů

1.3.2 Způsoby vymáhání

1.3.3 Postup při vymáhání pohledávek z nájmu družstevního bytu

1.4 Využití teorií a metod sociální práce při vymáhání pohledávky za služby spojené s užíváním bytu

1.4.1 Individuální sociální práce

1.4.2 Přístup orientovaný na úkol

2. CÍLE

3. METODIKA

3.1 Metody sběru dat

3.2 Charakteristika výzkumného souboru

4. VÝSLEDKY

5. DISKUSE

6. ZÁVĚR

7. KLÍČOVÁ SLOVA

8. SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

ÚVOD

Jak již název předurčuje, bakalářská práce se bude zabývat možnostmi sociální práce při vymáhání pohledávky na nájmu bytu. Její snahou je vytvořit srozumitelný náhled do této problematiky, jelikož pohledávky na nájmu bytu se stávají stále častějším jevem. S pohledávkami vztahujícími se k neplacení nájemného a dalších služeb spojených s užíváním bytu úzce souvisí i chudoba, která patří mezi aktuální sociální události zasahující i českou společnost. Stále se rozšiřující neplatičství se stává „noční můrou“ všech vlastníků bytů, tedy i vlastníků družstevních bytů. I když je postup při vymáhání pohledávek z nájmu družstevního bytu a bytu ve správě stavebního bytového družstva zakotven v občanském zákoníku a současně ve Stanovách stavebního bytového družstva, realita bývá mnohem složitější.

Hlavním cílem předkládané bakalářské práce je zjistit možnost využití „přístupu orientovaného na úkol“ u dlužníků splátek za služby spojené s užíváním družstevních bytů a bytů ve správě stavebního bytového družstva. Dílčím cílem je pak zmapovat možnost aplikace sociální práce při vymáhání pohledávek u recidivujících neplatičů nájemného.

Jelikož snahou práce není pouze výklad teoretických možností zakotvených v právních úpravách našeho systému, velká pozornost je též zaměřena na aktuální problematiku tak, jak skutečně v praxi probíhá a pokus najít alternativní řešení problému neplatičství.

Ve výzkumných otázkách se zaměřuji hlavně na to, zda lze v souvislosti s aplikací sociální práce při vymáhání pohledávek z nájmu družstevního bytu očekávat vyšší zainteresovanost uživatele takového bytu na splácení dluhu a také jak se liší strategie vymáhání pohledávek z nájmu bytu u recidivujících neplatičů.

Pro naplnění uvedených cílů a výzkumných otázek je zvolen kvalitativní výzkum, metody analýza dokumentů, zúčastněné pozorování a kasuistiky. Výzkumný soubor tvoří uživatelé družstevních bytů, kterým za uplynulé období 2010-2012 vznikla pohledávka na nájmu či službách spojených s užíváním bytu.

1. SOUČASNÝ STAV

1.1 Bytová politika státu

Bytovou politiku v moderním státě bývá tedy definována jako „*konceptní a praktická činnost, v rámci níž příslušný územně správní orgán využívá legislativní a ekonomické nástroje k tomu, aby usměrnil trh s byty a umožnil dosažení stanovených cílů v oblasti bydlení*“ (MMR, 2001).

Efektivní bytová politika by měla vytvořit základní podmínky pro fungování bytového trhu a stanovit pravidla podpory poptávky a nabídky po bydlení, která by měla být zaměřena na ovlivňování výstavby a údržby bytového fondu, nájemní politiku a nájemní vztahy a sociální cíle v oblasti bydlení. Hlavní myšlenkou této bytové politiky je trh s byty, který je doplněn optimem státních podpor s takovým rozsahem, který potřebu bydlení učiní dostupnou i pro nižší příjmové skupiny (Krebs, 2010).

Hlavními faktory působícími na bytovou politiku jsou demografické rozložení domácností, především přírůstek cenových domácností a jejich struktura podle počtu členů a věkových skupin. Kromě toho bytovou politiku ovlivňuje stav bytového fondu, struktura bytů určena na základě územního rozložení, jejich velikost, technická vybavenost bytu, atd. Významný vliv mají i měnící se trendy v životním stylu a životním standardu ovlivňující životní styl (Krebs, 2010).

Donner (2006) uvádí, že základem každé racionální bytové politiky musí být zaměření na lidi, nikoli na byty. Hlavní cílovou skupinou jsou tedy domácnosti, které nemají dostatek svých vlastních prostředků na zabezpečení adekvátní bydlení, a tyto intervence jsou prováděny standardními nástroji bytové politiky.

Co se týče financování bydlení, jedná se poměrně o širokou otázku. Zdroje financování lze rozdělit nejjednodušeji na tři druhy. Jedná se o zdroje vlastní, tržní a rozpočtové. Do oblasti financování bytové politiky už ale samozřejmě spadají pouze veřejné zdroje v podobě financí státního rozpočtu, příp. dalších veřejných zdrojů (MMR, 2001).

V různých empirických výzkumech provedených v různých státech světa byly zobecněny přístupy k bytové politice. Nejdůležitější kritériem rozdělení je pak míra státních zásahů do trhu s byty. Na základě toho lze identifikovat 3 modely bytových systémů.

Centralizovaný systém

Celá bytová politika je ovládána z centra. Je to systém, který je uplatňován v malých zemích nebo v zemích, kde má takový systém řízení tradici (Francie). Na centrální úrovni dochází především k vytyčování cílů a rozhodování o státních dotacích a jiných podporách. Na místní úrovni dochází k realizaci a prosazování těchto cílů. Tento systém tak respektuje znalost místních poměrů územními celky, které jsou pak schopny prosazovat státní politiku efektivněji v praxi (MMR, 2001).

Částečně decentralizovaný systém

Tento systém zemí je uplatňován většině evropských zemí. Stát dává pouze právní a ekonomický rámec celému systému bydlení. Realizace bytové politiky samotné je svěřena do kompetence územní správy či samosprávy. Pozice regionů, krajů či obcí je ale pořád poměrně slabá. Souvisí to i s tím, že role centra je v těchto otázkách nezastupitelná. Nejsilnější postavení v realizaci bytové politiky mají z tohoto pohledu obce. V rámci novelizace zákona o obcích bude přesněji vymezena role obcí v oblasti bydlení, která přispěje ke zlepšení působení obcí jakožto tvůrců místní bytové politiky i vlastníků významné části bytového fondu

Místní územní samospráva disponuje obvykle širokými pravomoci, do nichž spadá i řešení celkové bytové otázky na jejím území (MMR, 2001).

Decentralizovaný systém

Decentralizovaný model se uplatňuje v zemích s tradicí samosprávného spravování státu nebo ve státech s federativním uspořádáním. Celá koncepce stanovování cílů a jejich realizace je odvozena od regionů, které dohromady tvoří svébytnou bytovou politiku v daném státě (MMR, 2001).

1.1.1 Role státu v ČR při naplňování cílů bytové politiky

Z pohledu státu spočívá princip a cíl bytové politiky zejména ve vytváření vhodného právního, institucionálního a fiskálního prostředí pro aktivity všech aktérů na trhu s byty. Zároveň však musí činit podpůrné kroky zacílené na skupiny domácností, které se samy o své bydlení na trhu postarat nemohou. Koncepce bytové politiky schválena vládou představuje pro jednotlivé resorty závazný strategický dokument, v němž jsou stanoveny základní směry vývoje i konkrétní cíle v oblasti bydlení. Hlavní cíl je vcelku jednoznačný. Představuje stav, kdy má být dosažena co možná nejspokojivější úroveň bydlení. Jednotlivý stát pak dává obsah tomu, co považuje za uspokojivou úroveň bydlení (MMR ČR, 2011).

Základním úkolem státu a jeho efektivní bytové politiky je tedy eliminovat negativní efekty vytvářené volným tržním systémem, zajistit finanční dostupnost bydlení pro všechny skupiny obyvatel a vytvořit zásadní podmínky pro fungování bytového trhu tak, aby se stalo bydlení dostupným i pro nižší příjmové skupiny. Vedle státu, potažmo obcí, se v bytové politice angažují také další subjekty, jakými jsou neziskové organizace, družstva, různé zájmové skupiny, ale i charity.

Krebs (2010) vidí hlavní roli státu a jeho bytové politiky ve dvou bodech:

- vytvoření příslušné legislativy pro bydlení, zabezpečení obecnými zákony to, aby občané, jednotlivci i rodiny mohli reálně usilovat o naplnění potřeby bydlení
- zajištění dostupnosti bydlení těm, kteří si ho nejsou schopni zajistit ze soukromých zdrojů

Z hlediska aktérů na trhu s byty jsou cíle bytové politiky zejména tyto: fungování trhu s byty včetně odpovídající právní úpravy pro vlastnické, nájemní i družstevní bydlení a včetně vymahatelnosti práva; součástí tohoto cíle je i odstranění cenových a právních deformací v segmentu nájemního bydlení, zvyšování finanční dostupnosti bydlení pro domácnosti, včetně sociálních dávek v oblasti bydlení kompenzujících celkové výdaje na bydlení domácností s nižšími příjmy, zvyšování nabídky bydlení, a to i prostřednictvím podpory nové výstavby včetně výstavby bytů se sociálním určením, zvyšování kvality bydlení, včetně podpory

vlastníků při správě, údržbě, opravách a modernizaci jejich bytového fondu, průběžný monitoring trhu s byty i monitoring účinnosti a efektivity jednotlivých podpůrných nástrojů a jejich korekce, aplikace nediskriminačních pravidel společného trhu Evropské unie včetně podmínek hospodářské soutěže a slučitelnosti veřejných podpor s komunitárním právem (MMR ČR, 2011).

Stát svoji bytovou politiku nemusí vždy vykonávat centrálně a obvykle tak ani nečiní, ale zapojuje do její činnosti i orgány veřejné správy. Z hlediska obecného pohledu dochází k dekoncentraci i k decentralizaci státní správy, kdy stát přesouvá svoji pravomoci na další subjekty. Nejčastěji bývají kompetence provádění a zajišťování bytové politiky přeneseny na územní samosprávné celky.

1.1.2 Nástroje bytové politiky

Nástroje bytové politiky směřují přímo k realizaci cílů celé bytové politiky. Jde o různé prostředky realizace státní moci, kterou stát disponuje, a prosazuje tak již dříve vytyčené cíle. Nástroje bytové politiky jsou stejně různorodé a provázané, jako jsou její cíle. Jsou do určité míry na sobě nezávislé a fungují odděleně, ale stát obvykle volí takovou formu, která realizuje všechny tyto nástroje komplexně a jako příklad lze uvést: regulace – cenová i právní, výzkum a poskytování informací, posilování konkurence, podpora z veřejných zdrojů apod. (Brožová, Goller a Prostějovská, 2009).

Dalším z nástrojů je příspěvek na bydlení. Touto dávkou stát přispívá na náklady na bydlení rodinám a jednotlivcům s nízkými příjmy. Nárok na příspěvek na bydlení má vlastník nebo nájemce bytu přihlášený v bytě k trvalému pobytu, jestliže 30 % (v Praze 35 %) příjmů rodiny nestačí k pokrytí nákladů na bydlení a zároveň těchto 30 % (v Praze 35 %) příjmů rodiny je nižší než normativní náklady stanovené zákonem (zákon č. 117/1995 Sb.).

Ještě můžeme zmínit dávky pomoci v hmotné nouzi, jako je doplatek na bydlení. Ten řeší nedostatek příjmu k uhrazení nákladů na bydlení tam, kde nestačí vlastní příjmy osoby (rodiny) včetně příspěvku na bydlení (systém státní sociální podpory).

Dávka je poskytována nájemci nebo vlastníku bytu, který má nárok na příspěvek na živobytí a na příspěvek na bydlení. Zákon umožňuje výjimečně poskytnout doplatek na bydlení i žadateli, který nemá nárok na příspěvek na živobytí nebo využívá jinou než nájemní formu bydlení. Výše doplatku na bydlení je stanovena tak, aby po zaplacení odůvodněných nákladů na bydlení (tj. nájmu, služeb s bydlením spojených a nákladů za dodávky energií) zůstala osobě (rodině) částka živobytí (zákon č. 111/2006 Sb.).

Pokud je klient vyplácen dávkami hmotné nouze, konkrétně doplatkem na bydlení nebo dávkou příspěvku na bydlení, které jsou zaměřené na finanční podporu při úhradách nákladů spojených s bydlením, musí klient splňovat určité zákonem stanovené podmínky. Zároveň musí ve stanovených termínech dokladovat zaplacené úhrady, jinak nárok na dávky nevzniknou. Proto je třeba vést požadovanou dokumentaci k jednotlivým dávkám (Břeská, 2011).

Výše uvedené cíle jsou rovněž naplňovány právními předpisy (Občanský zákoník obsahující informace o nájmu z bytu, zákon o jednostranném zvyšování nájemného, zákon o vlastnictví bytů, zákon o podpoře výstavby družstevních bytů apod.) a dále pomocí podpůrných nástrojů v oblasti bydlení. Jedná se o programy financované ze státního rozpočtu prostřednictvím Ministerstva pro místní rozvoj ČR a o podpory financované z prostředků Státního fondu rozvoje bydlení na základě jednotlivých nařízení vlády, obsahujících podmínky a rozsah jednotlivých forem podpory (MMR ČR, 2011).

1.2 Determinanty vzniku pohledávek

České domácnosti se stále vyšším tempem zadlužují a okolnosti, za jakých se tak děje, dávají tušit, že nejde o trend, který by v budoucnosti byl pro českou ekonomiku pozitivní. Předlužení jednotlivců a domácností je vnímáno jako stále rostoucí problém ve většině členských států zejména proto, že předlužení je v mnoha případech příčinou sociální exkluze rodin, vede k sociálním a zdravotním problémům a může ohrozit základní potřeby dětí (Dluhy a předlužení-IQ Roma servis, 2011).

Nejširší přehled determinantů pak přinášejí Hradecký a Hradecká (1996):

1. **Objektivní příčiny** – jsou ovlivněny sociální politikou státu, jednotlivci, sociálním zákonodárstvím. Příčiny objektivního charakteru mohou působit na dodržování lidských práv, na zachování integrity práva a respektování zásady rovných příležitostí pro všechny občany, na vzdělanosti a kvalitaci občanů.

2. **Subjektivní příčiny** – jsou ovlivněny jednotlivci, rodinami a společenskými skupinami, jejich schopnostmi, rysy, temperamentem, charakterem a věkem. Tyto příčiny můžeme dále dělit na:

- Materiální – ztráta zaměstnání, nejisté bydlení, dlouhodobá nezaměstnanost, nedostatečné příjmy, zadluženost, ztráta živitele, majetku.
- Vztahové – změna struktury rodiny, rodinné nebo manželské problémy, diskriminace ženy, narušené vztahy v rodině, rozdělení či rozpad rodiny, násilí v rodině, sexuální zneužívání, znásilnění.
- Osobní – mentální retardace, duševní či tělesná choroba, nesamostatnost, osamělost, invalidita, alkoholismus, hráčství a další závislosti, neschopnost obhospodařovat vlastní rozpočet
- Institucionální – propuštění z ústavu, z vězení, opuštění dětského domova.

Předlužení je ale též jevem, který se váže k nejchudším složkám obyvatelstva jako takovým, je navíc jevem, který stále více postihuje také střední společenskou třídu. Sociologická analýza předlužení pak ukazuje, že mezi příčinami tohoto společenského jevu převažují vnější (pasivní) důvody, ačkoli mezi důvody patří také špatné hospodaření s rodinným rozpočtem.

Nejčastější příčiny vzniku zadlužení se dají kategorizovat do tří základních skupin: nedostačující příjmy, zbytečně vysoké výdaje a nedostatečná právní ochrana spotřebitele. Jedná se v podstatě o banální souvislost – příliš nízké příjmy v kombinaci s příliš vysokými výdaji vedou v jednom okamžiku ke vzniku předlužení; k příliš vysokým výdajům by přitom nemuselo ve značném množství případů vůbec dojít, pokud by byla zajištěna důsledná ochrana spotřebitele. Problém navíc má tendenci se replikovat a prohlubovat. Nedojde-li v krizovém okamžiku setkání těchto příčin k brzkému zvýšení příjmů nebo redukci výdajů, domácnost se dostává do začarovaného dlužnického kruhu (Dluhy a předlužení-IQ Roma servis, 2011).

1.2.1 Výše cen energií

Náklady na bydlení se každým rokem zvyšují a s tím velmi úzce souvisejí i neustále stoupající ceny všech energií. Jednou z mála možností, jak zmírnit tuto skutečnost je využívat energie v našich domácnostech co nejvíce racionálně. V průměrné české domácnosti 60 až 80 procent spotřebované energie připadá na vytápění, respektive na dodávku tepla. Necelými 30 procenty pak ohřev nebo dodávka teplé vody a 10 procenty pak domácí elektrospotřebiče a plynové spotřebiče. Tyto jednotlivé hodnoty jsou zprůměrovány a mohou se samozřejmě v jednotlivých domácnostech nepatrně lišit, ale pořadí však bývá většinou stejné. Na základě těchto propočtů je pak jasné, kde mohou hlavně nízkopříjmové domácnosti hledat možnosti úsporných opatření, aby tyto výdaje byly vynaloženy co nejefektivněji. Kromě výdajů za energie musíme vzít v potaz i další provozní výdaje související s užíváním bytu, které sice nemají pravidelnou měsíční splatnost, ale je nutné s nimi v rodinném rozpočtu kalkulovat. Sem patří například: daň z nemovitosti, platba za odvoz komunálního odpadu, pojištění domácnosti a nemovitosti aj. (Šetřit třeba začít doma, 2012).

1.2.2 Snížená schopnost splácet

Snížená schopnost splácet své pohledávky má mnoho možných příčin. Na mnohé z nich, které mohou vézt až ke vzniku bezdomovectví, upozornila již v roce 1995 Horáková, která se domnívá, že tyto mohou být negativním důsledkem ekonomické transformace. Ve své práci uvádí některé okolnosti, které k tomuto jevu a nárůstu počtu po roce 1989 přispěly jako např.:

- došlo k rozpadu některých velkých zejména stavebních podniků a současně k zániku mnoha podnikových ubytoven, které byly trvalým bydlištěm části dělníků.
- nízký příjem, popř. další příčiny označené jako subjektivní v kapitole 1.2.

1.3 Pohledávky z nájmu

1.3.1. Vymezení pojmů

Pohledávka - právo jedné osoby (věřitele) na plnění určitého závazku (dluhu) osobou druhou (dlužníkem) (Business center, Slovník pojmů, 2011).

Nájem bytu - u družstevního bytu lze nájemní smlouvu mezi bytovým družstvem a členem bytového družstva uzavřít pouze za podmínek upravených ve stanovách bytového družstva (zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník).

Nájemné a úhrada za plnění poskytovaná s užíváním bytu - nájemné při uzavírání nájemní smlouvy nebo změna nájemného v průběhu trvání nájemního vztahu se sjednává dohodou mezi pronajímatelem a nájemcem, nestanoví-li zákon nebo zvláštní právní předpis jinak (zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník)

Neplatič – dlužník, který neuhradil své závazky ve lhůtě splatnosti je povinen je na základě podmínek stanovených v příslušné smlouvě splatit.

Recidivující neplatič – dlužník, který se vrací k předchozímu chování, tj. nehrzení svých závazků ve lhůtě splatnosti. Mají mizivou platební morálku, nemají naučené pracovní návyky pro získání potřebných finančních prostředků na úhrady pohledávek.

Domácnost – tvoří fyzické osoby, které spolu trvale žijí a společně hradí náklady na své potřeby.

Stanovy družstva - jsou základním vnitřním předpisem družstva, který upravuje otázky výslovně mu obchodním zákoníkem svěřené, popř. otázky další, které jsou pro řádný chod družstva nutné. Stanovy musí mít obchodním zákoníkem předepsané náležitosti (§ 226 obchodního zákoníku). Stanovy jsou schvalovány ustavující schůzí družstva při vzniku družstva. Rozhodování o změnách stanov přísluší členské schůzi družstva a představenstvo je povinno informovat o změně stanov rejstříkový soud do 30 dnů od schválení této změny (Stavební bytové družstvo Jindřichův Hradec, 2007).

Exekuce – je mechanismus odebrání zpeněžitelného majetku dlužníkovi a jeho převedení věřiteli, a to na základě soudního rozhodnutí a exekučního výměru. Z pohledu věřitele je exekuce na základě příslušných rozhodnutí a právních kroků velmi vhodnou formou vymáhání pohledávky, samozřejmě pouze v případě, že dlužník vlastní nějaký reálný a zpeněžitelný majetek (Smrčka, 2010).

Spotřebitel – je fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání (zákon č. 145/2010 Sb.).

Věřitel – je podle českého právního řádu fyzická či právnická osoba, která poskytla svoje peněžní prostředky druhé smluvní straně a která je oprávněná takto zapůjčené prostředky požadovat zpět (Christová, Machlíček, Syrovátková 2008).

1.3.2. Způsoby vymáhání

Zde je důležité dbát na dodržování a využívání zákonných forem vymáhání, mezi které řadíme:

- **Mimosoudní vymáhání**

Pokud je řádně prokázána oprávněnost pohledávky např. platnou nájemní smlouvou, lze vymáhat pohledávku mimosoudně. V praxi se postupuje tak, že nejprve věřitel sám zkouší kontaktovat (telefonicky, písemnou formou) dlužníka a upomíná ho o úhradu, zjišťuje důvody opoždění platby, případně nabízí splátkový kalendář, zjišťuje možnosti úhrady pohledávky ze strany dlužníka formou postoupení jeho vlastní pohledávky, započtením, atd. Pokud selže tento způsob vymáhání zasílají se ostřeji formulované upomínky, dochází k vyčíslení úroků z prodlení, smluvní pokuty, atd. Odstoupení věřitele od trvání na platbě těchto sankcí může později sloužit jako motivace dlužníka uhradit závazek. Dochází také na upozornění o dalším postupu v případě neuhrazení pohledávek, zejména předání vymáhání advokátní kanceláři zabývající se vymáháním pohledávek. Tato advokátní kancelář zašle ostře formulované upomínky vůči dlužníkovi k zaplacení pohledávky. Pokud selže i tento poslední smírný pokus, dochází k vymáhání pohledávky soudní cestou, tzn. formou státního donucení (BusinessInfo, 2011).

Pokud přeci jen dlužník uzná svůj dluh na základě občanského zákoníku, lze s ním domluvit splácení dluhu na základě splátkového kalendáře do stanoveného termínu.

- **Soudní vymáhání**

Řízení je zahájeno žalobou, která musí splňovat náležitosti dle Občanského soudního řádu, zejména označení účastníků řízení, příp. jejich zástupců či zmocněnců. Fyzickou osobu je nutno označit jménem, příjmením, rodným číslem, bydlištěm. V žalobě je nutno označit věc, které se žaloba týká, např. „zaplacení Kč 10 000,- Kč s příslušenstvím“ apod. Příslušenstvím pohledávky jsou úroky, úroky z prodlení, poplatky z prodlení a náklady spojené s jejím uplatněním (tedy i soudní poplatky a odměna advokáta ve výši dle příslušné vyhlášky). Označením věci je vymezena záležitost, která má být v řízení projednána. V žalobě musí být uvedeno, čeho se žalobce domáhá (žalobní petit). Ten musí být přesný, určitý a srozumitelný.

S žalobou se hradí soudní poplatek, který je dle zákona č. 549/1991 Sb., o soudních poplatcích, povinen v případě návrhu na peněžité plnění platit žalobce ve výši 4 % z ceny předmětu řízení vyjádřené peněžní částkou (do 15.000,- Kč činí soudní poplatek částku ve výši 600,- Kč). Dlužná částka se v případě právního zastoupení navyšuje také o náklady řízení za právní zastoupení advokátem dle vyhlášky č. 484/2000 Sb., kterou se stanoví paušální sazby výše odměny za zastupování účastníka advokátem nebo notářem při rozhodování o náhradě nákladů v občanském soudním řízení, v případě peněžitého plnění dle § 3 odst. 1. Společně s žalobou lze podat i návrh na vydání platebního rozkazu.

Platební rozkaz je formou rozhodnutí u tzv. zkráceného řízení, pokud věřitel prokáže nepochybný nárok. Vydání platebního rozkazu je ovšem čistě na úvaze soudu. Pokud soud platební rozkaz nevydá, nařídí ve věci jednání. V platebním rozkazu soud žalovanému uloží, aby do 15 dnů od doručení platebního rozkazu zaplatil žalobci uplatněnou pohledávku a náklady řízení nebo aby v téže lhůtě podal odpor u soudu, který platební rozkaz vydal. Soud ovšem nemůže uložit zaplacení částky vyšší, než jaká je uplatňována v žalobě. Doručení platebního rozkazu musí být výhradně do vlastních rukou žalovaného, náhradní doručení je v tomto případě vyloučeno.

Zvláštním druhem rozsudku je rozsudek pro uznání nároku. Pravomocné rozhodnutí soudu o povinnosti dlužníka zaplatit pohledávku včetně příslušenství (úroky z prodlení, náklady soudního řízení) ještě neznamená, že dlužná částka bude uhrazena. Pokud není ani takto pohledávka uhrazena, postupuje se ve vymáhání pohledávky prostřednictvím soudního výkonu rozhodnutí či exekuce (BusinessInfo, 2011).

- **Soudní výkon rozhodnutí, Exekuce**

Předpokladem pro podání návrhu na soudní výkon rozhodnutí či návrhu na exekuci je exekuční titul. Rozumí se jím listina vydaná oprávněným orgánem, která má zákonem předepsanou formu a ve které ukládá určité osobě jakoukoliv povinnost (např. vykonatelné rozhodnutí soudu a jiného orgánu činného v trestním řízení). Pokud exekuční titul neobsahuje určení lhůty ke splnění povinnosti, má se za to, že povinnosti uložené exekučním titulem je třeba splnit do 3 dnů. To neplatí u vyklizení bytu, kde lhůta k plnění činí 15 dní od právní moci rozhodnutí.

Předběžně vykonatelné jsou rozsudky odsuzující k plnění výživného nebo pracovní odměny za poslední tři měsíce před vyhlášením rozsudku. Na návrh může soud předběžnou vykonatelnost vyslovit, jestliže by jinak účastníku hrozilo nebezpečí těžko nahraditelné nebo značné újmy. V tomto případě se může věřitel obrátit na soud nebo soudního exekutora s návrhem na výkon soudního rozhodnutí neboli exekuci. Zákon umožňuje různé způsoby výkonu rozhodnutí. Jedná se o srážky ze mzdy a jiných příjmů dlužníka, přikázáním pohledávky dlužníka, prodejem movitých a nemovitých věcí, prodejem podniku, zřízením zástavního práva k nemovitostem.

Věřitel má možnost vymoci pohledávku dvěma způsoby: buď podáním návrhu na soudní výkon rozhodnutí podle občanského soudního řádu nebo formou exekuce podle zákona č. 120/2001 Sb., o soudních exekutorech a exekuční činnosti (exekuční řád). Musí si ale vybrat způsob ještě v rámci návrhu na soudní výkon rozhodnutí. Přitom si věřitel sám musí zjišťovat další majetek povinného, aby mohl příp. podávat nové návrhy na výkon rozhodnutí (BusinessInfo, 2011).

1.3.3 Postup při vymáhání pohledávek z nájmu družstevního bytu

Na základě novely občanského zákoníku ze dne 1. 6. 2011 (zákon 40/1964 Sb.), může pronajímatel vypovědět nájem i bez přivolení soudu, což v praxi znamená, že porušuje-li nájemce bytu závažně své povinnosti, může mu být nájem zrušen po písemné výstraze. Za hrubé porušení povinností se zejména považuje nezaplacení nájemného a úhrady za plnění poskytovaná s užíváním bytu odpovídající trojnásobku měsíčního nájemného a úhrady za plnění poskytovaná s užíváním bytu.

Podle výše uvedené novely občanského zákoníku, pokud nájemce nedodrží splatnost pohledávky (řádně a včas neuhradil nájemné a úhradu za plnění poskytovaná s užíváním bytu), může mu být do 30 dnů po splatnosti pohledávky doručena I. UPOMÍNKA, po dalších 24 dnech II. UPOMÍNKA.

Přesáhne-li dlužné nájemné tříměsíční výši předpisu nájemného a záloh, je právním zástupcem do nejbližší schůze představenstva předán návrh a poté rozhodnuto o výpovědi z nájmu dle ustanovení §711, odst. 2), písmeno b) Občanského zákoníku. V zaslaných upomínkách jsou dlužníkovi vždy vyčísleny náklady na zajištění upomínky v souladu s platným Sazebníkem za úkony prováděné správou SBD a vypočtené penále směrnic.

Pokud dlužník do 60 dnů po doručení rozhodnutí představenstva o výpovědi z nájmu dle Občanského zákoníku(zákon č.40/1964 Sb.) nepodá k soudu žalobu na určení neplatnosti výpovědi:

- 1) Je usnesení představenstva o výpovědi z nájmu platné a vymahatelné.
- 2) Je podána nejpozději v termínu následujících 10 kalendářních dnů soudní žalobu na vyklizení bytu.

V případě, že dlužník požádá o sepsání dohody o uznání dluhu a způsobu postupného splácení dlužné částky, je mu současně naúčtována úhrada příspěvku za sepsání dohody v souladu s platným Sazebníkem za úkony prováděné správou SBD. Pokud se v posledních 12. kalendářních měsících jedná o opakovaného dlužníka, nelze tuto dohodu uzavřít. Pokud však ještě řešen nebyl:

1) Sepíše se s dlužníkem – žadatelem dohodu o uznání dluhu a způsobu postupného splácení dlužné částky (dohoda o pravidelných měsíčních splátkách).

2) Upozorní se v dohodě dlužníka – žadatele, že v případě jejího porušení bude postupováno dle platných právních předpisů, Stanov, dalších vnitrodružstevních předpisů, případně dle směrnice družstva. Současně se žadatel písemně upozorní, že každé i první porušení dohody o uznání dluhu podléhá smluvní pokutě vypočtené ze zůstatku dlužné částky dle dané dohody. Družstvo si dále stanoví minimální částku měsíčních splátek dluhu včetně termínu jejího splacení. U závažných sociálních případů lze po schválení představenstvem stanovit i nižší měsíční splátky, a to na základě písemné žádosti dlužníka – žadatele. Přitom se za závažný sociální případ nepovažuje pouze fakt, že je žadatel (společně posuzované osoby) živ pouze z životního minima. Tato argumentace dlužníka musí být doprovázena i dalšími skutečnostmi, zejména:

- dlouhodobé onemocnění,
- živelná pohroma,
- úmrtí v rodině či jiná tragická událost.

Dále si správa družstva stanoví další postup při jakémkoliv porušení dohody o uznání dluhu, případně dodatečně neuhrazeném skluzu v konečném termínu. Např. může zrušit uzavřenou dohodu. Ve směrnici družstva jsou také uvedeny výše poplatků za prodlení včetně doby splatnosti při neuhrazení nájemného a záloh, výše smluvní pokuty za nedodržení dohody, při neuhrazení rozdílů nájemného při jeho zvýšení, při neuhrazení nedoplatků zjištěných při vyúčtování topné sezony, při snížení či prominutí poplatků z prodlení apod.

V případech „nuceného“ vystěhování nebo při „rychlém“ vystěhování, se může stát, že má dlužník u pronajímatele uskladněny své osobní věci. Ty si může vyzvednout po uhrazení nákladů s tím spojených (zákon č. 40/1964 Sb.).

1.4 Využití teorií a metod sociální práce při vymáhání pohledávky za služby spojené s užíváním bytu

Člověk prochází po celý svůj život určitým procesem socializace. Působí na něj mimo jiné i neustálý vliv sociálního prostředí, ať už se jedná o rodiče, pedagogy, vrstevníky nebo jiné vzory z našeho okolí. Tím se formuje i naše chování, které se projevuje naučenými vzorci. Pokud naši rodiče nezvládali vlastními prostředky hradit nájemné a základní osobní potřeby, těžko můžeme očekávat, že jejich blízké okolí to bude umět. Vliv základní rodiny je natolik silný a ovlivnitelný, že bez pomoci „zvenčí“ ani jedinec neví, že jeho chování a reakce jsou neslučitelné s normami společnosti. A v tento okamžik by měla zasáhnout společnost prostřednictvím vyškolených odborníků např: sociálních pracovníků. Klapilová (1999) charakterizuje sociální práci takto: *„Úkolem sociální práce je napomáhat socializaci a resocializaci jedinců, skupin a komunit, které nejsou schopny se vlastními silami adaptovat na své životní prostředí nebo nejsou schopny toto prostředí měnit.“*

Snahou sociální práce by tedy mělo být v první řadě odstranění problémů klienta, tj. odstranění faktorů, které daný problém způsobily v rámci sociálního poradenství. V praxi to znamená, že pokud klient není vlastními prostředky schopen hradit náklady spojené s bydlením nebo mu dokonce hrozí ztráta bydlení, je prioritou sociálního pracovníka pomoci mu tuto situaci vyřešit. Což ovšem neznamená, že se mu pouze poskytnou sociální dávky. Je hlavně zapotřebí odstranit příčiny problému pro další recidivu, tedy preventivně zaktivizovat klienta.

1.4.1 Individuální sociální práce

Casework, neboli individuálně zaměřená intervence je přímou komunikací mezi sociálním pracovníkem a klientem. Základem individuální sociální práce je pochopení jedince jako osobnosti, ale patří sem i porozumění celé rodině, někdy komunitě a nezřídka i celé společnosti a kultury jedince. Casework rozdělujeme do jednotlivých etap a to: sociální evidence, diagnostická etapa, terapeutický rozhovor, etapa sociální

terapie a ukončení případu + vedení dokumentace. Sociální pracovník vytvoří přístup s určitým konkrétním cílem podle důležitosti jednotlivých problémů. Přitom formou dotazování směřuje klienta jeho povzbuzováním, zadáváním úkolů a dalších technik k jeho aktivizaci.

V případech neplatičství je zapotřebí utvořit u klienta takové návyky, aby byl v budoucnu schopen sám předcházet těmto situacím. Mezi hlavní zásady kontaktu s klientem pak patří: zajistit čas a prostor, dodržovat zásady slušného chování, neverbální komunikace, verbální komunikace (zde pozor hlavně na vhodně zvolená slova a slovník přijatelný pro klienta), vyvarovat se negativních faktorů sociálního vnímání, pozorně klientovy naslouchat, dávat najevo svůj zájem a také zaujímat nehodnotící postoj vůči klientovi – jsme pomáhající a ne soudci (Řezníček, 1994).

1.4.2 Přístup orientovaný na úkol

Přístup orientovaný na úkoly vychází z teorií sociálního učení a teorií systémů. Formulace jeho principů podpořily empirické výzkumy. Efektivita tohoto přístupu spočívá v tom, že malý úspěch rozvíjí sebedůvěru a sebeúctu a že se lidé více angažují v úkolech, které si sami zvolili. Základními znaky jsou partnerství a posilování (Navrátil, 2001).

„Partnerství v přístupu orientovaném na řešení úkolů znamená, že vůdčí autoritou při řešení klientových problémů je klient sám. Ahman (1990) píše, že tento přístup staví více na klientových silných stránkách než na analýze jeho nedostatků a snaží se spíše pomáhat než léčit.“ (Navrátil, 2001).

„Metoda se realizuje v šesti krocích, které směřují k dosažení klientových cílů:

- 1. Příprava spočívá v ověřování mandátu, legitimacy intervence sociálního pracovníka. Legitimita může být vyjádřena žádostí klienta o pomoc, ale také rozhodnutím soudu. V případech, kdy klient přichází např. na popud partnera, ale sám nemá zájem vstupovat do pomáhajícího procesu, je odmítnut.*
- 2. Explorace problému znamená vyjasňování klientových zájmů, jejich seřazení podle významnosti.*

3. *Dohoda o cílech předpokládá shodu sociálního pracovníka s klientem na směru změny. Problémy, které je třeba řešit, jsou klasifikovány podle kategorií.*

4.+ 5. *Formulace úkolů a jejich plnění znamená formulování frekvence, délky kontraktu. Je možná psaná smlouva.*

6. *Terminace (ukončování) se vkomponovává do intervence již od samého počátku. V jejím průběhu se testuje, zda a jak bylo úsilí sociálního pracovníka (klienta, jiných pracovníků pomáhajících profesí) úspěšné.“ (Navrátil, 2001).*

Nyní popíši techniky, které se užívají v jednotlivých fázích:

1. *Příprava, explorace problému* probíhá na první až šesté schůzce. Úvodní zaměření spočívá v zodpovězení otázky, v čem spočívá klientův problém. Nejprve je tedy klient podporován v tom, aby se otevřel a hovořil o svých potížích. Sociální pracovník by měl ovládat dovednost aktivního naslouchání a povzbuzovat klienta ve vyjádření se (Navrátil, 2001).

„Naslouchat znamená pozorně sledovat, co druhá osoba říká, a nevnášet do toho pokud možno žádné vlastní názory, rady, komentáře. Je to proces velmi aktivní – vyžaduje stálou přítomnost u druhého.“ (Kopřiva, 2000).

Při aktivním naslouchání pracovník poskytuje klientovi dostatek zpětné vazby. Povzbuzuje jej v komunikaci pomocí technik aktivního naslouchání, kterými je objasňování, parafrázování, reflektování a shrnování. Při objasňování jsou kladeny otázky, které vedou k přesnějšímu porozumění obsahu klientových slov. Parafrázování je převyprávění informací získaných rozhovorem pracovníkem. Reflektování znamená zrcadlení emocí, které byly v příběhu vyjádřeny. Účelem shrnování je rozšíření parafráze a reflexe na více témat, která v klientově vyprávění zazněla. Pro podporu otevřené komunikace je také vhodné klást otevřené otázky, které rozhovor rozvíjí a dávají klientovi prostor (Matoušek, 2003).

Pro získání informací je tedy zapotřebí naladit se na klienta a vytvořit důvěrnou a uvolněnou atmosféru. Navázání vztahu mezi pracovníkem a klientem je nejdůležitější část procesu. Na její kvalitě záleží, jaká bude spolupráce, jakým směrem se bude odvíjet.

Cílem prvních setkání je vytvoření přehledu témat, které se v nadcházejícím čase budou rozebírat podrobněji. Nyní nastává další krok, kterým je sběr specifických informací. Klient je podporován v konkrétním popisu svých potíží. Je vhodné omezit seznam problémů na maximálně šest nejdůležitějších. Jelikož v této fázi dochází ke shromáždění velkého množství informací, pracovník pořizuje zápis. Zmiňovaná témata jsou seřazena dle priorit. Pracovník s klientem určí tři nejdůležitější problémy. Ne vždy se shodnou ve společném pohledu na věc. Většinou by měl pracovník respektovat volbu klienta (Navrátil, 2001).

Schimmerlingová a Novotná (1992) hovoří o sociálním případu. Ten se vyznačuje zvláštní sociální situací nebo problémem. Vzniká tehdy, když člověk nestačí svými schopnostmi a silami překonat překážky jemu kladené do života.

2. *Formulace cílů* je další etapou práce s klientem, která je realizována většinou na čtvrté až sedmé schůzce. Zde již dochází k zformulování cíle, kterého se má dosáhnout (Navrátil, 2001).

Úlehla (2005) popsal, jaké náležitosti mají splňovat dobře zformulované cíle:

„Cíl musí být pro klienta významný. Bude-li cíl společné práce pro klienta důležitý a osobně přínosný, bude daleko spíše investovat do jeho dosažení. Cíl musí být malý, aby jej bylo možné dosáhnout v představitelné podobě. Cíl musí být konkrétní, zaměřený a týkat se chování. Cíl se má týkat toho, co nastane, nikoli nepřítomnosti něčeho. Cíl musí být realistický.“ (Úlehla, 2005).

Poté, co jsou cíle zformulovány, je potřeba provést načasování jednotlivých kroků. Vytváří se kontrakt mezi pracovníkem a klientem, do něhož se uvádí dohodnuté cíle, délka spolupráce, frekvence setkání a další informace. Vhodné je vytvořit písemnou podobu smlouvy (Navrátil, 2001).

Smlouva typicky obsahuje: kdo udělá co, za jakých podmínek a do kdy.“ (Navrátil, 2001).

Řezníček (2000) zdůrazňuje, že intervence musí mít jasný a měřitelný cíl, který je potřeba průběžně sledovat a na závěr vyhodnotit. Průběžné hodnocení, úkoly ohraničené datem splnění jsou důležité zejména při práci s klienty, jejichž problémy jsou dlouhodobého rázu.

3. *Plnění úkolů* je náplní sedmé až desáté schůzky. Hlavní roli v činnosti pracovníka zde sehrává podpora klientovi motivace při plnění úkolů. Důležité je, aby byly úkoly proveditelné. Na schůzkách probíhá průběžné hodnocení plnění úkolů, které plní pracovník i klient (Navrátil, 2001).

4. *Terminace, ukončení* zahrnuje poslední dva až tři kontakty. Ukončení by se mělo vztahovat k naplněnému cíli. V závěrečné fázi spolupráce pracovník s klientem zhodnocují společnou práci, pozitivní vývoj situace, probírají strategie postupu klienta při zvládnutí strachu z nových situací, hovoří o tom, jak bude klient do budoucna na problému pracovat (Navrátil, 2001).

Ve fázi ukončování spolupráce Úlehla (2005) doporučuje zmapovat, zda klient rozumí tomu, co mu pomohlo zbavit se problému. Bylo by dobré, aby tyto postupy byl schopen opakovat dle své vůle, aby věděl co dělat v případě nezdaru a aby věděl, že je schopen řešit takové problémy vlastními silami.

2. CÍLE

Hlavním cílem je: Zjistit možnost využití „přístupu orientovaného na úkol“ u dlužníků splátek za služby spojené s užíváním družstevních bytů a bytů ve správě stavebního bytového družstva.

Dílčím cílem je: Zmapovat možnost aplikace sociální práce při vymáhání pohledávek u recidivujících neplatičů nájemného.

2.1 Výzkumné otázky

Výzkumné otázky vycházejí z obecného určení cílů a přetváří je do specifictější a konkrétnější formy. Začínají proces propojování abstraktních konceptů, použitých v určení cílů, s empirickým světem specifických a konkrétních dat a datových indikátorů, které budou ve výzkumu skutečně využity. Vyjasnění výzkumných otázek je stejně tak důležité jako vyjasnění cílů neb hypotéz (Punch, 2000).

V souladu se stanovenými cíli byly definovány tyto výzkumné otázky:

Hlavní výzkumná otázka:

Lze v souvislosti s aplikací sociální práce při vymáhání pohledávek z nájmu družstevního bytu očekávat vyšší zainteresovanost uživatele takového bytu na splácení dluhu?

Dílčí výzkumná otázka:

Jak se liší strategie vymáhání pohledávek z nájmu u recidivujících neplatičů?

3. METODIKA

3.1 Metody a techniky sběru dat

Pro potřeby této bakalářské práce byl užit kvalitativní typ výzkumného šetření. Výzkumník musí minimalizovat zkreslení dat v průběhu výzkumných procedur, začíná proto co nejvěrnějším popisem, neredukovaným a bez interpretací. Cílem je „porozumění lidem v sociálních situacích“, studium subjektivních, nikoli objektivních kategorií a vytváření nových teorií a hypotéz. Získává mnoho informací o velmi malém počtu jedinců, proto jeho závěry mají nízkou reliabilitu, ale potenciálně vysokou validitu. V kvalitativním výzkumu o redukci dat v podstatě rozhodují respondenti tím, že výzkumníkovi řeknou to, co oni považují za relevantní; on v tom pak hledá struktury (Disman, 2000).

Greswell (In Hendl, 2005) definuje kvalitativní výzkum takto: „ *Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách*“.

Vstupem kvalitativního výzkumu je sociální problém. Pak probíhá zároveň terénní výzkum, vytváření vzorku, sběr dat, jejich analýza i interpretace. Výstupem jsou nové hypotézy, případně „grounded theory“ (Glaser a Strauss 1967).

Použité techniky kvalitativního výzkumu jsou: 1. Zúčastněné pozorování. 2. Analýza sekundárních zdrojů (archiv SBD) 3. Analýza osobních dokumentů (např. rozhodnutí o přiznání dávek). Na základě použitých technik byly zpracovány jednotlivé kasuistiky.

Jednou z výzkumných technik je sběr dat pomocí *zúčastněného pozorování* „je styl výzkumu, ve kterém výzkumník participuje na každodenním životě lidí, které studuje.“ Ne proto, aby skryl svůj záměr, ale aby lépe porozuměl. Zúčastněné pozorování zahrnuje víc technik, včetně *sebereflexe* prožívání participace, *nestandardizovaného interview* (kdy tazatel má jen obecný plán bez seznamu otázek),

analýzy osobních dokumentů (pátráme v nich po existujících strukturách), ideálně s jejich výkladem tvůrcem, resp. „znalcem“ (Disman, 2000).

Výzkumník nesmí zanedbat ani *etiku*: mj. musí vždy jasně ukázat omezení (platnosti) poznatků a nezapomínat, že nezkoumá jevy, ale jen indikátory (Disman, 2000).

Na základě využití těchto technik pak mohou být také sepsány kasuistiky. Totožnosti jednotlivých dlužníků byly v rámci zachování anonymity změněny.

3.2 Charakteristika výzkumného souboru

Základní soubor představují osoby dlužící na nájemném a službách spojených s užíváním bytu u SBD Jindřichův Hradec. Soubor čítal v letech 2010 - 2012 cca 40 osob. Zkoumaný vzorku, který tvoří 8 osob, byl vybrán náhodným výběrem a směřoval pouze na klienty, kteří dlužili na nájemném a službách spojených s bydlením v družstevních bytech. Část respondentů byla tvořena prvoneplatiči (kasuistiky č. 3, 4, 5, 7) a část recividujícími dlužníky (kasuistiky 1, 2, 6, 8).

4. VÝSLEDKY

1. kazuistika

Paní S. bydlí se dvěma nezaopatřenými dětmi v družstevním bytě. Nezaplatila však již za dva měsíce žádné splátky. Po této době jsem se s ní setkal, abych zjistil důvod neplacení a pokusil se s ní najít řešení tohoto problému.

Zjistil jsem, že paní S. je rozvedená samoživitelka toho času bez práce. Musí hradit také zálohy na plyn a elektřinu. Pobírá příspěvek na bydlení a doplatek na bydlení, dále příspěvek na živobytí a výživné.

Hovořili jsme s paní S. o tom, co je potřeba v této situaci udělat a co chce ona sama. Paní S. potřebuje bydlet, proto jsme se domluvili, že dlužné nájemné za dva měsíce bude splácet postupně formou navýšených splátek. Stavební bytové družstvo si ponechá přeplatek, který vznikl klientce v minulém zúčtovacím období, a na zbývající část vytvoříme společně splátkový kalendář. Domluvili jsme se na spolupráci a na sepsání smlouvy, kde bylo uvedeno, kdo co udělá a za jakých podmínek.

V případě paní S. návrh splátkového kalendáře přišel ode mě a jí se to zdálo jako nejlepší řešení, se kterým souhlasila. Rozdělili jsme si úkoly. Já jsem vytvořil písemnou dohodu o splátkovém kalendáři a úkolem paní S. bylo pravidelně platit ve stanoveném termínu a vždy doložit úhradu jednotlivých splátek.

Úkoly plní pracovník i klient a na schůzkách se provádí kontrola jejich plnění. Paní S. však stále nic neplatila. Dokonce jí byla odpojena i elektřina a plyn. Pozval jsem paní S. na další schůzku. Když přišla, byl z ní cítit alkohol. Dal jsem jí o tom zpětnou vazbu. Rozpovídala se o tom, jak situaci nezvládá, stará se sama o dvě děti, nemá nikoho, kdo by jí pomohl. Jedinou útěchou je jí alkohol. Paní S. neumí hospodařit s penězi, a jelikož je utratí za alkohol, nevyzbyde jí na nájem. V minulosti již měla potíže s placením nájmu, proto se často stěhovala a má i jiné pohledávky. Informoval jsem ji o tom, že jí nájemní smlouva pro neplacení nájmu bude vypovězena. Oznámila mi, že se raději přestěhuje s dětmi na ubytovnu. Upozornil jsem však klientku, že dluhy bude potřeba splatit.

S paní S. jsme společně formulovali nový cíl, který byl pro ni splnitelný a také v její situaci jediný možný. Tedy najít nové bydlení, protože od Stavebního bytového družstva Jindřichův Hradec již prodloužení smlouvy očekávat nemohla.

Při hledání nového bydlení jsme se domluvili, že já seženu kontakty a paní S. je obvolá (z naší kanceláře) a zeptá se, kde mají aktuálně volné místo. Našla si levnou ubytovnu, kam se po ukončení nájemní smlouvy i s dětmi přestěhovala. Paní S. jsem vyšel vstříc a vytvořil jsem pro ni nový splátkový kalendář s ještě nižšími splátkami a s rozložením na více měsíců. Naši spolupráci jsem prodloužil ještě o dva měsíce po jejím přestěhování, abych ji motivoval ke splácení pohledávky a zjistil, zdali se bude snažit alespoň něco zaplatit.

V případě paní S. bylo cílem mít kde bydlet. Cíl byl naplněn, ovšem ze strany Stavebního bytového družstva zůstala nesplněná pohledávka. Proto jsem s paní S. chtěl ještě udržet kontakt, motivovat ji k placení a tím předejít pozdějšímu soudnímu vymáhání dluhu. S těmito možnými důsledky jsem ji také seznámil. Bohužel paní S. se po přestěhování již na schůzky se mnou nedostavovala a pohledávky nesplácela. Stavební bytové družstvo přistoupilo k podání žaloby na zaplacení.

2. kazuistika

Pan J. žije sám v družstevním bytě. Nájemní smlouvu má na dobu neurčitou. Hradí ale povinné zálohy za elektřinu a plyn. Platby spojené s užíváním bytu hradí vždy opožděně a ne v plné výši. Také zálohy za energie hradí se zpožděním a platí nižší částku. Stavebním bytovým družstvem mu byla dána proto výpověď z nájmu bytu. Došlo k žalobě na zaplacení dlužné částky. V této fázi jsem pana J. oslovil, abych s ním osobně probral situaci a pokusil se s ním nalézt vhodné řešení.

Zjistil jsem, že pan J. pobírá příspěvek na bydlení, doplatek na bydlení a příspěvek na živobytí. Je dlouhodobě veden v evidenci úřadu práce, jelikož mu jeho zdravotní stav nedovoluje být plně výdělečně činný a do odchodu do starobního důchodu mu ještě zbývá několik let. Po zjištění těchto informací jsme přešli k další fázi, tedy k nalezení cíle naší spolupráce a rozdělení úkolů.

Jako cíl spolupráce jsme si stanovili splatit dluhy. Jelikož nebylo jasné, kolik zbývá zaplatit, bylo potřeba nejprve pomoci panu J. nalézt všechny doklady o zaplacení. Pan J. měl ve věcech chaos, potřeboval někoho, kdo by mu pomohl setřídít jeho písemné dokumenty. Sám pan J. projevil zájem o někoho, kdo by mu pomohl probrat všechny jeho účty a složenky, neboť se v tom ztrácí. Rozdělili jsme si tedy úkoly následovně: já jsem navrhl, že s ním proberu všechny jeho dokumenty (smlouvy o dodávkách plynu a energie, rozhodnutí o přiznání příspěvku na bydlení apod). Pan J. zase připraví co nejvíce písemných informací. Poté bychom se společně s panem J. sešli a na základě zjištěných informací a finanční situace pana J. domluvili splátkový kalendář, který by byl schopen splácet v pravidelných termínech. Po vzájemné dohodě na SBD jsme dojednali snížení splátek a rozložili je do více měsíců.

Nicméně ani poté, co SBD panu J. vyšlo s výší splátek vstříc, se jeho platební schopnost nezlepšila. I když jsem se snažil motivovat pana J. k včasnému placení a dokládání zaplacených účtů, přestal spolupracovat. Jelikož mu byla vypovězena smlouva a skončila výpovědní lhůta, tak se musel vystěhovat. I tak jsem mu přislíbil v případě zájmu pomoc při hledání bydlení. Pan J. mé nabídky nevyužil a odstěhoval se, čímž naše spolupráce skončila.

3. kazuistika

Pan T. žije sám v pronajatém družstevním bytě. Nájemní smlouvu má na jeden rok. Hradí také zálohy na elektřinu a plyn. Nájemné, služby spojené s užíváním bytu a zálohu na energie hradí opožděně a ne vždy v plné výši. V minulosti platil všechny platby včas a řádně, proto jsem se s ním sešel, abych zjistil, co se stalo a nabídl mu pomoc. Pan T. s potěšením mou nabídku přijal. Na schůzce se rozhovořil o své situaci. Je v evidenci úřadu práce, ovšem již bez nároku na podporu v nezaměstnanosti. Pobírá tedy pouze příspěvek na bydlení, doplatek na bydlení a příspěvek na živobytí. Jelikož nedokáže se svými příjmy vyjít a (neumí s nimi hospodařit), vznikly mu dluhy. Nedaří se mu také získat práci.

Po zmapování jeho situace a získání podrobných informací jsme přistoupili k definování cíle a rozdělení úkolů. Pro pana T. byl stanovený cíl opravdu významný. To se pro něj stalo velkým hnacím motorem. Pan T. si přeje v bytě zůstat a je pro to ochoten udělat mnoho. Proto se snažil zaplatit každý měsíc alespoň část nájmu. Vnímám jsem jeho zodpovědný přístup, proto jsem mu vyšel vstříc a navrhl mu splátkový kalendář. Cílem tedy bylo splatit dluh. Zároveň bylo potřeba pokračovat v pravidelném placení nájemného. Já jsem tedy sepsal dohodu o splátkovém kalendáři a pan T. měl za úkol pravidelně platit a dokládat úhrady za jednotlivé měsíce. Klient též přijal za svůj úkol vytvořit soupis věcí, které by mohl prodat a následně prodeje realizovat, zvláště nezíská-li prostřednictvím zaměstnání nový zdroj příjmu.

Poté, co jsme stanovili a sepsali cíl, začal pan T. pravidelně platit nájemné a dokládat úhradu jednotlivých splátek. Také splácel ve stanoveném termínu pohledávky. Pan T. byl bohužel stále bez práce, a aby zvládl zaplatit pohledávky, musel postupně rozprodat veškeré „nadstandardní“ vybavení bytu (DVD přehrávač, kameru, fotoaparát).

Fáze plnění úkolů tedy z vnějšího pohledu probíhala úspěšně. Pan T. pravidelně platil, dokládal úhradu. Ovšem musel se dále vzdát i osobních věcí, jako byly obrazy, kolo, šperky apod. Cíl byl naplněn, pan T. doplatil pohledávky a smlouva mu nebyla vypovězena. Naše spolupráce byla ukončena úspěšným naplněním cíle.

4. kazuistika

Pan M. žije s družkou a vlastními dvěma nezaopatřenými syny v podnájmu v družstevním bytě s řádně podepsanou smlouvou o podnájmu tj. písemným souhlasem Stavebního bytového družstva. Podnájemní smlouvu mají na 3 roky. Hradí ale pouze část plateb za služby spojené s užíváním bytu a tak jim pravidelně narůstal dluh vůči Stavebnímu bytovému družstvu. Nájemní smlouva jim před časem již vypršela a nebyla prodloužena pro nezaplacené nájemné. Stavební bytové družstvo si větší část dluhu vybralo z přeplatku za minulé zúčtovací období a zbývající část má být soudně vymáhána.

S rodinou jsem se sešel s cílem, abych zjistil a pomohl řešit jejich situaci. Pan M. pracuje, jeho družka je na rodičovské dovolené a pobírá rodičovský příspěvek. Přesto jim nestačí peníze na zaplacení služeb spojených s užíváním bytu ani energií. Seznámil jsem je s tím, že jim vedení Stavebního bytového družstva smlouvu za těchto okolností neprodlouží a dluh bude soudně vymáhat. Chtěl jsem jim pomoci, aby zvládali placení nájmu jinde. Jelikož příjem pana M. je velmi nízký (tj. nedosahuje 2,4 násobku životního minima společně posuzovaných osob), spočítali jsme, že by měli nárok na přídavky na děti a poté, co získají novou nájemní smlouvu a budou trvale přihlášení, také příspěvek na bydlení. Manželé mi sdělili, že mají přes známé nabídku pronájmu. Domluvili jsme se, že oni se sejdou s majitelem bytu a zajistí si nové bydlení a zároveň navštíví krajskou pobočku úřadu práce a zajistí si přídavky na děti a příspěvek na bydlení. Já poté připravím splátkový kalendář na splacení pohledávky.

Cílem naší spolupráce v tomto případě bylo přestěhování rodiny do nového bydlení za současného zajištění finanční podpory od státu. Impuls k přestěhování sice přišel od Stavebního bytového družstva, tedy tento cíl si rodina sama nezvolila, ovšem v dané situaci uznala jeho významnost a byla motivována se přestěhovat.

Manželé splnili všechny úkoly. Domluvili se s majitelem, zašli na úřad práce, kde jim byly přiznány dávky, na které měli nárok (přídavky na děti a příspěvek na bydlení). Já jsem je seznámil s výší pohledávky, kterou je potřeba ještě splatit, a písemně jsme domluvili termín, do kdy dlužnou částku uhradí. Rodina se přestěhovala do jiného nájemního bytu a dlužnou částku SBD uhradila. Tím naše spolupráce byla ukončena.

5. kazuistika

Pan V. je plně invalidní muž bez nároku na důchod, který žije s manželkou v družstevním bytě. Také mají předepsáno hradit zálohy na plyn a elektřinu a zálohy na služby spojené s užíváním pronajatého bytu. Oni ovšem nehradí žádné zálohy na energie a tak ty jsou jim postupně dodavatelem odpojeny a od SBD jim již přišla

II. upomínka k zaplacení dluhu. Navrhl jsem manželům společné setkání. To velmi uvítali. Hovořili jsme společně o jejich situaci.

Manželé pobírají pouze příspěvek na živobytí. Přemýšleli jsme nad tím, jak jejich situaci vyřešit. Navrhl jsem manželům, ať zajdou na krajskou pobočku úřadu práce - oddělení pomoci v hmotné nouzi a zeptají se na možnost další finanční pomoci. Teoreticky by mohli nárokovat doplatek na bydlení. Manželé můj nápad přijali s radostí a domluvili jsme se na další schůzce, na které mi sdělí výsledek jednání s příslušným úřadem, a následně se dohodneme na dalších krocích. Na termín schůzky se manželé nedostavili. Opět jsem je kontaktoval s tím, že pokud chtějí ode mě pomoc, je potřeba spolupracovat. Manželé se tedy dostavili na schůzku. Na úřadu práce nebyli, vylouvali se, že na to neměli čas. Pátral jsem tedy po tom, co manželé chtějí. V bytě se jim nelíbí, protože jim byla odpojena elektřina a vlastně by se chtěli přestěhovat.

Vnímal jsem, že nejsou motivováni v bytě zůstat. Domluvili jsme se tedy na tom, že půjdou na ubytovnu. Mým úkolem tedy bylo předat seznam ubytoven a umožnit manželům ubytovny obtelefonovat. Na manželích poté bude, aby si na ubytovnu, kde bude volno, zašli a domluvili se na přijetí. Dále manželé budou muset zajít na krajskou pobočku úřadu práce a zařídit si doplatek na bydlení, jinak nezvládnou financovat ani toto bydlení.

Na další schůzce jsem manželům předal kontakty a oni obvolali v mé přítomnosti ubytovny. Na dvou místech bylo volno. Domluvili jsme se, že až manželé vyřídí vše potřebné (smlouvu na ubytovně, doplatek na bydlení), zastaví se za mnou.

Dlouho se nic nedělo, roční smlouva jim mezitím vypršela. Zastavil jsem se za nimi, abych se zeptal, jak situace vypadá. Manželé neudělali nic. Nezašli ani na ubytovnu, ani na úřad práce. Seznámil jsem tedy manžele s možnými důsledky, které nastanou, pokud se nevystěhují. Stavební bytové družstvo by podalo žalobu na vyklizení bytu, a pokud by se ani přesto nevystěhovali, mohlo by dojít až na exekuční vystěhování. Manželé se nakonec přestěhovali ke známým dva měsíce po

obdržení výpovědi z nájmu bytu. Jelikož dluží za nájemné, byla podána žaloba na zaplacení.

6. kazuistika

Pan D. je svobodný muž bez práce, který žije sám v družstevním bytě. Nájemní smlouvu se Stavebním bytovým družstvem má na dobu neurčitou. Kromě služeb hradí zálohy na elektřinu. Nájemné a služby spojené s užíváním bytu hradí opožděně a většinou ne v plné výši. Tento stav trvá již více než jeden rok. Stavební bytové družstvo bylo ochotno panu D. poskytnout splátkový kalendář, proto jsem s nájemcem domluvil schůzku.

Zjistil jsem, že pan D. pobírá příspěvek na bydlení, doplatek na bydlení a příspěvek na živobytí. Jelikož příspěvek na živobytí je nedostačující, bere si peníze z příspěvku na bydlení a doplatku na bydlení, a proto není schopen zaplatit nájem v plné výši. Navrhl jsem panu D. splátkový kalendář. Pan D. s tím souhlasil. Cílem naší spolupráce mělo být splacení dluhu (a tím odvrácení hrozby výpovědi z nájmu bytu).

Domluvili jsme se, že bude pravidelně platit a poukazovat doklady o úhradě dlužných částek. Pokud bude spolupráce fungovat, bude panu D. prodloužena nájemní smlouva. Úkolem pana D. tedy bylo pravidelně splácet, mým úkolem bylo sepsání dohody o splácení dluhu a evidence přijatých plateb.

Bohužel již hned první měsíc se ukázalo, že pan D. svůj úkol nesplní. Nastavili jsme splátky tak, aby pro něj byly přijatelné, on však přesto nezaplatil. Situace se bohužel opakovala, i po několika měsících nedošlo ke zlepšení. Proto dostal pan D. výpověď z bytu. Zároveň jsem jej upozornil, že dluh bude muset zaplatit, jinak jej bude stavební bytové družstvo soudně vymáhat. Nabídl jsem panu D. pomoc s hledáním levnějšího bydlení. Rozdělili jsme si úkoly – já vyhledám vhodné ubytovny a pan D. si je obvolá od nás z kanceláře a kde bude volné místo, tam si osobně zajde a domluví si ubytování. Podařilo se najít ubytovnu. Domluvili jsme se, že po přestěhování naši spolupráci ukončíme, ovšem pohledávka trvá.

Pan D. se přestěhoval, tento úkol tedy zvládl. Druhý úkol, kterým bylo splacení pohledávky, nikoli. V případě pana D. jsem ukončil spolupráci vzhledem k tomu, že splátkový kalendář neplnil. Na pana D. byla podána žaloba na zaplacení.

7. kazuistika

Pan J. žije s manželkou a třemi dětmi v družstevním bytě. Děti navštěvují základní školu. Oba rodiče jsou dlouhodobě nezaměstnaní. Pobírají přídavky na děti a dávky pomoci v hmotné nouzi. Oba dva mají základní vzdělání. Pracovali většinou jen nárazově, brigádně, jako pomocné síly v dělnických profesích. Manželé nejsou schopni pravidelně splácet zálohy na energie ani zálohy na služby spojené s užíváním bytu a mají velké dluhy, které se týkají ale také různých půjček od úvěrových společností. Od SBD jim přišla výzva k uhrazení dlužné částky. Jelikož na ni nezareagovali, obdrželi upomínku a následně výpověď z nájmu bytu s výpovědní lhůtou 3 měsíce.

Od úvěrových společností obdrželi několik platebních rozkazů, které zanechali bez povšimnutí. Platební rozkazy tak nabyly právní moci a staly se vykonatelnými; exekuční řízení bylo zahájeno. Nabízel jsem jim pomoc s řešením jejich problému, ale do poslední chvíle jí odmítali s tím, že si poradí sami.

Tou poslední kapkou, která vedla k rozhodnutí vyhledat pomoc, byla návštěva exekutora u nich doma. Exekutor jim zabavil televizi a cd přehrávač. Mezitím také přišla z SBD výzva k vyklizení a předání bytu.

Pan J. přišel za mnou osobně. Po zjištění základních informací jsem si s ním domluvil termín další schůzky a požádal ho, aby s sebou přinesl všechny potřebné dokumenty týkající se řešení nepříznivé situace, tj. rozhodnutí o přiznání přídavek na děti a dávek pomoci v hmotné nouzi, a také potvrzení o pracovní neschopnosti manželky.

Na další schůzce byla podrobněji zmapována jejich situace. Zjistil se stěžejní problém, který je nutné řešit nejdříve. V případě klienta se jednalo o úhradu dlužné částky za nájemné a služby spojené s užíváním bytu.

Zkonzultoval jsem s klientem danou situaci a domluvili se na postupu. Tím bylo řešení výpovědi z nájmu bytu. Proběhla dohoda o tom, co kdo udělá. Předtím jsme se domluvili, že zkusíme ještě zajít společně na Stavební bytové družstvo a dojednáme splátkový kalendář. Další schůzka tedy proběhla na SBD a dopadla úspěšně. Na následující schůzce probral jsem s klientem možnosti splácení dluhů. Pan J. s manželkou spočítali, že by byli schopni splatit dluh během 9 měsíců.

Předmětem dalších schůzek se stalo průběžné sledování vývoje situace. Klient mě informoval o tom, jak se jim daří šetřit peníze a postupně splácet dluh. Našel si také práci na částečný úvazek, čímž by bylo možné dosáhnout dřívějšího splacení částky.

Na závěrečném setkání proběhlo zhodnocení celé spolupráce. Ocenil jsem klienta za aktivní přístup při řešení situace a společně jsme probrali, které faktory hrály roli v úspěšném zakončení. Pro klienta je dobré rozumět tomu, díky čemu vyřešil svou situaci, aby si napříště věděl rady. Pan J. díky prožitku úspěchu získal více sebejistoty a důvěry v sebe samého.

8. kazuistika

Paní K. žije s manželem a dvěma dětmi v obecním bytě. Manžel pracuje jako uklízeč. Před rokem onemocněl, v pracovní neschopnosti byl půl roku. Poté opět nastoupil do práce. Paní K. je na rodičovské dovolené. Dostávají ještě přídavky na děti. Rodina bydlí v družstevním bytě. Platby za nájem a služby spojené s užíváním bytu vždy platili řádně v termínu.

V době, kdy byl manžel v pracovní neschopnosti, rodina trpěla nedostatkem financí. Neměli peníze na zaplacení nájemného a energií. Kontaktovali příbuzné s prosbou o půjčku, nikdo jim však nevyšel vstříc. Situaci řešili tak, že vynechali placení nájmu po dobu třech měsíců s tím, že pak peníze doplatí. Když se manžel uzdravil, opět pokračovali v řádném placení.

Za nějakou dobu jim přišla ze SBD výzva k úhradě dlužné částky. Manželé osobně navštívili účtárnu a oddělení pohledávek na SBD a požádali o strpení s platbou. Vysvětlili, že v současné době nemají finance na zaplacení dlužné částky,

neboť byl manžel v pracovní neschopnosti. Pracovníci na oddělení však byli nekompromisní a nechtěli přistoupit na žádnou dohodu. Oznamili manželům, že buď zaplatí ve stanoveném termínu, nebo jim dají výpověď z nájmu. Manželé se polekali, nevěděli, co si s tím počít. Paní K. se aktivně pustila do řešení jejich situace. Kontaktovala mě s prosbou o radu a pomoc při řešení jejich situace. Domluvili jsme se tedy na schůzce v mé kanceláři.

Klientku jsem přijal ve své kanceláři. Nebyla schopna pořádně svou situaci popsat. Utápěla se v sebelítosti, stěžovala si na druhé, kteří jí škodí. Klientku jsem vyslechl a nechal jí prostor pro vyjádření pocitů. V úvodu jsem jí také seznámil s podmínkami spolupráce a následně sepsal smlouvu o spolupráci. Akceptoval jsem doporučení odborníků, kteří hovoří o důležitosti poskytnutí chráněného prostoru, v němž si klient uvědomí, jak svou situaci prožívá. Pokud je klientovi umožněno pobýt se svými pocity z těžké životní situace, nastoupí následovně otázka, co dál. Toto znamená, že se klient vrací do reality.

Pak jsem si s klientkou domluvil termín další schůzky. Požádal jsem jí, aby na ni přinesla všechny dokumenty, které doma má a společně zjistíme, co se dá dělat.

Na příští schůzku však klientka bez omluvy nepřišla. Dostavila se až za týden. Omluvila se, že jí minule „do toho něco přišlo“, a proto nemohla přijít. Naplánovali proto spolu další termín setkání. Na příští schůzku se sice dostavila, ovšem nepřinesla potřebné dokumenty s tím, že na to zapomněla. Klientce jsem sdělil, z jakého důvodu je to pro spolupráci důležité a opět jsem jí shrnul, co má s sebou na příští setkání přinést.

Na další schůzku se klientka opět nedostavila a objevila se až po dvou týdnech. Nejprve jsem s ní promluvil o jejích neomluvených absencích. Shrnul pravidla spolupráce a vyjádřil své zklamání nad nefungující spoluprací.

Příští schůzka již vyšla a klientka s sebou přinesla dokumenty, které doma našla. Domluvil jsem s ní, že společně ještě zkusíme navštívit SBD a pokusíme se situaci ještě nějak probrat. Upozornil však klientku na to, že s velkou pravděpodobností bude potřeba hledat nové bydlení a také práci, která by jí pomohla zlepšit finanční situaci, splácet postupně dluhy a také zvládnout placení nájmu. Klientce se moc

hledání nového bydlení nezamlouvalo, zarputile se držela toho, že chce zůstat bydlet tam, kde je nyní.

V této situaci však klientka chtěla spolupracovat na něčem jiném, než jsem jí navrhoval. Nechtěla si hledat nové bydlení, ale s hledáním práce souhlasila. Další schůzka proběhla na Stavebním bytovém družstvu. Zde jsme se dozvěděli, že žalobu na vyklizení bytu již zpátky nevezmou. Dluhy byly příliš velké a zkušenosti s klientkou negativní. Stavební bytové družstvo trvalo na vyklizení bytu. Jedinou možností tedy bylo stěhování.

S klientkou jsem si stanovil termín další schůzky, na které měli společně řešit, jak hledat práci a také promluvit o možnostech bydlení. Na tuto schůzku se však již nedostavila a mě už od té doby také nenavštívila.

5. DISKUSE

Při řešení problémů dlužníků jsem se snažil dodržovat kroky a doporučení odborníků publikujících v oboru sociální práce. Vycházím především z prací Kopřivy „Lidský vztah jako součást profese“ (Kopřiva, 2000), Navrátila „Teorie a metody sociální práce“ (Navrátil, 2001) a Úlehly „Umění pomáhat“ (Úlehla, 2005).

Snad nejdůležitější fází sociální práce je hned první kontakt s klientem. Chce-li opravdu pracovník pomáhat lidem, musí si být vědom i toho, jak na klienty působí, jaký mohou mít dojem ze setkání s ním a zda v nich vůbec vzbudí důvěru, aby se mu dokázali svěřit, spolupracovat s ním, nechat si radit a především zaměřili svou činnost na vyřešení svých problémů s dluhy. O této fázi komunikace pracovníka s klienty pojednává např. Úlehla s odkazem na skutečnost známou již ze starověku, totiž že člověk je mírou všech věcí, což zde znamená, že jen na klientovi záleží, jak posoudí pomoc, kterou mu pracovník může poskytnout (Úlehla, 2005).

Během samotné komunikace s klienty je dále potřebné nechat je vykreslit jejich problémy vlastními slovy i s jejich subjektivními názory a pocity, které mohou být důležité pro pracovníka v tom ohledu, že nastíní další způsoby, jak by bylo možné s těmito lidmi jednat (Navrátil, 2001).

Ve fázi explorační práce musí získat pracovník co nejvíce informací, aby mohl dostatečně kvalifikovaně posuzovat situaci svého klienta. Na základě identifikace problémů, k čemuž přispěly sesbírané informace, je možné následně určovat priority pro další fázi jednání s klientem. Během ní se určují cíle, k nimž má vést spolupráce a veškerá součinnost klientů s pracovníkem (Navrátil, 2001).

V této fázi je nezbytné, aby klient sám projevil zájem na řešení svých problémů pomocí navrženého řešení. Pokud by se mu totiž takový postup nezamlouval nebo nebyla na něm patrná dostatečná vůle ubírat se k cíli navrženým směrem, s velkou pravděpodobností by veškeré úsilí pracovníka přišlo nazmar. Pracovník koriguje klientem podané návrhy řešení situace a zdůvodňuje, proč zvolil jiný postup.

Je důležité, aby pracovník získal určitou kontrolu nad tím, zda klient plní úkony, na nichž se společně domluvili. K tomu slouží například následné schůzky nebo ověřování průběhu daného případu u příslušných organizací či úřadů (Úlehla, 2005). Pokud klient selhává, je na pracovníkovi, aby se pokusil odhalit příčiny. Následně je třeba pozměnit a upravit cíle podle toho, jak to situace klienta vyžaduje a jaké jsou jeho možnosti. Výsledná pomoc vychází ze součinnosti obou stran, tj. pracovníka i klienta-dlužníka.

Ukončení kontaktu s klientem může být buď následkem kladného, nebo alespoň částečně úspěšného vyřešení jeho situace, ale také ztrátou vzájemné komunikace (klient odejde a nezanechá o svých úmyslech žádnou zprávu) či odmítnutím samotného klienta další pomoci ze strany pracovníka atd.

Nyní přistoupím k analýze jednotlivých případů a pokusím se obdobně jako autoři Hradecký a Hradecká (1996) vytvořit přehled základních klíčových kategorií. Jde o nalezení těch významových bodů ve zkoumaných případech, které jsou společné všem nebo alespoň většině z nich.

- a) Vzhledem k finanční povaze problémů, které se v tomto výzkumu řeší, se nabízí jako první kategorie ekonomická situace klientů – nejprve jejich příjmy, tj. **povaha příjmů** (zaměstnání, různé dávky, jiné zdroje apod.) a **výše příjmů**.
- b) **Výše a povaha dluhů**, včetně všech závazků, které klient má.
- c) **Rodinné zázemí klienta** (hraje roli při jeho motivaci, podporuje klienta nebo ho naopak demotivuje atd.).
- d) **Psychická situace klientů**, tj. jak jsou odolní vůči tlakům, jimž jsou vystaveni. Tato kategorie rozhoduje ve velké míře o tom, zda klienti nerezignují na svou situaci a budou ji řešit. Psychická situace rozhoduje o osobní motivaci klienta.
- e) **Aktivní či pasivní přístup klienta** k řešení jeho problémů. Tato kategorie hodně souvisí s předchozími body, zvláště s psychickou situací, ale vyjadřuje samostatnou hodnotitelnou jednotku.

- f) **Recidiva** – zohledňuje se, zda už dříve klient měl podobné problémy, které neřešil, a v jaké míře. Recidiva snižuje pravděpodobnost úspěšnosti nápravy současné situace klienta.
- g) **Důsledky dluhů pro dlužníky**. Jsou-li důsledky pro dlužníky velmi závažné, může to mít na ně silně demotivující dopad (souvislost s předchozím bodem motivace). Naopak ale mohou působit také preventivně, že se klient bude snažit podobné situaci příště už vyhýbat.
- h) **Úspěšnost** vyřešení jednotlivých případů.

Nyní podle těchto kategorií je vhodné utřídit případy klientů, kteří byli zahrnuti do tohoto výzkumu.

- a) Podle výše a povahy jejich příjmů - výše příjmů klientů je prakticky ve všech případech velmi nízká, což také dokládá skutečnost, že všichni pobírají nebo mají nárok na pobírání nějakých sociálních dávek. Povaha příjmů všech hodnocených klientů má cca 5 složek:
 - a. jednak příjmy ze zaměstnání – ty byly zjištěny jen ve třech případech (kazuistiky 4,7,8),
 - b. příspěvek a doplatek na bydlení – čtyři případy (kazuistiky 1, 2, 3, 6),
 - c. příspěvek na živobytí – pět případů (kazuistiky 1, 2, 3, 5, 6),
 - d. výživné, příspěvky na děti, jakékoli rodičovské příspěvky (kaz. 1, 4, 7, 8),
 - e. jiné příjmy – sem lze zahrnout případ vykreslený ve 3. kazuistice, kdy klient přistoupil k prodeji hmotného majetku.
- b) Výše a povaha dluhů. Nejčastějším důvodem vzniku dluhu zkoumaných klientů bylo opožděné a jen částečné splácení závazků spojené s jejich opožděnou úhradou (celkem 4 případy). Závažné úplné výpadky v placení, i když jen po určitou dobu, nastaly ve třech případech (kazuistiky 1, 5, 8). Vůbec nejsložitější dluhová situace byla v případě klienta č. 7, který nejen že měl dluhy na platbách za elektřinu, plyn, stočné a nájemné, kromě toho měl dluhy jiné povahy, které nesouvisely primárně s bydlením.

- c) Ve čtyřech případech z osmi měli klienti děti, z toho v jednom případě šlo o samoživitelku. Jeden z klientů byl bezdětný invalidní důchodce žijící v domácnosti s manželkou, klienti 2, 3 a 6 žijí sami bez partnera nebo partnerky. Důležité je ale možná také zjištění, že v jednom z případů rodiny odmítla pomoci své příbuzné s placením jejich dluhů, ale stejně tak byl zaznamenán případ, kdy rodina umožnila bydlet u sebe jinému zadluženému klientovi.
- d) Psychická situace je velmi důležitým aspektem při řešení problémů s dluhy. Především klientka č. 1 zcela nezvládala svou situaci a podlehla alkoholu. Můžeme se domnívat, že zde by možná pomohla návštěva psychiatrického zařízení. Velmi často lze sledovat jakési otupění klientů vůči hromadícím se dluhům, což nakonec v některých případech způsobuje jejich apatii k vlastní situaci a zanedbávání jejího řešení. Jako typický příklad tohoto stavu u klientů bych mohl označit případ č. 6. Na druhou stranu je ale možné najít také opačné případy, mezi něž mohu zahrnout například případ 3. klienta, kterému se podařilo uhradit všechny splátky a zbavit se dluhů, i když za cenu prodeje majetku. Klient byl velmi motivovaný k tomu, aby se už do podobné situace nedostal. Velmi výrazný byl také posun u 7. klienta, který i přes velké zadlužení našel práci a získal tak naději na lepší budoucnost. Současně bylo dost patrné, že si také osobně více věřil od té doby, co jsme se poprvé společně sešli k řešení jeho situace.
- e) Kategorie aktivního či pasivního přístupu je vlastně jednou z nejdůležitějších pro tento výzkum, protože nabízí svým způsobem důležité podklady pro odpověď na první výzkumnou otázku. Když srovnáme všechny případy úspěšně vyřešených dluhových situací klientů, zjistíme, že mají společné to, že tito klienti byli ve všech případech aktivní a zaměřovali se na splnění hlavního cíle, na kterém se s pracovníkem domluvili. Nejčastějším nedostatkem klientů bylo, že se nedostavovali na společné schůzky a pokud přece, tak byli často nepřipravení nebo nesplnili své úkoly, na nichž se dříve domluvili.

- f) Recidiva je velmi závažný problém, protože může mít velmi negativní dopad na psychiku klienta, který se opětovně dostává do situace, z níž se chtěl už dávno dostat ven, ale situace je jen stále bezvýchodnější. Příkladem takové recidivy, u níž je malá pravděpodobnost zlepšení, jsou případy 1 a 2, velmi špatně ale třeba vidím také případ č. 8. Klientka samoživitelka č. 1 dokonce propadla alkoholismu. Na všech případech recidivujících dlužníků je patrný apatický sklon k řešení vlastních problémů.

V souvislosti s tím lze říci, že možnost aplikace sociální práce při vymáhání pohledávek u recidivujících neplatičů nájemného je velmi nízká.

- g) Důsledky dluhů jsou pro různé klienty velmi rozmanité. U někoho přichází na řadu v krajním případě ztráta všeho – střechy nad hlavou, majetku i naděje na lepší budoucnost, protože jakýkoli příjem podléhá u mnohých takových lidí exekucím bez naděje, že by v dohledné době mohly být závazky splaceny. Někdy ale může být návštěva exekutora také hybnou silou k nápravě všech problémů, jako tomu bylo třeba v případě klienta č. 7. Někteří klienti svou situaci nezvládají a podléhají závislosti na alkoholu (již vícekrát zmiňovaný případ č. 1). Snad opravdu nejzávažnějším důsledkem dluhů jsou tedy následky psychické.
- h) Celkem u třech klientů (kazuistiky č. 3, 4, 7) z osmi došlo k úspěšnému uzavření případu. V dalších případech lze mluvit alespoň o částečném úspěchu, pokud se podařilo najít klientům alespoň náhradní ubytování, pokud byli vypovězeni z původního bytu. Bohužel, větší část případů byla buď částečně, nebo úplně neúspěšná, ale z takového výsledku samozřejmě není možné dělat obecný závěr, protože výzkumný vzorek byl jen velmi malý.

Výsledky výzkumných otázek:

1. Lze v souvislosti s aplikací sociální práce při vymáhání pohledávek z nájmu družstevního bytu očekávat vyšší zainteresovanost uživatele takového bytu na splácení dluhu?

Na základě provedného šetření lze říci, že aplikace sociální práce opravdu zvyšuje zainteresovanost dlužníků na splácení jejich dluhu. Dle mého názoru navíc tento průzkum sekundárně poukazuje na potřebu sociálních pracovníků a jejich práce v dluhových poradnách, na základě kterých by bylo možné dosáhnout alespoň částečného snížení rizika dluhů u nízkopříjmových skupin obyvatel.

Pracovník ovšem není všemocný, a pokud není ze strany klientů zájem a snaha, jen málokdy to může vést ke zdárnému konci. Na tomto místě bych možná vyzdvihl příklad klienta č. 7, na němž je možné asi nejvíce sledovat, jak může pomoc pracovníka se sociálním vzděláním přispět k nápravě jeho neutěšené životní situace. Na rozdíl od klienta č. 3 totiž tento sehnal práci a zajistil si určitý příjem, to všechno díky souhře nepříznivých výhledů na budoucnost a pomoci pracovníka, který dokázal zaměřit jeho aktivity správným směrem. Lidé často očekávají aktivní pomoc od státu, tj. že je někdo vyhledá a pomůže jim z jejich bídy a splatí dokonce jejich dluhy. Ale něco takového není v kompetencích pracovníků. Pokud pracovníci dokáží správně komunikovat s klienty a dostatečně je motivují, potom mohou být velmi prospěšní mnoha lidem a také mohou zabránit prohlubování neutěšené situace mnohých jednotlivců i rodin.

2. Jak se liší strategie vymáhání pohledávek z nájmu bytu u recidivujících neplatičů?

Na základě teoretických poznatků potvrzených v praktických kazuistikách (č. 1, 2, 8) bylo zjištěno, že recidivující neplatiči mají naučené takové chování, že dlužné pohledávky neřeší a raději volí přestěhování z místa svého pobytu, což se rovná útěku před problémy, které nikdo neřeší a které tak stále rostou. Dokonce ani nerozhoduje, jestli se jedná o jednotlivce nebo rodinu. V případě závažného

opakovaného nebo dlouhodobého porušování platební morálky pronajímatel často neumožní řešení situace dlužníků pomocí splátkového kalendáře a schopnost zaplatit dluh celý v plné výši je u recidivujících dlužníků nemyslitelná. Ti pak rovněž často ztrácejí zájem podílet se na vyřešení své obtížné situace. Recidivujícím neplatičům nejsou v takové míře, jako ostatním, povolovány výjimky a prodlužovány termíny splátek. To těmto lidem pochopitelně zhoršuje jejich postavení a vrhá je to do dalších problémů, které se nabalují na předchozí.

6. ZÁVĚR

V rámci pozorování vybraných klientů bylo potvrzeno, že sebestopracovanější aktivizace a spolupráce s pronajímatelem není efektivní bez aktivní účasti dlužníka. Navíc oni samotní mají pocit, že situaci lépe řešit nelze, pokud jim „stát“ finančně nepomůže uhrazením celkové výše dlužných pohledávek. Nejsou ochotni „najít“ finanční rezervy, z kterých by mohli pohledávky splácet. Raději si půjčí na nové bydlení, kde se zpravidla situace opakuje, pokud nenajdou levnější bydlení.

V souvislosti s tím lze konstatovat, využití „přístupu orientovaného na úkol“ u dlužníků splátek za služby spojené s užíváním družstevních bytů a bytů ve správě stavebního bytového družstva má své opodstatnění, avšak možnost aplikace sociální práce při vymáhání pohledávek u recidivujících neplatičů nájemného je velmi nízká.

U recidivujících neplatičů je postup rychlejší, více směřovaný na exekuční vymáhání. Navíc jsou více nepoučitelní. Raději jsou ochotni při výpovědi z bytu se sami vystěhovat, být do horšího bydlení, než aby se sami finančně zapojili a situaci řešili vlastními prostředky. Stále se spoléhají na pomoc státu formou peněžitých dávek. Proto by mělo být prioritou státu, aby např. prostřednictvím programů a dotací více podporoval levnější bydlení v jakýchkoliv jeho podobách, a to zejména pro osoby, které nejsou schopny hradit skutečné poplatky spojené s bydlením.

Porovnáním s teorií bylo zjištěno, že se v praxi využívají jako nejběžnější praktiky – dohoda o splácení pohledávky, výpověď z bytu, vystěhování a vymáhání formou exekuce. Vždy závisí na aktivitě samotného dlužníka, jestli chce danou situaci řešit, či nikoliv. Pokud klient sám neprojeví dostatečnou snahu danou situaci řešit, pomoc okolí nepřináší potřebný účinek, ani aplikace metod sociální práce nevede vždy k naplnění cíle.

7. KLÍČOVÁ SLOVA

bytová politika státu

právní podpora

přístup orientovaný na úkol

sociální dávky

vymáhání pohledávek

8. SEZNAM POŽITÝCH ZDROJŮ

Odborné knihy / monografie

BŘESKÁ, N.: *Dávky pomoci v hmotné nouzi a dávky sociální péče pro zdravotně postižené osoby: komentář, platná znění právních předpisů, vzory tiskopisů*. Olomouc: ANAG, 2011.

BROŽOVÁ, L., GOLLER, S., PROSTĚJOVSKÁ, Z.: *Bytová politika a limity reprodukce bytového fondu*. Vyd. 1. Praha: České vysoké učení technické v Praze, 2009. ISBN 978-80-01-04419-3.

Evropský sociální fond 2007-2013: nové operační programy klíčovou dírkou. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2007. ISBN 978-80-86878-57-7.

DISMAN, M.: *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. Praha: Karolinum, 1993. ISBN 80-7066-822-9.

DISMAN, M.: *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 4., nezměn. vyd. Praha: Karolinum, 2011. ISBN 978-80-246-1966-8.

DISMAN, M.: *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2000. ISBN 80-246-0139-7.

DONNER, Ch.: *Housing policies in central Eastern Europe: Czech republic, Hungary, Poland, Slovenia, Slovakia*. Vienna: Selbstverlag, c2006. viii, ISBN 3-9500417-6-1.

FITZPATRICK, S., KEMP, P., KLINKER, S.: *Bezdomovství – Přehled výsledků výzkumů z Velké Británie*. Kostelec nad Černými lesy. Institut zdravotní politiky a ekonomiky; 2004. ISBN: 1-86134-255-1.

GLASER a STRAUSS.: *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research*. 1st Ed. London: Weidenfeld and Nicolson, 1968.

HÁJEK, K.: *Práce s emocemi pro pomáhající profese*. 1. vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-107-7.

HENDEL, J.: *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2

HARTMAN, D., W. Policy Implications from the Study of the Homeless. In

Sociological Practice: A Journal of Clinical and Applied Sociology, Vol. 2, No. 2; 2000; ISSN 1573-787X.

CHRISTOVÁ, J., MACHALÍČEK, J., SYROVÁTKOVÁ, Š.: *Dluhová problematika* [online]. Informační brožura, 2008 [cit. 2010-12-03]. Dostupné z: <http://www.spotřebitelskyudiel.cz/wp-content/dluhova_problematika.pdf>. ISBN 978-80-86961-28-6

KLAPILOVÁ, S.: *Kapitoly ze sociální pedagogiky*. 1. vydání. Olomouc: Vydavatelství Univerzity Palackého, 1996. ISBN 80-7067-699-8.

KOPŘIVA, K.: *Lidský vztah jako součást profese*. 4. vyd. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-429-X.

KREBS, V. et al. : *Sociální politika* : 5. vyd. Praha : Wolters Kluwer ČR, 2010. ISBN 978-80-7357-584-4.

MAREŠ, P., RÁKOCZYOVÁ, M., SIROVÁTKA, T.: *Sociální vyloučení a sociální začleňování v České republice jako veřejně politická agenda*. 1. vydání. Praha: CESES FSV UK, 2006. ISBN 80-254-5032-5.

MATOUŠEK, O.: *Metody a řízení sociální práce*. 1. vydání. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, O. et al. : *Základy sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.

MIOVSKÝ, M.: *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2006. Psyché. ISBN 80-247-1362-4.

NAVRÁTIL, P.: *Teorie a metody sociální práce*. 1.vydání. Brno: Marek Zeman, 2001. ISBN 80-903070-0-0.

NEDOMA, I.: *Aplikace metod sociální práce*. Brno: Institut mezioborových studií, 2004.

NOVOSAD, L.: *Základy teorie a metod sociální práce. II. Díl*. 1. vydání. Liberec: Technická univerzita, 2004. ISBN 80-7083-890-6.

NOVOTNÁ, V., SCHIMMERLINGOVÁ, V.: *Sociální práce – její vývoj a metodické postupy*. Praha: KU. 1992. ISBN 80-7066-483-5.

PUNCH, K.: *Základy kvantitativního šetření*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-381-9.

ŘEZNÍČEK, I.: *Metody sociální práce*. 1. vydání. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. ISBN 80-85850-00-1.

SIROVÁTKA, T.: *Česká sociální politika na prahu 21.století: efektivnost, selhávání, legitimita*. 1. vydání. Brno: Masarykova Univerzita, 2000. ISBN 80-210-2307-4.

SIROVÁTKA, T.: *Domácnosti s nízkými příjmy a sociální dávky: shrnující přehledová zpráva*. Praha: VÚPSV, výzkumné centrum Brno, 2003. ISBN 80-239-2900-3.

SMRČKA, L.: *Rodinné finance. Ekonomická krize a krach optimismu*. 1. vydání Praha: C.H.Beck, 2010. ISBN 978-80-7400-199-4

ŘEZNÍČEK, I.: *Metody sociální práce*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2000. ISBN 80-85850-00-1.

STRAUSS, A., CORBIN, J.: *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. 1. vydání. Brno: Sdružení Podané ruce, 1999. ISBN 808583460X

ÚLEHLA, I.: *Umění pomáhat*. 3. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2005. ISBN 80-86429-36-9.

VRTIŠKOVÁ, M.: *Teorie a metody sociální práce II*. 1. vydání. Brno: Tribun, 2010. ISBN 978-80-7399-228-6.

VYMĚTAL, J.: *Úvod do psychoterapie*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing. 2003. ISBN 80-247-0253-3.

Zákony a vyhlášky

Vyhláška Ministerstva práce a sociálních věcí č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád

Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

Zákon č. 100/1988 Sb., o sociální zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 513/1991, Sb. , obchodní zákoník

Zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů

Internetové stránky

1. *Business center* [online]. 2011 [cit. 2011-8-10]. Slovník pojmů. Dostupné z www: <business.center.cz/business/pojmy/p398-pohledavka.aspx>.
2. Orientace v právních úkonech. *Business Info* [online]. 22. červenec 2011, [cit. 2011-8-10]. Dostupný z www: <businessinfo.cz/cz/clanek/orientace-v-pravnich-ukonech/pohledavky-zanik-postup-opu/1000818/51672>.
3. *CERD* [online]. 2011 [cit. 2011-8-11]. Centrální registr dlužníků. Dostupné z www:<centralniregistrdluzniku.cz/registrace.htm>.
4. Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR. *Společnost sociálních pracovníků* [online]. 2006, ©2012 [cit. 2012-02-13]. Dostupné z: <http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspcr.pdf>.
5. *Ministerstvo pro místní rozvoj ČR* [online]. 2011 [cit. 2011-8-10]. Bytová politika. Dostupné z www: <mmr.cz/Bytova-politika>.
6. *Ministerstvo pro místní rozvoj ČR* [online]. 2011 [cit. 2011-8-10]. Základní východiska koncepce bytové politiky. Dostupné z www: <mmr.cz/Bytova-politika/Koncepce-Strategie/Koncepce-bytove-politiky>.
7. *Polis* [online]. 2011 [cit. 2011-8-10]. Slovníček pojmů. Dostupné z www: <epolis.cz/page.php?location=&menu=first&id=28&idNotion=9/>.
8. *První zprávy* [online]. 2010 [cit. 2011-8-10]. Co je to chudoba v Evropě. Dostupné z www: <prvnizpravy.cz/zpravy/z-evropske-unie/co-je-to-chudoba-v-evrope/>.
9. *SBD Jindřichův Hradec* [online]. 2011 [cit. 2011-8-10]. Stanovy Stavebního bytového družstva Jindřichův Hradec, 2007. Dostupné z www.sbdjh.cz/stanovy
10. *MPSV* [online]. 2005 [cit. 2011-8-11]. Směrnice pro politiku přístupu k bydlení pro znevýhodněné kategorie osob. Dostupné z www: <mpsv.cz/cs/1021>.
11. *Státní fond rozvoje bydlení* [online]. 2011 [cit. 2011-8-10]. Vláda schválila novou koncepci bytové politiky státu do roku 2020. Dostupné z www: <sfrb.cz/o-sfrb/vlada-schvalila-novou-koncepci-bytove-politiky-statu-do-roku/>.

12. *Přibližně každý třetí Čech vnímá vlastní rodinu jako chudou. Tato skutečnost je neměnná již sedm let a neovlivnila ji ani ekonomická krize* [online] 2009.[cit 2011-03-06]. Dostupné na www: <<http://www.stem.cz/clanek/1776>>
13. *Šetřit třeba začít doma* [online] 2012 .[cit 2012-03-26]. Dostupné z www.
<http://www.asb-portal.cz/tzb/energie/setrit-treba-zacit-doma-2989.html>
14. *Koncepce bytové politiky schválená vládou usnesením ze dne 16.3.2005 č.292, Ministerstvo pro místní rozvoj, sekce bytové politiky.* Dostupné z www.mmr.cz
15. *Dluhy a předlužení-IQ Roma servis*[online] 2012.[cit 2012-03-26]. Dostupné z www.iqrs.cz/storage/1240410805_sb_iqrs_kz_dluhy.pdf