

Odborné sociální poradenství se zaměřením na dluhovou problematiku na Boskovicku

Romana Staníčková

Bakalářská práce
2017



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav zdravotnických věd

akademický rok: 2016/2017

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Romana Staníčková**
Osobní číslo: **H14078**
Studijní program: **B5350 Zdravotně sociální péče**
Studijní obor: **Zdravotně sociální pracovník**
Forma studia: **prezenční**

Téma práce: **Odborné sociální poradenství se zaměřením na dluhovou problematiku na Boskovicku**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti odborného sociálního poradenství a dluhové problematiky.

Příprava metodiky průzkumné části.

Realizace kvalitativního průzkumu prostřednictvím rozhovorů s klienty odborné sociální poradny.

Zpracování, vyhodnocení a interpretace získaných dat.

Prezentace výsledků šetření, jejich shrnutí a návrh doporučení pro praxi.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

EGAN, Gerard. The skilled helper: a problem-management and opportunity-development approach to helping. Belmont: Thomson Brooks/Cole, 2007. ISBN 0495092037.

GABURA, Ján. Teória a proces sociálneho poradenstva. Bratislava: Iris, 2013. ISBN 978-80-89238-92-7.

MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.

PROCHÁZKA, Roman, Jan ŠMAHAJ a Marek KOLAŘÍK. Vybrané kapitoly poradenské psychologie. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2012. ISBN 978-80-244-2993-9.

SMRČKA, Luboš. Rodinné finance: ekonomická krize a krach optimismu. Praha: C.H. Beck, 2010. ISBN 978-80-7400-199-4.

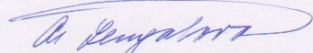
SYROVÝ, Petr a Tomáš TYL. Osobní finance: řízení financí pro každého. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4832-0.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Michaela Vaško**
Ústav zdravotnických věd

Datum zadání bakalářské práce: **9. prosince 2016**

Termín odevzdání bakalářské práce: **19. května 2017**

Ve Zlíně dne 9. prosince 2016


doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.
děkanka




Mgr. Zlatica Dorková, Ph.D.
ředitelka ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 28. 2. 2017

.....
.....

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) *Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.*

(3) *Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.*

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) *Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vyrobené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacího zařízení (školní dílo).*

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.*

3). *Opírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.*

(2) *Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.*

(3) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlídně k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

ABSTRAKT

Bakalářská práce se zabývá odborným sociálním poradenstvím se zaměřením na dluhovou problematiku na Boskovicku. Teoretická část práce se věnuje odbornému sociálnímu poradenství, dluhové problematice z pohledu českých domácností, a práci s klientem dluhového poradenství. Cílem průzkumné části je prostřednictvím kvalitativního průzkumu zjistit, jaká je životní situace vybraných klientů odborného sociálního poradenství Charitní poradny v Boskovicích, a jakým způsobem klienti své dluhové problémy řeší.

Klíčová slova: odborné sociální poradenství, dluhové poradenství, dluhy, zadlužení, osobní a rodinné finance, klient dluhové poradny

ABSTRACT

The thesis deals with professional social counselling focusing on debt issues in the Boskovice region. The theoretical part is focused on professional social counselling, the indebtedness of Czech households, and working with the client of debt counselling. Using qualitative research, the aim of practical part is to reflect the life situation of selected clients of the professional social counselling of the charity Charitní poradna Boskovice, and also to detect clients' ways of dealing with their debt issues.

Keywords: professional social counselling, debt counselling, debt, indebtedness, personal and family finances, client of debt counselling

Ráda bych touto cestou poděkovala Mgr. Michaele Vaško za trpělivé vedení při psaní bakalářské práce, stejně tak za její cenné rady a doporučení. Dále bych chtěla poděkovat pracovnícům Charitní poradny v Boskovicích, zvláště pak vedoucí služby Bc. Kateřině Korbelové, DiS., za zprostředkování příjemného zázemí při zpracovávání průzkumné části práce. V neposlední řadě bych ráda projevila vděk své rodině, příteli a dalším blízkým, kteří mi byli oporou nejen při psaní této práce, ale po celou dobu studia.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	12
1 ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ	13
1.1 PORADENSTVÍ V OBECNÉ ROVINĚ	13
1.2 SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ	14
1.3 ZÁKLADNÍ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ.....	16
1.4 ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ.....	17
1.4.1 Zaměření odborného sociálního poradenství	17
1.4.2 Historie odborného sociálního poradenství.....	18
1.4.3 Formy a typy odborného sociálního poradenství	19
1.4.4 Poradny poskytující odborné sociální poradenství	20
2 DLUHOVÁ PROBLEMATIKA	21
2.1 ZÁKLADNÍ POJMY	21
2.1.1 Finance a peníze	21
2.1.2 Příjmy a výdaje	22
2.1.3 Osobní a rodinný rozpočet	22
2.1.4 Spotřebitelský úvěr.....	22
2.1.5 Vztah mezi věřitelem a dlužníkem.....	23
2.1.6 Exekuce	24
2.2 ZADLUŽENOST ČESKÝCH DOMÁCNOSTÍ	24
2.2.1 Příčiny zadlužení	26
2.2.2 Následky zadlužení	27
2.2.3 Prevence zadlužení	28
3 PRÁCE S KLIENTEM DLUHOVÉHO PORADENSTVÍ	30
3.1 DLUHOVÉ PORADENSTVÍ	30
3.2 PORADENSKÝ PROCES PODLE G. EGANA	31
3.3 PODMÍNKY A PŘEDPOKLADY DLUHOVÉHO PORADENSTVÍ	32
3.4 METODY PRÁCE S KLIENTEM DLUHOVÉ PORADNY	34
3.4.1 Anamnéza rodinného rozpočtu a vytvoření finančního plánu	34
3.4.2 Zvyšování příjmu domácnosti	35
3.4.3 Sestavení splátkového kalendáře.....	35
3.4.4 Dávky ze systému sociálního zabezpečení.....	36
3.4.5 Konsolidace půjček	38
3.4.6 Půjčka	38
3.4.7 Oddlužení fyzických osob, tzv. osobní bankrot	39

II PRAKTICKÁ ČÁST	41
4 METODIKA PRŮZKUMNÉ ČÁSTI.....	42
4.1 CÍL VÝZKUMU A VÝZKUMNÉ OTÁZKY	42
4.2 VÝZKUMNÁ STRATEGIE.....	43
4.3 VÝZKUMNÝ SOUBOR A VOLBA VÝBĚRU.....	43
4.4 TECHNIKA SBĚRU DAT	44
4.5 MÍSTO REALIZACE VÝZKUMU	46
5 ANALÝZA A INTERPRETACE DAT.....	48
5.1 ZÁKLADNÍ ÚDAJE O RESPONDENTECH	48
5.2 KATEGORIZACE KÓDŮ	49
5.3 ZODPOVĚZENÍ VÝZKUMNÝCH OTÁZEK	51
6 DISKUZE	64
ZÁVĚR	68
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	70
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	75
SEZNAM OBRÁZKŮ	76
SEZNAM TABULEK.....	77
SEZNAM PŘÍLOH.....	78

ÚVOD

Tématem této bakalářské práce je Odborné sociální poradenství se zaměřením na dluhovou problematiku na Boskovicku. Volba tohoto tématu byla značně ovlivněna absolvováním odborné praxe v Charitní poradně v Boskovicích, která klientům poskytuje odborné sociální poradenství, včetně toho dluhového. Nejčastějším důvodem klientů ke kontaktování této poradny jsou právě dluhové problémy. Velké množství osob se ocitá v krizové finanční situaci a neví si rady, jak tento problém řešit, a proto je existence bezplatných sociálně-právních poradenských služeb důležitá.

Poradenské služby jsou v současné době vyhledávané a především potřebné. V každé pomáhající profesi se můžeme setkat s určitou formou poradenství nebo jejími prvky. V životě lidí mohou nastat různé situace ze sociální nebo právní oblasti, které nejsou schopni zvládnout vlastními silami. Proto je velmi důležité dostatečné pokrytí bezplatných poradenských služeb pro každého občana v rámci regionů. Neméně důležité je také dostatečné povědomí občanů o možnosti tyto služby, nejčastěji ambulantního typu, vyhledat. Mnoho lidí vůbec nemusí vědět o tom, že je v blízkosti jejich bydliště zřízeno bezplatné poradenství. Důvody kontaktování odborných sociálních poraden nemusí být pouze finanční, resp. dluhové povahy. V těchto poradnách jsou řešeny problémy z nejrůznějších oblastí sociální a právní problematiky. Poradny jsou často zřizovány u nestátních neziskových organizací, jako tomu je v případě Charitní poradny v Boskovicích, kde bylo realizováno průzkumné šetření této práce.

Klienti často vyhledávají odbornou pomoc až v případě krajní nouze, kdy jejich zadlužení začíná velmi negativně ovlivňovat kvalitu jejich života, nebo jim dokonce hrozí ztráta bydlení či jiná událost s fatálními následky. Některá rozhodnutí týkající se osobních nebo rodinných financí jsou pro rodiny i jednotlivce zásadní. Pokud například mluvíme o uzavření smlouvy o sjednání spotřebitelského úvěru, která s sebou nese značná možná rizika, měl by být člověk obzvlášť obezřetný. Neschopnost splácet půjčky totiž patří k velmi časté příčině zadlužení. Každý občan by měl znát svá práva, ale především také povinnosti, které vyplývají z uzavřených smluv a řádně si zjistit, jaké sankce s sebou nese neplnění smluvních podmínek.

Mnoho lidí si dokáže do detailů naplánovat běžné každodenní záležitosti, ale v oblasti finanční dokáže žít tzv. „od výplaty k výplatě“ bez jakýchkoliv finančních rezerv a zřetele

na možné následky takového chování. Při nečekané události, která vyžaduje okamžité finančně nákladnější řešení, nastává problém, jehož řešení se může stát značně komplikovaným. Účelem dluhového poradenství proto není pouze řešení již vzniklých problémů, ale má také působit preventivně, šířit do povědomí co nejvíce lidí základy finanční gramotnosti a informovat občany o obezřetnosti při nakládání se svým majetkem a penězi, upozorňovat na instituce, které při uzavírání smluv nebo vymáhání pohledávek používají neetické praktiky.

Teoretická část bakalářské práce je rozdělena na tři části. První kapitola teoretické části pojednává o odborném sociálním poradenství v obecné rovině, druhá kapitola se zabývá dluhovou problematikou a třetí kapitola prací s klientem dluhového poradenství. Průzkumná část práce reflektuje životní situaci vybraných klientů odborného sociálního poradenství, které jim bylo poskytováno v Charitní poradně v Boskovicích. K průzkumu byli vybráni ti klienti, kteří se v době návštěvy poradny potýkali se zadlužením, a tyto problémy byly právě důvodem kontaktování této poradny. Průzkum byl prováděn kvalitativní metodou prostřednictvím rozhovorů s klienty a jejich následnou analýzou a interpretací.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

Odborné sociální poradenství je součástí oblasti sociální práce. Matoušek (2016, s. 200-201) definuje sociální práci jako *společenskovědní disciplínu i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů*. Tentýž autor (2013, s. 11) definuje základní cíle sociální práce, kterými jsou: podpora schopností klienta řešit jeho problém, zprostředkování kontaktů a napomáhání tomu, aby systémy podpory klientů pracovaly efektivně a humánně. V rámci odborného sociálního poradenství můžeme vymezit pojem *sociální*, jakožto společenský, ve smyslu o zlepšení nebo změnu v této oblasti (Schavel a Oláh, 2008, s. 27).

Odborné sociální poradenství je upraveno zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, jeho definice je upravena v § 37 odst. 3 a 4 tohoto zákona. Dříve, než se práce začne podrobněji zabývat odborným sociálním poradenstvím, věnuje pozornost poradenství jako takovému.

1.1 Poradenství v obecné rovině

Poradenství je specifická odborná činnost a forma pomoci klientům, kteří se ve svém životě potýkají s problémy. Obsah těchto problémů určuje konkrétní zaměření poradenství, které může být charakteru nejen sociálního, ale například právního, psychologického, pedagogického, kariérního, zdravotnického aj. (Schavel a Oláh, 2008, s. 12). Cílem poradenství je dosažení určitého, zpravidla předem stanoveného cíle (Michalík a kol., 2008, s. 18).

Poradenství v užší rovině znamená poskytování informací, o které klient žádá a jsou nutné k vyřešení jeho situace nebo problému. V širší rovině klientovi nabízí prostor k prozkoumání vlastních předností i slabin a nalezení strategie k řešení tohoto problému. Z časového hlediska můžeme poradenství rozdělit na jednorázové, krátkodobé nebo dlouhodobé. Při dlouhodobějším setkávání poradce s klientem je třeba naplňovat zásadu strukturovaného procesu s jasně definovaným cílem a plánem. Cíl nebo více cílů je součástí individuálního plánu klienta (Matoušek, 2016, s. 142).

Poradenství je vnímáno jako vedení jedince profesionálem s nejčastější metodou rozhovoru. Profesionálem je myšlen odborný školený poradce, který pomáhá prostřednictvím předáváním rad a informací, které se týkají konkrétních problémů klienta (Hartl, 2013, s. 104). Kvalita a profesionalita poradce a jím prováděného poradenství se zvyšuje s jeho vzděláním, dosaženou praxí a sebevzděláváním (Blecharz a kol., 2013, s. 37).

Slovo poradenství je odvozeno od slova *radit*, čímž se mylně vytváří dojem, že poradce je člověk, který dává rady jako hotová řešení a návody, a to bez kooperace s klientem (Schavel a Oláh, 2008, s. 12). Klient by neměl být pasivním příjemcem rad a informací, ale měl by se aktivně podílet na analýze jeho problému (Procházka a kol., 2012, s. 9).

Poradenství má dlouhodobou tradici především v psychologické praxi. Mezi společné znaky psychologického a sociálního poradenství můžeme zařadit přístup k člověku na principu akceptování jeho jedinečnosti a všeobecných zásad poradenského procesu. Liší se naopak tím, že psychologické poradenství se zaměřuje na člověka, jeho osobnost, vlastnosti, sebepoznání, zatímco sociální poradenství člověka vnímá v širším kontextu jeho prostředí (Schavel a Oláh, 2008, s. 11). Dryden (2006, s. 11) zdůrazňuje, že v minulosti byla psychotherapie určená pro klienty s dlouhodobějšími problémy, zatímco poradenství jako takové bylo vhodnější v rámci krátkodobé intervence pro klienty s ohraničenými problémy. Zároveň dodává, že působením řady faktorů se tato hranice vyrovnala.

Podle Hartla (2013, s. 103) se odborníci se shodují na jedné klíčové zásadě týkající se poradenství: *pomáhat znamená pomoci lidem, aby si dokázali pomoci sami*. Schavel a Oláh (2008, s. 15) dodávají, že poradce je klientovi přínosný při poskytování informací, nápomocný při rozhodování se a při orientaci v prostředcích a zdrojích při řešení svého cíle. Poradenství se vyznačuje následujícími charakteristikami: komplexností, multidisciplinárností, profesionalitou, institucionalizací, procesuálností a edukačním a formativním charakterem.

1.2 Sociální poradenství

Sociální poradenství vychází z poradenství jakožto obecné disciplíny. Jedná se o jeden z mnoha typů poradenství.

Sociální poradenství můžeme definovat jako formu pomoci s empiricky-vědeckým základem, který má svá teoretická východiska a praktickou aplikaci. Kromě sociální práce využívá i poznatků z dalších věd – práva, filozofie, psychologie, sociologie, pedagogiky, etiky aj. Hlavní teoretický rámec ale přebírá z oblasti sociální práce (Gabura, 2013, s. 53). Zaměřuje se na přímou pomoc klientům v osobní nebo sociální krizi při řešení jejich situace tak, aby ji byli schopni zvládnout pomocí vlastních prostředků (Procházka a kol., 2012, s. 17). Pomoc je zaměřená na řešení konkrétních problémů, často jde o řešení hmotné nebo sociální nouze (Hartl, 2013, s. 102).

Mezi hlavní principy sociálního poradenství patří bezplatnost, diskrétnost, nezávislost, nestrannost, autonomie, integrace, respektování potřeb, nediskriminační přístup, subsidiarita, partnerství a komunikace (Michalík a kol., 2008, s. 38-39).

1.1.1 Sociální poradenství v systému sociálních služeb

Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou sociální služby rozděleny na *sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence*. (Česko, 2006a, s. 1266-1267). Sociální poradenství tedy s přijetím tohoto zákona nově řadíme mezi jednu ze sociálních služeb. Sociální poradenství tento zákon dále dělí následovně:

- a) *základní sociální poradenství,*
- b) *odborné sociální poradenství.*

Sociální služby jsou poskytovány lidem sociálně znevýhodněným s cílem zlepšení kvality jejich života, popřípadě je v největší možné míře začlenit do společnosti. V dnešní civilizované společnosti patří pomoc a podpora znevýhodněným mezi základní lidská práva. Sociální služby zohledňují osobu klienta, jeho rodinu, skupinu nebo komunitu, do které patří, i zájmy jeho širšího okolí (Matoušek, 2011, s. 9-10). V kontextu poradenství můžeme konstatovat, že poradenství jako služba je lidem poskytována za účelem vyřešení problému, kvůli kterému poradnu kontaktovali.

Sociální poradenství respektuje zásady, které jsou uvedené v § 2 výše zmíněného zákona:

Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležité kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob (Česko, 2006a, s. 1257).

Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou sociální služby poskytovány bez úhrady, s částečnou nebo plnou úhradou nákladů. Sociální poradenství patří mezi služby, na které má občan nárok bezplatně. Mezi další služby, které jsou poskytovány bez úhrady nákladů, patří: *raná péče, telefonická krizová pomoc, tlumočnické služby, krizová pomoc, služby následné péče, sociální aktivizační služby pro rodiny s dětmi, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, terénní programy, sociální rehabili-*

tace, sociální služby v kontaktních centrech a nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež a služby sociálně terapeutických dílen (Česko, 2006a, s. 1275).

1.3 Základní sociální poradenství

Sociální poradenství je legislativou České republiky rozděleno na základní a odborné sociální poradenství.

Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Základní sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit (Česko, 2006a, s. 1268).

Podle zákona č. 108/2006, Sb. o sociálních službách má *každá osoba nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení (Česko, 2006a, s. 1257).*

Typickými poradci vhodnými pro základní sociální poradenství mohou být pracovníci obecních úřadů nebo pracovníci dalších státních institucí – Úřadů práce, Okresní správy sociálního zabezpečení atd. (Hartl, 2013, s. 102). Tito pracovníci vyhledávají a zprostředkovávají klientům informace o formách sociální pomoci v dané lokalitě, na které mají ve své situaci nárok. (Matoušek, 2016, s. 200). Podávání základních informací, vysvětlování a udělování rad jsou služby poskytované každému, kdo si o ně požádá, a jsou charakteristické nižší intenzitou ve vztahu tazatele a poradce, nežli je tomu tak u odborného sociálního poradenství (Schavel a Oláh, 2008, s. 16).

Mezi úkony základního sociálního poradenství patří dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách:

- a) poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby,*
- b) poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče,*
- c) poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě,*

- d) *poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu (Česko, 2006b, s. 7021).*

1.4 Odborné sociální poradenství

Odborné sociální poradenství je specializovaná činnost, která se zabývá obtížnými situacemi klientů, zjištěním příčin jejich vzniku, poskytováním návrhů možných řešení a pomocí s uplatněním nároků klientů. Je poskytováno bezplatně všem občanům. Jeho objektem je klient, který se nachází v náročné situaci a nemá zdroje k jejímu řešení. Poradce je poskytovatelem informací o klientových právech a povinnostech a navrhuje možnosti řešení. Kromě přímých rad poradce také klientovi pomáhá např. s vyplňováním příslušných formulářů. Odborné sociální poradenství může poskytovat komplexní poradenské služby, nebo může být specializováno na konkrétní cílovou skupinu (Matoušek, 2016, s. 120, 200).

Odborné sociální poradenství realizují pouze vysokoškolsky vzdělaní sociální pracovníci, kteří s klienty pracují především v sociálních institucích: odborné sociální poradny, občanské poradny aj. (Schavel a Oláh, 2008, s. 40-41). Odborní poradci řeší náročné problémy klientů, které kompetenčně nebylo možné vyřešit v předcházejících stupních sociálního poradenství. Sociální poradenství by mělo tvořit převážnou část jejich práce, v ideálním případě by odborné sociální poradenství mělo být samostatnou profesí, která využívá metod sociálního poradenství v ambulantním prostředí poradny (Gabura, 2013, s. 57).

Mezi úkony odborného sociálního poradenství patří dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách:

- a) *zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,*
- b) *sociálně terapeutické činnosti,*
- c) *pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (Česko, 2006b, s. 7021).*

Mezi hlavní principy odborného sociálního poradenství patří princip informovaného souhlasu klienta a zachování mlčenlivosti poradce dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a dle příslušných ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

1.4.1 Zaměření odborného sociálního poradenství

Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách,

poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí a ve speciálních lůžkových zdravotnických zařízeních hospicového typu; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností (Česko, 2006a, s. 1268).

Podle Gabury (2013, s. 42-43) je odborné sociální poradenství poskytováno zejména v těchto oblastech:

- problémy v sociálních vztazích,
- problémy v sociálních zručnostech a ve výkonu sociálních rolí,
- problémy ve vztahu k institucím a organizacím,
- problémy ve zvládnání sociálních změn (např. rozvod, ztráta zaměstnání),
- problémy v sociální adaptaci,
- problémy sociální insuficience (např. nedostatek finančních prostředků, chybějící bydlení),
- problémy v oblasti rizikových sociálních nebo sociálně-patologických jevů.

1.4.2 Historie odborného sociálního poradenství

Poradenství v nejobecnější rovině můžeme nalézt v nejstarší lidské činnosti – výchově. Schavel a Oláh (2008, s. 10) se domnívají, že právě výchova jako způsob předávání poznatků a zkušeností přispěla ke vzniku poradenské činnosti. Lze říci, že základy poradenství existují stejně tak dlouho, jako lidstvo samo a to ve formě pomoci druhým v nouzi a jako podmínka přežití lidského rodu.

Sociální poradenství jako metoda se začíná formovat koncem 19. a začátkem 20. století. Při počátku jeho vzniku stáli představitelé lékařství, psychologie, sociologie, pedagogiky a další odborníci, kteří hledali řešení pro klienty i mimo své vědní disciplíny. Výsledkem bylo úsilí najít řešení těchto problémů, čímž jednak vznikly hraniční disciplíny některých oborů (např. sociální psychologie, sociální pedagogika), ale také se začala rozvíjet oblast sociální práce (Levická, 1999, s. 19-20).

V historii můžeme identifikovat několik rovin poradenské činnosti. Základní sociální poradenství se začalo rozvíjet v návaznosti na místo jeho realizace. Jeho prvky se objevovaly v sociálních, zdravotnických a školských zařízeních a na jiných pracovištích, kde se sociální poradenství stává běžnou součástí. O odborném sociálním poradenství mluvíme ale až v souvislosti se vznikem charitativních a dobročinných organizací, kdy se formuje teprve

později jako samostatná institucionální forma pomoci (Gabura, 2013, s. 41-42; Schavel a Oláh, 2008, s. 10). Odborné poradenství se tedy vyvíjelo spolu se sociální prací jako takovou.

1.4.3 Formy a typy odborného sociálního poradenství

Vycházíme-li z rozdělení sociálních služeb na **ambulantní, pobytové a terénní** (Česko, 2006a, s. 1267), do kterých odborné sociální poradenství patří, lze konstatovat, že nejčastější formou poskytování odborného sociálního poradenství je forma ambulantní, kdy klient přichází se svým problémem přímo za poradcem do místa jeho pracoviště – do odborné sociální poradny.

V praxi se můžeme setkat s typologií rozdělení poradenství na **osobní, telefonické, a písemné**.

Nejčastěji se setkáme s osobní poradenským typem „face-to-face“, kde dochází k přímému osobnímu kontaktu poradce a klienta. Osobní poradenství je často kombinováno s telefonickým, kdy může poradce s klientem komunikovat těmito dvěma způsoby v různých fázích poradenského procesu (Gabura, 2013, s. 59). Telefonické poradenství může být ale také poskytováno samostatně i za účelem poskytnutí jednorázové rady a s cílem časové úspory.

Dalším typem je poradenství písemné. Mezi základní princip písemného poradenství, stejně jako u telefonického, patří zachování naprosté anonymity. Někteří klienti se mohou vyhýbat osobnímu kontaktu s poradcem z důvodu strachu, studu, nebo vzdálenosti služby od jeho bydliště. Cílem písemného poradenství je tedy přiblížit se potenciálním klientům (Ptáček, 2015, s. 77).

Specifickým druhem písemného poradenství je internetové poradenství prostřednictvím emailu a dalších online komunikačních prostředků. Klasické písemné poradenství formou dopisů tomuto modernějšímu typu v současnosti výrazně ustupuje (Gabura, 2013, s. 63). Vzhledem ke zvyšujícímu se počtu uživatelů připojených k internetu je tato forma na vzestupu. Mezi nevýhody této formy patří riziko technických problémů, zneužití účtu, riziko nepochopení nebo absence neverbálních projevů komunikace (Procházka a kol., 2012, s. 17). Klienti, kteří preferují osobní kontakt s poradcem nebo se neorientují v počítačových technologiích, zpravidla písemné poradenství nevyhledávají (Ptáček, 2015, s. 77).

1.4.4 Poradny poskytující odborné sociální poradenství

Bezplatné odborné sociální poradenství je poskytováno v rámci sociálních služeb, proto lze tyto poradny najít v **Registru poskytovatelů sociálních služeb**, který byl zřízen na základě zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Podle tohoto registru je v České republice ke dni 31. 12. 2016 zřízeno celkem 557 služeb poskytujících odborné sociální poradenství, které jsou zaměřené na různé cílové skupiny, včetně služeb poskytujících dluhové poradenství (Registr poskytovatelů sociálních služeb, © 2016). Pomocí funkce rozšířeného vyhledávání může každý občan ČR najít poradnu v okolí svého bydliště, která poskytuje takové služby, které potřebuje.

Dalším zdrojem, kde lze hledat odborné sociální poradenství jsou **občanské poradny** zřízené Asociací občanských poraden, která nyní sdružuje 38 občanských poraden, jejich detašovaných pracovišť a kontaktních míst, celkem v 76 místech v ČR (Asociace občanských poraden, © 2010).

2 DLUHOVÁ PROBLEMATIKA

Odborné sociální poradenství může poskytovat komplexní poradenské služby ze sociálně-právní oblasti, nebo může být specializováno na konkrétní cílovou skupinu klientů. Jednou takovou skupinou mohou být klienti s dluhovými problémy. Tato kapitola se zabývá dluhovou problematikou, konkrétně zadlužeností českých domácností, jejími příčinami, následky a prevencí vzniku zadlužení. V druhé části kapitoly je vysvětlen pojem *předlužení*, ale z hlediska jednotnosti práce tato kapitola kooperuje s pojmem *zadlužení*, jakožto negativním ukazatelem ekonomické situace domácnosti význačným tím, že vážně ohrožuje její stabilitu.

Z tradičního pohledu lze konstatovat, že dluh je ve svém slova smyslu vnímán negativně, zatímco úvěr má neutrální charakter a je považován za přirozenou součást hospodaření (Riegel, 2007, s. 97). Marková (2012, s. 14-15) vidí v zadlužení jistý pozitivní ukazatel vývoje společnosti a zastává názor, že dluh, resp. úvěr se po vzoru západních ekonomik stává běžnou součástí našich životů. Lidé si půjčují finanční prostředky na pořízení vlastního bydlení nebo zařízení domácnosti s očekáváním optimistického vývoje jejich ekonomické situace a splacení dluhu do několika let. V případě neschopnosti pravidelného splacení je ale půjčka cestou k zadlužení s velmi negativními dopady na domácnost. Friedberg (2015, s. 76-77) dodává, že klienti, kteří mají problém se zadlužením nebo se nachází v předlužení, se mohou dostat do krizové životní situace a vyhledat služby dluhového poradenství.

2.1 Základní pojmy

Než se práce začne zabývat zadlužeností a jejími zákonitostmi, pojednává o základních pojmech z oblasti osobních a rodinných financí a dluhové problematiky.

2.1.1 Finance a peníze

Finance chápeme z obecného pohledu jako peněžní vztahy tvorby, rozdělování a užití peněžních prostředků jednotlivých ekonomických subjektů. Představují rozdělovací vztah, který je vyjadřován pomocí peněz. Postupem času se ale pojem finance začal používat v běžném životě jako synonymum slova peníze (Černohorský a Teplý, 2011, s. 13). Peníze jsou nezbytnou složkou ekonomického rozvoje jedince, a jakožto prostředek směny jsou předpokladem k uspokojení jeho potřeb (Gabura, 2013, s. 67).

2.1.2 Příjmy a výdaje

Příjmy domácnosti jsou peněžní hodnoty všech členů rodiny, kteří se podílejí na rozpočtu. Zpravidla se jedná o opakované příjmy za konkrétní období, nejčastěji měsíc (Bárta, 2014, s. 98). Za výdaje považujeme peněžní částky, které jsou nutné na zajištění chodu domácnosti a dalších potřeb členů rodiny – náklady na stravu, oděvy a obuv, bydlení, vodu, energie, paliva, vybavení a zařízení domácnosti, náklady spojené se zdravím, dopravou, vzděláním, službami aj. Výdaje mohou být zbytné a nezbytné. Zatímco bez nezbytných výdajů by nemohla být zajištěna existence člověka, zbytné výdaje nejsou tak zásadní a pro život ne tolik potřebné. Tato kritéria jsou subjektivní a pro každého individuální (Bárta, 2014, s. 98-99). Výdaje bychom také podle Teulona (1995, s. 92) mohli nazvat spotřebou, kterou definuje jako soubor výdajů realizovaných domácností. Do těchto výdajů jsou započítávány výdaje spojené s bydlením, se zachováním zdraví, s obživou a s využíváním služeb.

2.1.3 Osobní a rodinný rozpočet

Rozpočet je základním nástrojem fungování každého ekonomického subjektu, v tomto případě jednotlivce nebo rodiny. Hospodaření probíhá s omezenými zdroji, a proto musí být uvážlivé, jinak nastává riziko existenčních problémů. Orientaci v rozpočtu můžeme podpořit vytvořením finančního plánu a průběžného hodnocení příjmů a výdajů domácnosti (Bárta, 2014, s. 92-93).

Bárta (2014, s. 94-95) rozlišuje tři základní druhy rozpočtu podle vztahu mezi příjmy a výdaji domácnosti: přebytkový, vyrovnaný a schodkový (deficitní) rozpočet. U přebytkového rozpočtu jsou příjmy vyšší než výdaje, u vyrovnaného rozpočtu se příjmy výdajům rovnají, a u schodkového neboli deficitního rozpočtu jsou příjmy nižší nežli výdaje. Příjmy a výdaje v rodinném rozpočtu by měly zajišťovat dostatečný soulad. V delším časovém období by se neměl dostat do deficitního stavu. V této nebezpečné a neudržitelné situaci musí být rozpočet podpořen navýšením příjmů nebo naopak snížením dosavadních výdajů.

2.1.4 Spotřebitelský úvěr

Spotřebitelským úvěrem se dle zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru rozumí *odložená platba, peněžitá zápůjčka, úvěr nebo obdobná finanční služba poskytovaná nebo zprostředkovaná spotřebiteli*. (Česko, 2016, s. 3794). Tyto finanční služby jsou uzavřeny smlouvou obsahující hlavní část a smluvní podmínky, díky které subjekt dostává zejména od banky nebo jiných investorů částku peněz, za kterou je povinen platit úroky a kterou se

zavazuje splatit k datu předem stanovenému (Teulon, 1995, s. 81-82). Jedná se o institut občanského práva, jehož nejčastějším předmětem jsou peníze, ale může se také jednat o libovolnou věc (Bárta, 2004, s. 171).

Důležitým pojmem spojeným se spotřebitelským úvěrem je úrok. Z pohledu věřitele se jedná o jistou kompenzaci za dočasnou ztrátu kapitálu a za minimalizaci rizika, že dluh nebude v dohodnuté výši a době dlužníkem splacen. Můžeme se ale také setkat s bezúročnou půjčkou (Bárta, 2014, s. 171). Smrčka (2010, s. 526) definuje úrok jako platbu navíc nad jistinu jako kompenzaci za poskytnutí úvěru, čímž se pro věřitele stává podílem na zisku z investice.

Spotřebitelské úvěry mají roční procentní sazbu nákladů (RPSN) zpravidla nad 10 % p. a., čímž se řadí mezi drahé úvěry. Sice pomáhají plnit krátkodobé cíle s možností okamžité spotřeby, ale nesou s sebou velká rizika a oddalují dosáhnutí cílů dlouhodobých (Syrový a Tyl, 2014, s. 200). Práva, povinnosti a podmínky poskytování spotřebitelských úvěrů upravuje výše zmíněný zákon o spotřebitelském úvěru.

Rizikem při uzavření spotřebitelské smlouvy je nepravdělné plnění nebo neplnění tohoto závazku, což s sebou nese právními následky – nárůst *úroků z prodlení*, časté je placení *smluvní pokuty*. Při dlouhodobějším neplacení hrozí podání *soudních žalob*, které jsou spojeny se *soudními poplatky a náklady na právní zastoupení*, případně dojde k uzavření *rozhodčí smlouvy* s následným *rozhodčím řízením*, které je taktéž spojeno s finančními náklady. Na tento proces navazuje *exekuce a soudní výkon rozhodnutí*. Tyto skutečnosti mohou mít tragický dopad na dlužníka i jeho rodinu (Ondřej, 2012, s. 162).

2.1.5 Vztah mezi věřitelem a dlužníkem

Věřitel se dlužníkovi smluvně zavazuje poskytnout mu na předem dohodnutou dobu určitou výši peněz. Dlužník je smluvně zavázán tento dluh v této dohodnuté době splatit (Bárta, 2014, s. 171). Pokud dlužník není schopen splácet věřiteli své dluhy v předem stanovené době, věřitel může přistoupit k vymáhání dluhů soudní nebo mimosoudní cestou, jelikož obecně platí, že zájem věřitele jednat s klientem, který nedodrжуje své závazky, klesá společně s každou nesplněnou splátkou (Friedberg, 2015).

Závazky z dluhové oblasti vznikají na základě smluvního vztahu, který je stvrzen podpisem. Po vzniku tohoto smluvního vztahu vzniká právní závazek, který je dlužník povi-

nen plnit. Pokud tak nečiní, hrozí mu za neplnění závazku plná právní odpovědnost s následky, které z ní vyplývají. Dlužníkovou povinností je mít přehled o svých pohledávkách. Při prodlení platby zašle věřitel dlužníkovi *písemnou upomínku k zaplacení pohledávky*. Nezaplatí-li dlužník i přes toto upozornění, poslední upomínkou je *výzva k zaplacení*. Pokud na tuto výzvu dlužník adekvátně nereaguje, dochází ke krokům věřitele směrem k využití zákonných mechanismů s cílem dlužnou pohledávku vymáhat. Věřitel ohlásí odstoupení od smlouvy kvůli ztrátě důvěry. Může využít mimosoudní vymáhání pomocí inkasní (vymahačské) společnosti nebo vymáhání soudní (Hrdinková a Mati, 2013, s. 10-12).

2.1.6 Exekuce

Exekuce je mechanismus, který umožňuje odebrání zpeněžitelného majetku dlužníkovi a jeho následné převedení věřiteli. Vzniká na základě soudního rozhodnutí, které může mít podobu rozsudku, platebního rozkazu či trestního příkazu, rozhodčího nálezu, notářského nebo exekutorského zápisu. Výkon exekuce je uskutečnitelný pomocí dvou institutů – soudu (soudní vykonavatel) nebo soudního exekutora (soukromá osoba, kterou stát pověřil výkonem exekuční činnosti). Věřitelé častěji upřednostňují volbu soudního exekutora. Ti jsou totiž vázani fungovat rychle a efektivně, protože na rozdíl od soudních vykonavatelů je jejich odměna vypočítávána z vymožené částky a tím pádem jsou na výsledcích své činnosti ekonomicky závislí. Vykonavatel exekuce provádí exekuci pomocí různých forem: srážkami ze mzdy a jiných příjmů, pomocí zajištění a zpeněžení movitého i nemovitého majetku dlužníka, nebo zablokováním jeho účtu. Z věřitelova pohledu se za předpokladu, že je dlužník vlastníkem reálného a zpeněžitelného majetku, jedná o vhodný způsob vymáhání jeho pohledávek (Hrdinková a Mati, 2013, s. 17; Smrčka, 2010, s. 497).

2.2 Zadluženost českých domácností

Se zvyšováním životní úrovně občanů ekonomicky vyspělých zemí se v posledních letech prohlubují zásadní sociální rozdíly mezi jednotlivci i rodinami; tím pádem se zvyšuje i počet zadlužených jednotlivců i domácností v České republice. Rodiny mají zájem o zvýšení životní úrovně, usilují o vlastnické bydlení, narůstá také preference co nejrychlejší spotřeby (Marková, 2012, s. 15). Přitom podle Jakubcové (2012, s. 195) ještě v minulém století k zadlužení rodin docházelo výjimečně. V dnešní době je běžné setkat se s propagací půjček a úvěrů ze sdělovacích prostředků, a zájem spotřebitelů, kteří těmto

nabídkám neodolají, roste. Ne každý občan se v této oblasti umí orientovat a toho především nebankovní poskytovatelé finančních produktů využívají.

Nedílnou součástí vývoje každého ekonomického společenství jsou ekonomické krize. Zadlužování domácností je ovlivňováno jednak globálními makroekonomickými podmínkami (protože Česká republika je exportně orientovaná), a také lokálními makroekonomickými podmínkami. Globální krize tedy nemají vliv pouze na lokální ekonomiku, ale i na ekonomiku jednotlivců (Teplý, 2013, s. 21-22). Platí to také naopak. Zadlužení domácností se stává nejen problémem rodiny, ale také celé společnosti a začíná být přirozeným jevem. V současnosti se setkáváme s ekonomickou nestabilitou jednotlivců i rodin s rizikem zadlužení velmi často (Schavel a Oláh, 2008, s. 67).

Podle nejnovější *Zprávy o finanční stabilitě* (Česká národní banka, © 2016) se spolu s prostředím nízkých úrokových sazeb projevuje zvyšování zadluženosti obyvatelstva. V roce 2015 se objevil nárůst počtu poskytnutých nových úvěrů domácnostem o více než 20%, v prvním čtvrtletí roku 2016 tento trend pokračoval. Na nárůstu zadluženosti domácností se v tomto období podílely všechny typy úvěrů, nejčastěji se ale jednalo o uzavírání hypotečních a spotřebitelských úvěrů. Přestože došlo k výraznému zlepšení situace na trhu práce (nižší míra nezaměstnanosti), zůstalo tempo růstu nových úvěrů domácnostem vyšší než tempo růstů jejich příjmů a tato skutečnost se také odrazila na zvýšení míry zadluženosti. Navzdory tomuto faktu ale české domácnosti zůstávají v porovnání s průměrem zemí eurozóny méně zadlužené.

2.2.1 Rozdíl mezi zadlužením a předlužením

Pojem předlužení značí situaci, kdy dlužník není schopen splácet své finanční závazky. Ze zadlužení vede snadná cesta k předlužení, čímž se rozumí stav dlužníka, kdy jeho splatné závazky vůči více věřitelům převyšují jeho majetek. Jedná se o takovou formu zadluženosti, kdy již jedinec není schopen své závazky splácet dlouhodobě. Samotná zadluženost nepředstavuje takové sociální riziko jako předluženost. Nelze ale uvádět, že zadluženost není problémem a předlužení ano – jde o dva podobné jevy s určitou hranicí udržitelnosti. Dluhy můžou v dnešní době postihnout kohokoli, kdo je vázán nějakými finančními povinnostmi (Hůlová a kol., 2013b, s. 337).

Pokud nastane situace, kdy jedinec nebo domácnost nemá finanční prostředky na splácení pohledávek, a v obavách ze ztráty střechy nad hlavou si nechá zprostředkovat další půjčku nebo úvěr, může se dostat do tzv. dluhové pasti a dochází k vršení dluhů. Klient se do dlu-

hové pasti dostává tak, že čerpá úvěry, jejich pravidelné splácení přestává být v jeho silách a zhoršuje jeho finanční situaci. Klient si bere další a další půjčky na splátky těch předěšlých, stále více se zadlužuje, a tím dochází k tomu, že celková výše jeho dluhů je pro něj nesplacitelná. Tento jev se dá také nazvat jako dluhová spirála (Jakubcová, 2012, s. 195; Syrový a Tyl, 2014, s. 17).

Osoby v předlužení se mohou nejprve pokoušet získat spotřebitelský úvěr u bankovních institucí (kvůli důvěryhodnosti a nižším úrokovým sazbám), často jej však nezískají z důvodu rizika nesplácení. Poté se obracejí na nebankovní instituce (pozn. firmy zabývající se obecně peněžnictvím, ale bez specializované bankovní licence; Smrčka, 2010, s. 508). V případě neúspěchu se chýlí k získání půjčky u nesolidních institucí, které při vymáhání pohledávek mohou používat nekalé praktiky (Marková, 2012, s. 14). V těchto případech je již situace pro rodiny neúnosná, obezřetnost při uzavírání nových úvěrů klesá a dochází k čerpání nových a nových půjček, kterými se snaží redukovat ty předešlé (Smrčka, 2010, s. 406).

2.2.1 Příčiny zadlužení

Zadluženost může z obecného pohledu vzniknout kvůli **soustavnému zvyšování finančních závazků** nebo **náhlým událostem** ovlivňující příjem domácnosti, jinými slovy podlehnutím sociálním rizikům (Hůlová, 2013b, s. 337).

Soustavné zvyšování finančních závazků domácnosti

Soustavné zvyšování finančních závazků domácnosti může být dle Gabury (2013, s. 67) způsobeno:

- zadlužováním na úkor materiálních produktů,
- neschopností pravidelně splácet pohledávky (vršení dluhů),
- dlouhodobou nezaměstnaností jednoho nebo více členů domácnosti,
- prací za minimální mzdu nebo za nedostatečný finanční obnos,
- neschopností zacházet s finančními prostředky, nevytvořením finančního plánu a efektivního hospodaření, tzn. nesoulad mezi příjmy a výdaji,
- v důsledku sociálně-patologických jevů – nejčastěji závislost na alkoholu nebo na jiných návykových látkách, gamblerství, sázení, shopaholismus aj.

Náhlé události ovlivňující příjem domácnosti

V případě náhlých událostí ovlivňujících příjem domácnosti se jedná o taková sociální rizika, která mění finanční příjmy jednoho nebo více členů rodiny a ohrožují tak stabilitu rodinného rozpočtu. Vystavení těmto rizikům často nelze ovlivnit (např. náhlá ztráta zaměstnání jednoho nebo více členů domácnosti, invalidita nebo pracovní neschopnost způsobená úrazem nebo nemocí, úmrtí člena rodiny). Osoba vystavená sociálnímu riziku je ohrožena sociálním vyloučením. V případě dluhové problematiky můžeme sociální vyloučení chápat jako proces nebo stav ekonomického, případně sociálního a kulturního vyloučení nebo vytlačení osob nebo sociálních skupin ze společnosti (Hora, 2013, s. 232-233; Syrový a Tyl, 2014, s. 37).

Další dělení podle Hůlové (2013, s. 337) lze pojmut jako **aktivní** způsob vzniku dluhů; čerpáním finančních prostředků (např. uzavřením smlouvy o spotřebitelském úvěru), ale i **pasivní**; neplněním svých závazků (např. neplacení nájemného nebo povinného pojištění).

Zadlužení může z dalšího pohledu vzniknout dvěma způsoby, a to **ze zákona**, nebo **ze smluv**. Dluhy na veřejném zdravotním pojištění, výživném, povinném ručení, poplatcích a pokutách jsou vzniklé ze zákona, a dluhy na nájmu, energiích, půjčkách a ručitelství jsou vzniklé smluvně. Zodpovědnost za vznik a řešení svých dluhů má dlužník, který je povinen si svoje závazky hlídat a mít o nich přehled (Hrdinková a Matí, 2013, s. 7).

Mezi zásadní problém při vzniku dluhů patří neschopnost posouzení potřebnosti prvního úvěru, který je v mnoha případech zbytečný. Občané mají nízké ekonomické a právní povědomí o této problematice, podceňují možné následky nesplácení a těžko posuzují, zda půjčka nepřekračuje jejich možnosti tento závazek splácet (Smrčka, 2010, s. 401). Klient si zpravidla sjedná půjčku kvůli okamžitému zakoupení zboží nebo služeb. Může se přitom jednat i nákup běžných věcí, na které momentálně nemá finanční prostředky, např. oblečení. Není ojedinělým případem, že si lidé půjčují i na zaplacení dovolené, na nákup dárků nebo jiných produktů, které nejsou nezbytně nutné. Klienti si často neuvědomují, jaké finanční potíže jim taková půjčka může způsobit (Friedberg, 2015, s. 52).

2.2.2 Následky zadlužení

Dlužník se podle povahy a výše dluhu potýká s různými problémy. Dlouhodobé předlužení má vliv na psychický i zdravotní stav dlužníka i jeho rodiny. Negativním dopadem zadlužení může být ztráta bydlení a následná nutnost pobytu v azylových domech, na ubytov-

nách nebo u příbuzných. Nutnost změnit bydliště může mít dopady na další oblasti klientova života – zvyšuje se riziko ztráty zaměstnání, častých absencí dětí ve škole nebo závislost na systému státní sociální podpory a pomoci. Všechny tyto okolnosti mohou být následkem exekuce. Bez ohledu na příčinu zadlužení se rodina často stává rizikem pro celou společnost a následkem neposkytnutí včasné pomoci je nutnost hradit z veřejných finančních prostředků náklady spojené s nárůstem sociálně-patologických jevů, nezaměstnaností, ilegálním zaměstnáváním a dalších negativních dopadů zadluženosti (Hůlová, 2013, s. 453-454).

Nováková a Sobotka (2011, s. 51) uvádí další následky, které mohou být pro osoby v předlužení rizikem:

- exekuce majetku,
- exekuce srážkami ze mzdy (pozn. předlužená osoba se může vyhýbat legálnímu zaměstnání a preferovat kombinaci pobírání sociálních dávek s nelegálním přívýdělkem, čímž může vzniknout závislost na pobírání sociálních dávek),
- nízká životní úroveň, materiální chudoba, ohrožení ztrátou přístřeší,
- rizikový životní styl a sociálně-patologické jevy aj.

2.2.3 Prevence zadlužení

Dluhové problémy vyžadují komplexní přístup. Svoji roli hraje prevence, která tyto problémy neřeší, ale snaží se jim předcházet (Matoušek, 2013, s. 337). Jedním z hlavních předpokladů pro úspěšnou prevenci zadluženosti je odpovídající úroveň finanční gramotnosti. Finanční gramotnost lze definovat jako *schopnost analyzovat a spravovat osobní nebo rodinné finanční prostředky, které mají vliv na materiální blahobyť*. To obnáší schopnost činit správná rozhodnutí týkající se financí, plánování do budoucna s ohledem na finanční zdroje, přiměřeně reagovat na životní události, orientovat se ve finanční problematice a zodpovědně spravovat svůj finanční rozpočet (Jakubcová, 2012, s. 197).

Další z forem prevence finančních potíží může být spoření. *Spoření je část příjmu, která není určena na výlohy okamžité spotřeby. Závisí především na výši příjmu spořicího, na jeho krocích v budoucnosti a na jeho plánech s naspořenými úsporami, např. finanční podpora dětí, získání nemovitosti, vytvoření dědictví* (Teulon, 1995, s. 92). Faktory spoření jsou: příjem, sociální zabezpečení, úroková míra spoření, věk a osobnostní charakteristika (Riegel, 2007, s. 97).

Určitým systémem ochrany před zadlužením může být také pojištění. Jeho principem jsou předem stanovené platby pojištěného pojistiteli, za kterou mu naopak pojistitel v případě pojistné události vyplatí předem určený obnos nebo sumu vypočtenou na základě škody, ke které došlo (Smrčka, 2010, s. 511).

Pokud se vrátíme zpět k otázce finanční gramotnosti, jednou z jejích oblastí je také uvědomělost ohledně zodpovědného půjčování. Volbu uzavření smlouvy o spotřebitelském úvěru bychom měli volit jako poslední alternativu řešení své situace. Měli bychom se ujistit, že už jsme vyčerpali všechny jiné dostupné možnosti (Bárta, 2014, s. 171). Jedinec by měl vždy přistupovat k otázkám týkajících se jeho osobní ekonomiky odpovědně a dělat zásadní rozhodnutí z vlastní svobodné vůle. Míra jeho zadlužení by měla být únosná a výše závazku splnitelná. Při půjčování by jedinec měl zvážit, zda vůbec bude schopen závazky určené smlouvou pravidelně plnit, měl by mít povědomí o svých právech a povinnostech spojenými s touto smlouvou a uvědomovat si právní následky při neplnění. Dále by měl mít na paměti, že ne každý poskytovatel je poctivý a s tím při uzavírání smlouvy počítat (Ondřej, 2012, s. 162, 171). Mnoho finančních institucí, jejichž primárním úmyslem je co největší zisk, přímo vybízejí potenciální klienty k zadlužení a jejich reklamní strategie drasticky bagatelizují možná rizika. Tyto společnosti se vyznačují nízkou důvěryhodností a poskytováním rychlých úvěrů s vysokými úroky (Smrčka, 2010, s. 404).

3 PRÁCE S KLIENTEM DLUHOVÉHO PORADENSTVÍ

Každý pracovník pomáhající profese, včetně zdravotně sociálního pracovníka, by měl znát základní informace o poskytování dluhového poradenství. Zdravotně sociální pracovník se v průběhu výkonu své profese může setkat s pacientem, který se v této oblasti potýká s problémy. Může se stát, že pacient bude během hospitalizace potřebovat zprostředkovat pomoc týkající se finanční problematiky. Zdravotně sociální pracovník i ostatní pracovníci ve zdravotně sociální oblasti by tedy měli znát základní pojmy týkající se osobních a rodinných financí a měli by být schopni poskytnout dluhové poradenství na odpovídající úrovni. Měli by mít povědomí o základních možnostech řešení dluhů fyzických osob a jeho podmínek, jako je například institut oddlužení. Dluhová problematika tedy není pouze v rukou odborných sociálních poradců, ale je z velké části paralelní také s oblastí zdravotně sociální, protože včasný zásah a pomoc ze strany zdravotně sociálního pracovníka může být stěžejní pro včasné a úspěšné řešení klientovy nepříznivé situace. Poslední kapitola teoretické části práce je zaměřena na dluhové poradenství jakožto odbornou činnost, která je fyzickým osobám nepodnikatelům poskytována kvalifikovanými odborně sociálními poradci, ale obsahuje také informace, které by měl znát i zdravotně sociální pracovník.

3.1 Dluhové poradenství

Dluhové poradenství je poskytováno klientům, v jejichž vlastních schopnostech není splácat své finanční závazky nebo jsou s jejich splácením v prodlení a tím pádem se potýkají se zadlužením. Dluhové poradenství usiluje o to, aby byl klient schopen splácat své pohledávky ve splatnosti bez dalšího narůstání dluhů. Cílem dluhového poradenství je pomoci klientovi zorientovat se v jeho pohledávkách, najít vhodný způsob řešení ke stabilizaci jeho ekonomické situace, naučit jej hospodařit s financemi a zamezit dalšímu vytváření nových dluhů. Metody a intenzita poradenských konzultací s klienty se liší podle cílové skupiny a fáze zadlužení (Hůlová, 2013a, s. 452-454; Schavel a Oláh, 2008, s. 69).

Klienti odbornou pomoc často vyhledávají až ve chvíli, kdy došlo k několikanásobnému prodlení jejich splátek, ještě častěji až v situaci, kdy po nich věřitel (nebo více věřitelů) začne vymáhat pohledávky. Hůlová (2013a, s. 454) uvádí situace, kdy může klient dluhovou poradnu kontaktovat:

- předtím, než dojde k nezaplacení měsíční splátky pohledávky, ale reálně hrozí riziko nedodržení doby splatnosti této splátky,

- po nezaplacení první splátky,
- ve fázi, kdy je klient upomínkován za nesplácení,
- ve fázi, kdy probíhá soudní jednání nebo rozhodčího řízení,
- ve fázi, kdy je do situace zainteresován exekutor nebo jeho zásah hrozí,
- ve fázi vážného zadlužení (předlužení) u více věřitelů, kdy je již jediným adekvátním řešením oddlužení (tzv. osobní bankrot).

3.2 PORADENSKÝ PROCES PODLE G. EGANA

Metodika práce s klientem v dluhové poradně z části vychází z poradenského modelu podle Gerarda Egana. Všechny přístupy aplikované v poradenství musí vést k tomu, aby klientovi pomohly najít řešení své situace. Egan (2007, s. 34-43) uvádí základní poradenský model využívaný při práci s klientem. Model vychází z psychosociálního přístupu a jeho cílem je dosažení trvalé změny v životě klienta za pomoci jeho schopností a dovedností.

První fáze modelu: mapování situace (*Current Picture*)

V této fázi si klient klade otázku: „*Kde se nacházím?*“. V první fázi modelu je nutné, aby si klient ujasnil, proti jakému problému stojí a dokázal ho definovat. Úkolem poradce v první fázi je pomoci klientovi svěřit se se svým příběhem, podpořit ho v zorientování se ve své situaci a vést rozhovor. V této fázi se poradce věnuje především naslouchání, resp. aktivnímu naslouchání. Aktivně naslouchat znamená poslouchat klienta pozorně a empaticky a dávat klientovi zpětnou vazbu na jeho názory i projevy emocí pomocí rezonance, zrcadlení pocitů nebo otevřených otázek. Účelem této fáze není navrhování řešení, ale porozumění tomu, co klient říká a v jaké situaci se nachází.

Druhá fáze modelu: formulace cíle (*Preferred Picture*)

Hlavní otázkou této fáze je otázka: „*Co chci a čeho potřebuji dosáhnout?*“; jinak řečeno: „*Jaký je klientův cíl?*“. V této fázi klient za podpory poradce definuje svoji zakázku, hledá možnosti cílů, kterých lze dosáhnout. Poradce pomáhá klientovi najít různé alternativy obrazu jeho lepší budoucnosti pomocí formulování cílů, které by svými charakteristikami měly splňovat tzv. SMART kritéria (specifičnost, měřitelnost, přiměřenost, reálnost a časové vymezení).

Třetí fáze modelu: dosahování cíle (*The Way Forward*)

V poslední fázi je stěžejní otázka: „*Jak dosáhnu svého cíle?*“. V této fázi jsou definovány konkrétní postupy, které klient uskuteční k dosažení cíle stanoveným v druhé fázi. Klient za pomoci poradce hledá strategie řešení své situace a sestavuje plán, za jehož pomoci bude plnit jednotlivé úkoly.

Tabulka 1 Eganův poradenský model dle originálního znění s vlastním překladem (Egan, 2007, s. 43)

Stage I: Current Picture <i>Fáze I: Mapování situace</i>	Stage II: Preferred Picture <i>Fáze II: Formulace cíle</i>	Stage III: The Way Forward <i>Fáze III: Dosahování cíle</i>
Story <i>Historie</i>	Possibilities <i>Možnosti</i>	Possible strategies <i>Možnosti řešení</i>
New perspectives <i>Nové perspektivy</i>	Change agenda <i>Změna</i>	Best fit strategies <i>Nejlepší možnosti řešení</i>
Leverage <i>Vlivy</i>	Commitment <i>Zakázka</i>	Plan <i>Plán</i>

3.3 PODMÍNKY A PŘEDPOKLADY DLUHOVÉHO PORADENSTVÍ

Určité faktory mohou mít vliv na kvalitu a efektivnost dluhového poradenství. Nejčastěji se jedná o vnější podmínky při poskytování poradenství, které jsou rušivého nebo negativně ovlivňujícího charakteru. V tomto případě kvalita poskytované služby klesá. Níže jsou uvedeny některé z podmínek a předpokladů úspěšného dluhového poradenství.

Poradenský prostor

Efekt poradenství je utvářen vnějším prostředím, ve kterém je realizováno. Během poradenství by mělo být zajištěno určité prostorové zabezpečení. Poradenský prostor by měl být uspořádán tak, aby respektoval anonymitu a soukromí klienta. Poradna by tedy měla být ideálně umístěna v samostatných prostorách, kde její činnost nebude rušena dalšími organizacemi. V poradenské místnosti by se neměl nacházet nikdo jiný, než poradce a klient. Co nejvíce by mělo být omezeno riziko odposlechnutí rozhovoru cizí osobou, např. dalším klientem v čekárně nebo jinou osobou ve vedlejší místnosti. Zařízení a celkový dojem místnosti může mít vliv na důvěru klienta. Pracovní stůl poradce by měl v převážné míře sloužit k administrativě. Místnost by měla být uspořádána tak, aby si klient mohl vy-

brat místo k sezení (židle u pracovního stolu, křeslo, pohovka atd.). Tato možnost vzbuzuje v klientovi pocit důvěry a bezpečí (Gabura, 2013, s. 97-89; Procházka a kol., 2012, s. 18).

Vztah mezi poradcem a klientem

Základním kamenem úspěšného poradenství je vztah mezi klientem a poradcem. Práce poradce spočívá zejména v podpoře a pomoci klientovi v nepříznivé situaci. V celém procesu poradce klienta podporuje v jeho růstu, rozvoji, uplatnění a orientaci (Procházka a kol., 2012, s. 9). Fungující vztah mezi poradcem a klientem konstruuje podle Riggall (2012, s. 3-4) poradenské schopnosti poradce, mezi které řadí naslouchání a nacházení klientových potřeb, dále být důvěryhodný a empatický.

Komunikace mezi poradcem a klientem

Komunikační dovednosti jsou základní profesionální kompetencí sociálních poradců. Poradce by měl mít rozvinuté komunikační dovednosti v oblasti verbální i neverbální – počínaje schopností aktivního naslouchání, až po ovládání mimiky, gestikulace, proxemiky nebo posturologie (Gabura, 2013, s. 90). Aktivní naslouchání znamená poslouchat klienta pozorně, přesně, empaticky, a dávat klientovi zpětnou vazbu na jeho názory i projevy emocí. Jazyk poradce by měl být srozumitelný a úroveň jeho vyjadřování reflektovat individualitu klienta (Procházka a kol., 2012, s. 29). Komunikace by neměla být jednostranná, ale interaktivní, tzn., že by neměl příliš dlouho mluvit pouze poradce, nebo pouze klient. U dlouhých monologů nastává riziko nepozorného naslouchání a tím pádem únik důležitých sdělených informací (Egan, 2007, s. 72-79).

Časové vymezení konzultace

Čas je v poradenství důležitým faktorem. Na začátku konzultace je vhodné s klientem probrat, kolik má poradce na sezení vyhrazeného času. Délka konzultace se zpravidla pohybuje v rozmezí 45 – 60 minut. Důležité je také uplynutí vhodné doby mezi sezeními, kdy klient plní dílčí úkony k dosažení stanoveného cíle (Procházka a kol., 2012, s. 25-26).

Anonymita klienta

Klient má právo požádat o anonymní konzultaci. V rámci poradenství je povinnost zachování mlčenlivosti upravena příslušnými zákony a vyhláškami a platí vždy, kromě případů oznamovací povinnosti dle trestního zákona, nebo s písemným souhlasem klienta (Procházka a kol., 2012, s. 110).

3.4 METODY PRÁCE S KLIENTEM DLUHOVÉ PORADNY

Základní komplexní metodou dluhového poradenství a zároveň preventivním prostředkem je poradenství zaměřené na zvyšování úrovně finanční gramotnosti. Úkolem pracovníka je poskytnutí nejen obecných informací z finanční oblasti, ale především podání konkrétních informací a rad, které klient potřebuje v závislosti na fázi zadlužení, ve které se nachází.

S klientem je v odborné sociální poradně nejčastěji pracováno formou případové práce, tzv. case managementu (Matoušek, 2013, s. 14). Sociální pracovník v dluhové poradně se zaměřuje na zjištění rozsahu, charakteru a příčin klientova zadlužení, přičemž se drží fázi poradenského modelu. Snaží se klienta mobilizovat k aktivnímu řešení nepříznivé situace (Schavel, 2008, s. 69). Celý proces je uskutečňován prostřednictvím rozhovoru.

Níže jsou uvedeny konkrétní metody a kroky, se kterými pracovník s klientem v dluhové poradně pracuje. Metody se mohou vzájemně prolínat, ale ne všechny jsou stěžejní pro každého klienta. Záleží na výši dluhu a konkrétní situaci každého klienta. Jedná se o výpis základních možných způsobů řešení zadlužení.

3.4.1 Anamnéza rodinného rozpočtu a vytvoření finančního plánu

Prvním možným řešením vzniklých dluhů je jejich pravidelné splácení. Klienti ale odbornou pomoc zpravidla vyhledávají až ve chvíli, kdy došlo k několikanásobnému prodlení jejich splátek; ještě častěji až v situaci, kdy po nich věřitel nebo více věřitelů začne vymáhat pohledávky. Proto je základním předpokladem pro řešení vzniklé situace zpracování anamnézy rodinného rozpočtu. Dle Barty (2014, s. 92-93) není tak důležité, jakou formu znázornění rodinného rozpočtu si domácnost zvolí, jako to, aby se v něm všichni členové uměli vyznat a řídit se podle něj. Nejjednodušším způsobem lze sestavit rozpočet či finanční plán sepsáním veškerých položek – příjmů, výdajů a pohledávek jednotlivce nebo rodiny.

Pohledávky jsou zmapovány a seřazeny nejdůkladněji; ke každé z nich je dohledávána dokumentace, a vyhledávají se ty z nich, které jsou prioritní a hrozí u nich nárůst smluvních pokut a úroků z prodlení. Na řešení pohledávek, které jsou stanovené jako prioritní, je nutné se zaměřit co nejdříve. Součástí práce je také seznámení klienta s možným vymáháním pohledávek a jeho následky (Hůlová, 2013a, s. 454). Při sestavování přehledu příjmů je nutné oddělit pravidelné příjmy, které plynou z určitého smluvního vztahu, a ostatní příjmy, na jejichž opakování není vhodné se spoléhat. Každá rodina by měla velmi opatrně

hodnotit své budoucí příjmy a do budoucna by měla plánovat pouze s těmi příjmy, které má jisté. Rodinný rozpočet je záležitostí celé rodiny a všichni kompetentní členové by se měli podílet na konkrétní strategii finančního plánování (Smrčka, 2010, s. 93). Neméně důležité je také zmapování výdajů. Stejně jako pohledávky, i výdaje je vhodné seřadit podle důležitosti nutnosti jejich platby. Tímto způsobem lze získat přehled opravdu nezbytných výdajů (bydlení, strava, výživné apod.). Je nutné také počítat s riziky, která se mohou objevit (Hrdinková a Mati, 2013, s. 27).

Syrový a Tyl (2014, s. 13) při sestavování rodinného rozpočtu doporučují pro lepší přehlednost znázornit cíle, kterých chce klient dosáhnout (v případě dluhového poradenství jsou hlavní cíle snížení dluhů a stabilizace ekonomické situace klienta), k cílům přiřadit zdroje, ze kterých je možné čerpat (příjmy, od kterých jsou odečteny pravidelné výdaje), a neopomenout rizika (neočekávané výdaje).

3.4.2 Zvyšování příjmu domácnosti

Již bylo zmíněno, že schopnost včasného splácení je možné podpořit zvyšováním příjmu domácnosti vlastním přičiněním. K tomu lze dospět prodejem nebo jiným využitím majetku, zvýšením počtu členů domácnosti, kteří jsou ekonomicky aktivní nebo znovuschopnění těch členů, kteří pracovně aktivní byli, ale momentálně nejsou. Pracovník je nezaměstnanému klientovi oporou a pomáhá mu s uplatněním na pracovním trhu (Schavel a Oláh, 2008, s. 67).

3.4.3 Sestavení splátkového kalendáře

Se skutečností rostoucího počtu rodin, které nejsou schopné pravidelně splácet, má stále větší význam využití splátkových kalendářů. Jedná se o jinou dohodu mezi dlužníkem a věřitelem o upravení výše splátek, než která je původně uvedena ve smlouvě, čímž se dosáhne postupného a reálného plnění pohledávky dle možností dlužníka. Tato dohoda není nároková a daná zákonem, ale vzniká pouze z vůle a se souhlasem obou smluvních stran. Proto je nutné pamatovat, že tato úprava je jisté porušení smlouvy ze strany dlužníka a dohoda o splátkovém kalendáři nemá vyšší právní sílu než smlouva a zákon. Věřitel tedy může i přes dohodu o splátkovém kalendáři zahájit proti dlužníkovi vymáhací řízení. Stále je ale vhodnější pokusit se s věřitelem splátkový ujednat, protože pokud jeho podmínky obě strany dodrží, je vhodnou formou řešení předešlého neplnění závazků (Hrdinková a Mati, 2013, s. 27-28; Smrčka, 2010, s. 525).

Protože k výši celkové dlužné částky se v případě dlouhodobého nesplácení mohou přidat další náklady (náklady na vymáhání, právní zastoupení věřitele, soudní poplatky a další poplatky za náklady exekuce), je včasná komunikace s věřiteli zásadní k zabránění nárůstu dluhů. Ideální je pokusit se s věřitelem sestavit splátkový kalendář ještě před tím, než nastane klientova platební neschopnost. Pokud u věřitele nebo u jiných poskytovatelů nedošlo k prodlení již dříve, lze určité dohody dosáhnout se zvýšenou pravděpodobností. Čas je v těchto případech rozhodující, protože s každým prodlením klienta se důvěra a ochota věřitele jednat s klientem snižuje (Šmejkal, 2013, s. 141).

Sestavit splátkový kalendář lze i v tom případě, že byly pohledávky předány k soudnímu vymáhání. Podmínky splátkového kalendáře určené soudním vykonavatelem - exekutorem jsou ale mnohdy pro dlužníka natolik nereálné, že taková úprava splátek není možná. Zpravidla jsou požadovány vysoké měsíční splátky v takové míře, aby byla celá dlužná pohledávka splacena do 6 až 12 měsíců. Důvodem je, že exekutor je placen za vymožení pohledávky v co nejkratším čase. Pokud tedy nedojde k této domluvě, přichází na řadu exekuce (Hrdinková a Mati, 2013, s. 17).

3.4.4 Dávky ze systému sociálního zabezpečení

Pracovník dluhového poradenství by měl klienta informovat o tom, na jaké sociální dávky má ze systému sociálního zabezpečení nárok. Sociální zabezpečení je v České republice koncipováno do tří hlavních oblastí: sociální pojištění, státní sociální podpora a sociální pomoc (péče). Pro osoby s dluhovými problémy jsou v jejich nepříznivé situaci určeny především druhé dva pilíře sociálního zabezpečení. Státní sociální podpora i sociální pomoc je určena pro rodiny s nízkými příjmy. Matoušek (2016, s. 200) uvádí, že prostřednictvím sociální pomoci jsou poskytovány peněžní nebo věcné dávky a služby poskytované za určitých podmínek a majetkového posouzení jednotlivcům a rodinám, které se nacházejí na hranici sociálního minima. V platných zákonech České republiky je sociální pomoc synonymem sociální péče.

Dávky ze systému státní sociální podpory

Dávkami státní sociální podpory se stát podílí na pokrytí nákladů na výživu a další základní potřeby rodin a dětí a poskytuje je i při jiných sociálních situacích. Ve stanovených případech se poskytuje v závislosti na výši příjmu. Do systému státní sociální podpory patří pět základních typů dávek: *přídavek na dítě, rodičovský příspěvek, příspěvek na bydlení,*

porodné a pohřebné. Konkrétní podmínky a ustanovení týkající se dávek státní sociální podpory upravuje zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře (Česko, 1995, s. 1634).

Dávky v hmotné nouzi

V rámci systému sociální pomoci se mezi dávky poskytované osobám v hmotné nouzi řadí *příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení a mimořádná okamžitá pomoc.* Konkrétní podmínky a ustanovení týkající se pomoci v hmotné nouzi upravuje zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi. Tato forma pomoci je jedním z opatření, kterým Česká republika bojuje proti sociálnímu vyloučení a je určena osobám s nedostatečnými příjmy, které se nacházejí v hmotné nouzi. Při rozhodování o stavu hmotné nouze se posuzují příjmy a sociální a majetkové poměry, osoby, která o dávku žádá, spolu s příjmy a sociálními a majetkovými poměry dalších osob. Okruh takto posuzovaných osob je posuzován podle zákona č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu (Česko, 2006c, s. 1305).

a) Příspěvek na živobytí

Dle zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi má nárok na vyplácení příspěvku na živobytí osoba v hmotné nouzi, jestliže její příjem nebo příjem společně posuzovaných osob nedosahuje částky živobytí posuzovaných osob. Příspěvek je vyplácen opakovaně každý kalendářní měsíc (Česko, 2006c, s. 1312).

b) Doplatek na bydlení

Dle zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi má nárok na vyplácení doplatku na bydlení vlastník bytu nebo jiná osoba, která byt užívá, jestliže by po úhradě nákladů na bydlení a za dalších tímto zákonem stanovených podmínek byl příjem této osoby nebo příjem společně posuzovaných osob nižší než částka živobytí osoby. Doplatek na bydlení je opakující se dávka vyplácená měsíčně a podmínkou jeho přiznání je dosavadní pobírání příspěvku na živobytí (Česko, 2006c, s. 1314-1315).

c) Mimořádná okamžitá pomoc

Dle zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi je dávka mimořádné okamžité pomoci formou pomoci v situacích nepříznivého a mimořádného charakteru, které vyžadují bezprostřední pomoc. Mimořádná okamžitá pomoc je jednorázová dávka. Výše zmíněný zákon stanovuje konkrétní podmínky a situace, ve kterých má osoba na tuto dávku nárok (Česko, 2006c, s. 1316).

3.4.5 Konsolidace půjček

Pojem konsolidace půjček značí sloučení půjček. V případě, že má dlužník více závazků a každý z nich hradí samostatně, může požádat o konsolidaci půjček. Tím se celková nákladnost splácení několikanásobně sníží, protože pokud dlužník nestačí všechny své závazky pravidelně splácet, dochází k nárůstu úroků z prodlení, případně sankcí, a to jednotlivě u každého závazku zvlášť. Celková výše dluhů tedy neustále roste. Konsolidace funguje tak, že banka zaplatí veškeré dlužné pohledávky a dlužníkovi u této banky vznikne jeden nový závazek. Tato možnost řešení je vhodná, pokud dlužník splní všechny podmínky konsolidace, které jsou zpravidla přísné. Posuzován je předpoklad řádného hrazení konsolidační půjčky, což je podmíněno pravidelným a dostatečně vysokým příjmem. Je vhodné o konsolidaci zažádat včas, tedy v době, kdy dlužník není se splácením půjček v prodlení. Splácení tohoto závazku je ale pro dlužníka menší finanční zátěží, než pokračovat ve splácení každé pohledávky samostatně. Je nutné dát si pozor na nebankovní a nesolidní instituce, které sice produkt „konsolidace půjček“ nabízejí, ale skrývají za ním pouze nabídku další půjčky bez uhrazení dlužnickových závazků - tzn. půjčka nahrazuje konsolidaci. Dlužníkovi tedy vzniká další dluh (Hrdinková a Mati, 2013, s. 28-29).

3.4.6 Půjčka

Hrdinková a Mati (2013, s. 28) uvádí, že půjčka je častou, ale mnohdy nešťastnou volbou klientů, jak vyřešit nedostatek finančních prostředků. Uzavřením smlouvy o další půjčce se klienti snaží splatit předchozí, která je v prodlení. Tohle řešení se zdá efektivní kvůli okamžitému splacení předešlých pohledávek, ovšem nese s sebou obrovské riziko a není výjimkou, že je tento způsob snadnou cestou do dluhové pasti s fatálními následky (více o dluhové pasti viz kapitola 2.2.1 *Rozdíl mezi zadlužením a předlužením*). S ohledem na individuální situaci klienta a po identifikování rizik plynoucích z nynějších půjček je ale možné k čerpání nové půjčky přihlédnout. Například, pokud má klient uzavřenou smlouvu u nesolidního poskytovatele, mohou z této stávající smlouvy vyplývat taková rizika, že je na místě vyhledat bezpečnějšího a ověřeného poskytovatele. Z této, z hlediska rizik bezpečnější půjčky, by klient rizikovou pohledávku uhradil a nová půjčka by se tak stala efektivní pro eliminaci nežádoucích následků.

3.4.7 Oddlužení fyzických osob, tzv. osobní bankrot

S rostoucí mírou předluženosti občanů ČR byl koncipován zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, tzv. insolvenční zákon, který nabyt účinnosti 1. 1. 2008 a je uskutečňován prostřednictvím krajských soudů ČR. Tento zákon umožňuje při splnění určitých podmínek insolvenční podniku, fyzických a právnických osob – nepodnikatelů (Matoušek, 2013, s. 337). Účelem insolvence neboli oddlužení je snažit se předluženou rodinu dostat do takové situace, kdy je po určitou dobu nucena k maximálnímu možnému splácení nesplněných závazků i za cenu odebrání movitého a nemovitého majetku. Po splnění podmínek insolvence daných zákonem je domácnost zproštěna od svých zbylých závazků. Návrh na povolení oddlužení může soudu podat pouze dlužník. Česká legislativa umožňuje dva způsoby insolvence: jednorázovým zpeněžením majetku dlužníka nebo plněním splátkového kalendáře (Smrčka, 2010, s. 509).

Oddlužení formou jednorázového zpeněžení majetku dlužníka

Při jednorázovém oddlužení je na splacení dluhu použita majetková podstata dlužníka, kterou tvoří peněžní prostředky, movité i nemovité věci, podnik, obchodní podíl, vkladní knížky a jiné formy vkladů, akcie, směnky, šeky a jiné cenné papíry nebo listiny. Ne všechny majetek dlužníka může být zpeněžen. Z majetkové podstaty jsou vyjmuty věci, které jsou nezbytné k uspokojování základních životních potřeb nebo k plnění pracovních povinností a jiné věci, jejichž prodej by byl v rozporu s morálními pravidly (Smrčka, 2010, s. 472-473).

Oddlužení formou plnění splátkového kalendáře

Oddlužení je uskutečnitelné také pomocí splátkového kalendáře, který je rozvržen na 5 let, s podmínkou míry uspokojení pohledávek nezajištěných věřitelů ve výši alespoň 30 %. Během těchto pěti let je dlužník povinen měsíčně splácet nezajištěným věřitelům ze svého příjmu částku předem stanoveného rozsahu. Tato částka je rozvržena mezi věřitele podle poměru jejich pohledávek.

V první fázi po podání žádosti soud posuzuje předložený plán oddlužení, ve kterém musí dlužník doložit:

- nesplněné závazky, jejich celkovou výši, doložené příslušnou dokumentací a také v jakém rozsahu je během maximální doby 5 let dokáže splatit, přičemž ke každé pohledávce je nutné doložit prvotní smlouvu dlužníka s věřitelem a doklad jejich

- posledního kontaktu, kde je uvedeno, jaká je aktuální výše dluhu; pokud tato informace není známá, je vhodné věřitele kontaktovat a výši dluhu zjistit,
- seznam nezajištěných věřitelů, který obsahuje jméno věřitele, jeho adresu, IČO, původní výši dluhu a jeho aktuální výši,
 - příjmy dlužníka za poslední 3 roky,
 - předpokládané budoucí příjmy dlužníka s odečtením životního minima,
 - výpis majetku dlužníka, který je strukturován do tabulky, v níž je detailně popsán veškerý movitý i nemovitý majetek dlužníka spolu s názvem, počtem kusů, barvou, značkou, pořizovací cenou a odhadovou cenou pro prodej,
 - seznam zaměstnanců a dlužníků – jedná se o dokument, ve kterém je uvedeno, že dlužník nemá žádné zaměstnance ani dlužníky,
 - a aktuální výpis z rejstříku trestů (Hrdinková a Mati, 2013, s. 29-30; Smrčka, 2010, s. 472).

Návrh musí obsahovat informovaný souhlas manžela nebo manželky dlužníka (je-li dlužník v manželském svazku) a dále také osob, které jsou ochotné se zavázat jako spoludlužníci nebo ručitelé dlužníka. Všechny podpisy musí být úředně ověřeny. Soud při posuzování nahlíží na věrohodnost žadatele, zda nemá nepoctivé záměry a zda nemá za posledních 5 let zápis v rejstříku trestů. Při splnění všech daných podmínek soud oddlužení povolí (Ministerstvo vnitra, © 2008).

Institut oddlužení je často zneužíván takovými poradenskými společnostmi, které sice sepsání žádosti o oddlužení nabízejí, ale za nemalý finanční obnos. Pro jejich klienty se tak jedná o další finanční závazky, které jsou nuceni ve své nepříznivé situaci uhradit. Odborné sociální poradny tyto služby poskytují bezplatně.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 METODIKA PRŮZKUMNÉ ČÁSTI

Oblast výzkumného zkoumání navazuje na teoretickou část práce. Hlavní téma výzkumného šetření je dluhové poradenství poskytované v rámci odborného sociálního poradenství. Volba tohoto tématu i výběr konkrétního zařízení, kde byl výzkum prováděn, byl ovlivněn předešлыми pozitivními zkušenostmi ze zařízení a také osobním zájmem o problematiku.

S odkázáním na poznatky z teoretické části práce (kapitola 2.2 *Zadluženost českých domácností*) lze konstatovat, že problematika zadlužení je nejen v rámci České republiky velmi aktuální téma a zároveň nedostatečně řešený sociální problém. Zadluženost obyvatelstva často pramení z nedostatečné úrovně finanční gramotnosti. Dále je nutné zmínit, že pokud již finanční problémy nastanou, často si s jejich řešením osoby ohrožené předlužením nevědí rady a také nemají povědomí o možnostech kontaktování odborné pomoci. Proto je povědomí občanů o možnostech bezplatného odborného sociálního poradenství velmi důležité. Výzkum byl realizován pomocí rozhovorů s klienty Charitní poradny v Boskovicích, která poskytuje odborné sociální poradenství včetně dluhového a může se tedy považovat za jednu z možností odborné pomoci při zadlužení nebo jeho ohrožení.

4.1 Cíl výzkumu a výzkumné otázky

Na počátku výzkumu stojí pečlivě vybrané téma zkoumání, definice cíle výzkumu a určení základních výzkumných otázek (Hendl, 2016, s. 45, 48).

Pro projekt výzkumu byl zvolen následující cíl:

Zjistit, jaká je životní situace vybraných klientů Charitní poradny v Boskovicích a jakým způsobem klienti svoji situaci řeší.

Vzhledem ke stanovenému cíli výzkumu byly definovány tyto hlavní výzkumné otázky:

VO₁: Jaká je aktuální finanční situace klientů dluhové poradny?

VO₂: Jaké jsou příčiny zadlužení klientů?

VO₃: Jaké jsou následky zadlužení klientů?

VO₄: Jak klienti řešili zadlužení před kontaktováním poradny?

VO₅: Jakým způsobem probíhá dluhové poradenství z pohledu klientů a jak ho klienti hodnotí?

4.2 Výzkumná strategie

Vzhledem k charakteru sledované problematiky a stanovenému cíli byla zvolena metoda kvalitativního výzkumu prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů.

Kvalitativní výzkum využívá induktivních forem vědeckých metod a podrobného studia jednotlivých případů. Jednou z nejčastějších technik bývá rozhovor nebo pozorování. Cílem kvalitativního výzkumu je získat popis zvláštností jevů, vytvářet nové hypotézy a rozvíjet teorie. Na počátku kvalitativního výzkumu stojí pečlivě vybrané téma zkoumání a určení základních výzkumných otázek (Hendl, 2016, s. 45-58). Kvalitativní výzkum je nematematická analytická metoda, která spočívá v analýze zkoumaných jevů a odhalování vzájemných souvislostí. Kvalitativní analýza probíhá v narativním nebo esejistickém popisu faktů bez číselných a statistických výpočtů. Tento druh výzkumu umožňuje hluboké poznání zkoumaných jevů (Kutnohorská, 2009, s. 22). Mezi výhody kvalitativního výzkumu patří možnost získání podrobného popisu při zkoumání problematiky, možnost zkoumání v přirozeném prostředí subjektu, možnost navrhnout teorie, možnost hledání lokálních příčinných souvislostí a pomáhání při počáteční exploraci fenoménů (Hendl, 2016, s. 45).

Vzhledem k povaze řešeného problému bylo místo konání výzkumu zvoleno v prostředí Charitní poradny v Boskovicích, do které klienti dluhového poradenství dochází na pravidelné konzultace. Právě z důvodu pravidelných návštěv klientů bylo toto místo vhodně zvoleno nejen z praktických důvodů, ale i z důvodu zachování anonymity klientů a nezasa-hování do jejich přirozeného sociálního prostředí.

4.3 Výzkumný soubor a volba výběru

Výzkumný soubor tvoří 5 respondentů, přičemž všichni oslovení byli v měsíci listopadu 2016, kdy bylo výzkumné šetření prováděno, klienty Charitní poradny v Boskovicích a bylo jim poskytováno dluhové poradenství. Oslovení byli všichni klienti, kterým bylo během listopadu 2016 poskytováno dluhové poradenství. Jakmile byly provedeny rozhovory s pěti klienty dluhového poradenství, sběr dat byl ukončen.

Způsob výběru výzkumného souboru byl uskutečněn formou záměrného výběru. Respondenti byli oslovováni přímo v místě pracoviště Charitní poradny v Boskovicích na adrese U Lázní 1734, Boskovice. Vybráni byli ti klienti, kterým bylo v období výše definovaném poskytováno dluhové poradenství. Žádná další kritéria výběru nebo omezení nebyla stano-

vena. Postupně byli oslovováni všichni klienti, kteří poradnu navštěvují v souvislosti s dluhovými problémy. Po zrealizování rozhovorů s pěti klienty bylo výzkumné šetření ukončeno a bylo přistoupeno k analýze a interpretaci dat.

4.4 Technika sběru dat

Jako technika sběru dat byl zvolen polostrukturovaný rozhovor. Rozhovor byl s informovaným souhlasem klientů nahráván na mobilní telefon. Rozhovory probíhaly v klidné, příjemné a soukromé poradenské místnosti přímo v prostorách Charitní poradny v Boskovicích. Po celou dobu rozhovoru bylo zajištěno, aby do místnosti nikdo nevstupoval nebo jiným způsobem nerušil jeho průběh. Samotnému rozhovoru předcházelo představení výzkumníka, informování respondentů o důvodu konání tohoto rozhovoru a o zaměření práce, ve které budou výsledky prezentovány. Klienti byli také poučeni o zachování jejich anonymity a o povinnosti mlčenlivosti výzkumníka. Z důvodu zachování anonymity respondentů nejsou ve výzkumném šetření uvedena žádná jména. Ze základních osobních údajů bylo zjišťováno pouze pohlaví, věk, rodinný stav a status. Ze strany respondentů byl vysloven informovaný souhlas s nahráváním rozhovorů.

Pro účely provedení rozhovoru byla vytvořena osnova otázek rozhovoru s pěti hlavními oblastmi zkoumání (viz *Tabulka 2 Osnova otázek rozhovoru* na následující straně), kterými jsou *finanční situace, příčiny zadlužení, následky zadlužení, řešení zadlužení mimo poradenství a dluhové poradenství*. V oblasti *finanční situace* byla na základě poskytnutých informací od klientů v rámci rozhovorů zkoumána základní finanční analýza klientů – příjmy, výdaje a výše dluhů. V oblasti *příčiny zadlužení* byly zkoumány okolnosti, za kterých se klienti dostali do nepříznivé situace a do zadlužení a kdy se tomu tak stalo. V oblasti *následky zadlužení* byly otázky směřovány tak, aby bylo zjištěno, jakým způsobem zadlužení ovlivnilo životy klientů, jejich sociální vztahy či majetkové poměry. V oblasti *řešení zadlužení* byly zkoumány konkrétní postupy, které klient učinil k řešení své situace. V oblasti *dluhové poradenství* bylo zkoumáno, jakým způsobem probíhá dluhové poradenství v Charitní poradně v Boskovicích, jak jsou klienti s kvalitou poskytování poradenství spokojeni a zda by tyto služby doporučili dalším potenciálním klientům.

Tato osnova slouží pouze jako opora pro polostrukturovaný rozhovor. Otázky nebyly pokládány chronologicky tak, jak jsou v osnově uvedeny, stejně tak nebyly položeny všechny z těchto otázek a některé otázky byly pokládány v závislosti na průběhu rozhovoru.

Tabulka 2 Osnova otázek rozhovoru
vlastní zpracování (2016)

Osnova otázek rozhovoru		
	Oblast zkoumání	Příklady otázek
1.	Finanční situace	<p>Máte povědomí o výši Vašeho dluhu? Jaká je celková výše Vašeho dluhu?</p> <p>Jaký je Váš měsíční příjem?</p> <p>Kolik finančních prostředků měsíčně vynakládáte na placení dluhů?</p> <p>Kolik finančních prostředků Vám měsíčně zbývá po zaplacení splátek, bydlení a dalších nezbytně nutných nákladů na živobytí – tzn. na Vaši osobní spotřebu?</p> <p>Jak dlouho již Vaše finanční problémy trvají?</p> <p>Jak dlouho předpokládáte, že ještě bude trvat, než dojde k jejich vyřešení?</p>
2.	Příčiny zadlužení	Co bylo příčinou Vašeho zadlužení?
3.	Následky zadlužení	<p>Ovlivnily finanční problémy Vaše rodinné, partnerské, případně jiné sociální vztahy?</p> <p>Jaké další změny nastaly ve Vašem životě kvůli zadlužení?</p>
4.	Řešení zadlužení mimo poradenství	<p>Jak jste zadlužení řešil/a před kontaktováním poradny?</p> <p>Kontaktoval/a jste věřitele o tom, že nemáte na splácení pohledávek?</p> <p>Pokoušel/a jste se s věřitelem sestavit splátkový kalendář?</p> <p>Jak jinak jste svoji situaci řešil před kontaktováním Charitní poradny v Boskovicích?</p> <p>Co nebo kdo Vás přiměl kontaktovat poradnu?</p>
5.	Dluhové poradenství	<p>Jaké způsoby řešení Vám nabídnul pracovník poradny?</p> <p>Pro jaký způsob řešení jste se rozhodl/a?</p> <p>Popište, prosím, konkrétní kroky, které jste již ve spolupráci s poradnou učinil/a, a které Vás ještě čekají.</p> <p>Jak hodnotíte poskytované služby této poradny?</p> <p>Myslíte si, že byste zvládnul/a dluhy vyřešit bez odborné pomoci poradce?</p> <p>Doporučil/a byste tuto poradnu lidem, kteří měli nebo mají stejný problém jako vy?</p>

4.5 Místo realizace výzkumu

Výzkum byl realizován prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů v místě zařízení Charitní poradny v Boskovicích, jejímž zřizovatelem je Diecézní charita Brno – Oblastní charita Blansko. Základní údaje o zařízení viz tabulka 3.

*Tabulka 3 Základní údaje o zařízení
(Charitní poradna - odborné sociální poradenství, © 2017).*

Základní údaje o zařízení	
Zařízení poskytovatele	Charitní poradna
Identifikátor služby	6343505
Forma poskytování	Ambulantní
Působnost	okres Blansko
Adresa	U lázní 1734, 680 01 Boskovice
Tel.	+420 516 411 583
Vedoucí zařízení	Bc. Kateřina Korbelová, DiS.
e-mail:	poradna.boskovice@blansko.charita.cz
IČO	44 99 02 60

Charitní poradna v Boskovicích poskytuje odborné sociální poradenství. Kromě dluhového poradenství poskytuje poradenství v oblasti sociálně-právní (např. orientace v sociálních systémech, pracovně-právních vztazích, rodinného práva, zdravotnictví, ochrany spotřebitelů, aj.). Cílovou skupinou služby jsou občané ČR i cizinci starší 18 let, kteří se nacházejí v nepříznivé sociální situaci a nemohou si dovolit placené poradenské služby. Posláním služby je poskytování bezplatného poradenství a informací klientům, kteří jsou v nepříznivé sociální situaci nebo jsou takovou situací ohroženi a nemohou či neumí ji řešit vlastními silami. Tím je umožněna orientace v sociálních a právních systémech a rozvoj dovedností a kompetencí k samostatnému řešení situace klientů (Charitní poradna - odborné sociální poradenství, © 2017).

Podle vedoucí zařízení Bc. Kateřiny Korbelové, DiS. tvoří klienti, kteří poradnu kontaktují kvůli problémům s dluhy, přibližně 70-80 % všech klientů poradny. Roční kapacita intervencí v rozsahu 30 minut je v počtu 3012. Za rok 2015 kontaktovalo poradnu přibližně 470 klientů a za rok 2016 téměř 500 klientů.

Na následujících fotografiích jsou znázorněny prostory zařízení. Na první fotografii (obr. 1) je pohled na vstupní vchod do zařízení, na druhé fotografii (obr. 2) lze vidět tu část poradenské místnosti, kde bylo prováděno výzkumné šetření, tedy rozhovory s klienty.



Obrázek 1 Venkovní prostory zařízení

(Podaná ruka – Den otevřených dveří Oblastní charity Blansko v Boskovicích, © 2015).



Obrázek 2 Vnitřní prostory zařízení

(Podaná ruka – Den otevřených dveří Oblastní charity Blansko v Boskovicích, © 2015).

5 ANALÝZA A INTERPRETACE DAT

Data byla sesbírána pomocí polostrukturovaných rozhovorů s vybranými klienty Charitní poradny v Boskovicích. Rozhovory byly s informovanými souhlasy klientů nahrávané na mobilní telefon a poté doslovně přepsány do písemné podoby (ukázka transkripce viz *Příloha P III: Doslovná transkripce rozhovoru s klientem č. 1*). Následně byly rozhovory analyzovány pomocí otevřeného kódování a řazení do kategorií. Dle Kutnohorské (2009, s. 66) je otevřené kódování v metodě zakotvené teorie bráno jako základní analytický krok, který se zabývá označováním a kategorizací pojmů pomocí pečlivého studia údajů. V tomto procesu probíhá rozebírání, zkoumání, porovnávání a kategorizace údajů. Během otevřeného kódování jsou údaje rozebírány na jednotlivé části a poté důkladně analyzovány.

Na základě otevřeného kódování bylo celkem vymezeno pět kategorií, které byly různě barevně vyznačeny: *finanční situace, příčiny zadlužení, následky zadlužení, řešení dluhů mimo poradenství a dluhové poradenství*. Na základě těchto kategorií byly zodpovězeny výzkumné otázky.

5.1 Základní údaje o respondentech

Výzkumný soubor tvoří pět vybraných klientů dluhového poradenství Charitní poradny v Boskovicích, kterým bylo ve sledovaném období poskytováno dluhové poradenství.

Klient č. 1 (K1) je žena ve věku 49 let, je rozvedená a zaměstnaná. V den konání rozhovoru navštívila poradnu za účelem řešení její nepříznivé situace poprvé. Rozhovor byl proveden bezprostředně po plánované konzultaci s pracovnící poradny.

Klient č. 2 (K2) je muž ve věku 42 let, je rozvedený a zaměstnaný. V den konání rozhovoru poradnu navštívil již poněkolkáté, přičemž v minulosti poradnu navštěvoval i z jiných důvodů, než za účelem dluhového poradenství. Rozhovor byl proveden taktéž bezprostředně po plánované konzultaci s pracovnící poradny.

Klient č. 3 (K3) je žena ve věku 60 let, je vdaná a pobírá invalidní důchod III. stupně. V den konání rozhovoru navštívila poradnu za účelem dluhového poradenství podruhé. Rozhovor byl proveden taktéž bezprostředně po plánované konzultaci s pracovnící poradny.

Klient č. 4. (K4) je žena ve věku 29 let, je svobodná a zaměstnaná. V den konání rozhovoru navštívila poradnu za účelem dluhového poradenství již poněkolikáté. Rozhovor byl proveden před plánovanou konzultací s pracovnící poradny.

Klient č. 5 (K5) je muž ve věku 24 let, je svobodný a zaměstnaný. V den konání rozhovoru navštívil poradnu za účelem dluhového poradenství již poněkolikáté. Rozhovor byl proveden bezprostředně po plánované konzultaci s pracovnící poradny.

Pro lepší přehlednost jsou základní údaje o respondentech taktéž znázorněny v tabulce 4:

*Tabulka 4 Základní údaje o respondentech
(vlastní zpracování, 2017)*

Číslo klienta	Označení	Pohlaví	Věk	Rodinný stav	Status
Klient č. 1	K1	žena	49	rozvedená	zaměstnaná
Klient č. 2	K2	muž	42	rozvedený	zaměstnaný
Klient č. 3	K3	žena	60	vdaná	ID III. stupně
Klient č. 4	K4	žena	29	svobodná	zaměstnaná
Klient č. 5	K5	muž	24	svobodný	zaměstnaný

5.2 Kategorizace kódů

K zodpovězení VO₁: „**Jaká je aktuální finanční situace klientů dluhové poradny?**“ byla vymezena kategorie s názvem **finanční situace** s označením šedou barvou. Kategorie finanční situace je složena z kódů: *výše dluhu, měsíční příjem, výše měsíčních splátek dluhů, zůstatek financí na osobní spotřebu, časové vymezení finančních problémů.*

K zodpovězení VO₂: „**Jaké jsou příčiny zadlužení klientů?**“ byla vymezena kategorie **příčiny zadlužení** s označením světle zelenou barvou. Kategorie příčiny zadlužení je složena z kódů: *neplacení paušálu, nedoplatky na zdravotním a sociálním pojištění, nesplacení půjček, vršení dluhů, nedoplatky na bydlení, nedoplatky za popelnice, snížení výše pravidelného příjmu, koupě domu, výpověď ze zaměstnání, úraz, snížení počtu výdělečně činných členů domácnosti, ručení za blízkou osobu, neúspěšné podnikání.*

K zodpovězení VO₃: „**Jaké jsou následky zadlužení klientů?**“ byla vymezena kategorie **následky zadlužení** s označením žlutou barvou. Kategorie následky zadlužení je složena

z kódů: *ztráta majetku, změny v sociálních vztazích, změny v bydlení, nedostatek finančních prostředků, změny v psychickém stavu, vymáhání pohledávek, naděje, žádné závažné následky.*

K zodpovězení VO₄: „**Jak klienti řešili zadlužení před kontaktováním poradny?**“ byla vymezena kategorie s názvem **řešení dluhů mimo poradenství** s označením červenou barvou. Kategorie řešení dluhů mimo poradenství je složena z kódů: *zjišťování vážnosti situace, kontaktování věřitelů, splátkový kalendář, uskromňování, pokusy o splácení, právní poradenství, firmy poskytující oddlužení.*

K zodpovězení VO₅: „**Jakým způsobem probíhá dluhové poradenství z pohledu klientů a jak ho klienti hodnotí?**“ byla vymezena kategorie **dluhové poradenství** s označením světle modrou barvou. Kategorie průběh poradenství je složena z kódů: *zdroj informací o poradně, důvod kontaktování poradny, oddlužení, konkrétní činnosti, spokojenost, vděčnost, obdiv, doporučení dalším klientům.*

*Tabulka 5 Přehled vymezených kategorií a kódů
(vlastní zpracování, 2017)*

Kategorie	Kódy
Finanční situace	<i>výše dluhu, měsíční příjem, výše měsíčních splátek dluhů, zůstatek financí na osobní spotřebu, časové vymezení finančních problémů.</i>
Příčiny zadlužení	<i>neplacení paušálu, nedoplatky na zdravotním a sociálním pojištění, nesplácení půjček, vršení dluhů, nedoplatky na bydlení, nedoplatky za popelnice, snížení výše pravidelného příjmu, koupě domu, výpověď ze zaměstnání, úraz, snížení počtu výdělečně činných členů domácnosti, ručení za blízkou osobu, neúspěšné podnikání.</i>
Následky zadlužení	<i>ztráta majetku, změny v sociálních vztazích, změny v bydlení, nedostatek finančních prostředků, změny v psychickém stavu, vymáhání pohledávek, naděje, žádné závažné následky.</i>
Řešení dluhů mimo poradenství	<i>zjišťování vážnosti situace, kontaktování věřitelů, splátkový kalendář, uskromňování, pokusy o splácení, právní poradenství, firmy poskytující oddlužení.</i>
Dluhové poradenství	<i>zdroj informací o poradně, důvod kontaktování poradny, oddlužení, konkrétní činnosti, spokojenost, vděčnost, obdiv, doporučení dalším klientům.</i>

5.3 Zodpovězení výzkumných otázek

Zodpovězení výzkumných otázek bylo provedeno na základě analýzy odpovědí respondentů. Odpovědi na jednotlivé výzkumné otázky jsou zpracovány samostatně. Ke každému vyhodnocení odpovědí respondentů je přiložena tabulka s přehledem kategorizace kódů ke každé výzkumné otázce.

Vyhodnocení odpovědí respondentů k VO₁ „Jaká je aktuální finanční situace klientů dluhové poradny?“

Tabulka 6 Přehled kategorie a kódů k zodpovězení VO₁
vlastní zpracování (2017)

VO ₁ : „Jaká je aktuální finanční situace klientů dluhové poradny?“	
Kategorie	finanční situace
Kódy	výše dluhu, měsíční příjem, výše měsíčních splátek dluhů, zůstatek financí na osobní spotřebu, časové vymezení finančních problémů

K1 k výši dluhu uvádí: „asi tak 80.000 Kč“, později vyjadřuje obavy o celkové výši dluhu: „...hlavně co mně tam vyjede na tom soudě, abych se z toho nevyvrátila“ ... „jako já doufám, že tu stovku to nepřevrší“ ... „není to tak hrozný, si myslím. Ale ty úroky právě. Kdyby tam nebyly ty úroky, tak nemám ani padesát (směje se)“. Měsíční příjem K1 je 12.000 Kč až 13.000 Kč ze zaměstnání. Na dluhy momentálně měsíčně vynakládá 2.500 Kč. Na osobní spotřebu K1 nezbývá „skoro nic“ ... „pět tisíc platím tam (pozn. v AD), tak... asi těch pět no (pozn. tisíc měsíčně)“. Neuvádí, jak dlouho již její finanční problémy trvají, ale doufá, že do pěti let by měly být díky oddlužení vyřešeny.

Celková výše dluhu **K2** je okolo 300.000 Kč, později dodává „pod 300.000 Kč“. Jeho měsíční příjem je přibližně 13.000 Kč ze zaměstnání, dříve ale plat pobíral vyšší: „...protože jak mám vlastně nemoc z povolání, tak mám zakázaný vlastně dělat tu profesi, co dělám. Ale míval jsem tak 18.000 Kč, 19.000 Kč čistého“. Co se týká měsíčních splátek dluhů, peníze mu jsou exekučně strhávány z platu s tím, že mu zbývá 10.000 Kč měsíčně. Po zaplacení nezbytně nutných výdajů mu na osobní spotřebu zbývá 3.000 Kč. Finanční problémy K2 trvají přibližně 2 roky. Předpokládá, že k vyřešení situace dojde během několika

let: „...*jestli vyjde tady ta insolvence – mám zažádané, nebo plánuju zažádání o insolveni, tak počítám, že do těch tří, čtyř let bych měl mít vše splaceno*“.

K3 má přibližný odhad o celkové výši dluhu 500.000 Kč až 600.000 Kč. Její měsíční příjem je 11.840 Kč z invalidního důchodu III. stupně. O zbylých prostředcích na osobní spotřebu nemá přesnou představu: „*Je to těžký odhadnout*“. Finanční problémy K3 trvají již od roku 1998 až 1999 a jejich vyřešení odhaduje: „*pokud se nám podaří... podaří oddlužení, tak to bude pět let*“.

Podobnou výši dluhu jako K3 uvádí také **K4**, a to rovněž 500.000 Kč až 600.000 Kč. Její příjem je 10.000 Kč ze zaměstnání. Dluhy zatím nesplácí: „*protože to má platit můj bývalý přítel, tak jsme byli domluvení*“. Na dotaz, zda v budoucnu něco splácet bude, uvádí: „*No, asi budu muset, takových čtyři, pět tisíc měsíčně*“. K otázce na zůstatek financí na měsíční osobní spotřebu uvádí 4.000 Kč. Finanční problémy K4 trvají přibližně půl roku, „*doufám, že to rychle skončí (s pousmáním)*“, pokud dojde k povolení oddlužení, doufá, že za pět let budou dluhy vyřešeny.

Celková výše dluhu **K5** je přibližně 300.000 Kč. Jeho příjem činí 12.000 Kč ze zaměstnání. K5 měsíčně splácí přibližně 7.000 Kč a na osobní spotřebu mu zbývá pouze 1.000 Kč. Uvádí, že jeho finanční problémy trvají přibližně čtyři roky, předpokládá, že po povolení oddlužení bude trvat ještě dalších pět let, než budou dluhy vyřešeny.

Shrnutí odpovědí respondentů:

U některých klientů došlo ke shodě ve výši dluhu (K2 a K5 přibližně 300.000 Kč, K3 a K4 500.000 Kč až 600.000 Kč). Výše dluhu až na K1 (přibližně 80.000 Kč) u všech klientů převyšuje částku 300.000 Kč. Někteří z vybraných klientů uvedli, že přesnou částku neví a uvádí pouze její přibližnou výši. Výše měsíčního příjmu je u všech klientů poměrně stejná, pohybuje se od 10.000 Kč do 13.000 Kč ze zaměstnání nebo z invalidního důchodu. U výše měsíčních splátek dluhů je situace poměrně odlišná, záleží, zda jsou na dlužné částky uvaleny exekuce – v tom případě jsou dlužné částky strhávány z platu (K2). Rozmezí je od 2.500 Kč do 7.000 Kč měsíčně (K1, K4), K4 zatím měsíčně nesplácí. Rozmezí výše měsíčních splátek se odvíjí od toho, v jaké fázi zadlužení klienti jsou, ale pohybuje se od 2.500 Kč do 7.000 Kč měsíčně. Zůstatek financí na osobní spotřebu je opět individuální, a to od 1.000 Kč do 5.000 Kč, nebo to lze těžko odhadnout (K3). Většina klientů se s dluhovými problémy potýká v měřítku měsíců až několika let, v jednom případě dokonce téměř 20 let. Časové vymezení finančních problémů je u každého klienta individuální.

Finanční problémy u K2, K4, a K5 trvají v rozmezí od půl roku do čtyř let, K3 se s nimi potýká od roku 1998 až 1999. K1, K3, K4, a K5 předpokládají, že díky oddlužení by měli do pěti let být oproštěni od všech finančních závazků, K2 uvádí dobu tří až čtyř let.

Vyhodnocení odpovědí respondentů k VO₂: „Jaké jsou příčiny zadlužení klientů?“

Tabulka 7 Přehled kategorie a kódů k zodpovězení VO₂

vlastní zpracování (2017)

Zodpovězení VO ₂ : „Jaké jsou příčiny zadlužení klientů?“	
Kategorie	příčiny zadlužení
Kódy	neplacení paušálu, nedoplatky na zdravotním a sociálním pojištění, nesplácení půjček, vršení dluhů, snížení výše pravidelného příjmu, nedoplatky na bydlení, nedoplatky za popelnice, snížení výše pravidelného příjmu, koupě domu, výpověď ze zaměstnání, úraz, snížení počtu výdělečně činných členů domácnosti, ručení za blízkou osobu, neúspěšné podnikání

K1 k otázce „Co bylo příčinou Vašeho zadlužení?“ uvádí, že problémy začaly, když vznikly dluhy u mobilního operátora: „*Já nevím, tak paušálama, no. Ty operátory, jako, ty dva paušály*“. K těmto dluhům se začaly přidávat další nedoplatky a také neplacení půjček od nebankovních poskytovatelů: „...*mám ještě tu zdravotní pojišťovnu, myslím půl roku, že jsem neplatila*“ ... „*no, a jinak ještě nějaký ty půjčky, že jo, od těch lichvářů*“. Půjčkami od nebankovních poskytovatelů se snažila splácet ty předchozí, čímž se dostala do dluhové spirály. Dodává, že také dluží na poplatcích za popelnice.

K2 k příčinám zadlužení uvádí: „*Vzal jsem si půjčku a... vlastně jsem trošku (odmlčí se) nesplatil, to co jsem měl. A protože jsem měl tehdy nižší příjem, a pozdě... výplata chodila. Tak jsem je požádal o odklad, no a... že to nejde. A už jsem se tím zadlužil, tak jsem si vzal druhou půjčku a pak už jsem kryl jednu s druhou, takže vršení dluhů další půjčkou*“. K2 si vzal celkem tři půjčky, jejich výše byla 55.000 Kč, 18.000 Kč a 20.000 Kč. Tehdejší nižší příjem odůvodňuje následovně: „...*bylo málo práce, takže jsme chodili se základem. Nebyl jsem zvyklý na menší příjem*...“.

K3 velmi rozsáhle popisuje, že příčinou zadlužení bylo řešení bytové situace, resp. koupě domu: „*Příčinou našeho zadlužení bylo to, že jsme řešili bytovou situaci, spolu s mým manželem a dětmi. Protože syn s partnerkou čekali rodinu, bydleli jsme v tří-pokojovém bytě, holka byla před maturitou. Museli jsme to nějak vyřešit. Tak jsme se rozhodli koupit barák, a tam začaly problémy*...“.

cení domu, s prodejcem se tedy domluvili na okamžitém zaplacení části celkové částky. Zbylou částku měli splácet. K3 tehdy pracovala jako celní deklarant a měla slušný výdělek, ale ve stejném roce, kdy koupili dům, její zaměstnavatel zkrachoval. „*Takže jsem byla nezaměstnaná a tím pádem ty příjmy v té rodině byly úplně mizivé. Manžel mě v tom čase jenom částečný invalidní důchod a po úrazu měl plat vrátného, což bylo tenkrát v tom devadesátém osmém roce úplně minimum. Takže tím začaly naše problémy.*“ Situace se ještě zhoršila tím, že ubyl počet výdělečně činných členů rodiny „...*děti se rozešly, takže všechno zůstalo na nás. Mysleli jsme si původně, že prostě dáme peníze dohromady, nebude problém. Tam jsme neviděli problém, že by se... že by tam ty finance nebyly*“ ... „...*pět lidí, respektive čtyři lidi, jsme se měli podílet na tom splácení toho dluhu. Jenomže jsem vypadla já, vypadl syn a vypadla jeho partnerka. A zůstal jenom manžel. A z toho se opravdu živořilo. Z toho se nežilo, ale živořilo* (s důrazem na slovo *živořilo*)“.

K4 uvádí, že se do zadlužení dostala spolu se svým přítelem, nyní již bývalým. Bývalý přítel chtěl své matce a rodině udělat radost, proto z půjčených peněz nakoupil věci do domácnosti, provedl úpravy domácnosti a splatil své předešlé dluhy. „*On chtěl půjčit peníze, jenomže potřeboval k tomu někoho, to jsem byla já.*“ ... „...*a potom říkal, že to bude splácet, ty splátky, a nesplácí to. Takhle jsem se dostala do dluhů*“.

K5 uvádí, že příčinou jeho zadlužení bylo podnikání, „...*klienti neplatili*“. Podnikal v oblasti autodopravy. Více se k příčinám zadlužení nevyjádřil.

Shrnutí odpovědí respondentů:

Mezi uvedené příčiny zadlužení vybraných klientů patří neplacení paušálu (K1), nedoplatky na zdravotním a sociálním pojištění (K1) nesplácení půjček (K1, K2, K3), vršení dluhů (K1, K2, K3), nedoplatky na bydlení (K1, K3), nedoplatky za popelnice (K1), snížení výše pravidelného příjmu (K2, K3), koupě domu (K3), výpověď ze zaměstnání (K3), úraz (K3), snížení počtu výdělečně činných členů domácnosti (K3), ručení za blízkou osobu (K4), neúspěšné podnikání (K5). Ve třech případech (K1, K2, K3) bylo zadlužení způsobeno působením více faktorů, ve dvou případech (K4, K5) lze říci, že hlavní příčina zadlužení byla způsobena jedním konkrétním jevem. Mezi společné příčiny zadlužení, které se objevily u více než jednoho klienta, patří nesplácení půjček, vršení dluhů, nedoplatky na bydlení a snížení výše pravidelného příjmu.

Vyhodnocení odpovědí respondentů k VO₃: „Jaké jsou následky zadlužení klientů?“

Tabulka 8 Přehled kategorie a kódů k zodpovězení VO₃

vlastní zpracování (2017)

Zodpovězení VO₃: „Jaké jsou následky zadlužení klientů?“	
Kategorie	následky zadlužení
Kódy	ztráta majetku, změny v sociálních vztazích, změny v bydlení, nedostatek finančních prostředků, změny v psychickém stavu, vymáhání pohledávek, naděje, žádné závažné následky

K1 uvádí, že kvůli finančním problémům musela prodat dům a také přišla o družstevní byt: „*přišla jsem o družstevko, jo (zadržuje pláč)“ ... „...protože jsem tam dlužila něco na tom, oni mně vyřadili z družstva a normálně mně to vzali...“*. I přesto, že nadále nebyla majitelem bytu, zde bydlela: „*no a pak jsem šla do podnájmu. No jo, pak jsem to nějak nezvládala platit a skončila jsem na tom azylu“*. V azylovém domě v době provádění rozhovoru pobývala již kolem půl roku. Uvedla, že na začátku roku 2017 by se její bytová situace měla značně zlepšit: „*...půjdu do toho sociálního bytu a pak dostanu od města“*. K1 má čtyři děti, tři z nich jsou již dospělé a žijí se svými rodinami. Změny způsobené zadlužením mají dle jejích slov negativní vliv na jejího nejmladšího syna: „*...já mám jenom ho...“* Syn jí podle jejích slov pomáhá, je hodný, vyjadřuje lítost nad tím, že s ní musí bydlet v AD: „*...on se tam moc necítí, protože on není zvyklej na takový lidi...“ ... „...je to tam prostě jiný, jiná sociální sféra, než jsme byli zvyklí“*. Ani ona se v AD necítí ve své kůži: „*...není to vlastní, a hlavně ti lidi, jako ty baby, jsou úplně jiný než já“ ... „já jsem se teďka vlastně dostala úplně někam, jako, kde jsem v životě nebyla“*.

K2 neudává, že by kvůli jeho zadlužení nastaly nějaké zásadní změny. Vyjadřuje se pouze k tomu, že mu rodiče během jeho nepříznivé situace pomáhali, zmiňuje podporu z jejich strany: „*...ted' mně pomáhají jako vlastně dost“*. Potvrzuje, že všechno zvládl ponechat tak, jako tomu bylo před zadlužením, „*...jako že si vlastně vystačím zhruba s těma třema tisíčkama a snažím se to vlastně splácet, jak se dá“*.

K3 rozebírá, jaký vliv mělo zadlužení celé rodiny na jejich vzájemné vztahy. Uvádí, že celá situace měla na rodinu spíše pozitivní vliv: „*Spíš nás stmelila (s pousmáním). Jsme normální česká rodina. Dokážeme spolu vycházet velice pěkně. S dcerou mám vztah... úpl-*

ně jak kamarádky. Manžel... (s pousmáním) už to v našem věku je prostě takové, jaké je, já ho беру, ale... není to zlej člověk. Stará se o rodinu. Stará se prostě o všechno. Ví o všem, nemáme tajnosti před sebou. Ví o všem, ví, co se děje. Snaží se prostě... doma, jo. Nemáme doma, že bysme měli rozbroje. Spíš nás tady ty dluhy spojily a snažíme se je řešit spolu“. K3 zmiňuje, že jí dělaly starosti návštěvy exekutorů v domácnosti: *„...museli jsme v tom okamžiku dát dohromady tu částku, kterou on po nás požadoval, aby nám odvezl (zarazí se), než by nám odvezl majetek! Samozřejmě polepený nálepky, který jsem pak strhávala...“.* Splácení dluhů dle slov K3 působily jejich rodině nemalé potíže: *„...a na to živobytí zůstávalo opravdu minimum, takže... museli a uskromňujeme se. Nákupem oblečení, toho moc nepotřebujem, jsme starší manželé. Sekáče, výprodeje a prostě podobně“ ... „doufám, že teď pět let vydržíme (pozn. oddlužení), za pomoci zase rodiny, syna, dcery, prostě budeme se snažit... ne, musíme se snažit. Musíme vyžít z toho, co nám zůstane“.*

K4 se do zadlužení dostala kvůli ručení za půjčku jejího bývalého přítele. Tento závazek ji do budoucích let finančně zatíží: *„...on ty dluhy měl platit a neplatí je. Proto je na oddlužení, taky. A jde to vlastně i přese mě, protože já vlastně budu muset, dalo by se říct, platit půlku nebo co“.* Zmiňuje se také o tom, že je neustále telefonicky kontaktována věřiteli kvůli půjčce, za kterou ručila svému bývalému příteli, a která není splácena. Uvádí, že její zadlužení má negativní vliv na její vztah s otcem: *„tatínek z toho moc radost neměl, protože bydlím u tatínka“.* Zmiňuje se o zdravotním stavu otce, který jí dělá starosti. Podstoupil transplantaci srdce. *„...nechtěl mě moc pomoci, ale nakonec to snad nějak, doufám, dopadne dobře“.* K4 dále trápí, že místo toho, aby si ušetřila peníze, budou jí strhávány z platu na splácení dluhů.

K5 se k následkům zadlužení vyjadřuje velmi stručně, a to tak, že jeho život byl kvůli dluhům ovlivněn pouze po finanční stránce. Vliv na sociální vztahy ani další životní změny neuvádí. Na otázku, zda zadlužení nějakým způsobem ovlivnilo jeho život, po delším přemýšlení odpovídá: *„Ani ne“.*

Shrnutí odpovědí respondentů:

Následky zadlužení každý z vybraných klientů uvádí jiné. Mezi následky zadlužení klientů patří ztráta majetku, konkrétně prodej domu nebo bytu (K1), nutnost řešit otázku bytové situace (K1), pobyt v azylovém domě (K1), změny v sociálních vztazích pozitivním způsobem (K3, K4) i negativním způsobem (K1), negativní změny v psychickém stavu (K1), lítost nad situací (K1), přechod do jiné sociální sféry (K1), narušení soukromí ze strany

vymahatelů (K3), uskromňování (K3). Dva klienti (K2 a K3) uvádí, že nepociťují žádné výrazné změny kromě těch ekonomických, které by vlivem zadlužení nastaly. Jedním velkým společným znakem je, že všechny klienty jejich finanční problémy velmi zatěžují po ekonomické stránce.

Vyhodnocení odpovědí respondentů k VO₄: „Jak klienti řešili zadlužení před kontaktováním poradny?“

Tabulka 9 Přehled kategorie a kódů k zodpovězení VO₄
vlastní zpracování (2017)

Zodpovězení VO ₄ : „Jak klienti řešili zadlužení před kontaktováním poradny?“	
Kategorie	řešení dluhů mimo poradenství
Kódy	zjišťování vážnosti situace, kontaktování věřitelů, splátkový kalendář, uskromňování, pokusy o splácení, právní poradenství, firmy poskytující oddlužení

Vyhodnocení odpovědí respondentů:

K1 na otázku, zda nějakým způsobem své dluhy řešila před kontaktováním poradny, uvedla: „*Ne, neřešila. Jak jsem nastoupila do práce, tak mně začali strhávat, vlastně.*“ ... „...*jak jsem měla ten majetek, tak oni mně to hází, na ten majetek*“. Posléze na dotaz, zda se s věřiteli pokusila sestavit splátkový kalendář, odpovídá, že ano. Vždy se jí chvíli dohodnutý splátkový kalendář dařilo splácet, „*jenže jsem pak to vždycky zas (odmlčí se), na to kašlala. Nedomyslela jsem konec no*“. Tato situace se dle jejích slov stala opakovaně.

K2 se stejně jako K1 pokoušel sestavit splátkové kalendáře s věřiteli, ovšem ze strany věřitelů se nedočkal pochopení: „...*že jsem se chtěl domluvit na nějakých splátkách, kontaktoval jsem věřitele, ale nebyl jsem úspěšný. To bylo u té první půjčky, i u té druhé. Nebylo možné se domluvit na nějakém splátkovém kalendáři...*“. Nyní je situace lepší, podařilo se mu dohodnout na splátkovém kalendáři ve výši 2.000 Kč měsíčně. Jako další způsob řešení uvádí kontaktování právní poradkyně, která nabízí sepsání žádosti o oddlužení: „...*zkoušel jsem to v Blansku u paní doktorky, jako právnické, jenom jsem na to neměl peníze.*“

K3 se stejně jako K2 pokoušela kontaktovat společnosti, které nabízejí sepsání žádosti o oddlužení a taktéž se s nimi na spolupráci nedohodla kvůli požadovaným poplatkům: „...*sedla jsem si k počítači a začala jsem hledat. Prostě... nazvala jsem to osobní bankrot a hledala jsem prostě firmy. Když jsem se telefonicky, nebo... (zarazí se) spíš telefonicky dotazovala, tak to byly částky, který já jsem nedokázala těmto firmám zaplatit.*“ Jako další řešení uvádí, že se ona a celá její rodina začala uskromňovat a snažili se v co nejvyšší hra-

dit měsíční splátky. Dále se stejně jako K1 a K2 pokoušela o kontaktování věřitelů a o sestavení splátkových kalendářů: „...*pokud chtěl někdo prostě, nebo přišel někdo k nám a chtěl, tak jsem se snažila vždycky prostě dohodnout na splátkovém kalendáři. Dá se říct k tomuto, že i ty exekutoři, nebo ti lidi z exekučního úřadu byli ochotní prostě přistoupit na ten splátkovej kalendář*“, uvádí s tím, že splátkové kalendáře má dohodnuté s Exekutorským úřadem Přerov, s Exekutorským úřadem Trutnov a dalšími.

K4 finanční problémy před kontaktováním poradny řešila tak, že se nejprve pokusila zjistit, co přesně se děje. Jelikož se K4 dostala do zadlužení kvůli tomu, že byla ručitelem svému bývalému přítelovi, kontaktovala jej: „*No, volala jsem bývalýmu přítelovi, jak si to představuje, co se děje, proč mi pořád volají z banky. Pak proč mně banka posílá pohledávky, teda pohledávky... že dlužím tolik a tolik. A buď mně bral telefon, nebo mně nebral telefon, a prostě „jó, to bude všechno dobrý, já to zaplatím“*, to vždycky říkal, když měl něco platit. Vždyť on vydělával přes třicet tisíc a nemohl platit deset tisíc, nebo kolik platil? Ani nevím“. Poté kontaktovala poskytovatele půjčky, která byla poskytnuta jejímu bývalému příteli, ale nebyla splácena: „*Jednou jsem tam volala, ti mě poslali... (váhá), řekli nějaký jináčí číslo, že mám zavolat. Tak jsem volala, a vlastně... že s tím takhle nemám nic společnýho...*“. Dále si nevěděla rady, jak situaci řešit. Na dotaz, zda posléze přistoupila k jinému postupu než ke kontaktování poradny, odpověděla: „*Ne. Nevěděla jsem co. Půjčku mně nikdo nedá, kór když mám takovej dluh a peníze už si půjčit nechcu vůbec.*“ Následovalo kontaktování poradny.

Příčinou zadlužení **K5** bylo podnikání, kdy jako hlavní důvod zadlužení uvedl to, že klienti neplatili. Na dotaz, zda z jeho strany bylo nějakým způsobem po klientech vymáháno to, co mu dlužili, odpověděl: „*Potom už ne*“. Dále stručně uvádí, že před kontaktováním poradny vzniklé problémy řešil splátkovými kalendáři, tyto se mu dařilo plnit, ale finanční problémy přesto narůstaly. Jiné další postupy řešení neuvádí.

Shrnutí odpovědí respondentů:

Mezi způsoby řešení, které klienti vyzkoušeli před kontaktováním poradny, patří zjišťování vážnosti situace a kontaktování věřitelů (K1, K2, K4). Častým společným způsobem řešení dluhů bylo sestavení splátkového kalendáře s věřiteli (K1, K3, K5), nebo alespoň pokusy o jeho dojednání (K2), které ovšem z důvodu neochoty věřitele končily neúspěšně. Někteří z klientů (K2, K3) kontaktovali organizace nebo právnické osoby, které nabízejí placené oddlužení, z finančních důvodů ale žádný z nich této možnosti nevyužil.

Vyhodnocení odpovědí respondentů k VO₅: „Jakým způsobem probíhá dluhové poradenství z pohledu klientů a jak ho klienti hodnotí?“

*Tabulka 10 Přehled kategorie a kódů k zodpovězení VO₅
vlastní zpracování (2017)*

Zodpovězení VO₅: „Jakým způsobem probíhá dluhové poradenství z pohledu klientů a jak ho klienti hodnotí?“	
Kategorie	dluhové poradenství
Kódy	zdroj informací o poradně, důvod kontaktování poradny, oddlužení, konkrétní činnosti, spokojenost, vděčnost, obdiv, doporučení dalším klientům

K1 se o možnosti kontaktovat poradnu dozvěděla v azylovém domě, kde nyní přibližně půl roku bydlí a také se nějaké informace dozvěděla v Tescu, kde je zaměstnaná: „...*tak jako na tom azylu, že jo, taky to tam řešili. A jinak v tom Tescu*“. Jako způsob řešení jejího zadlužení bylo ve spolupráci s pracovníci poradny zvoleno oddlužení. K postupu dosažení tohoto cíle uvádí: „...*musím jít na soud si nechat vyjet – vypsat všechny ty dluhy*“ ... „*a pak že to spolu sepíšeme*“ ... „*že to pošlou do Brna*“. Na dotaz, zda není možný jiný způsob řešení její situace, nežli oddlužení, odpovídá: „*No, to teda nevím jakej, protože, když mě to strhávají, tak to jde jenom na úroky, že jo. To bych splácela ještě strašně moc let*“. K1 očekává, resp. doufá, že návštěva poradny jí do budoucna pomůže a uvádí, že by své dluhy nedokázala vyřešit sama bez odborné pomoci poradce.

K2 jako důvod kontaktování poradny uvádí: „*Protože mi nabíhala druhá exekuce*“. O tom, jaká poradna poskytuje služby, věděl již z dřívějšíka, protože s poradnou již měl s řešením své nepříznivé situace osobní zkušenost „*Už jsem tady jednou byl, s jiným problémem*“. Stejně jako v případě K1, způsobem řešení dluhů bylo ve spolupráci s pracovníci poradny zvoleno oddlužení. K postupu dosažení tohoto cíle uvádí: „...*ted' mám za úkol na Okresní správě sociální si ještě dohledat, kolik mi strhli peněz z nemocenské*“ a „*musel jsem obvolat bývalé zaměstnavatele*“. Uvádí, že je spokojen se službami poradny a určitě by doporučil její kontaktování lidem, kteří mají podobné problémy.

K3 se o možnosti kontaktovat poradnu dozvěděla díky tomu, že se její sousedka rozváděla a potřebovala poskytnout právní poradenství: „...*a právě, že navštívila charitu, jo. A tak mě*

to nějak... aniž bych se o tom s ní bavila, tak mě to nějak cvaklo. Říkám, já to půjdu zkusit“. Stejně jako v případě K1 a K2, způsobem řešení bylo zvoleno oddlužení, resp. klientka už před návštěvou poradny věděla, co od spolupráce v poradně očekává: *„...přišla jsem s tím návrhem (pozn. na oddlužení) já“.* Uvádí, že jiné východisko ze své situace nevidí, nevěří v jiný možný způsob řešení. Se službami poradny je maximálně spokojená: *„protože toto, co dokáže (zarazí se), nebo dokážete i v budoucnu Vy, prostě obdivuju. Obdivuju lidi... i když jsem samozřejmě taky pracovala v kanceláři, měla jsem trochu jinou činnost, ale... už prostě pomalu... tady to prostě... asi bych nedokázala, nebo prostě nevím! Obdivuju. Obdivuju Vás v budoucnu a teď paní, která mi připravuje tento návrh“.* Uvádí, že by doporučila služby poradny lidem, kteří mají podobné problémy a že by finanční problémy bez odborné pomoci poradce absolutně nezvládla vyřešit.

K4 uvádí, že se o možnosti kontaktovat poradnu dozvěděla od známého. K průběhu poradenství uvádí: *„...že si sednem, já povykládám, co se děje. Pak vyplním nějaký papíry, a pak prostě postupem času, jak prostě semka budu chodit, tak vždycky něco donesu, co třeba paní poradkyně potřebuje. Vědět jméno, příjmení, ty dluhy, výplatní pásky, a takový...“.* Stejně jako v případě K1, K2 a K3, způsobem řešení dluhů bylo ve spolupráci s pracovníci poradny zvoleno oddlužení. Na dotaz, zda může říci, jestli jí byly služby poradny nápomocné, uvádí, že určitě. Na dotaz, zda by mohla situaci zvládnout bez odborné pomoci poradce, uvádí: *„No, to asi ne. To bych se asi zhroutila.“*

K5 uvádí, že se o možnosti kontaktovat poradnu dozvěděl od rodiny. Stejně jako v případě K1, K2, K3 i K4 způsobem řešení dluhů bylo ve spolupráci s pracovníci poradny zvoleno oddlužení. K průběhu poradenství uvádí: *„Byl jsem objednaný na různý termíny. Musel jsem donést všechny podklady od různých dluhů, co jsem měl. Výplatní pásky za poslední tři roky...“.* Na dotaz, v jaké fázi insolvenčního návrhu se momentálně nachází, odpovídá: *„Už jsme to měli podaný, ale jelikož jsem dlužil na sociálním a zdravotním tak mně dali kauci padesát tisíc. Tak jsme stáhli návrh, a po zaplacení teďka budem podávat znovu“.* Poskytované služby hodnotí *„velice dobře“.* Uvádí, že by svoji situaci nedokázal vyřešit bez odborné pomoci poradce.

Shrnutí odpovědí respondentů:

Zdroje informací o možnosti navštívit odbornou pomoc v poradně jsou následující: z azylového domu a ze zaměstnání (K1), zaměstnání, z dřívější zkušenosti s poradnou (K2), od známých nebo blízkých (K3, K4, K5). Společným znakem všech vybraných kli-

entů je, že jako řešení zadlužení bylo všem klientům nabídnuto oddlužení. Dalším společným znakem je hodnocení poskytovaných služeb klienty jako kvalitní. V některých případech klienti uvádí, že by svoji situaci nedokázali vyřešit bez odborné pomoci poradce (K1, K3, K4, K5), vyjadřují obdiv směrem k pracovníkům poradny (K3). Ze strany několika klientů (K2, K3) bylo vysloveno doporučení služby pro osoby s podobnými problémy.

6 DISKUZE

Na základě vyhodnocení výzkumných otázek následuje diskuze k hlavnímu cíli výzkumu. Cílem výzkumu je zjistit, jaká je životní situace vybraných klientů Charitní poradny v Boskovicích a jakým způsobem klienti svoji situaci řeší. Výsledky a závěry z nich vyvozené se vztahují pouze k výzkumnému vzorku (tj. k vybraným klientům Charitní poradny v Boskovicích, kterým bylo během listopadu 2016 poskytováno dluhové poradenství) a nelze je generalizovat.

Diskuze k VO₁: Jaká je aktuální finanční situace klientů dluhové poradny?

Finanční situace se u klientů v něčem zásadně liší a v něčem je naopak velmi podobná. Významným faktem je, že výše dluhu vybraných klientů se pohybuje ve dvou případech až do výše více než půl milionu Kč, v dalších dvou případech do výše tři sta tisíc Kč a pouze v jednom případě je výše dluhu nižší než sto tisíc Kč. Lze tedy konstatovat, že výše dluhu klientů je velmi vysoká a u všech vlastními silami nezvladatelná. Navíc většina klientů uvedla, že přesnou dlužnou částku neví a uvádí pouze odhadovanou výši dluhu – je tedy možné, že konečná částka může být nižší, nebo naopak vyšší. Ze zjištěných informací lze dále konstatovat, že měsíční příjmy klientů jsou srovnatelné, a to do výše třinácti tisíc Kč. Rozmezí výše měsíčních splátek je u každého z klientů odlišná – odvíjí se od toho, v jaké fázi zadlužení jsou. Lze ale konstatovat, že čtyři z pěti klientů měsíčně splácí částku v rámci několika tisíc korun. Zůstatek financí na osobní spotřebu klientů se zpravidla pohybuje do pěti tisíc Kč měsíčně. Dále bylo zjištěno, že dluhové problémy klientů mají dlouhodobý charakter, zpravidla v rozmezí několika měsíců nebo několika let, v jednom případě dokonce téměř dvacet let. Významným faktem je, že jejich vyřešení všichni klienti odhadují během několika let z důvodu oddlužení. Obecně lze z výsledků šetření konstatovat, že finanční problémy jsou pro klienty velmi ekonomicky zatěžující a omezující.

Diskuze k VO₂: Jaké jsou příčiny zadlužení klientů?

Příčiny zadlužení vybraných klientů jsou velmi individuální, ale v některých případech se částečně shodují. Významným faktem je, že u tří z pěti klientů bylo zadlužení způsobeno působením více negativních faktorů. Mezi společné znaky - příčiny, které se vyskytovaly u těchto klientů, patří nesplácení půjček, vršení dluhů, nedoplatky na bydlení a snížení výše pravidelného příjmu. Pouze u dvou klientů za zadlužení mohla jedna konkrétní událost nebo situace; v prvním případě se jednalo o ručení za blízkou osobu a v druhém o neúspěš-

né podnikání. Lze tedy konstatovat, že příčiny zadlužení jsou velmi různorodé a u každého klienta byly finanční problémy způsobeny působením rozdílných faktorů.

Diskuze k VO₃: Jaké jsou následky zadlužení klientů?

Následky zadlužení lze pojmut jako materiální a nemateriální. Následky, které měly důsledky v ekonomické oblasti a lze je tedy označit jako materiální, se vyskytují u všech vybraných klientů. Mezi ně patří ztráty majetku včetně nemovitostí, nutnost změny bydlení a uskromňování. Lze tedy konstatovat, že klienty dluhového poradenství jejich finanční problémy velmi zatěžují po ekonomické stránce. Mezi další následky nepeněžité povahy lze zahrnout problémy v sociálních vztazích, změnu sociálního postavení nebo negativní vliv na psychiku klientů. Bylo ale zjištěno, že následky mohou mít i pozitivní charakter – v několika případech klienti uvádí pozitivní vliv na rodinné vztahy, vzájemnou pomoc a podporu a semknutí rodiny.

Diskuze k VO₄: Jak klienti řešili zadlužení před kontaktováním poradny?

V určitých způsobech řešení situace vlastními silami před kontaktováním poradny se někteří vybraní klienti shodují. Mezi společné způsoby řešení patří zjišťování informací o tom, jak je situace vážná, což zahrnovalo kontaktování věřitelů - tuto cestu zvolili tři klienti z pěti. Významným faktem je, že téměř všichni klienti, tj. čtyři z pěti, se pokoušeli s věřiteli sestavit splátkové kalendáře a polovina z nich byla úspěšná. Přesto, s narůstajícími úroky a poplatky, jim splátkové kalendáře nepomohly k úplnému vyřešení situace. Ve dvou případech došlo ke kontaktování placených služeb nabízejících oddlužení. Tohle řešení bylo ale pro klienty finančně neúnosné. Kromě těchto způsobů řešení klienti často odpovídali v tom smyslu, že nevěděli, co jiného by mohli dělat, a to je přimělo ke kontaktování odborné pomoci. Žádný z klientů nevyprávěl, že by se dluhy nejprve nesnažil řešit vlastními silami – všichni se o řešení pokusili, ale nebyli úspěšní.

Diskuze k VO₅ Jakým způsobem probíhá dluhové poradenství z pohledu klientů a jak ho klienti hodnotí?

V poslední oblasti výzkumu lze nalézt hodně společných znaků. Jedním z nich je zdroj informací o možnosti kontaktovat poradnu, kdy tři vybraní klienti z pěti uvedli, že se o poradně dozvěděli od rodiny nebo známých. V dalším případě se jednalo o informace z azylového domu a ze zaměstnání, jeden z klientů měl již dřívější osobní zkušenost s poradnou. Velmi významným faktem je, že všem klientům bylo v poradně jako nejvhod-

nější způsob řešení jejich situace nabídnuto oddlužení. V jednom případě klientka uvádí, že za tímto účelem do poradny přišla – již věděla, co očekává. Z toho lze usoudit, že klienti odbornou pomoc vyhledávají až ve vyhocené situaci s neúnosnou celkovou výší dluhu, kdy si nemohou pomoci vlastními silami a jiné řešení než oddlužení není možné. Významným faktem dále je, že všichni klienti hodnotí službu pozitivně. V některých případech klienti sdělili, že by nedokázali vyřešit zadlužení bez odborné pomoci poradce a také že by doporučili služby poradny osobám s podobnými problémy.

Shrnutí významných zjištění

Shrnutí významných zjištění průzkumu je vypracováno v tabulce 11. Zjištění jsou rozdělena do dvou kategorií podle toho, ke které části stanoveného cíle se vztahují. První část se zabývá životní situací vybraných klientů, druhá část tím, jakým způsobem klienti svoji situaci řeší.

*Tabulka 11 Shrnutí významných zjištění průzkumu
vlastní zpracování (2017)*

<i>Cílem výzkumu je zjistit:</i>	<i>Významný výsledek</i>
<i>Jaká je životní situace vybraných klientů Charitní poradny v Boskovicích?</i>	<p>Výše dluhu vybraných klientů se ve většině případů pohybuje ve výši více než půl milionu Kč. Pouze v jednom případě je výše dluhu nižší, než sto tisíc.</p> <p>Všichni vybraní klienti mají pravidelný měsíční příjem, který se zpravidla pohybuje okolo třinácti tisíc Kč. Pravidelný příjem je jednou z podmínek povolení oddlužení. Jelikož všichni vybraní klienti dluhové problémy řeší právě oddlužením, tento fakt byl předpokládán.</p> <p>Doba trvání dluhových problémů vybraných klientů se ve většině případů pohybuje v rámci několika let</p> <p>Mezi nejčastější příčiny zadlužení vybraných klientů patří nesplacení půjček, s tím související vršení dluhů, dále nedoplatky na bydlení a snížení výše pravidelného příjmu. Mezi méně časté příčiny patří ručení za blízkou osobu a neúspěšné podnikání.</p> <p>Všichni vybraní klienti konstatovali, že zadlužení negativně ovlivnilo</p>

	<p>jejich život po ekonomické stránce. Mezi nejčastější ekonomický následek zadlužení patří ztráta majetku nebo nutnost změnit bydlení.</p> <p>Vybraní klienti ve většině případů vypověděli, že dluhové problémy ovlivnily jejich sociální vztahy. Zajímavé je, že v několika případech negativně a v některých pozitivně.</p>
<i>Jakým způsobem klienti svoji situaci řeší?</i>	<p>Vybraní klienti ve většině případů před návštěvou kontaktovali věřitele, aby se informovali o výši závazku a o možnostech sestavení splátkového kalendáře. V několika případech došlo ze strany klientů ke kontaktování placených služeb nabízejících oddlužení.</p> <p>Mezi nejčastější zdroje, odkud se klienti dozvěděli o možnosti kontaktování Charitní poradny v Boskovicích, patří rodina nebo známí.</p> <p>Všichni vybraní klienti se pro řešení dluhových problémů rozhodli pro oddlužení.</p> <p>Všichni vybraní klienti hodnotí služby poradny pozitivně. Ve většině případů klienti sdělili, že by nedokázali vyřešit zadlužení bez odborné pomoci poradce a také že by doporučili služby poradny osobám s podobnými problémy.</p>

ZÁVĚR

Bakalářská práce se zabývala odborným sociálním poradenstvím se zaměřením na dluhovou problematiku na Boskovicku. Zadlužení domácností je častým jevem dnešní společnosti. Zadlužení může být chápáno jako neutrální jev ve smyslu investice do budoucna. Pro účely této práce bylo operováno s pojmem *zadlužení* ve smyslu *předlužení*, jakožto s negativním ukazatelem ekonomické situace domácnosti, která je význačná tím, že vážně ohrožuje její stabilitu. V těchto případech se jedná o nepříznivý jev, jehož následky mohou být pro jednotlivce i rodiny fatální.

Teoretická část práce byla rozdělena na tři hlavní kapitoly. První z nich se zabývala odborným sociálním poradenstvím. Pro lepší vhled do problematiky byla pozornost krátce věnována poradenství jako takovému, poté byla vymezena specifika sociálního poradenství s rozdělením na základní a odborné. Nejdůležitější částí první kapitoly bylo pojednání o zaměření odborného sociálního poradenství, jeho historie, formy, typy a instituce, které jej poskytují. Druhá kapitola byla zaměřena na dluhovou problematiku se zřetelem na základní pojmy z oblasti osobních a rodinných financí. Dále se zabývala zadlužeností českých domácností včetně jejich příčin, následků a prevence. Třetí kapitola, a z hlediska praktického využití nejdůležitější kapitola, byla zaměřena na konkrétní metody práce s klientem dluhového poradenství. Na úvod kapitoly bylo vymezeno dluhové poradenství a specifika poradenského procesu, dále byly rozebírány konkrétní metody práce, které se používají při práci s klientem s dluhovými problémy. Následně bylo přistoupeno k praktické části práce.

Hlavním cílem práce bylo zjistit, jaká je životní situace vybraných klientů Charitní poradny v Boskovicích a jakým způsobem klienti svoji situaci řeší. Vzhledem ke stanovenému cíli bylo stanoveno pět výzkumných otázek: *Jaká je aktuální finanční situace klientů dluhové poradny?*, *Jaké jsou příčiny zadlužení klientů?*, *Jaké jsou následky zadlužení klientů?*, *Jak klienti řešili zadlužení před kontaktováním poradny?*, a *Jakým způsobem probíhá dluhové poradenství z pohledu klientů a jak ho klienti hodnotí?*. Pro účely analýzy transkripce rozhovorů bylo vymezeno pět základních kategorií: *finanční situace*, *příčiny zadlužení*, *následky zadlužení*, *řešení dluhů mimo poradenství* a *dluhové poradenství*. Při analýze dat byly zjištěny přínosné výsledky. Z analýzy finanční situace vybraných klientů vyplývá, že zadlužení významně ovlivňuje ekonomickou stránku klientů. Z hlediska výše dluhů klientů, která se ve dvou případech pohybuje nad částkami pět set tisíc korun a v dalších dvou

případech okolo tři sta tisíc korun, je zřejmé, že se klienti nacházejí ve velmi nepříznivé životní situaci, která ve většině případů trvá v řádech několika let. Životní situaci klientů determinují materiální i nemateriální následky, které vznikly vlivem zadlužení. Mezi ně patří např. ztráty majetku, změny sociálního postavení nebo vliv na psychický stav klientů. Nelze ale opomenout výskyt pozitivních následků ve formě sblížení a semknutí rodiny při řešení nepříznivé situace. Co se týká řešení zadlužení před poskytováním odborného poradenství, společným znakem většiny klientů bylo kontaktování věřitelů za účelem sestavení splátkových kalendářů. Velmi významným faktem je, že všichni vybraní klienti zadlužení řeší insolvenčí, a to v rámci poskytování odborného sociálního poradenství. Služby Charitní poradny v Boskovicích všichni klienti hodnotí velmi pozitivně a ve většině případů klienti sdělili, že by zadlužení bez odborné pomoci nedokázali vyřešit. Všichni klienti uvedli, že by služby poradny doporučili lidem s obdobnými problémy.

Závěrem lze říci, že životní situace vybraných klientů Charitní poradny v Boskovicích byla zmapována, stejně tak způsoby, jakými klienti svoji situaci řeší. Cíl práce byl tedy naplněn. Zjištěná tvrzení byla použita pro praktické účely, a to ve formě informačního letáku (viz *Příloha P IV: Informační materiál*), který bude k dispozici v prostorách čekárny Charitní poradny v Boskovicích a také na dalších veřejně dostupných místech v Boskovicích pro účely zvýšení informovanosti veřejnosti regionu Boskovic o zadlužení a o možnosti vyhledat odbornou pomoc v případě nepříznivé životní situace.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] BÁRTA, Zbyněk, 2014. *Finanční gramotnost: výpočty v Excelu*. Praha: Wolters Kluwer. ISBN 978-80-7478-483-5.
- [2] BLECHARZ, Pavel, Hana ŠTVERKOVÁ a Dagmar ZINDULKOVÁ, 2013. *Poradenství: založení a řízení poradenské firmy*. Praha: Ekopress. ISBN 978-80-86929-94-1.
- [3] ČERNOHORSKÝ, Jan a Petr TEPLÝ, 2011. *Základy financí*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3669-3.
- [4] DRYDEN, Windy, 2006. *Poradenství*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-371-0.
- [5] EGAN, Gerard, 2007. *The Skilled Helper: A Problem-management and Opportunity-Development Approach to Helping*. Belmont: Thomson Brooks/Cole. ISBN 0495092037.
- [6] FRIEDBERG, Barbara, 2015. *Personal Finance: An Encyclopedia of Modern Money Management*. Santa Barbara: Greenwood Publishing Group. ISBN: 978-1-4408-3031-0.
- [7] GABURA, Ján, 2013. *Teória a proces sociálneho poradenstva*. Bratislava: Iris. ISBN 978-80-89238-92-7.
- [8] HARTL, Pavel, 2013. Poradenství. In MATOUŠEK, Oldřich, 2013. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0213-4.
- [9] HENDL, Jan, 2016. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0982-9.
- [10] HORA, Ondřej, 2013. Sociální vyloučení a sociální začleňování. In: MATOUŠEK, Oldřich a Alois KŘIŠŤAN, 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7.
- [11] HRDINKOVÁ Tereza a Petr MATI, 2013. *Metodika dluhového poradenství*. Bělá: Člověk v tísni. ISBN: 978-80-87456-40-8.
- [12] HŮLOVÁ, Kateřina, 2013a. Dluhové poradenství. In: MATOUŠEK, Oldřich a Alois KŘIŠŤAN, 2013a. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7.

- [13] HŮLOVÁ, Kateřina, 2013b. Předlužení. In: MATOUŠEK, Oldřich a Alois KŘIŠŤAN, 2013b. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7.
- [14] JAKUBCOVÁ, Dagmar, 2012. Finanční vzdělávání jako prevence nadměrného zadlužení domácností. In: ONDŘEJ, Jan a kol., 2012. *Zadlužení - fenomén současnosti*. Praha: Soukromá vysoká škola ekonomických studií. ISBN 978-80-86744-92-6.
- [15] KUTNOHORSKÁ, Jana, 2009. *Výzkum v ošetrovatelství*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2713-4.
- [16] LEVICKÁ, Jana, 1999. *Náčrt dejín sociálnej práce*. Bratislava: Slovak Academic Press. ISBN: 80-88908-29-9.
- [17] MARKOVÁ, Lucie, 2012. Ekonomické aspekty zadlužování. In: ONDŘEJ, Jan a kol., 2012. *Zadlužení - fenomén současnosti*. Praha: Soukromá vysoká škola ekonomických studií. ISBN 978-80-86744-92-6.
- [18] MATOUŠEK, Oldřich, 2013. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0213-4.
- [19] MATOUŠEK, Oldřich, 2016. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1154-9.
- [20] MATOUŠEK, Oldřich, 2011. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0041-3.
- [21] MICHALÍK, Jan, 2008. *Poradenství uživatelům sociálních služeb*. Olomouc: Výzkumné centrum integrace zdravotně postižených - sekce vzdělávání. ISBN 978-80-903658-2-7.
- [22] NOVÁKOVÁ, Vladimíra a Věroslav SOBOTKA, 2011. *Slabikář finanční gramotnosti: učebnice základních 7 modulů finanční gramotnosti*. Praha: COFET. ISBN 978-80-904396-1-0.
- [23] ONDŘEJ, Jan, 2012. Některá rizika spojená se zadlužováním domácností při uzavírání spotřebitelských smluv (úvěrů). In: ONDŘEJ, Jan a kol., 2012. *Zadlužení - fenomén současnosti*. Praha: Soukromá vysoká škola ekonomických studií. ISBN 978-80-86744-92-6.

- [24] PROCHÁZKA, Roman, Jan ŠMAHAJ a Marek KOLAŘÍK, 2012. *Vybrané kapitoly poradenské psychologie*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-2993-9.
- [25] PTÁČEK, Ladislav, 2015. Problematika oznamovací povinnosti v internetovém poradenství. In: KOLEKTIV AUTORŮ, 2015. *Internetové poradenství - svět bez hranic?: sborník příspěvků z IV. mezinárodní konference věnované problematice internetového poradenství*. Brno: Modrá linka, o.s. ISBN 978-80-260-8121-0.
- [26] RIEGEL, Karel, 2007. *Ekonomická psychologie*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1185-0.
- [27] RIGGALL, Sally, 2012. *Using Counselling Skills in Social Work*. London: SAGE Publications. ISBN: 978 0 85725 840 3.
- [28] SCHAVEL, Milan a Michal OLÁH, 2008. *Sociálne poradenstvo a komunikácia*. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety. ISBN 80-8068-487-1.
- [29] SMRČKA, Luboš, 2010. *Rodinné finance: ekonomická krize a krach optimismu*. Praha: C. H. Beck. ISBN 978-80-7400-199-4.
- [30] SYROVÝ, Petr a Tomáš TYL, 2014. *Osobní finance: řízení financí pro každého*. Praha: Grada. Finance. ISBN 978-80-247-4832-0.
- [31] ŠMEJKAL, David, 2013. Trh spotřebitelských úvěrů z pohledu neziskové organizace. In: TEPLÝ, Petr, 2013. *Navigátor bezpečného úvěru*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-2287-3.
- [32] TEPLÝ, Petr, 2013. *Navigátor bezpečného úvěru*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-2287-3.
- [33] TEULON, Frédéric, 1995. *Ekonomický slovník*. Praha: ERM. ISBN 80-85913-04-6.

Internetové zdroje:

- [34] *Asociace občanských poraden* [online], © 2010. Praha: Asociace občanských poraden [cit. 2017-01-01]. Dostupné z: <http://www.obcanskeporadny.cz/>
- [35] ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA, © 2016. *Zpráva o finanční stabilitě 2015/2016* [online]. Praha [cit. 2017-01-10]. Dostupné z: https://www.cnb.cz/cs/financni_stabilita/zpravy_fs/fs_2015-2016/index.html
- [36] Charitní poradna – odborné sociální poradenství. *Oblastní charita Blansko* [online], © 2016. Blansko: Oblastní charita Blansko [cit. 2016-11-10]. Dostupné z: <http://blansko.charita.cz/rodina/poradna/>
- [37] MINISTERSTVO VNITRA, © 2008. *Prevence zadlužování českých domácností s důrazem na sociálně slabé a vyloučené skupiny obyvatel* [online]. Praha [cit. 2016-12-20]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/soubor/zadluzovani-pdf.aspx>
- [38] Podaná ruka – Den otevřených dveří Oblastní charity Blansko v Boskovicích. *Listy regionů*. [online], © 2015. Blansko: Listy regionů [cit. 2017-02-01]. Dostupné z: <http://www.listyregionu.cz/2015/10/podana-ruka-den-otevrenych-dveri-oblastni-charity-blansko-v-boskovicich/>
- [39] *Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online], © 2016. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí [cit. 2017-02-01]. Dostupné z: http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do?SUBSESSION_ID=1479893169698_3

Legislativní dokumenty:

- [40] ČESKO, 2006a. Zákon č. 108/2006 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: Sbírka zákonů České republiky [online]. Částka 37, s. 1257 – 1275 [cit. 2016-10-22]. Dostupné z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=108/2006&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy
- [41] ČESKO, 2006b. Vyhláška č. 505/2006 ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In: Sbírka zákonů České republiky [online]. Částka 164, s. 7021 [cit. 2016-10-22]. Dostupné z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=505/2006&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy
- [42] ČESKO, 2006c. Zákon č. 111/2006 ze dne 14. března 2006 o hmotné nouzi. In: Sbírka zákonů České republiky [online]. Částka 37, s. 1305-1316 [cit. 2017-01-10]. Dostupné z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=111/2006%20&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy
- [43] ČESKO, 2016. Zákon č. 257/2016 ze dne 14. července 2016 o spotřebitelském úvěru. In: Sbírka zákonů České republiky [online]. Částka 100, s. 3794 [cit. 2016-12-20]. Dostupné z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=108/2006&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy
- [44] ČESKO, 1995. Zákon č. 117/1995 ze dne 26. května 1995 o státní sociální podpoře. In: Sbírka zákonů České republiky [online]. Částka 31, s. 1634 [cit. 2017-01-10]. Dostupné z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=117/1995%20&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

AD Azylový dům.

K Klient.

p. a. Per annum.

RPSN Roční procentní sazba nákladů.

VO Výzkumná otázka.

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Venkovní prostory zařízení	47
Obrázek 2 Vnitřní prostory zařízení	47

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Eganův poradenský model dle originálního znění s vlastním překladem	32
Tabulka 2 Osnova otázek rozhovoru	45
Tabulka 3 Základní údaje o zařízení	46
Tabulka 4 Základní údaje o respondentech	49
Tabulka 5 Přehled vymezených kategorií a kódů	50
Tabulka 6 Přehled kategorie a kódů k zodpovězení VO ₁	51
Tabulka 7 Přehled kategorie a kódů k zodpovězení VO ₂	54
Tabulka 8 Přehled kategorie a kódů k zodpovězení VO ₃	56
Tabulka 9 Přehled kategorie a kódů k zodpovězení VO ₄	59
Tabulka 10 Přehled kategorie a kódů k zodpovězení VO ₅	61
Tabulka 11 Shrnutí významných zjištění průzkumu	66

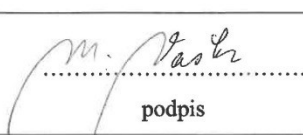
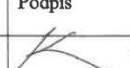
SEZNAM PŘÍLOH

- P I Žádost o umožnění výzkumného šetření.
- P II Žádost o umožnění přístupu k informacím.
- P III Doslovná transkripce rozhovoru s klientem č. 1.
- P IV Informační materiál.

PŘÍLOHA P I: ŽÁDOST O UMOŽNĚNÍ VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

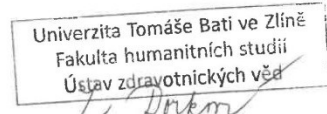
ŽÁDOST O UMOŽNĚNÍ VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

Obracíme se na Vás s žádostí o umožnění výzkumného šetření na Vašem pracovišti, které bude níže uvedený student realizovat v rámci zpracování bakalářské práce, jejíž součástí je i výzkumná část. Jedná se o studenta 3. ročníku bakalářského studijního programu Zdravotně sociální péče, studijního oboru Zdravotně sociální pracovník (prezenční forma studia).

Jméno a příjmení studenta	Romana Staníčková	
Téma bakalářské práce	Odborné sociální poradenství se zaměřením na dluhovou problematiku na Boskovicku	
Vedoucí bakalářské práce	Mgr. Michaela Vaško	
	 podpis	
Metoda výzkumu	Kvalitativní výzkum prostřednictvím rozhovorů	
Skupina respondentů	Klienti dluhového poradenství Charitní poradny v Boskovicích	
Pracoviště	Vyjádření vedoucího pracoviště (nehodící se škrtněte)	Podpis
	Souhlasím Nesouhlasím	

Děkujeme za pochopení a spolupráci.

02-05-2017
Ve Zlíně dne



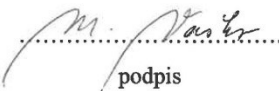

 Mgr. Zlatica Dorková, Ph.D.
 OBLASTNÍ PŘÁHŮV BLANSKO
 CHARITNÍ PORADNA
 - odborné soc. poradenství
 U lázní 1734, 680 01 Boskovice
 Tel.: 516 411 583

 razítko a podpis zástupce zařízení

**PŘÍLOHA P II: ŽÁDOST O UMOŽNĚNÍ PŘÍSTUPU
K INFORMACÍM**

ŽÁDOST O UMOŽNĚNÍ PŘÍSTUPU K INFORMACÍM

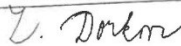
Obracíme se na Vás s žádostí o umožnění přístupu k informacím na Vašem pracovišti, pro níže uvedeného studenta. Tento student v rámci ukončení studia bude zpracovávat bakalářskou práci, jejíž součástí je teoretická a empirická část. K tomu, aby mohl práci dokončit, potřebuje pracovat s informacemi z Vašeho pracoviště. Student je poučen o povinné mlčenlivosti a ochraně dat, včetně důsledků, které mu při porušení mlčenlivosti hrozí. Jedná se o studenta 3. ročníku bakalářského studijního programu Zdravotně sociální péče, studijního oboru Zdravotně sociální pracovník (prezenční forma studia).

Jméno a příjmení studenta	Romana Staničková	
Téma bakalářské práce	Odborné sociální poradenství se zaměřením na dluhovou problematiku na Boskovicku	
Vedoucí bakalářské práce	Mgr. Michaela Vaško  podpis	
Skupina respondentů	Klienti dluhového poradenství v Charitní poradně v Boskovicích	
Pracoviště	Vyjádření vedoucího pracoviště (nehodící se škrtněte)	Podpis
	Souhlasím Nesouhlasím	

Děkujeme za pochopení a spolupráci.

02-05-2017
Ve Zlíně dne

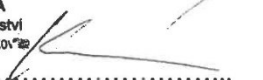
Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií
Ústav zdravotnických věd



Mgr. Zlatica Dorková, Ph.D.
ředitelka Ústavu zdravotnických věd



OBLASTNÍ CHARITA BLANSKO
CHARITNÍ PORADNA
- odborné soc. poradenství
U lázní 1734, 680 01 Boskovice
Tel.: 516 411 583


.....
razítko a podpis zástupce zařízení

PŘÍLOHA P III: DOSLOVNÁ TRANSKRIPCE ROZHOVORU S KLIENTEM Č. 1

Dobrý den, jmenuji se Romana Staníčková a studuji obor Zdravotně sociální pracovník na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně a název mé bakalářské práce je Odborné sociální poradenství se zaměřením na dluhovou problematiku na Boskovicku. Souhlasíte s tím, že tento rozhovor bude nahráván?

Ano.

Děkuji moc. Tak, na úvod bych se Vás zeptala, jestli máte povědomí o výši Vašich dluhů?
No, tak částečně.

Částečně... takže nějaký odhad máte?

No, asi tak osmdesát tisíc.

Osmdesát tisíc. A Váš měsíční příjem?

Dvanáct.

Dvanáct tisíc.

Dvanáct, třináct je to.

A kolik finančních prostředků momentálně vynakládáte měsíčně na placení těchto dluhů?
Kolik se Vám sráží?

Dva a půl tisíce.

Dva a půl tisíce z těch přibližně dvanácti tisíc... A kolik finančních prostředků Vám měsíčně zbývá po zaplacení splátek a zaplacení bydlení, zkrátka všech tady těchto... Zkrátka na Vaši osobní spotřebu?

Ježíši (směje se). Jasně no, na moji osobní spotřebu skoro nic (směje se). Tak pět tisíc platím tam (pozn. v azylovém domě), tak.... Asi těch pět, no (s povzdechem). I s alimentama teda jako.

Po odečtení všech nutných nákladů Vám zbývá zhruba pět tisíc na Vaši osobní spotřebu?
(přikyvuje) *Hmm.*

A mohli bychom se krátce pozastavit u toho, co bylo příčinou Vašeho zadlužení? Jak to všechno... Jak se to spustilo tady ten kolotoč?

(směje se) *Já nevím, tak paušálama, no. Ty operátory, jako, ty dva paušály, no.*

Takže neplacení pohledávek, a ty se potom začaly vršit...

(přikyvuje) *Hmm.*

A kromě tohoto, byly tam ještě nějaké jiné okolnosti?

No, tam mám ještě tu zdravotní pojišťovnu, myslím půl roku, že jsem neplatila.

Takže neplacení ještě zdravotního pojištění.

No, a jinak nějaký ty půjčky, že jo, od těch lichvářů, no.

Takže, tady těmito nebankovními půjčkami jste jakoby chtěla řešit ty předchozí dluhy, ale začalo se to vršit na sebe.

(přikyvuje) *Hmm. No, jasný.*

A tyto Vaše finanční problémy, které nastaly, tak dá se říci, že kvůli nim nastaly nějaké at' už – (odmlčí se) převážně asi negativní – změny ve Vašem životě?

No tak určitě, jsem prodala barák, přišla jsem o družstevko, jo... hmm (zadržuje pláč).

O družstevko?

No, nejdřív jsem... protože jsem tam dlužila něco na tom, oni mě vyřadili z družstva a normálně mě to vzali, jako, i když jsem to měla zaplacený, to družstevko, že jo.

Takže ztráta bydlení, ztráta tady toho majetku, nemovitého.

(přikyvuje) *Hmm.*

Ještě něco se změnilo?

(vrtí hlavou) *Ne.*

A když jste přišla o dům, tak kam... kde jste tedy začala bydlet?

No, to já jsem bydlela furt v té družstevce. To byl dům jako takhle na vikendy, po dědovi.

No, a pak jsem šla do podnájmu. No jo, pak jsem to nějak nezvládala platit, a skončila jsem na tom azylu.

Takže momentálně jste v azylovém domě?

Jo.

A jak tam jste dlouho už?

Už tak půl roku.

A na jak dlouho to ještě tak vidíte?

Po Novým roce už jdu pryč, jo (směje se), že dostanu byt od města Blanska. Já jsem měla právě dluh na popelnicích aji.

Ještě popelnice...

Jasný, no. A ten teď musím splatit, protože jinak ten byt nedostanu. Takže splácím ty popelnice hlavně teď, no.

Takže dá se říct, že ty vyhlídky momentálně máte – jakoby asi ne podle Vašich představ, ale relativně v rámci možností přijatelné?

Jasný, jasný.

Pronájem...že se dostanete z vlastně z azylového domu.

Jo, no, tak půjdu do toho sociálního bytu a pak dostanu od města. Jo, oni mě tam jakože pustí v tom sociálním bytě, takže budu mít přednost před těma čekatelama.

A tady ty finanční problémy způsobily třeba nějaké změny ve vašich vztazích?

(pousměje se) **Určitě jo.**

Určitě, třeba nějaký rozchod nebo nějaké hádky...

No, hlavně, že mi třeba neplatili alimenty, že jo.

Takže Váš bývalý manžel neplatil výživné?

No, alimenty a výživný, a jako...

A jak to... říkala jste vlastně, že máte syna...

(přikyvuje) **Hmm. Mám teda čtyři děti, ale ony jsou dospělé. To já mám jenom ho, oni už bydlí každéj sám, mají svoje rodiny.**

A ten nejmladší, třeba, jak to vnímá? Pomáhá Vám?

Ale **pomáhá, on je takovej hodnej, no (s povzdechem).**

Takže máte podporu?

Jasně, **je mně ho aji líto, no, že se mnou musí prodělavat tady ten azyl (směje se). Je mně to fakt líto, no.**

Ale o tom je rodina, že se vzájemně pomáhá, že.

Já vím, ale **on se tam moc necítí, protože on není zvyklej na takový lidi ani, jako protože...tam je to takový, ti spolubydlící... já se teda s nikým nestýkám, jako s ním. Jo, takže, je to tam prostě jiný, jiná sociální sféra, než jsme byli zvyklí, no.**

Není to vlastní.

No, **není to vlastní, a hlavně ty lidi, jako ty baby, jsou úplně jiný jak já, třeba, nebo jinak vyrůstaly, nevyžily, všechno. A já se teďka vlastně dostala úplně někam, jako, kde jsem v životě nebyla.**

Tak, ale říkáte, že brzy vlastně už bude líp.

Jasný, no, to mě drží, jako (usmívá se). Fakt jako se snažím to zaplatit co nejdřív, no. Už tam mám jenom tři tisíce, takže to už je malina.

A než jste kontaktovala tady... než jste si sjednala schůzku tady v poradně, tak jakým způsobem jste to řešila ty dluhy? Snažila jste se je splácet?

Ne, neřešila. Jak jsem nastoupila do práce, tak mě začali strhávat, vlastně.

Takže, než dokud jste nenastoupila do zaměstnání, tak se nic nedělo, prakticky... Pořád se Vám ty dluhy vršily?

No, **jak jsem měla ten majetek, tak oni mě to hází, že jo, na ten majetek.**

A ještě, můžete mi zopakovat jenom, jaký máte ten majetek?

No, tak nějaký tady pole, okolo tady dědin, okolo Bukovinky.

A jak jste se dozvěděla o této poradně, někdo Vám ji doporučil?

Jistě (smích), tak jako na tom azylu, že jo, taky to tam řešili. A jinak v tom Tescu.

V Tescu, kde pracujete.

Jasný.

Takže jste se nepokoušela, třeba, sestavit splátkový kalendář.

Ale jo, jo. Třeba se chvilku se tady toto ... Jenže jsem pak to vždycky zas (odmlčí se), na to kašlala. Nedomyslela jsem konec, no.

Byl to kolotoč, že?

Jasný, no. Furt dokola. A jako...

Takže, dá se říct, že návštěva této poradny Vám do budoucna pravděpodobně hodně pomůže?

Doufám, jako (smích). Počítám s tím.

A jaké způsoby řešení této situace Vám pracovník v této poradně nabídnul? Co Vám poradce vlastně řekl, že by se dalo dělat?

No, jako, to mám říct všechno?

Ano.

No, že musím jít na soud si nechat vyjet – vypsát všechny ty dluhy. A co dál ještě... Ted' nevím. Ty dluhy, no, a pak že to spolu sepíšeme.

Že sepíšete návrh na oddlužení?

Jasný, na oddlužení. Že to pošlou do Brna.

Takže tohle jste si zvolila jako ten hlavní způsob řešení své situace, to oddlužení?

(přikyvuje) *Hmm.*

A neexistuje třeba šance, že byste oddlužení nemusela využít? Třeba nějaký jiný způsob?

No, to teda nevím jakej, protože, když mě to strhávají, tak to jde jenom na úroky, že jo. To bych splácela ještě strašně moc let.

Takže ty platby zahrnují především placení úroků a nikam by se ta situace stejně neposunula.

Ne, vůbec.

Takže si nemyslíte, že byste mohla zvládnout svoje dluhy, pravděpodobně, bez pomoci v poradně?

Ne.

Dá se říct, tedy, že jste zatím na začátku řešení tady této situace?

Hmm, úplně. Úplně startovací čára.

Jste tady dnes na první schůzce?

(přikyvuje) *Hmm.*

Takže vyčkáváte, co bude dál, jaké budou další kroky.

Hmm, hlavně, co mě tam vyjede na tom soudě, abych se z toho nevyvrátila.

Takže je možné, že máte ještě nějaké další pohledávky, o kterých nevíte?

Já ani nevím, už (směje se). Doufám, že ne, no.

Takže je možné, že ten dluh máte ještě vyšší?

To ne, ne, ne. Jako já doufám, že tu stovku to nepřevrší.

Takže do toho statisíce...

Jo, není to tak hrozný, si myslím. Ale ty úroky právě. Kdyby tam nebyly ty úroky, tak nemám ani padesát (směje se).

Vás osobní status je tedy rozvedená?

Ano.

A ten rozvod nastal už před tím, než nastaly ty dluhy?

(přikyvuje) *Hmm, už předtím.*

Takže dá se říct, že ten rozvod s tím nesouvisí, s Vašimi dluhy, už nastal předtím.

Ne, nesouvisí. Nebo, to spíš vlastně začalo až po tom. Protože nějaký tu půjčku nějakou vzala ještě, když jsem byla vdaná, jo. A to pár let trvá, než oni to začnou takhle řešit, že. To je právě na tom asi to nejhorší, že. Ještě, když někdo nechte dopisy...

Tak, já myslím, že jste mi poskytla dostatek informací, které budu potřebovat, mockrát Vám děkuji za Váš čas.

Není zač (usmívá se).

A doufám, že teď už bude vše jen směřovat k dobrému.

To doufáme obě...

Sepíšete ten návrh na insolvenční a za pět let budete mít úplný klid.

Právě se na to těším (smích). To vyjde, doufám, no.



Informační materiál k problematice zadlužení

Informační materiál byl vypracován v rámci praktického výstupu bakalářské práce na téma:

**Odborné sociální poradenství se zaměřením
na dluhovou problematiku na Boskovicku**



Romana Staničková



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií



fhs.utb.cz

Věděli jste, že...

**... podle nejnovější
Zprávy o finanční stabilitě
České národní banky
se v roce 2015 objevil nárůst
počtu poskytnutých nových
úvěrů domácnostem o více
než 20% a v prvním čtvrtletí
roku 2016 tento trend
pokračoval?**

Na nárůstu zadluženosti domácností se v tomto období podílely všechny typy úvěrů, nejčastěji se ale jednalo o uzavírání hypotečních a spotřebitelských úvěrů.

Zadluženost českých domácností

Uzavírání spotřebitelských úvěrů patří mezi nejčastější příčiny zadlužení



resp. neschopnost jejich pravidelného splácení.

V závažných případech může dojít k těmto následkům zadlužení:

- exekuce,
- nízká životní úroveň,
- materiální chudoba,
- ztráta přístřeší,
- sociálně-patologické jevy aj.



Romana Staničková



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií



fhs.utb.cz

Vybrané výsledky výzkumného šetření

Během listopadu 2016 bylo v Charitní poradně Boskovice (viz obr.) s pěti klienty dluhového poradenství provedeno výzkumné šetření.

BE IN
STUDY IN
ZLÍN

Bylo zjištěno, že:

Tři z pěti klientů mají dluhy v celkové výši nad pět set tisíc korun;

doba trvání dluhových problémů vybraných klientů se ve většině případů pohybuje v rámci několika let;

mezi nejčastější příčiny zadlužení patří nesplácení půjček, s tím související vršení dluhů, dále nedoplatky na bydlení a snížení výše pravidelného příjmu. Mezi méně časté příčiny patří ručení za blízkou osobu a neúspěšné podnikání;

všichni oslovení klienti řeší zadlužení pomocí oddlužení (tzv. osobního bankrotu);

všichni oslovení klienti vyjádřili spokojenost nad poskytovanými službami této poradny a doporučili by ji lidem, kteří mají podobné problémy.



Romana Staníčková



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií



fhs.utb.cz

A jak zadlužení předejít?

Hlavním předpokladem, jak zadlužení předejít a jak se před ním chránit je odpovídající úroveň finanční gramotnosti.

Do ní patří:

- schopnost analyzovat a spravovat osobní nebo rodinné finance;
- schopnost plánování budoucnosti s ohledem na finanční zdroje;
- schopnost spravování svého finančního majetku.



**OBLASTNÍ CHARITA
BLANSKO**

Pokud se potýkáte s problémy s dluhy, neváhejte se obrátit na odbornou pomoc. Kontaktujte Charitní poradnu Boskovice, která poskytuje nejen dluhové poradenství, ale taktéž poradenství z oblasti sociálně-právní.

Více informací na www.blansko.charita.cz/rodina/poradna/

nebo na adrese U lázní 1734, 680 01 Boskovice,

nebo na tel. čísle 516 411 583.



Romana Staníčková



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií



fhs.utb.cz

BE IN
STUDY IN
ZLÍN