

UNIVERZITA KARLOVA FILOZOFICKÁ FAKULTA

Katedra sociální práce

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Dluhové poradenství v občanských poradnách:
současnost a návrhy pro další rozvoj

Zpracovala: R.Horčíčková

Akademický rok: 2008/2009

Vedoucí práce: doc. Ing. Dalibor Holda CSc.

Oponent: Mgr. Hynek Kalvoda

Datum obhajoby:

Výsledek obhajoby:

Prohlašuji,

že jsem předloženou práci vypracovala samostatně s využitím citovaných zdrojů.

Datum: 12.12. 2008

Podpis

Děkuji vedoucímu práce doc. Holdovi za odborné a přínosné konzultace. Děkuji mému příteli Ing. Švrčkovi za jazykovou korekturu, podporu a nadhled. Zejména děkuji Mgr. Kalvodovi za příslib realizace některých návrhů.

Obsah:

1. Představení základních pojmů, závažnosti aktuálnosti a problematiky

- 1.1 Sociální práce a poradenství
- 1.2 Zákon o sociálních službách a Standardy kvality sociálních služeb
- 1.3 Občanské poradny a uživatelé jejich služeb
- 1.4 Poradce a poradkyně v občanské poradně, jejich vzdělání a další vzdělávání
- 1.5 Zadlužení, hrozící předlužení, předlužení
- 1.6 Závazky a dluhy
- 1.7 Základní právní pojmy
- 1.8 Predatory lending - úvěrový lov, také loansharking - žraločí půjčování
- 1.9 Vzrůstající počet zadlužených domácností
- 1.10 Shrnutí úvodní kapitoly

2. Primární prevence zadlužování

- 2.1 Informovanost, kampaně, osvěta
- 2.2 Finanční gramotnost
- 2.3 Legislativní změny
 - 2.3.1 Novela exekučního řádu
- 2.4 Veřejný ochránce práv
- 2.5 Shrnutí kapitoly - primární prevence

3. Sekundární prevence - přehled subjektů

- 3.1 Poradenství ve specializovaných poradnách
 - 3.1.1 Občanské sdružení SPES o.s.
 - 3.1.2 Poradna při finanční tísni o.p.s.
- 3.2 Sdružení obrany spotřebitelů o.s.
- 3.3 Člověk v tísni o. p. s.
- 3.4 Občanské poradny a některá doporučení pro AOP
- 3.5 Přehledná tabulka aktivit jmenovaných subjektů

4. Občanské poradenství a činnost občanských poraden

- 4.1 Historie občanského poradenství
- 4.2 Občanské poradenství v České republice se zaměřením na dluhové poradenství
 - 4.2.1 Projekty k dluhové problematice
- 4.3 Kvalifikační požadavky na poradce
- 4.4 Shrnutí kapitoly - občanské poradenství

5. Důsledky neřešeného zadlužení pro jedince, jeho rodinu a společnost

- 5.1 Psychologické aspekty
- 5.2 Vztahové a rodinné problémy
- 5.3 Sociální důsledky hrozícího předlužení a předlužení
 - 5.3.1 Sociální deprivace
 - 5.3.2 Sociální důsledky v souvislosti s exekucním vymáháním
 - 5.3.3 Sociální důsledky spojené s neplacením nájemného nebo služeb spojených s nájmem
 - 5.3.4 Sociální vyloučení a sociální propad

- 5.4 Trestná činnost
- 5.5 Zdravotní důsledky
- 5.6 Shrnutí kapitoly - důsledky neřešeného předlužení

6. Dluhové poradenství jako sociální služba

- 6.1 Poradenské znalosti, schopnosti a dovednosti pro poskytování dluhového poradenství
 - 6.1.1 Znalosti příslušné legislativy a tomu odpovídající dovednosti
 - 6.1.2 Britská metodologie pro práci s klienty dluhového poradenství
- 6.2 Návrhy pro zlepšení úrovně sociální práce v dluhovém poradenství
 - 6.2.1 Poradenský přístup McMahona
 - 6.2.2 Prvky systemické terapie
- 6.3 Dluhové poradenství a Standardy kvality sociálních služeb
- 6.4 Shrnutí kapitoly a teoretické části práce

7. Praktická část - Současné dluhové poradenství a vzdělávací potřeby občanských poradců

- 7.1 Úvod praktické části
 - 7.1.1 Obecná východiska výzkumného problému
 - 7.1.2 Specifická východiska výzkumného problému
 - 7.1.3 Potřebnost výzkumu a výzkumné otázky
 - 7.1.4 Cíle výzkumu
 - 7.1.5 Výběr výzkumného vzorku a výzkumné metody
 - 7.1.6 Realizační fáze
- 7.2 Vyhodnocení výzkumného šetření v občanských poradnách
- 7.3 Shrnutí poznatků a praktické části práce
- 7.4 Specializovaný vzdělávací kurz pro oblast dluhového poradenství

8. Návrhy pro další směřování dluhového poradenství v občanských poradnách

Závěr
Seznam literatury
Seznam příloh

Úvod

Zadlužování domácností je rozsáhlá problematika, kterou se v současnosti zabývají nejen nestátní neziskové organizace, některé státní instituce, ale i zákonodárci. Po několika letech se projevila odvrácená stránka snadného zadlužování a tím je vzrůstající počet občanů, kteří z nějakého důvodu nesplácejí své závazky. Dle zkušeností (Německo, V. Británie) má existovat přímá úměra mezi vzrůstajícím počtem poskytovatelů úvěrů a institucemi či poradnami, které budou lidem pomáhat při jejich předlužení. Důsledky předlužení jsou mnohdy katastrofální nejen pro jedince, jeho rodinu nebo blízké okolí, ale i pro stát. Pro význam, který předlužení nabývá, se ve své práci zaměřuji na pomoc občanům prostřednictvím poradenské činnosti v občanských poradnách.

Nejen poradci, ale i další sociální pracovníci jsou konfrontováni s mnoha sociálními problémy občanů, které mají leckdy příčiny právě v představované problematice. Prostřednictvím jejich systematické práce, odborného dluhového poradenství, se občanům dostane poradenské pomoci. Díky odborným znalostem práva, sociálních služeb a systémů další pomoci se stávají významnější oporou a průvodcem v procesu jejich postupného oddlužení.

První polovina teoretické části je věnována systémům prevence a analýze postavení občanských poraden v něm. V druhé polovině se soustřeďuji na užitečné dovednosti, které potřebuje poradce získat proto, aby jeho práce, na základě odborných znalostí metod sociální práce a dluhové problematiky, byla efektivní a odborná.

Při zpracování teoretické části práce vybírám informace převážně z relevantních článků medií jako je tisk a internet a publikací obecných. Odborná publikace na toto téma v českém

jazyce mi v době zpracování práce nebyla známa. Svým aktivním zájmem o danou problematiku jsem se v průběhu času zúčastnila několika přednášek a odborných seminářů. V tištěné podobě jsem měla k dispozici tematické brožury, drobné edice či závěrečné zprávy k realizovaným projektům občanských poraden nebo jiných občanských sdružení. Celou diplomovou prací se prolíná osobní zkušenost na pozici poradce v občanské poradně v Praze.

Diplomová práce je zaměřena prakticky. V praktické části, díky provedenému šetření současných zkušeností poradců při práci s klienty dluhového poradenství a jejich vzdělávacích potřeb, formuluji dílčí doporučení pro nový systém nadstavbového profesního vzdělávání poradců. Praktickým výstupem práce je přímo koncept pro další profesní vzdělávání poradců zaměřené na dluhovou problematiku. Na základě dosažených zkušeností se domnívám, že v problematice předlužených je velký prostor pro sociální práci, která má svá ovšem svá specifika. Sociální práce s předluženými je náročnější než běžný typ jednorázového poradenství a vyžaduje trénink konkrétních dovedností a schopností spojených s odborným výcvikem. Ze společenského vývoje a dostupných statistik je patrné, že poradenství zadluženým je problematika skutečně aktuální. Domnívám se, že odborníků na dluhové poradenství bude i v budoucnu stále naléhavá potřeba.

Odborná diplomová práce vznikla za přispění několika na sebe navazujících projektů Asociace občanských poraden, jíž problematika ohrožených spoluobčanů není lhostejná. Díky ukončenému projektu s názvem „Komplexní systém dluhového poradenství v ČR“, se poradci mohli seznámit s modelem práce s předluženými klienty ve Velké Británii. Na toto téma navazovalo několik odborných školení.

V současnosti je realizován projekt „Finanční gramotnosti proti dluhové pasti“, kdy jedním z jeho výstupů se může stát i předkládaná práce.

1. Představení základních pojmů, závažnosti a aktuálnosti problematiky

Některé pojmy jsou svým obsahem více frekventované a proto je v úvodu práce vysvětluji. V dalších kapitolách používám určité pojmy v jejich ekvivalentech nebo ve zkrácené podobě, proto je nutné se pojmovým vymezením zabývat.

1.1 Sociální práce a poradenství

Matoušek (2001) definuje sociální práci jako *„společenskovědní disciplínu i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, zmírňování a řešení sociálních problémů. (...) Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ho získat zpět.“*

Poradenství je základní metodou v případové práci s klientem. Směřuje ke zmírňování klientova problému, se kterým si neví rady. Dle Hartla (2003) poradenství bývá nejobecněji definováno jako profesionální vedení jedince s využitím psychologických poznatků. Profesionální poradenství může být zaměřeno na jakýkoliv okruh problémů, vždy by mělo být poskytováno erudovaným poradcem ve vedení poradenského rozhovoru. V užším pojetí představuje poradenství soubor rad a doporučení, které jsou vhodné k řešení klientova problému. Poradenství je také „proces, který pomáhá jedinci odhalit a rozvinout jeho možnosti a přispět k vytvoření náhledu na situaci a tak přispět k tomu, aby klient jako jediný odpovědný za svůj život sám nalézal způsoby jak nepříznivou situaci samostatně řešit.“

Poradenství je poskytováno v mnoha oblastech zájmu občanů. V komerčním sektoru se jedná o investiční, daňové poradenství, v oblastech manažerských dovedností, komunikace s veřejností apod. Poradenství zajišťované rozpočtovými organizacemi může být následující: pedagogicko-psychologické poradenství, pro volbu povolání, poradenství určené pro

rodinu, manželství a mezilidské vztahy apod. V neziskovém sektoru se jedná například o poradenství lidem se zdravotním postižením, seniorům, obětem trestných činů, poradenství environmentální aj. V ohnisku mého zájmu je tzv. **dluhové poradenství v občanských poradnách.**

1.2 Zákon o sociálních službách a Standardy kvality sociálních služeb

Cituji první paragraf zákona o sociálních službách, dále jen zákon, vymezující jeho předmět. „*Tento zákon upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči (...) a dále upravuje předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách.*“

Je vhodné zmínit i paragraf druhý, který vymezuje zásady zákona, kdy v souladu s těmito zásadami musí být poskytována každá sociální služba. Přesné znění je takové: „*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 náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.*“ Paragrafy je možné dohledat v příloze první této práce, jedná se o zákon č. 108/2006 Sb.

Standardy kvality v sociálních službách, dále jen SK, v podstatě říkají - Jak má být služba poskytována, Kým a Kde. Jedná se o soubor standardů, rozlišených do tří kategorií, dle předmětu - Procedurální, Personální a Provozní. Nad uplatňováním SK dohlíží tzv. inspekce kvality (kontrola způsobu poskytování služby), kdy jako garant vystupuje Ministerstvo práce a sociálních věcí. Kompletní SK jsem

zařadila jako přílohu druhou, jedná se o prováděcí vyhlášku k zákonu č. 505/2006 Sb.

1.3 Občanské poradny a uživatelé jejich služeb

Občanské poradny jsou vedeny jako poskytovatelé sociální služby odborného sociálního poradenství. Službu poskytují v souladu s § 37 odst. 3 zákona o sociálních službách 108/2006 Sb. Občanské poradny, dále jen OP, jsou buď samostatná občanská sdružení nebo jsou součástí větších organizací poskytujících jiné sociální služby v systému nestátního, neziskového sektoru. Hlavní činností jednotlivých poraden je poskytování informací, rad, pomoci či asistence v 18 oblastech zájmu a potřeb občanů.

Je jednodušší pojmenovat čím se poradny nezabývají: daňovým poradenstvím, v tom rozsahu jak jej aplikují daňoví poradci a poradenstvím investičním. Občanské poradenství má velmi široký záběr, jedná se například o nejčastější oblasti každodenního života: *bydlení, rodiny, práce, sociálních dávek, pojištění, majetkoprávních vztahů, ochrany spotřebitele* apod. Poradci nejsou specializovaní odborníci na všechny tyto tematické poradenské okruhy, ale jsou periodicky proškolení odborníky na jednotlivé oblasti práva.

Poradny, které splňují určitá kritéria poskytovaných služeb definovaných:

- a) Standardy kvality občanských poraden
- b) poskytují poradenství v souladu s „Chartou občanských poraden“
- c) jejich poradenská činnost je založená na principech občanského poradenství (neustrannost, nezávislost, diskrétnost a bezplatnost)

d) a poradci poskytují poradenství v souladu s „Etickým kodexem poradce“

se mohou stát členy Asociace občanských poraden, jež garantuje kvalitu poskytovaných služeb. V současné době Asociace OP, dále jen AOP sdružuje 39 poraden, působících v 56 místech ČR.

Pro potřeby této práce považuji za nutné vysvětlit možné varianty k označení jednoho subjektu a to: **uživatel služby odborného sociálního poradenství** podle zákona o sociálních službách a **klient občanské poradny**, jež je ekvivalentní pojem, který používám zejména v teoretické části práce. V praktické části, kde je již vysvětleno dluhové poradenství jako sociální služba, užívám korektní označení, a zavádím zkratku uživatel služby dluhového poradenství jako „US DP.“

Občanské poradenství je založeno na rovném přístupu klientského charakteru – pod pojmem klient, jež je vžitým (kratším výrazem pro uživatele sociální služby) rozumíme člověka, který se na poradnu obrací se žádostí o informaci, radu, pomoc či asistenci při řešení své nepříznivé sociální situace. Ve sledované problematice je to v důsledku zadlužení. Dluhové poradenství je jednou z osmnácti tematických okruhů poskytování poradenství v občanských poradnách.

1.4 Poradce a poradkyně v občanské poradně, jejich vzdělání a další vzdělávání

Poradce či poradkyně (dále jen poradce) v občanské poradně musí splňovat kvalifikační předpoklady sociálního pracovníka podle zákona o sociálních službách a to nově od jeho účinnosti tj. od ledna 2007. **Sociální pracovník** dle zákona (§ 109) „*vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče. Dále vykonává sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti,*

odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitaci.“

Od účinnosti zákona platí pro sociální pracovníky (poradce v OP) § 111 o dalším vzdělávání. Další vzdělávání pracovníků je jedním z předpokladů pro poskytování kvalitní sociální služby.

Před započítáním samostatné práce s klientem by poradce měl absolvovat základní kurz – tzv. Práce s klientem v občanské poradně, kde se naučí vést poradenský rozhovor a rozvine další potřebné dovednosti k poradenské práci. Poradci jsou tak speciálně školení k vedení poradenského rozhovoru v občanských poradnách. Jak jsem uvedla výše, občanské poradenství zahrnuje velmi široký okruh poradenských otázek. Poradci využívají dokonalý informační systém. Ten je tvořen tzv. **informační databází**, což je přehledná pomůcka k vyhledávání relevantních právních informací k zodpovězení dotazů klientů OP. Databáze je zpracována a aktualizována odborníky na jednotlivé okruhy práva. Často se jedná o kvalifikované pracovníky ministerstev nebo advokáty zabývající se konkrétní problematikou. Písemnou databázi doplňuje tzv. **školení k informační databázi**, zajišťované Asociací občanských poraden zpravidla čtyřikrát do roka. Odborná literatura a přístup k ASPI (Automatizovaný systém právních informací) uzavírají pracovní nástroje pracovníků. O vzdělání, resp. dalším vzdělávání poradců a poradkyň více v dalších kapitolách.

1.5 Zadlužení, hrozící předlužení, předlužení

Rozlišení mezi **zadlužováním** občanů a domácností a jejich **předlužením** je následující: půjčování peněz na investice do podnikání, investice do bydlení (hypoték na rekonstrukci či na koupi domu nebo bytu) a úspěšné splácení těchto závazků můžeme označit jako zadlužení. Neschopnost splácet závazky z

jakýchkoli důvodů a z toho plynoucí platební neschopnost může být kvalifikována jako **hrozící předlužení**. To je již negativním společenským jevem, který je jednou z hlavních příčin sociálního vyloučení. O **předlužení** jedince či domácnosti konkrétně hovoříme když: „*neplnění platebních povinností spěje k ekonomické a psychosociální destabilizaci dlužníka*“. Rozdíl mezi hrozícím předlužením a předlužením není daný, je subjektivní. (Andrea Běhálková, předsedkyně sdružení SPES, duben 2007, prezentace na školení.)

V teoretické části práce používám poslední dva pojmy v jedné podobě, nejčastěji jako předlužení. V závěru práce, kde navrhuji zavedení systematického vzdělávání poradců, používám souhrnné označení „cílová skupina“ tedy jako uživatel služby dluhového poradenství, ve zkratce US DP. Laické veřejnosti je pojem znám jako „dluhová past“ nebo „dluhová spirála“, do které se občané mohou dostat díky neuváženému využívání finančních produktů založených na smluvním principu.

1.6 Závazky a dluhy

Čelit dluhům a být konfrontován s jejich pravidelným splácením může člověk v kterékoli životní etapě, a nemusí být v přímé souvislosti se zvyšujícím se trendem zadlužování domácností spojeného s poskytováním úvěrů nebo půjček. Proto je vhodné rozlišovat:

I. Závazky vznikající v souvislosti s některými životními událostmi:

a) plnění vyživovací povinnosti vůči nezletilým dětem, která může být povinnému přiznána až tři roky zpětně. Dá se předpokládat, že dlužná částka na výživném může být vysoká.

b) placení nájemného za byt (dům) anebo služeb spojených s nájmem: elektřina, voda, plyn aj. V případě nezaplacení hrozí výpověď z nájmu nebo odpojení od zdrojů elektřiny, vody atp., což je závažný problém zejména v rodinách s malými dětmi.

c) rozhodnutí Úřadu práce, či jiných správních orgánů, že dávka či podpora v nezaměstnanosti byla vyplácena neoprávněně.

d) dlužné částky na zdravotním pojištění, které se zvyšují o penále z prodlení.

e) správní poplatky nebo faktury za běžné služby jako telefon, televize atp.

e) obecně jakékoli městské či místní poplatky, např. jízdné za městskou hromadnou dopravu, odpady atp.

Každý uvedený dluh, resp. pokuta, pokud není řádně zaplácena, je mnohonásobně vyšší při soudním a exekučním vymáhání. (viz dále)

II. Dluhy založené na smluvním principu:

a) spotřebitelský úvěr

b) revolvingový úvěr

c) hypoteční úvěr a úvěry ze stavebního spoření

d) bankovní produkty jako kontokorent nebo kreditní karta

e) splátkový prodej spotřebního zboží

f) leasing

g) smlouvy o půjčce mezi fyzickými osobami

U těchto finančních produktů se jedná o případ, kdy jedna strana smluvního vztahu (věřitel) půjčí druhé smluvní straně (dlužníkovi) „věci, které nejsou specifikovány svými individuálními vlastnostmi, ale pouze svým druhem a počtem, mírou nebo váhou. Dlužník nemusí vracet ty samé vypůjčené věci (v případě peněz ty samé mince či bankovky), ale tu samou hodnotu.“ dle Dupal a kol.(2006) Součástí smluvních

ujednání bývá výše úroku, kterými věřitel vykupuje nemožnost využívat své prostředky a tedy druhá smluvní strana platí za to, že finanční prostředky nebo jiné produkty užívá, aniž by použila vlastních peněz.

1.7 Základní právní pojmy

Schelleová (2005) rozlišuje: při nesplacení smluvené částky dochází nejen k narůstání tzv. *smluvního úroku*, ale dlužná částka se dále navyšuje o tzv. *úrok z prodlení*. Výše smluvního úroku není omezena, výše úroku z prodlení je omezena příslušným nařízením vlády č. 163/2005 Sb. Doba po kterou úrok narůstá končí až úplným zaplacením původní dlužné částky. Pokud smlouva obsahuje i ujednání o *smluvní pokutě*, dochází k navýšení dlužné částky ještě o tuto smluvenou částku. V případě pojistného na zdravotní a sociální pojištění se dlužná částka navyšuje o tzv. *penále z prodlení*.

Pakliže nedojde ani po určité době k řádnému plnění povinností vyplývajících ze smluv nebo z některých životních událostí, dochází k tzv. *nucenému výkonu práv druhé strany*. Věřitel se obrátí na soud, a ten soudním výrokem rozhodne částku uhradit. (Podobně na rozhodce v rozhodčím řízení, zde rozhodčím nálezem.) Po nabytí právní moci rozsudku (nálezu) může věřitel (oprávněný) navrhnout výkon rozhodnutí. Může dojít k tzv. *exekuci*. Exekuce je postup, kterým se *provádí nucená realizace vymáhání stanovené povinnosti*. Dochází k navýšení dlužné částky, protože náklady na soudní řízení a exekuci nese rovněž dlužník (povinný). Oprávněný bývá v uvedených případech v bodě I. rozličný subjekt, v bodě II. se jedná většinou o poskytovatele finančních produktů tj. banky, nebankovní instituce, leasingové společnosti apod. Vymáhání dlužných částek provádí soudní vykonavatel nebo státem pověřený exekutor, přičemž mají nárok na odměnu, proto jsou dlužné částky zpravidla několikanásobně vyšší. Stávají se

velkou zátěží pro dlužníka a může dojít k některým situacím uvedených v kapitole páté.

Problémy při zadlužení lze řešit samostatně. Jednou z možností řešení zejm. hrozícího předlužení je odborné sociální poradenství v občanských poradnách. Jednou z možností řešení předlužení přinesl tzv. insolvenční zákon, účinný od ledna 2008, jedná se o tzv. oddlužení. Při splnění stanovených podmínek, soud umožní dlužníkovi splatit pouze 30% z celkové výše dlužných částek. K podání tzv. insolvenčního návrhu a návrhu na povolení oddlužení a rozhodováním o něm jsou příslušné krajské soudy. Výhodou, která umožňuje dlužníkům vyrovnat své dluhy, je zastavení růstu úroků a poplatků z prodlení v průběhu řízení. K sepsání a podání takových návrhů jsou kompetentní advokáti, pracovníci specializovaných poraden pro dlužníky a po důkladném proškolení také poradci v síti OP.

1.8 Predatory lending - úvěrový lov, také loansharking - žraločí půjčování

Půjčování peněz s cílem vydělat je v souladu s článkem 26 Listiny základních práv a svobod, kdy každý má právo podnikat. Uzavírat smlouvy o půjčce a další spotřebitelské smlouvy je v souladu s článkem 5 Listiny, kdy každý je způsobilý mít práva. Odborná veřejnost eviduje nárůst počtu finančních společností, které půjčují finance klientům a to bez ohledu na výši jejich příjmů, zvláště se zaměřením osoby v důchodovém věku, matky s dětmi na rodičovské dovolené nebo nízkopříjmové rodiny. Tento fenomén se stává poměrně nebezpečným sociálním jevem. Stal se předmětem zájmu některých neziskových organizací jako např. „Zšvůle práva“, která zaslala svůj právní rozbor k dané problematice ministerstvu vnitra odboru bezpečností politiky, v závěru roku 2007. Obecně prospěšná organizace Člověk v tísni, která na fenomén upozorňuje veřejnost v rámci své velké antidluhové

kampaně: „**Spotřebitelský uděl**“, kdy se pro tento fenomén vžil pojem „trvale udržitelný dluh.“ Další neziskovou organizací, upozorňující na problematiku, je SPES - pomoc s dluhy, která na toto téma uspořádala veřejné slyšení ve Výboru pro zdravotnictví a sociální věci Senátu ČR. Zde uvádím některé poznatky ze záznamu veřejného slyšení, kde bylo účastníkům objasněno, že se může jednat o dvojí možnou strategii společností:

- 1) zaměřenou na majetek dlužníka
- 2) zaměřenou na doživotní splácení dluhu

V prvním případě se jedná o smluvní zajištění majetku prostřednictvím tzv. zástavního práva k nemovitosti sjednané přímo ve smlouvě. Když dojde k porušení smluvního ujednání, dojde na sankce - tedy pokuty z prodlení nebo smluvní pokuty, kdy položky jsou záměrně velmi vysoké. Většinou není možné tyto „pokuty“ zaplatit a úroky narůstají (dokud není dluh a pokuty zaplacen) a může dojít až k exekuci. Například v podobě prodeje nemovitosti dlužníka v nucené dražbě. Dlužníkovi není ponechána možnost, aby svůj dluh zaplatil prodejem nemovitosti za tržní cenu sám, protože mu to znemožňuje tzv. *zástavní právo k nemovitosti*. Může se tedy stát, že i po nucené realizaci prodeje nemovitosti, dluh zůstává.

Ve druhém případě se nejmenované společnosti „spokojí“ s postupným splácením dluhu, který ovšem díky vysokým úrokům stále roste a v podstatě není možné „jistinu umořit“ vzhledem k tomu, že nařízená exekuce na příjmy dlužníka je možná jen v omezené výši. To společnostem zajišťuje menší, ale „stálý“ příjem ze systémů sociální ochrany nebo z nižších příjmů, jako je invalidní, starobní důchod apod. Sociální pracovníci a tedy i poradci občanských poraden zaznamenávají nárůst počtu těch, kteří hospodaří s omezeným zdrojem příjmů.

1.9 Vzrůstající počet zadlužených domácností

Trend „přichází“ ze západní Evropy, především z Velké Británie, Německa a dalších států. Největší objem půjček domácností je ve Spojených státech. Nárůstem možností jak a kde si lidé mohou půjčit (v obchodě přijetím splátkového kalendáře na zakoupené zboží, na internetu, doma prostřednictvím obchodního zástupce, osobně u poskytovatelů) se zvyšuje pravděpodobnost zadlužení, v krajním případě předlužení. V zemích jako Anglie a Německo se rozšířily poradenské systémy určené lidem v platební neschopnosti. Metodika jejich práce je dostupná i pro české poradce (viz kapitola šestá.)

Důkazy o vzestupu zadlužení českých domácností lze vysledovat z několika zdrojů:

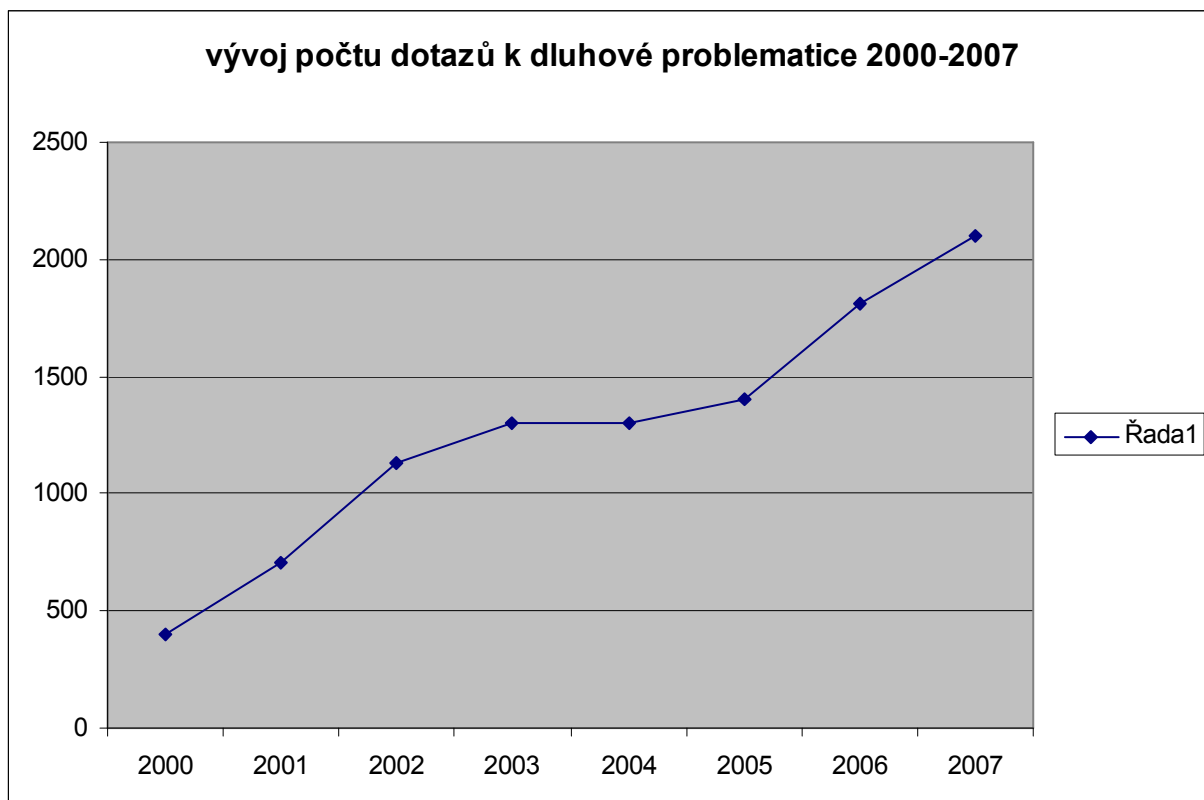
1) České národní banka (ČNB) dohlíží na finanční trh a vyhodnocuje finanční stabilitu státu a jeho měny. Mapuje výši zadluženosti českých domácností a také celkový obnos úvěrů a hypoték. Spravuje centrální registr úvěrů. Jan Frait, vedoucí referátu finanční stability ČNB, (ve své prezentaci na semináři pořádaném sdružením SPES v PS ČR dne 23. 2. 2007) uvedl: „podnikové úvěry jsou stále největší složkou bankovních úvěrů, ale úvěry domácnostem je postupně dohánějí. Nejvíce zadlužené jsou domácnosti s nejvyššími a nejnižšími příjmy, středně příjmové nejsou ohroženy tak často.“

Petr Jakubík, vrchní ekonom samostatného odboru ekonomického výzkumu ČNB, na témže semináři uvádí: „tempo zadlužování domácností je od roku 2002 stabilní a roste.“ Je to zhruba třicet procent každý rok. To je trojnásobně proti vyspělým zemím, avšak zadlužování tuzemských domácností je stále pod evropským průměrem. Celkově má problém splácet své závazky asi osm procent českých domácností. Celková hodnota dluhů domácností v polovině roku 2008 dosahovala 900 miliard korun. (www.cnb.cz/články, listopad 2008)

2) Číslem, které je více relevantní pro tuto práci i pro praxi dluhového poradenství je nárůst počtu soudně nařízených exekucí. Dle údajů Exekutorské komory je možné pozorovat meziroční nárůst nařízených exekucí v řádu statisíců. Dokládám přehlednou tabulku se zaokrouhlenými čísly.

Rok	2004	2005	2006	2007
Počet exekucí	155 tis	270 tis	309 tis	427 tis
Meziroční růst	-	+74 %	+14,4 %	+38 %

3) Asociace občanských poraden (dále AOP) statisticky eviduje nárůst počtu dotazů k dluhové problematice. Asociace sdružuje každý rok určitý počet členských poraden a statisticky vyhodnocuje výsledky jejich práce. V přehledném grafu je nárůst znázorněn takto:



Nejedná se o skutečný počet těch, kteří se na jednotlivé poradny obracují s dotazem k dluhové problematice. To je dáno několika příčinami: statisticky je evidováno jak počet klientů, tak počet dotazů. Neexistuje jednotná metodika pro záznam případu, každý poradce je může zaznamenávat pod odlišným kódem klasifikace. Další skutečností může být i to, že v dluhovém poradenství jeden klient, mající mnohačetné problémy se dotazuje zároveň např. na problematiku bydlení, sociální dávky apod. Nemusí se přitom vůbec zmínit, že problémy, které má, jsou díky dluhům a nezbyvají mu např. finanční prostředky na úhradu nájemného a hrozí vystěhování.

Zvyšující se trend dokládám: „Na rozdíl od poklesu hypotečního trhu zaznamenaly tuzemské banky v pololetí růst zájmu o spotřebitelské úvěry. Česká spořitelna poskytla za letošních šest měsíců o pětinu více půjček, GE Money Bank o 16 procent více a Raiffeisenbank dokonce ve srovnání se stejným obdobím loni dvojnásobek.“ Neustále roste průměrná výše jednoho úvěru, u České spořitelny (ČS) v současnosti

činí 111.000 korun. Největší zájem mají klienti o hotovostní úvěr Půjčka, kterou ČS poskytuje od března letošního roku bez zajištění až do výše 300.000 Kč", uvedla mluvčí České spořitelny Kristýna Havligerová. (článek dostupný na www.spotrebitele.info.cz , červenec 2008)

1.10 Shrnutí kapitoly

Vymezení základních pojmů považuji za důležité pro lepší orientaci v problematice. Jedná se zejm. o poradenství, dluhy a dlužníky, občanské poradny a poradce. Je zřejmé, že na aktuální problémy společnosti reaguje pružněji nestátní neziskový sektor. Občanské poradny či jiné formy dostupné pomoci zadluženým by měly být občanům dobře dostupné za předpokladu, že zadlužení domácností bude dále vysoké a podle prognóz bude dále růst. Mělo by dojít k rozvoji služeb neziskových organizací, které poskytují dluhové poradenství.

Závažnost a aktuálnost problematiky jako celku demonstruji ve dvou předchozích podkapitolách a dále v jedné z příloh, kde je možné dohledat inzerci půjčky. Její potencionální nebezpečnost vidím v tom, že půjčky neposkytují pouze finanční instituce (viz výše), ale soukromé osoby. Půjčují své prostředky za účelem zisku. Je pochopitelné, že pokud bude taková poptávka bude i nabídka.

2. Primární prevence zadlužování

Prevenci (z lat. praevenire, předcházet) chápeme jako *soustavu opatření, která mají předcházet nějakému nežádoucímu jevu, například nemocem, drogovým závislostem, zločinům, nehodám, neúspěchu ve škole, sociálním konfliktům, násilí, ekologickým katastrofám, a opatření jim předcházející se nazývají preventivními. **Primární prevence:** zkoumá předpoklady, podmínky a příčiny jevů, jimž se má bránit, a hledá způsoby, jak jim předcházet.* (Matoušek 2008) Je zaměřena na celou populaci.

Dle mého názoru, specializované vzdělávání poradců můžeme brát jako formu primární i sekundární prevence. V této kapitole pojednávám o prevenci primární, ta je důležitá, předchází prevenci sekundární. Státní aparát může prostřednictvím novel zákonů omezit či usměrnit činnost poskytovatelů úvěrů, policie, resp. soud může postihnout trestný čin lichvy. Není možné, aby někdo bránil občanům, aby půjčovali své finanční prostředky ostatním. Tomu lze snad jen přispět (předcházet) tím, že některé neziskové organizace budou ve větší míře na tento závažný fenomén upozorňovat a potencionální zájemce od těchto nabídek odrazovat.

Jak je dále patrné, aktivní subjekty se činnostmi prolínají a proto není možné jejich přesné zařazení do vymezených podkapitol - prvků primární prevence. Přehledná tabulka různých „antidluhových“ aktivit a poradenství vyjmenovaných nestátních neziskových organizací je zařazena na konci třetí kapitoly. Základní informace o aktivitách představených sdružení čerpám z jejich webových stránek.

2.1 Informovanost, kampaně, osvěta

Jedná se o aktivity zaměřené na širokou veřejnost s cílem informovat o možných nebezpečích nezodpovědného zadlužení.

Občanské sdružení SPES vydalo v průběhu roku 2006 brožuru „Půjčujte si s rozumem“. Kromě základních informací, zaměřených na prevenci před využíváním úvěrů, brožura obsahuje praktické návody jak řešit platební neschopnost. Brožura napomáhá samostatnému sestavení rodinného rozpočtu. Obsahuje vzorové dopisy pro komunikaci s věřiteli, např. žádost o odklad či snížení splátek a návrhy splátkových kalendářů. Publikace je inspirována brožurou „Moneymanual for Dealing with Debt“, kterou vydala britská osvětová organizace Credit Action.

Sdružení českých spotřebitelů vydalo v roce 2005 informativně preventivní brožuru proti nezodpovědnému zadlužování s příhodným názvem „Podepsat můžeš, přečíst musíš“ a v dalším roce materiál s názvem: „Umíme si půjčovat?“

Odborné veřejnosti je dostupný text, který vydal odbor prevence kriminality Ministerstva vnitra ČR s názvem **„Prevence zadlužování českých domácností s důrazem na sociálně slabé a vyloučené skupiny obyvatel“**. Materiál obsahuje komplexní charakteristiku problematiky zadlužování sociálně slabých osob, včetně popisu negativních sociálních důsledků a prokriminogenních situací a faktorů. Obsahuje vodítko pro prevenci, řešení a eliminaci negativních důsledků spojených se zadlužením.

Jak studie uvádí, ministerstva mohou např. metodickým vedením obcí přispět k eliminování fenoménu zadlužování. Obce by měly poskytovat svým občanům tzv. bezúročné půjčky v souladu s vyhláškou 182/1991 Sb. Využíváním (uplatňováním) těchto půjček by se zřejmě mohl snížit počet sociálně slabších, kteří využijí nevýhodného nebo lichvářského úvěru. Vyhláška není příliš obcemi uplatňována, jelikož půjčky pocházejí z vlastního rozpočtu obcí a dále jejich velká administrativní zátěž.

Významnou osvětovou aktivitou je antidluhová kampaň „Spotřebitelský úděl“, kterou v rámci své činnosti uspořádala na jaře roku 2008 organizace Člověk v tísni, o.p.s.. Kampaň proběhla v 10 městech ČR. Byla zatím největším svého druhu a měla velkou mediální podporu. Občanská poradna Plzeň vydala v rámci spolupráce se jmenovanou antidluhovou kampaní osvětovou brožuru s názvem „Dluhová problematika“. Cílem tohoto informačního materiálu je přinést veřejnosti praktické informace o dluhové problematice, která mohou přispět k řešení dluhových situací.

K šíření osvěty by se dalo podle P. Víška využít sloganu „Nadměrné zadlužování škodí Vašemu zdraví.“ Nebo reklamní spoty v televizi s tématem „antizadlužení“, které by mohly mít následující podobu: tatínek by si rád vzal půjčku, aby mohl koupit dárky svým dětem k Vánocům, ale nejstarší syn s brýlemi, tužkou a papírem v ruce by moudře namítl „ale tatínku, za co koupíš dárky příští rok, když budeš letošní půjčku splácet dalších pět let“ (osobní sdělení, přednáška, prosinec 2007 KSP FF UK)

2.2 Finanční gramotnost

Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy zařazuje problematiku finančního vzdělávání do 61 rámcových vzdělávacích programů pro odborné vzdělávání na středních školách a do dvou rámcově vzdělávacích plánů pro gymnázia a gymnázia se sportovní přípravou. Obdobně ministerstvo počítá se zařazením problematiky do výuky v základních školách. Jelikož právě na základních a středních školách vyrůstají potencionální dlužníci. Rámcové vzdělávací plány jsou podkladem pro osnovu učiva, kterou žáci a studenti během školních let probírají. Na systému budování finanční gramotnosti na základních a středních školách se dále podílí také ministerstvo financí, průmyslu a obchodu v souladu se „Strategií finančního vzdělávání“, dle usnesení vlády č. 1594

z prosince 2005 (sdělení MŠMT, Ing. J. Nepovímová, prosinec 2007)

Z výzkumu veřejného mínění na téma finanční gramotnosti dospělých osob, zveřejněného na webových stránkách Ministerstva financí vyplývá, že většina respondentů, cca $\frac{3}{4}$ dospělé populace, považuje jak znalost pojmů, tak přímo vzdělávání a získávání nových informací z finanční oblasti za důležité. Devět z deseti dotázaných pokládá za užitečné vzdělávání dospělé populace v oblasti hospodaření s penězi. Převážná většina se shoduje na potřebě vzdělávání dospělých i školních žáků v oblasti tvorby rodinného rozpočtu, investic a úvěrů. Nyní respondenti čerpají informace z brožur, letáků, článků, využívají internetu a TV pořadů. (kompletní studie na www.mfcr.cz, /výzkum veřejného mínění r. 2007)

Občanské sdružení SPES pořádá semináře a přednášky na středních školách k problematice finanční gramotnosti ve své regionální působnosti. Dle dostupných informací je finanční vzdělávání ve školách jednou z priorit sdružení.

2. 3 Legislativní změny

Občanské sdružení ZŠvůle práva vypracovalo v závěru roku 2007 studii s názvem „**Právní rozbor k problematice zadlužování sociálně deprivovaných skupin obyvatelstva**“ adresovanou odboru bezpečnostní politiky Ministerstva vnitra ČR. Jedná se o velmi významný dokument, který navrhuje několik možností systémových změn. Studie potvrzuje, že se problémem ještě nikdo systematicky nezabýval a nelze tedy vycházet z dat, kasuistik ani monitoringu tohoto jevu. Dle studie je proto nutné iniciovat systematické řešení problému zadlužování sociálně slabých. Sdružení považuje za základní vytvoření takových nástrojů, aby lidé měli možnost získat půjčku či úvěr, ale ne způsobem lichvy či lichvářskými praktikami některých nebankovních společností. Studie dále věnuje náležitou pozornost jedinému státnímu dozorujícímu orgánu,

kterým je Česká obchodní inspekce. Ta jediná může uložit finančním institucím pokutu, pokud jejich smluvní ujednání nejsou v souladu se zákonem o spotřebitelském úvěru nebo inzerování produktů je v rozporu s ustanoveními zákona o regulaci reklamy. Žádný státní či jiný dozorový orgán není pověřen kontrolou samotného výkonu úvěrování. V současné době se může občan domáhat *tzv. neplatnosti smluvních ujednání* pro „rozpor s dobrými mravy“ nebo pro „rozpor se zásadami obchodního styku“ prostřednictvím žalob u civilních soudů.

V dokumentu nalezneme návrhy koncepčních změn, prostřednictvím novelizace uvedených zákonných opatření - občanského a obchodního zákoníku. Dále sdružení provádí právní rozbor zákona o ochraně spotřebitele a trestného činu lichvy, v obou případech doporučuje jejich novelizaci. Lichvy se v současnosti dopustí ten, kdo *„zneužívaje něčí tísně, nezkušenosti, rozumové slabosti nebo něčího rozrušení, dá sobě nebo jinému poskytnout nebo slíbit plnění, jehož hodnota je k hodnotě vzájemného plnění v hrubém nepoměru“* jak říká § 253 Trestní zákon č.140/1961 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Jedná se o kostrbaté ustanovení, jehož základním nedostatkem pro uplatnění v praxi je to, že je téměř nemožné dokázat, že dotyčný zneužil něčí tísně, nezkušenosti apod. Záleží na soudci, který je sice veden právní judikaturou, ale musí rozhodnout, zda je nová hodnota plnění v hrubém nepoměru k té původní. Teprve potom může dojít k odsouzení pachatele.

V závěru studie nalezneme konkrétní doporučení pro dotčené státní orgány. Jedná se o ministerstva spravedlnosti, financí, průmyslu a obchodu, práce a sociálních věcí, také pro Úřad vlády nebo obce. Studie rovněž upozorňuje na roztržitost v kompetencích těchto orgánů a dále na nespolupráci státních orgánů s orgány samosprávy a nestátními neziskovými organizacemi. Mezi příčinami neuspokojivého současného stavu vidí:

a) nedostupnost základní právní pomoci

b) nedostatečné preventivní finanční vzdělávání obyvatelstva spolu s nedostatečným šířením myšlenky „odpovědného půjčování“

2.3.1 Novela exekučního řádu

V první polovině roku 2008 byla diskutována mezi některými neziskovými organizacemi novela Exekučního řádu (120/2001 Sb.) Ministerstvem navrhované znění novely bylo dostupné na webových stránkách ministerstva spravedlnosti a kterákoliv instituce nebo občanské sdružení ji mohlo do konce června 2008 připomínkovat. Připomínky uplatnily například: úřad Veřejného ochránce práv, Nejvyšší soud, další soudy a soudci, profesní organizace - advokátní a exekutorská komora, dotčené státní úřady, obce a města. Některé neziskové organizace jako: Občané za svá práva, Iuridicum Remedium, Sdružení obrany spotřebitelů. Výčet uvedených organizací není konečný, základní informace uvedl seminář „Aktuální problémy exekucí“, pořádaný dne 16.5. 2008 občanským sdružením Iuridicum Remedium.

Jedná se o závažnou novelu, která z hlediska své koncepčnosti se může promítat do otázky lidských práv. Jde o zachování lidské důstojnosti v souvislosti s výkonem exekutorské činnosti. Přestože je takto koncipována, obsahem jednotlivých ustanovení a jejich přijetím, zřejmě dojde k posílení pravomoci exekutorů. Zmíněná problematika přesahuje možnosti této práce.

2.4 Veřejný ochránce práv

Institut byl zaveden zákonem 349/1999 Sb. Dle prvního paragrafu zákona: *„Veřejný ochránce práv (dále je ochránce) působí k ochraně osob před jednáním úřadů a dalších institucí uvedených v tomto zákoně, pokud je v rozporu s právem, neodpovídá principům demokratického právního státu a dobré správy, jakož i*

před jejich nečinností, a tím přispívá k ochraně základních práv a svobod."

Ochránce působí na základě zákona, což odpovídá jeho personálnímu obsazení, profesionalitě a kvalitě jeho práce. V jeho úřadě pracuje tým zhruba šedesáti právníků - specialistů na širokou oblast zájmu občanů. Zdroje příjmů na jeho činnost pocházejí ze státního rozpočtu. Dluhová problematika nepatří do působnosti ochrany a proto odkazuje stěžovatele na jiné instituce, zejména na občanské poradny, které jsou regionálně dostupné. Do ochrany práv dlužníků nemůže zasahovat, stojí mimo jeho kompetence, jedná se vztah věřitel - spotřebitel, což je soukromoprávní vztah, nikoliv vztah veřejný tj. úřad - občan. V oblasti primární prevence se jedná o medializaci nejpalčivějších problémů dlužníků. Svými odbornými příspěvky obohacuje pracovní semináře k problematice zejm. zástupkyně ochránce Dr. Seitlová.

2.5 Shrnutí kapitoly - primární prevence

Státním orgánům náleží tvorba koncepcí a systémových legislativních změn na základě monitoringu jevu. Ministerstva mohou metodickým vedením obcí přispět k eliminování fenoménu zadlužování. Dále se domnívám, že by mělo dojít k posílení vzdělávání státních úředníků. Vztaženo k problematice se jedná o sociální kurátory, pracovníky oddělení sociálně právní ochrany dětí aj. Jejich další vzdělávání akreditovanými kurzy zajišťuje Ministerstvo vnitra.

Primární prevence předchází sekundární, pakliže je zcela úspěšná, nemusí být vyvíjeny další aktivity. Ve většině sociálně - patologických jevů jsou přítomny všechny tři systémy prevence (i terciární.) Jak upozorňuje studie sdružení ZŠvůle práva, by mělo dojít i k navázání spolupráce jmenovaných subjektů a měla by být dostupnější základní právní pomoc občanům.

Občanské poradny jsou významným subjektem v poskytování dluhového poradenství, tj. prevence sekundární, jíž věnuji následující kapitolu. Je vhodné načerpat některé poznatky z činnosti dalších subjektů a ty využívat ke zlepšení činnosti v síti členských občanských poraden.

3. Sekundární prevence – přehled subjektů

Sekundární prevence se snaží příslušné jevy včas zachytit a bránit jejich prohlubování a šíření. Zaměřuje se na zvláště ohrožené skupiny, například rodiny s dětmi, menšiny a sociálně slabé. Občanské poradny a další nestátní neziskové organizace poskytují pomoc prostřednictvím poradenství jedincům či rodinám. Informace o dostupné pomoci zadluženým, obsahově koncipované jako systém dostupné sekundární prevence, jsem věnovala příslušnou kapitolu.

V současnosti existují dvě specializované poradny (viz dále), které zajišťují profesionální pomoc zadluženým a předluženým. Detailní informace o jejich práci jsem získala návštěvami jejich pracovišť nebo prostřednictvím emailového kontaktu s pracovníky. V navrženém systému vzdělávání občanských poradců je předběžně počítáno s jejich participací. Významným subjektem je Sdružení obrany spotřebitelů, jehož „právní oddělení“ jsem také navštívila. Pomoc prostřednictvím terénní sociální práce ve vyloučených komunitách s předluženými jedinci a jejich rodinami realizuje obecně prospěšná společnost Člověk v tísni, kterou jsem kontaktovala prostřednictvím emailu.

3.1 Poradenství ve specializovaných poradnách

V následujících podkapitolách představím dvě specializované poradny poskytující poradenství cílové skupině, jejich regionální působnost a profesní zázemí poradců a poradkyň.

3.1.1 Občanské sdružení SPES o.s.

Nejvíce informací lze načerpat z poslání, a to: „*Občanské sdružení SPES je sdružením založeným na pomoc lidem v obtížné majetkové situaci, do které se dostali v důsledku svého předlužení. Je také vzdělávací organizací, která chce svými projekty na středních školách a mezi ohroženými skupinami obyvatelstva přispívat k větší ekonomické gramotnosti české*

populace. Sdružení SPES nepomáhá lidem, kteří se dostali do spirály dluhů, finančně. Jeho cílem je poskytovat odborné rady, jak takovou situaci vyřešit vlastními silami a v mezích zákona. Kromě terénních pracovníků proto SPES spolupracuje s týmem právníků, ekonomů a psychologů, který umožňuje sdružení podívat se na problémy klienta celistvě."

Sdružení bylo založeno v roce 2005 a poradenství bývalo dostupné pouze prostřednictvím internetového dotazování. V polovině října 2007 vznikla v Olomouci první specializovaná poradna pro dlužníky. Do konce uvedeného roku, tedy za dva a půl měsíce, v otevírací době poradnu navštívilo 67 osob (z toho 41 mužů). Sdružení nemá žádné pobočky v ČR, působí pouze v jednom městě, v letošním roce jsou objednávací lhůty poměrně dlouhé. Sdružení usiluje o otevření pobočky poradny v Ostravě do konce roku 2008. Předsedkyně sdružení a její mladá kolegyně poradkyně vystudovaly bakalářský stupeň v oboru sociální práce. Způsob jejich práce spočívá v poskytování odborného poradenství s prvky sociální práce. V některých případech pomáhají klientům vyjednávat s bankami nebo exekutory. Pro OP by mělo být v budoucnu důležité, aby navázala spolupráci s tímto sdružením, zaručující kvalitu poskytovaných služeb. Využívaje přitom potenciál sítě občanských poraden, která bezesporu zaručuje kvantitu tj. dostupnost pro uživatele služeb dluhového poradenství z celé ČR.

Dle bakalářské práce (Petrů, 2008): **Občanské sdružení SPES, jeho vývoj a perspektivy** „je možné pozorovat tendenci neustálého růstu a rozvoje. Sdružení SPES se věnuje zcela specifické oblasti činnosti a doplňuje tak volné místo v rámci neziskového sektoru.“ SPESu se podařilo uskutečnit několik celorepublikově významných událostí, ve své činnosti nestagnuje, spíše naopak. Neustále si klade cíle, které postupně naplňuje. V současnosti stojí před velkou výzvou v podobě finančního vzdělávání. Tato snaha se prozatím

nesetkala s velkým úspěchem, přestože je prevence základem sociální práce. Přesto pracovníci SPESu vyvíjejí neustálé aktivity. Dle předsedkyně: jednou z nich je vzdělávání školou povinných a vzdělávání sociálních pracovníků. V průběhu roku 2007 sdružení vydalo manuál pro školení sociálních pracovníků a pracovníků nevládních neziskových organizací a charit s názvem „Formy pomoci předluženým občanům.“ Předsedkyně sdružení přednáší organizacím, které mají o proškolení zájem. Nejedná se o akreditovaný kurz, jde o základní přehled problematiky v rozsahu jednodenních školení.

3.1.2 Poradna při finanční tísní o. p. s.

Druhá specializovaná poradna byla založena v lednu 2008 a působí v hlavním městě Praze. Poradna vznikla díky finanční podpoře několika významných bank a to v rámci jejich tzv. společenské odpovědnosti firem. Poradenství je poskytováno bezplatně. Objednací lhůty jsou přiměřené, poradna má otevřeno od pondělí do pátku v čase 8 - 18 hodin. V březnu 2008 byla zřízena bezplatná Zelená telefonní linka, zatím dostupná pouze jedenkrát týdně. V poradně působí čtyřčlenný odborný tým poradců a poradkyň. Nejzkušenější z nich je doktorkou práv s bohatými zkušenostmi na pozici právníka banky. Ostatní poradci mají zkušenosti s prací v těchto pozicích: vyšší soudní úřednice, pracovník exekutorského úřadu a pracovník vymáhacího oddělení jednoho z poskytovatelů úvěrů. Pracovníci nejsou školení v poskytování poradenství, poradenského procesu a poradenských dovedností nebo krizové intervence.

Náplní jejich práce je prostřednictvím osobních schůzek, telefonicky či po internetu analyzovat klientovu situaci a z ní vyvodit doporučení pro další jednání dlužníka tak, aby nedocházelo k prohlubování jeho závazků a dluhů. Častou agendou se stává pomoc dlužníkům s vyplněním formulářů k podání soudního tzv. insolvenčního návrhu a

návrhu na povolení oddlužení. Poradci tohoto centra se pravidelně účastní odborných školení. Jejich školiteli jsou vždy odborníci tj. soudci, právní teoretici nebo tvůrci zákona. Instituce evidovala na konci července (tedy po půlročním působení) 1800 kontaktů s klienty.

Teprve v polovině roku 2008 poradna získala svého ředitele. Jakou koncepci své organizace vytvoří mi není známo, ale jsem přesto přesvědčena, že mezi subjekty poskytující služby bezplatně, by neměla existovat konkurence. Naopak, při spolupráci lze dosahovat lepších výsledků a je možné se učit od sebe navzájem. V Poradně při finanční tísní nepracují sociální pracovníci, evidují větší počet dotazů, jejich zodpovězení jim netrvá dlouho, mají přesné právní povědomí. Pracovníci SPESu, dle mé kusé informace, získávají znalosti k problematice často samostudiem. Při poradenství uplatňují prvky sociální práce s dlužníky. Občanské poradny splňují oba předpoklady k poskytování dluhového poradenství, avšak díky svému současnému širokému zaměření jen stěží mohou poskytovat poradenství srovnatelné se specializovanými poradnami. Považuji za vhodné navázat spolupráci s těmito poradnami.

3.2 Sdružení obrany spotřebitelů o.s.

Jak sám název sdružení napovídá, jedná se o obhajobu spotřebitelských práv. *„Hlavními prioritami je spotřebitelské vzdělávání, shromažďování, zpracovávání a šíření informací souvisejících s ochranou spotřebitele. S tím souvisí i vydávání dvouměsíčníku „Štít spotřebitele“, který informuje o tom, na čem SOS pracuje a co se děje nového z hlediska ochrany spotřebitelských práv. Velkým podílem se věnujeme poradenské činnosti, která umožňuje spotřebitelům operativně konzultovat své problémy.“*

Jmenované sdružení poskytuje poradenství ve svých 25 regionálních pobočkách, a to formou osobního, internetového a

telefonického dotazování. Poradenství je především informativního charakteru. Mezi řešené problematiky patří: reklamace spotřebního zboží, problematika cestovních kanceláří, telekomunikačních služeb, prodej ojetých automobilů a např. klamavé reklamy. Pojištění, spotřebitelské úvěry, hypoteční úvěry, leasingové a splátkové produkty tvoří téměř 3% z celkového počtu dotazů. Dotazů evidují zhruba čtyřicet tisíc ročně.

Poradenství poskytují školení poradci - zájemci o tuto problematiku s minimálně ukončeným středoškolským vzděláním v různých oborech. Školení jsou zhruba dvakrát ročně, podle potřeby i vícekrát. Obsahem základního (vstupního) proškolení jsou příslušná ustanovení občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele. V závěru kurzu poradci absolvují test znalostí. V současné době vedení sdružení uvažuje o možnosti specializace poradců podle témat uvedených výše. Mají k dispozici, podobně jako poradci občanských poraden, aktualizovaný informační systém zpracovaný odborníky - právníky sdružení. Regionální poradci mají možnost kontaktovat právníky sdružení při řešení složitějšího dotazu. Je zabezpečeno doplňující školení k aktuálním právním otázkám. Specialisté poradenského centra uvažují o finančně motivačním prostředku k dalšímu vzdělávání poradců. (osobní sdělení, červen 2008)

Součástí poradenské práce pochopitelně není sociální či terapeutická práce, ale pro AOP by bylo vhodné nechat se inspirovat v některých ohledech zmíněného občanského sdružení. Zejména **doporučuji**:

- 1) posláním sdružení je obhajoba spotřebitelských práv
(obhajoba práv dlužníků)
- 2) hlavními prioritami je spotřebitelské vzdělávání
(vzdělávání veřejnosti v oblasti dluhů)

3) vydávání dvouměsíčníku, který informuje na čem sdružení pracuje a co se děje nového

4) sdružení má kvalitní statistický nástroj. Ten umožňuje přesnou analýzu konkrétní problematiky. Je z ní například patrné i to, kolik času věnují poradci při řešení dané problematiky. Což je možné brát jako podklad pro zlepšení práce centrály sdružení, která zabezpečuje vzdělávání pracovníků ke konkrétní problematice, a to v případě, pakliže bude průměrné číslo vysoké. Uvedený údaj slouží i vedoucím poraden k posouzení výkonu jednotlivých pracovníků. Což by v případě OP nebylo vhodné. V současnosti některé poradny pracují a svou efektivnost mohou vidět v kvantitě zodpovězených dotazů. V dluhové problematice **navrhují** zaměřit se na kvalitu služby (v souladu se Standardy kvality sociálních služeb.)

5) sdružení má patnáct let zkušeností v poradenské činnosti. Je to pouhá délka zkušeností, ta je globální a na centrální úrovni. Subsidiárně může být posuzována délka zkušeností jednotlivých poradců, kterou nelze srovnávat. O desetileté zkušenosti poskytování občanského poradenství se mohou podělit jen některé členské poradny, metodicky řízené AOP. Poradenskou činností OP (zejména její kvalitou) by měly naše poradny převyšovat, neboť jejich pracovníci jsou v úvodu proškoleni v poradenských dovednostech. Oproti tomu výcvik poradců SOS je založen pouze na zvládnutí znalostí práva.

6) centrální emailová a telefonická komunikace. Ta ztěžuje možnost kontaktovat více než jedno poradenské centrum uživatelem. Její zřízení není dle mých dostupných informací ve strategickém plánu rozvoje AOP. Jako sdružující organizace by měla usilovat o ulehčení práce svým členům, pokud to její budoucí vývoj dovolí.

7) zamýšlený finančně-motivační prvek k dalšímu vzdělávání poradců. Sdružení nepatří do systému sociálních služeb.

V sociálních službách a v současné praxi OP nelze o takovém motivačním prvku uvažovat. Sociální pracovníci mají povinnost vzdělávat se danou zákonem a záleží na vedoucím organizace, zda a jak vzdělávající ho se pracovníka ohodnotí.

8) na webových stránkách sdružení nalezneme kartotéku spotřebitelských zkušeností. AOP realizuje několik projektů současně a na webových stránkách AOP lze několik zkušeností vyplývajících z jednotlivých projektových aktivit dohledat. Dluhové poradenství je jednou z nich. V odkazu „starší projekty“ lze dohledat kasuistiky (popis případu) a veřejnost může sdílet zkušenosti občanů s dluhy, což je také prvek preventivního charakteru.

9) sdružení organizuje tematické semináře pro podnikatele. Podnikatelé se vzdělávají s motivací neztratit své zákazníky, chtějí kvalitu poskytovaných služeb především zlepšit. Takto bohužel, dle mého názoru, neuvažují poskytovatelé úvěrů, kteří mají klientů dostatek a nemají potřebu své služby zlepšovat. Právě naopak, pracují jen se záměrem zisku, bez ohledu na své klienty. Můžeme jen doufat, že do budoucna zmizí masivní televizní a jiná reklama v důsledku toho, že poptávka po úvěrech či jiných produktech podobného charakteru nebude tak vysoká.

10) sdružení může na straně žalobce iniciovat soudní spor. Tím může být dosaženo zrušení některých smluvních ujednání konkrétního poskytovatele úvěru. Avšak v rámci iniciovaného soudního sporu poškození nemají nárok na náhradu škody či jiný typ náhrady vzniklé protiprávním jednáním žalované strany. Sdružení, dává zároveň podněty České obchodní inspekci nebo příslušnému živnostenskému úřadu společně s výzvou poskytovateli ke „zdržení se protiprávního jednání.“ To vše v případě, že je díky přesné evidenci dotazů zaznamenán nárůst počtu dotazů ke konkrétní problematice konkrétního poskytovatele. Při podání trestního oznámení se

mohou jednotliví občané „připojit.“ Posledně jmenované aktivity nejsou běžnou praxí současných členských občanských poraden, stejně tak AOP.

3.3 Člověk v tísní o.p.s.

Obecně prospěšná organizace Člověk v tísní v rámci provozovaných tzv. *integračních programů* v několika městech ČR poskytují terénní sociální práci ve vyloučených komunitách. Pracovníci organizace takto nabízejí sociální poradenství a sociální asistenci například formou vedení klienta k hospodárnému nakládání s jeho příjmy. Systematickou prací poradce je snaha o zvýšení příjmů jednotlivců nebo jeho rodiny. Dovednostmi poradců jsou například: naučit cílové skupiny řídit samostatně svůj rozpočet, naučit sepsat finanční přehled, plánovat výdaje, zvyšovat příjmy. Příkladem komplexního poradenství může být jednání s vlastníky bytů a iniciování využití institutu tzv. „zvláštního příjemce dávky,“ kdy finanční prostředky určené na bydlení (ze systému státní sociální podpory nebo systému hmotné nouze) jsou poskytovány přímo na účet majitelů domů nebo bytů.

Vzdělání poradců má nejčastěji charakter vyššího odborného v oboru sociální práce či příbuzných oborů. Pracovníci pomáhají zvládat spoluobčanům těžkosti při splácení úvěrů a půjček. Přesná čísla nejsou důležitá, stejně jako počet jejich klientů. Dle charakteristiky sociálního vyloučení lze předpokládat, že klienti jejich cílové skupiny nenavštěvují poradny. Naopak poradci chodí za nimi. Praktikují intenzivní individuální sociální práci.

Člověk v tísní je organizací s patnáctiletou tradicí svého působení. Programy sociální integrace jsou „nejmladší“ aktivitou. Na svou činnost shání prostředky z různých zdrojů: např.: prostředky z Klubu přátel, zpoplatněné krátké textové zprávy, reklama, kampaně, prostřednictvím nadací apod. Cílovou skupinou občanských poraden jsou dle mých zkušeností

lidé s nižšími příjmy, oproti specializovaným poradnám. Jejich klienti mají příjmy okolo 20-30 tisíc (viz výroční zprávy a statistika poraden). Cílová skupina SOS je odhadem středně příjmová, naopak Člověka v tísní, jejíž klienti jsou zřejmě na hranici chudoby. Cílovou skupinu dluhového poradenství v OP bych dále ráda upřesnila v praktické části práce.

3.4 Občanské poradny a některá doporučení pro AOP

Členské občanské poradny sdružené v Asociaci občanských poraden působí v padesátišesti místech ČR a jejich služby jsou dostupné všem občanům bez rozdílu. Síla občanských poraden a z toho plynoucí postavení v nově se etablujícím dluhovém poradenství je daná jejich regionální dostupností. K významnému postavení a k profesionálnímu pojetí dluhového poradenství v OP přispěje využívání plánovaného systému dalšího profesního vzdělávání poradců a poradkyň.

Velkou nevýhodou a jistou brzdou v rozvoji dluhového poradenství v OP, koordinovanou AOP, je dle mého dána tím, že oblast občanského poradenství je velmi široká, v současnosti nelze stavět na hlavní myšlence dvou významných organizací v systémech prevence: *ochránce veřejných práv (před činností úřadů)* nebo *hájení práv spotřebitelů specializované spotřebitelské organizace*.

Z přehledu subjektů a jejich činností a jejich částečným porovnáváním mohu vyvodit některá z doporučení, jedná se např. o: přesnější **statistický nástroj** se zaměřením na dluhovou problematiku, který je již v současnosti částečně rozvíjen. Dále vhodný komunikační prostředek **centrální komunikace** s dlužníky, kterou lze realizovat prostřednictvím Zelené linky, která je pro dotazující se zdarma. I o této aktivitě by AOP měla uvažovat v určitém časovém horizontu. Na linkách musí ovšem pracovat proškolení sociální pracovníci a to nejen v cílové oblasti, ale i v krizové intervenci. Dále

lze uvažovat o **vydávání periodik**, s kasuistickými případy a praktickými návrhy jak zvládat předlužení apod. Teprve potom může dojít k tomu, že se jednotlivé (členské OP) se stanou **lídry** v poskytování dluhového poradenství vůči všem subjektům uvedeným v této kapitole.

Podrobněji o poradenské činnosti a dosavadních aktivitách občanských poraden, sdružených v AOP, jako významného poskytovatele dluhového poradenství pojednám v následující kapitole.

3.5 Přehledná tabulka aktivit jmenovaných subjektů

	OSVĚTA, KAMPANĚ, INFORMACE	FINANČNÍ GRAMOTNOST	PORADENSTVÍ	LEGISLATIVA
SPES o.s. Olomouc	„Půjčujte si s rozumem“ – r. 2007 – příručka pro osobní finance – regionální distribuce a na webových stránkách sdružení	semináře na středních školách vzdělávání sociálních pracovníků – projekt „Evropa pro všechny“ r. 2007 besedy s občany (Olomouc)	on-line poradenství od r. 2005, kamenná poradna od r. 2007 projekt „pojiždná poradna,“ r. 2008 – 5 měst ČR – region Olomouc	Semináře v PS ČR (2006-2008) 1) Možnosti pomoci předluženým lidem, 2) Ochrana dlužníka a vymáhání pohledávek, 3) Nekalé praktiky poskytovatelů úvěrů.
Člověk v tísni o.p.s.	Kampaň proti zadlužování „Spotřebitelský úděl“ – 10 měst ČR		terénní sociální práce - poradenství v rámci „Programy sociální integrace“ – 50 měst a obcí ČR	
Sdružení ochrany spotřebitelů	Spotřebitelský časopis ŠTÍT SPOŤŘEBITELE		poradenství v problematice spotřebitelských smluv, také online a po telefonu - pobočky 25 měst ČR	výzva ke zdržení se protiprávního jednání, podání žaloby, trestní oznámení
Sdružení českých spotřebitelů		brožury „Podepsat můžeš, přečíst musíš!“ a „Umríme si půjčovat?“ - distribuováno v 80 kontaktních místech sdružení a na internetu		
Občanské poradny	OP Jižní Město, brožura a letáky „Spotřebitelské úvěry a neschopnost splácet dluhy“ + letáky r. 2006 AOP leták „Jak se neutopit v dluhích“ - r. 2007 AOP – antikampaň proti zadlužování	OP Plzeň ve spolupráci s Člověk v tísni brožura „Dluhová problematika“ r. 2008 OP Jižní Město „Spotřebitelské úvěry a neschopnost splácet dluhy“ brožura + letáky r. 2006 Projekt: Finanční gramotnosti	odborné sociální poradenství – 39 poraden působících v 56 místech ČR Projekt: Finanční gramotnosti proti dluhové pasti 2008-2010	

4. Občanské poradenství a činnost občanských poraden

Má diplomová práce je zaměřena na problematiku občanských poraden a v této kapitole představím jejich poslání, které pramení přímo z historie. Soustředím se na představení občanských poraden ve Velké Británii, zejména v oblasti dluhového poradenství. Následuje historie vzniku a vývoje občanského poradenství v Čechách v obecné rovině, dále pak se zaměřením na dluhovou oblast. V druhé polovině kapitoly monitoruji kvalifikační a jiné požadavky na poradce, jež jsou podmínkou zdárné poradenské činnosti.

4.1 Historie občanského poradenství

Dle příspěvků Mgr. Koláře do odborných sborníků, seminářů a výročních zpráv lze shrnout základy občanského poradenství následovně: prvopočátky nalezneme přibližně od roku 1939 ve Velké Británii. Na začátku II. světové války se ze dne na den rozvrátily všechny dosavadní jistoty a životní zvyklosti. Muži odcházeli do armády a rodiny zůstávaly bez živitele. Ženy musely najednou vyřizovat věci, o které se doposud nemusely starat. Rodiny se rozdělily - děti byly z ohrožených oblastí evakuovány na sever, docházelo k mnoha změnám a z toho plynoucím nejistot. Na to reagoval tradiční britský smysl pro občanskou odpovědnost a solidaritu a tak se našla stále se rozrůstající skupina osob, která dobrovolně, bezplatně a každému poskytovala rady v obtížných životních situacích. Jednalo zejména o vysloužilé odborníky - právníky a státní úředníky.

Po skončení války se ukázalo, že je i nadále zapotřebí nezávislých institucí, které budou občany informovat o jejich právech a povinnostech. V té době potřeba vyplývala z poválečného legislativního zmatku, s ohledem na sociální zabezpečení sirotků, invalidů aj. Bezplatnost poskytovaných služeb pak umožnila jejich využívání všem bez rozdílu a

princip zachovávání anonymity klienta odstranil případné psychické bariéry.

Základní ideou občanského poradenství je umožnit volný a svobodný přístup každého občana k informacím o jeho právech a povinnostech ve všech oblastech každodenního života. Tato významná zásadní idea občanského poradenství vychází z pojetí základních práv a svobod demokratického světa. Tj. z principu, že nikdo nesmí být postihován, poškozován či jinak znevýhodňován tím, že není obeznámen se složitým fungováním práva. Rychlé tempo změn v sociálně-legislativním systému našeho státu předurčuje potřebnost občanských poraden.

Citizen Advice Bureauxs (dále jen CABs) ve Velké Británii si za dobu své existence vybudovaly jasnou prestiž a důvěru ze strany občanů. CABs dle příručky „Kvalita v občanském poradenství“, kolektiv autorů (2006) „se staly součástí života občanů, kdy **devadesát** procent občanů ví co je občanská poradna a zhruba padesát procent využilo její služby“. Pracovníci CABs jsou z **devadesáti** procent dobrovolníky. Přičemž zájem vykonávat práci poradce převyšuje poptávku ze strany poraden. Poradenských míst je v současnosti 433 a „bezplatné, důvěrné a nezávislé rady“ poskytují ve více než třech tisících místech Anglie, Walesu, Skotska a Severního Irska. Síť poraden zastřešuje „britská asociace občanských poraden.“ (dále NACAB) Tam pracují profesionálové, kteří se většinou rekrutují z graduovaných poradců dobrovolníků. Při své práci spolupracují se zástupci parlamentu, poskytují zpětnou vazbu příslušným regionálním orgánům a navrhují přitom změny v legislativě na národní úrovni. Vycházejí ze statistik dotazů a z kasuistik klientů poraden, kteří dají souhlas se zveřejněním jejich případu, který může pomoci k legislativním úpravám ve prospěch občanů.

NACAB jako zastřešující organizace zajišťuje vzdělávání poradců – dobrovolníků a na tuto činnost vydala v letech 2006–2007 přes čtyři miliony liber. Britští poradci v těchto

letech zodpověděli téměř šest milionů dotazů a k dluhové problematice se vztahovala zhruba pětina z nich.

(www.citizenadvice.org.uk, březen 2008)

NACAB má propracovanější systém ve využívání informačních kanálů, mnoho informací může občan najít na webových stránkách a to prostřednictvím odkazu www.adviceguide.org.uk. Ten slouží jako průvodce při elektronickém hledání informací a rad k příslušnému tématu. Na příslušném odkaze „debt“ lze najít mnoho informací: přes volbu odpovědí na „nejčastěji kladené otázky“ až k formulářům, které mohou lidé využít přímo pro sestavení osobního či rodinného rozpočtu nebo sepsání dopisu věřitelům. Další výraznou pomocí občanům při zvládání dluhů mohou být monotematické publikace, které jsou volně dostupné na těchto webových stránkách. Jedná se o aktuální, odbornou publikaci **„Out of the red: Debt Advice in the Citizen Advice Service“**, kterou vydala zastřešující organizace v březnu 2006.

V průběhu zpracování této práce jsem měla k dispozici výsledky studie - průzkumu, zpracované odborníky na sociální politiku této organizace v roce 2003. Jedná se o: **„In too deep: CAB clients experience of debt.“** V obsáhlé studii je na základě typických případů klientů poraden zobrazen „profil klienta“, hloubka jeho problémů, možnosti jejich řešení apod. Takto rozsáhlých publikací lze dohledat více. V oblasti vzdělávání poradců se jedná zejména o „průvodce školitele YELLOW ROUTE“ - průvodce pro samostudium a dva tutoriály, které jsem měla k dispozici v českém překladu. Průvodce je užitečnou pomůckou pro budoucí lektory kurzu, obsah je nutně přizpůsobit našim podmínkám. Nicméně jako didaktická pomůcka je velmi vhodná a užitečná.

4.2 Občanské poradenství v České republice se zaměřením na dluhové poradenství

Podle zmíněné příručky „Kvalita v občanském poradenství“ a jiných interních zdrojů občanské poradenství je do ČR „přenášeno“ díky poskytnuté „know how“ britských zkušeností našim poradenským odborníkům. V roce 1997 bylo založeno „Sdružení pro vybudování sítě občanských poraden v ČR“, které se později transformovalo a přejmenovalo na Asociaci občanských poraden (dále jen AOP). V průběhu téhož roku začíná působit prvních pět poraden, které poskytují poradenství dle stejných osvědčených britských principů.

Dle platných Stanov AOP je jejím posláním je ve zkratce: *podpora rozvoje občanského poradenství, zabezpečování finanční stability sítě, kontrolování naplňování standardů občanskými poradnami a pomáhat k jejich naplnění, analyzování problémů občanů a předávání výstupů kompetentním orgánům a institucím.* Pro tuto práci je relevantní také zatím nejmenované poslání a tím je **„poskytování profesních podpůrných služeb“** (bod 3 Stanov) Dále AOP zřizuje pracovní komise například pro: *sociální politiku, vzdělávání, řízení kvality a strategické plánování.* (viz dále obsah Stanov AOP) Členové těchto komisí koncipují další směřování AOP ve jmenovaných oblastech.

K dluhovému poradenství AOP vydává, po vzoru britské, letáky k příslušným aktuálním tématům a publikuje řadu dalších základních informačních brožur. Případné publikace k mnoha tématům jsou dostupné na webových stránkách AOP (www.obcanskeporadny.cz) v sekci realizované projekty. AOP zajišťuje jejich distribuci zejména členským poradnám v tištěné podobě. Dá se říci, že servisní, kontrolní a podpůrné služby AOP přispívají ke zvyšování kvality služeb poskytovaných členskými OP. Pracovníci AOP zpracovávají a následně realizují projekty, které jsou zaměřeny na zvyšování úrovně v poskytovaných služeb. Realizují takové projekty,

které reagují na aktuální potřeby obyvatelstva (zde pouze projekty k dluhové problematice - viz podkapitola dále.)

Ke zvýšení celkové úrovně poskytování služeb přispěl projekt „**Kvalita v občanském poradenství**“, jehož výstupem byla aktualizace tzv. Minimálních standardů občanských poraden, které bylo nutné přizpůsobit nově vznikajícím Standardům kvality sociálních služeb. Díky tomuto projektu vznikla brožura „Kvalita v občanském poradenství,“ ze které čerpám některé informace.

4.2.1 Projekty k dluhové problematice

Členstvím v Evropské unii vzniká České republice nárok na čerpání finančních prostředků ze strukturálních fondů, nejčastěji z Evropského sociálního fondu nebo programu Transition Facility. Občanská poradna Jižní Město využila této možnosti a od listopadu 2005 do října 2006 realizovala projekt s názvem „**Vzděláváním proti předlužování.**“

Základní aktivitou projektu bylo poskytování dluhového poradenství klientům této poradny. Další projektovou aktivitou byla realizace tří dvoudenních školení poradců ostatních poraden a dále pracovníků azylových domů, zástupců spotřebitelských organizací a úředníků sociálních odborů pražských městských částí. Dále v rámci projektu pracovníci poradny zpracovali informační brožuru s názvem „*Spotřebitelské úvěry a neschopnost splácet dluhy - vybrané otázky*“ (2006) určené pro pracovníky zmíněných organizací. Pro klienty organizací pracovníci poradny zpracovali tematickou sadu letáků v celkovém nákladu 14 000 kusů. Brožura pro pracovníky a informační letáky pro občany byly distribuovány do cílových organizací a jsou stále dostupné na webové stránce poradny - (www.spolcest.cz/poradna).

AOP samotná realizuje projekty, které jsou zpravidla tematicky zaměřené. Od července 2006 do června 2007 byl realizován projekt prostřednictvím dvou členských poraden

Liberec a Jihlava s názvem „**Komplexní dluhové poradenství pro občanské poradny v ČR**“, podpořený z evropských prostředků. Cílem projektu bylo: „*Rozšířit kapacitu členských občanských poraden AOP při hájení zájmů občanů v oblasti spotřebních úvěrů a v oblasti poskytování dluhového poradenství*“.

Snad nejvíce propracovanou aktivitou ročního projektu byl překlad a pilotní aplikace britské metodologie poskytování dluhového poradenství do českých podmínek.

Další aktivity projektu jsou:

1. Překlad britské metodiky
2. Tvorba komplexního systému dluhového poradenství
3. Vytvoření a pilotní ověření regionální PR strategie
4. Testování metodiky a celého systému v partnerských poradnách
5. Školení vztahující se k dluhovému poradenství
6. Implementace systému dluhového poradenství do členských OP
7. Informování poskytovatelů půjček o projektu
8. Propagace projektu

V poslední fázi (duben 2007) realizace projektu proběhlo školení určené pro pracovníky členských poraden AOP. Třídenního odborného školení se zúčastnilo 47 poradkyň a poradců. Školiteli byli profesionálové zabývající se dluhovou problematikou, například: zástupce finančního arbitra, pracovník odboru prevence kriminality a pracovnice odboru bezpečnostní politiky MVČR, zástupci exekutorských úřadů, soudci a v závěru se o své cenné zkušenosti podělili zástupci Skotské asociace občanských poraden. Svým příspěvkem obohatila školení Andrea Běhálková, zástupkyně sdružení SPES, která představila v té době jediné specializované pracoviště na pomoc předluženým. Např. jeho PR strategii, metodiku činnosti a hlavně se s přítomnými podělila o velmi bohaté zkušenosti s poskytováním dluhového poradenství. Školení bylo důležité a inspirativní díky příspěvku mnoha odborníků. Je

nutné si uvědomit, že dosavadní školení, prováděná nekonceptně – ad hoc se mohla uskutečnit jen díky dvěma již ukončeným projektům. Taková jsou nedostatečná pro dosažení kvalitní a odborné práce současných i budoucích poradců OP.

V současnosti realizovaný projekt AOP je koncipován jako navazující uvedeného projektu a jedná se *tříletý projekt „Finanční gramotnosti proti dluhové pasti.“* Realizátorem je AOP prostřednictvím členských občanských poraden. Donorem projektu jsou Československá obchodní banka a.s. a Poštovní spořitelna a.s., Magistrát hl. m. Prahy pod záštitou Ministerstva spravedlnosti. Projekt je realizován od začátku roku 2008. V prvním roce trvání se projektu účastní 14 poraden a v posledním roce trvání projektu (2010) je plánováno angažovat všechny zbývající poradny v ČR tj. celou síť poraden.

Základní aktivitou projektu je poskytování dluhového poradenství ve vybraných poradnách. Vedlejší aktivitou projektu je systematické zavádění britské metodologie práce se zadluženým klientem do praxe a její přizpůsobování českým poměrům. Jak název projektu napovídá, jedná se v něm o finanční gramotnost. Proto je jednou projektovou aktivitou pořádání seminářů pro veřejnost v regionální působnosti zapojených poraden a to třikrát do roka. Jednou z podmínek projektu je vzdělávání poradců na základě jejich zjištěných vzdělávacích potřeb dotazníkovou metodou. Každé tři měsíce by mělo proběhnout dvoudenní školení k příslušné legislativě přístupné všem poradcům, kteří se mohou účastnit. Vzdělavateli jsou právní experti na jednotlivé okruhy práva nebo na konkrétní právní úpravu (např. insolvenční zákon.)

Školení jsou odborná, jsou realizována na přání poradců, ale nejsou brány v potaz prvky sociální práce s klienty dluhového poradenství. Nejvíce chybí praktický nácvik dovedností poradců, zejména aplikace britské metodologie v

praxi. Školení jsou koncipována jako přednášky odborníků s možností zodpovězení doplňujících otázek poradců. Dalším proškolením (základním) nebo kvalitnějším (díky projektům) se AOP snaží o zajištění kvality poskytovaných služeb, které by měly být občanům dostupné v celé síti OP. Tomu malinko brání i fakt, že jsou školení zajišťována centrálně - tedy pouze v Praze a poradkyně z Havířova je využívají méně často z důvodu nedostatku finančních prostředků na cestu do hlavního města.

Do jisté míry jsem si vybrala „mezeru na trhu“ a svou práci bych ráda přispěla k vytvoření hodnotnějšího (specializovaného) a hlavně dlouhodobějšího, koncepčního a časově i místně dostupného nástroje dalšího vzdělávání poradců všech členských OP.

Znovu jsme potvrdila v úvodu řečené, že OP jsou již významným poskytovatelem dluhového poradenství v ČR. Do budoucna by se mohlo usilovat přenosu „know how“ v oblasti dluhů do ostatních nestátních neziskových organizací v systému sociálních služeb, do něhož jsou OP zařazeny.

4.3 Kvalifikační požadavky na poradce

Zákon o sociálních službách stanovil na pozici poradců poskytujících odborné sociální poradenství kvalifikační požadavek - stupeň vyššího odborného vzdělání v oborech: *„sociální práce, sociální nebo speciální pedagogiky, sociální a humanitární péče či sociálně-charitní činnosti. Alternativou je vysokoškolské vzdělání v oborech: sociální práce, sociální politika, sociální pedagogika nebo absolvování dvouset hodinového kurzu a pětileté praxe v oboru, kdy se sociálním pracovníkem stává absolvent výše neuvedeného vysokoškolského studijního programu.“* Jen pro ilustraci uvádím tzv. Soustavu kompetencí, tedy funkcionální projev role absolventa oboru sociální práce, který umí: *„rozvíjet komunikaci, orientovat se a plánovat postup, podporovat a pomáhat k soběstačnosti, zasahovat a poskytovat služby, přispívat k práci organizace a*

odborně růst." (Matoušek, 2003) Pro srovnání - do konce roku 2006 se mohl stát poradcem OP kdokoliv po absolvování základního výcvikového školení (Práce s klientem v občanské poradně v rozsahu 35 hodin.)

Dle Čápa a Čechové (1992) je rozdíl mezi vzděláním a vzděláváním následující: **vzdělání** je souhrn, systém znalostí, dovedností a návyků, jejich zvládnutím jedinec dosahuje určitého stupně vzdělání. Oblast vzdělání koordinuje Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy. **Vzdělávání** je celoživotní proces, který zahrnuje širokou škálu vzdělávacích aktivit. Některé z nich doplňují, rozšiřují a aktualizují školní vzdělání v souladu s praktickými potřebami jednotlivců nebo organizací, kde jsou zaměstnáni. Oblast profesního vzdělávání v sociálních službách koncepčně zajišťuje Ministerstvo práce a sociálních věcí.

Zákon o sociálních službách nově stanovil povinnost pracovníků se dále vzdělávat. (§ 111) Ministerstvo práce a sociálních věcí vytváří podmínky, aby mohlo být vzdělávání realizováno a to prostřednictvím tzv. akreditovaných vzdělávacích kurzů. (§ 111 odst. 3 zákona) Tyto kurzy jsou vytvářeny a realizovány akreditovanými vzdělávacími institucemi.

AOP realizuje nebo se podílí na projektech s rozvahou a já zde zmiňuji pouze ty důležité v souvislosti s mojí tematikou. Jedním z takových je „*pokus o zajištění jednotného vzdělávání poradců odborného sociálních poradenství*“ díky účasti v projektu „**Vzdělávání pracovníků sociální sféry**“, kdy hlavním realizátorem byl CEKAS (Centrum pro kvalitu a standardy.) AOP vystupovala jako partner tohoto projektu a jeho realizace probíhala od srpna 2006 do července 2008. V závěru projektu se podařilo akreditovat u MPSV **dvoustupňový model** vzdělávání pracovníků v občanských poradnách, což jistě přispívá ke zvyšování odbornosti poradců. Tyto kurzy nejsou zaměřeny na potřeby cílových skupin. První stupeň je

v podstatně shodný jako dřívější úvodní školení (Práce s klientem I), s vyšší hodinovou dotací. Pro srovnání krátce z obsahové náplně kurzů. Začínající poradci jsou trénováni v dovednostech jako:

- *poradenský rozhovor - dle Egana - cíle a fáze*
- *postoje a dovednosti poradce - způsob komunikace, způsob kladení otázek, aktivní naslouchání*
- *poradenský proces - aktivity v zájmu klienta*
- *význam osobnosti poradce, syndrom vyhoření, supervize.*

Druhý stupeň dalšího vzdělávání (PSK II) je určen pro zkušené poradce, kterým slouží k revizi jejich dosavadní praxe. Slouží k připomenutí již osvojených poznatků a dovedností při poskytování poradenství. Pokud sociální pracovník přichází nově do poradenské praxe, má možnost absolvovat tzv. základní kurz poradenských dovedností. Pro komplexní občanské poradenství v současné době platí tedy třístupňový model dalšího vzdělávání poradců.

AOP je jedním ze zakládajících členů Asociace sociálního poradenství, jež je současně registrována jako vzdělávací instituce. Nově tedy (první polovina roku 2008) Asociace sociálního poradenství nabízí kurzy poradenských dovedností členským asociacím, resp. jejich síti poraden.

Pro ilustraci uvádím strukturu současného občanského poradenství v následujícím přehledu:

Oblast	Počet	%
Sociální dávky	2614	5,8
Sociální pomoc	884	2
Pojištění	1781	4

Pracovně právní vztahy a zaměstnanosti	4845	10,8
Bydlení	7418	16,6
Rodina a mezilidské vztahy	6609	14,8
Majetkoprávní vztahy a náhrada škody	7382	16,5
Finanční a rozpočtová problematika	3014	6,7
Zdravotnictví	281	0,6
Školství a vzdělávání	115	0,3
Ekologie, právo životního prostředí	143	0,3
Ochrana spotřebitele	1658	3,7
Základy práva ČR	561	1,3
Právní systém EU	75	0,2
Občansko soudní řízení	4619	10,3
Veřejná správa	1498	3,3
Trestní právo	1205	2,7
Ústavní právo	59	0,1

Počet klientů 35 403, celkový počet dotazů 44 761 dle *Vyhodnocení statistických údajů z občanských poraden r.2007* (viz. www.obcanskeporadny.cz/statistika_dotazů).

4.4 Shrnutí kapitoly - občanské poradenství

Občanské poradenství je dostupné všem občanům, kteří se ocitají v nepříznivé sociální situaci a neznají svá práva a povinnosti, dostupné služby nebo zákonné nároky. Poradenství je proto všeobecné a široce pojaté bez specializace poradců

na určitou vymezenou oblast. Cílem této práce je pomoci vybudovat systém specializovaného vzdělávání poradců k poskytování dluhového poradenství. Svou koncepcí, formou a obsahovým zaměřením bude zaručovat potřebnou erudici v poskytování poradenství cílové skupině, což je v souladu se záměrem zákona. V dluhovém poradenství se může jednat o informace o právech dlužníků například v souvislosti s výkonem exekuce nebo o povinnostech, jimiž jsou vázáni. Jsem přesvědčena, že dluhové poradenství je v úzké souvislosti se základním (občanským), jedná se o velmi široký poradenský záběr, viz dále následující kapitola.

Z takového pojetí nacházím doporučení pro další rozvoj dluhového poradenství. OP tvoří celorepublikovou síť a mají potenciál stát se organizacemi, které poskytují „kvalitní a dostupné poradenství cílové skupině.“ Tím je **myšlena strategie OP jako lídra v poskytování odborné poradenské činnosti občanům**, kteří mají různé těžkosti se splácením svých závazků nebo procházejí obdobím svého oddlužení. Někteří poradci OP by se měli stát odborníky přímo na tuto problematiku a lidé by se mohli v jednotlivých poradnách obracet na někoho, kdo jim dokáže více (lépe) pomoci. V **současné době jsou dostupné** dle mých informací poradny pro dlužníky pouze dvě, a to v hlavním městě Praze a v Olomouci.

Je současně či následně možné, aby se tento kurz stal dostupným všem sociálním pracovníkům, kteří se budou chtít vzdělávat v této oblasti. Mohou se zapojit další poradenští pracovníci nebo pracovníci azylových domů, pracovníci krizových pracovišť, probační a mediační pracovníci apod. To je pro AOP **velká výzva, být nositelkou know - how**. Jedná o posílení celého systému sekundární prevence.

5. Důsledky neřešeného zadlužení pro jedince, jeho rodinu a společnost

Pakliže selžou oba systémy prevence, resp. pokud se klient neobrátil na žádnou z poraden nebo se nesnaží své závazky sám nebo za pomoci rodiny či přátel zvládnout, může dojít k mnoha sociálně patologickým jevům. Jedná se o možné náročné situace, do kterých se mohou občané v důsledku svého předlužení dostat. Tyto situace by měl pomáhající pracovník či poradce občanské poradny znát, umět je při poradenské práci identifikovat a vhodnými opatřeními jim předcházet nebo bránit v jejich prohlubování.

Podkladem pro tuto kapitolu se staly články v odborných časopisech, které pružněji reagují na společenské trendy. Dále při zpracování této kapitoly uplatňují své zkušenosti při práci s klienty dluhového poradenství v jedné z občanských poraden v Praze.

5.1 Psychologické aspekty k problematice

Pavla Koucká, autorka článku „Dlužíš, dlužím, dlužíme“ v časopise Psychologie Dnes (2/2007) k tématu říká: „Konfrontace s povinností splácet závazky lidem záhy působí psychický diskomfort, a proto se jí snaží vytěsnit či popřít.“ Snaha o zbavení se dluhů může zahrnovat jak impulzivní jednání na jedné straně, tak depresivní stavy na straně druhé. V náhlém hnutí myslí se dlužník rozhodne, že zkusí peníze vyhrát a může začít sázet. Depresivní stavy naopak oslabují schopnost peníze vydělat prací a brzdí jedince v pokusech podnikat některé aktivity vedoucí ke snížení dlužných částek. Průvodními symptomy depresivních stavů jsou: „úzkosti, ztráta radosti a potěšení, ztráta zájmů, podrážděnost, neschopnost soustředit se, pocity viny a ztráty smyslu života.“ Takové oslabení může bránit návštěvě poradny či zahájit efektivní komunikaci s věřiteli. Psychické

potíže lze zmírnit pomocí moderních účinných psychofarmak nebo pomocí podpůrné psychoterapie, jak dodává autorka článku.

Čáp a Čechová (1992) jednotlivé zátěžové situace a jejich působení charakterizují takto:

- a) stres - z psychologického hlediska lze chápat stres jako stav nadměrného zatížení či ohrožení
- b) frustrace - je stav, kdy je člověku znemožněno dosáhnout uspokojení nějaké subjektivně důležité potřeby
- c) deprivace - je stav, kdy některé z objektivně významných potřeb, biologických či psychických, není uspokojována v dostatečné míře, přiměřeným způsobem a po dostatečně dlouhou dobu
- d) krize - přichází, jestliže se jedinci nepodaří vyrovnat vliv stresorů (v případě předlužení upomínky k zaplacení či exekuce a další životní těžkosti) dochází ke krizovému stavu, jež je vyvrcholením běžné psychické nestability. A to v důsledku náhlého vyhocení situace, dlouhodobé kumulace či situačního nárůstu problémů. Tento stav bývá doprovázen negativními citovými prožitky jako je tenze, úzkost, zoufalství, beznaděj. Mění se jedincovo uvažování a to směrem k ochromení, bezmoci, bezradnosti a s pocitem neschopnosti situaci zvládnout. Dalšími symptomy jsou smutek, nechutenství či nespavost.

Při poskytování poradenství může dojít k jejich přímým či nepřímým projevům a pro tento případ poradce zná základní principy krizové intervence. Jeho aktivní a popř. direktivní pomoc nejčastěji spočívá ve zprostředkování kontaktu na odborníka nebo krizová centra.

5.2 Vztahové a rodinné problémy

Manželští a rodinní poradci varují před půjčkami rodinným blízkým či partnerům založených na současné důvěře. (osobní sdělení, Dagmar Vávrová, psycholog). Naopak z hlediska občanských poradců půjčování mezi příbuznými problémem není, když je vše řádně ošetřeno např. smlouvou o půjčce, s řádně stanovenými právy a povinnostmi obou stran. V případě krachu vztahu nebo neshod se dá finanční obnos lépe soudně vymáhat. Podle mého názoru půjčit si např. na vybavení domácnosti mladých partnerů od rodičů, sourozenců či bratranců je lepší než si vzít krátkodobý úvěr či spotřebitelskou půjčku u finančních společností s vysokými úroky.

Situace je ovšem závažnější, pokud v rodinách dochází ke konfliktům při konfrontacích se splácením a rodina či partnerské soužití se následkem toho rozpadá. To je pak jedním z dalších nepříznivých faktorů, který stav ještě zhoršuje. Člověk ztrácí sociální zázemí, zůstává osamělý. Problém se splácením řeší výhradně sám bez pomoci a podpory svých blízkých či své rodiny. Jisté pomoci se může občanům dostat v Poradnách pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy. Psycholog v rámci rodinné nebo partnerské terapie hledá cesty jak konflikty zmírnit. Pokud soužití či komunikace mezi stranami nejsou možné, pak odborník hledá cesty směrem k dohodě o ukončení společného soužití.

Oproti tomu v občanské poradně je často řešena problematika tzv. společného jmění manželů, který je zákonem vymezen jako: *„majetek nabytý některým z manželů za trvání manželství, ale také závazky, které některému z manželů nebo oběma společně vznikly za trvání manželství (...) Z toho vyplývá, že případná exekuce může postihnout manžela(ku) povinného a to i v případě, když o uzavření smlouvy o půjčce druhým nevěděl. Na poradnu se obrací ve většině případů osamělé či rozvedené ženy, které řeší následky zkrachovalého manželství. Jedná se například o případy exekučního „strhávání“ částek z*

rodičovského příspěvku nebo o zabavení vybavení domácnosti exekutorem.

Závažným problémem, který se prolíná psychologickou a sociální rovinou jsou děti, které vyrůstají v zadlužených rodinách. „Díky“ tzv. sociálnímu učení a nápodobě může chybný rodičovský vzor zadlužení nechat různé následky na těchto dětech. Např. v podobě naučené neschopnosti zacházet s finančními prostředky. Tomu lze do jisté míry předejít vyučováním finančních znalostí a kompetencí na základních a středních školách v systému primární prevence.

5. 3 Sociální důsledky hrozícího předlužení a předlužení

Nadměrné zadlužování jedince a jeho rodiny vedoucí k předlužení v důsledku neschopnosti splácet měsíční splátky s sebou nese závažné momenty. Například sama neschopnost splácet může mít naopak příčinu ve ztrátě zaměstnání, nemoci nebo úrazu spojených se snížením výdělečných možností nebo odchodu partnera či manžela ze společné domácnosti. Příčinou se mohou stát i větší finanční výdaje spojené s nepředvídatelnými událostmi. Zmíním několik možných důsledků, které mohou při nesplácení pohledávek v životě jedince nebo jeho rodiny nastat.

5.3.1 Sociální deprivace

Neschopnost splácet závazky bývá spojena s tzv. sociální deprivací, kdy jedinec a jeho rodina je omezena v souvislosti s nedostatkem finančních prostředků při uspokojování svých osobních potřeb či potřeb rodiny. Rodina se musí nedobrovolně uskrovnit či prodat některé z věcí nebo důležité věci či služby si odmítat. To nastává v době, kdy finanční instituce (banky, nebankovní společnosti, či ostatní subjekty podnikající na trhu půjčování finančních prostředků) začínají svým klientům posílat upomínky vyzývající k zaplacení. Když dlužník nereaguje, tak instituce často postoupí pohledávku

„vymahačské“ společnosti a ta pak soudu, který je oprávněn nařídít exekuci či výkon rozhodnutí vedoucí k nucenému zaplacení. V případě, kdy se rodina neuskrovní a nechá záležitost dojít tak daleko, vymáhaná se částka zpravidla mnohonásobně navýší vinou úroků z prodlení, smluvních pokut, nákladů soudního řízení a nákladů exekuce.

5.3.2 Sociální důsledky v souvislosti s exekučním vymáháním

Jsou různé a liší se podle typu exekuce:

-) srážky ze mzdy

Jedinci zůstává na živobytí pouze tzv. nezabavitelná část příjmu, které upravuje příslušná ustanovení občanského soudního řádu a nařízení vlády o nezabavitelných částkách (596/2006 Sb.) Zbylou část výdělků lze exekučně postihnout. Může se jednat i o další příjmy jedince např. podpora v nezaměstnanosti, starobní či invalidní důchod, rodičovský příspěvek. Dávky pomoci v hmotné nouzi podle zákona 111/2006 Sb. postihnout nelze. Rada v tomto případě nebývá jednoznačná. Srážky ze mzdy jsou totiž pro dlužníky nejvýhodnějším typem exekuce.

-) přikázání pohledávky z účtu

Jedinec nebo rodina přichází ze dne na den o možnost disponovat se svými finančními prostředky uloženými v bance, došlo k tzv. zablokování účtu. Banky nerozlišují původ peněz a exekutor dává v mnoha případech tomuto typu exekuce přednost před „srážením ze mzdy“, protože uvedený způsob je rychlejší.

Radou může být: mzdu je možné vyplácet v hotovosti. Důchody, vyplácené správou sociálního zabezpečení, lze zasílat přímo adresátovi složenkou. O obojí je nutné zmíněné subjekty požádat.

-) prodej movitých věcí a nemovitosti

Při tomto způsobu vymáhání exekutor zabaví hodnotnější vybavení domácnosti a následně je prodá v dražbě. Rodina se může ocitnout bez televize, radia, ale někdy i pračky nebo myčky na nádobí, což jistě způsobuje určitý diskomfort v životě rodiny. Radou může být, že nadstandardní vybavení je lépe prodat dříve a tak z jejich prodeje získat vyšší finanční částku než jako by tomu bylo v případě nucené dražby. K prodeji nemovitosti dlužníka dochází v případě velkého objemu dlužných částek. Při tzv. „žraločím způsobu půjčování“ se někdy může stát, že dluh po nuceném prodeji nemovitosti zůstává. Rodina se ocitne bez bydlení, bez prostředků a pravděpodobnost zaplacení (zbavení se) dluhu je nízká. Hovoříme o trvale udržitelném dluhu. Pokud dlužník nesplní všechny podmínky pro možnost oddlužení, jehož smyslem je umožnění „nového startu“ bez dluhů, může se stát, že dlužníkem zůstává po velmi dlouhou dobu nebo po celý zbytek života. V případě úmrtí dlužníka dluh přechází do dědického řízení. Pokud není celé dědictví odmítnuto, dluhy vyrovnává dědic dlužníka.

-) prodej podniku

S touto variantou způsobu exekuce se poradci v občanské poradně příliš neseťkávají.

5.3.3 Sociální důsledky spojené s neplacením nájemného nebo služeb spojených s nájmem

Poměrně krátká doba neplacení za služby stačí k tomu, aby domácnost byla odpojena od zdrojů elektřiny, tepla či vody. V takovém případě je situace velmi závažná, zejména pokud v rodině vyrůstají nezletilé děti. Nezaplacení nájmu v celkové výši tří měsíčních nájmu vede k možnosti dát nájemci výpověď z nájmu bytu bez přivolení soudu. Když se v uvedené lhůtě nevystěhuje dobrovolně, může majitel jedince či rodinu nechat vystěhovat exekučně. Výjimka z ustanovení o exekuci vyklizením je pouze jediná a to pokud v bytě žije osoba

upoutána na lůžko nebo nájemkyně ve vysokém stupni gravidity a v šestinedělí. (Schelleová, 2005)

Vystěhování rodiny s různým počtem dětí je možné a je velmi závažné pro sociální pracovníky na různých pozicích. Představují velkou zátěž pro sociální systém. Jedná se o financování azylového bydlení, bezdomovectví či výchova dětí v ústavních či jiných zařízeních určených k výchově nezletilých dětí. Proto poradci doporučují úhradu nájemného zařadit jako prioritní položku k úhradě před ostatními pohledávkami.

5.3.4 Sociální vyloučení a sociální propad

Všechny tyto případy sociálního charakteru jsou spojené s hrozbou sociálního vyloučení. Sociální vyloučení „je charakterizováno přítomností všech nebo některých z uvedených skutečností: *nedostatek příjmů, nemožnost tyto příjmy získat legální cestou, závadné bydlení, omezený přístup ke vzdělání nebo zdravotní péči, apatie z dlouhodobého setrvávání v chudobě, nízké právní povědomí, omezený přístup k informačním zdrojům.*“

Základní charakteristikou propadu na sociální dno je nahromadění důvodů, které vedou k životní krizi (ztráta zaměstnání, platební neschopnost, problémy s bydlením, problémy dětí ve škole, nemoc atd.) Tito lidé obvykle nestojí před jedním problémem, ale před komplexem problémů, přičemž mnohý z těchto problémů byť i jednotlivě, ohrožoval normální fungování člověka. S postupným propadem na dno přestává být zřejmé, který z problémů je původním důvodem propadu či který je jeho následkem. Lidé upadají do začarovaného kruhu problémů, přičemž jim není jednoznačné, který z nich je třeba řešit jako první. (volně dle www.clovekvtisni.cz /programy sociální integrace, květen 2008)

5.4 Trestná činnost

Zejména nedostatek finančních prostředků může být motivem pro spáchání majetkových trestných činů jako je krádež nebo loupež. Jejich páchaní ohrožuje celou společnost, jedná se o sociálně nežádoucí jev, kterému je nutné předcházet. Uvádím další trestné činy, které mohou být ve spojitosti s problematikou předlužení:

- zanedbání povinné výživy - se dopustí ten, kdo neplní zákonnou povinnost vyživovat nezaopatřeného
- úvěrový podvod - k naplnění skutkové podstaty dochází mimo jiné tím, když žadatel o úvěr úmyslně uvede zkreslené či nepravdivé údaje o svých příjmech s cílem získat úvěrový produkt
- zvýhodňování věřitele - k naplnění skutkové podstaty dochází při maření uspokojování věřitele tím, že zvýhodní jiného (proto se sestavují rodinné nebo osobní rozpočty s částečným uspokojováním všech věřitelů dlužníka.)
- předlužení, ve smyslu trestního stíhání, je vystaven ten, kdo činí hrubě nepřiměřená vydání svým majetkovým poměrům, dále ten, kdo užívá poskytnutý úvěr v rozporu nebo hrubém nepoměru s jeho účelem nebo ten, kdo poskytuje půjčky a úvěry jiným osobám, které jsou opět v hrubém nepoměru k jeho majetkovým poměrům (Kompletní znění předpisu je uvedeno pod § 256 c) trestního zákona, v platném znění.)

Pro jedince mají tato jednání za následek zahájení trestního stíhání, a v případě dostatku důkazu jeho odsouzení. U většiny výše uvedených trestných činů hrozí pachateli trest odnětí svobody v rozmezí 6 měsíců až 8 let podle závažnosti a výše škody, zákazem činnosti nebo peněžitým trestem. K tomu pouze podotýkám, že ani pobytem ve věznici se jedinec svých závazků nezbaví a finanční nároky vůči původním věřitelům nezanikají. Odsouzený dále hradí finanční náklady spojené s pobytem ve věznici. Těžko si lze představit vyrovnanou psychiku jedince, kterému hrozí exekuce v civilním řízení souběžně s trestním stíháním pro některý z výše uvedených trestných činů.

5.5 Zdravotní důsledky

Poradci se při práci s klienty dluhového poradenství dozvídají o zhoršení zdravotního stavu jedince v obdobích spojených s předlužením. Může se jednat o ztrátu zdraví v souvislosti s nedostatečnou výživou či její zanedbání a celkové opomíjení zásad zdravého životního stylu. Dále také o zhoršení psychického stavu či propuknutí závažné psychiatrické nemoci v důsledku depresivních, úzkostných či neurotických stavů. Výjimkou nejsou ani sebevražedné tendence.

Vágnerová (2004) charakterizuje suicidální jednání jedince takto: „různé sociální zátěže mohou fungovat jako faktory zvyšující riziko sebevraždy. Tak závažný důsledek mají tehdy, jestliže se jeví pro jedince subjektivně významné a jiným způsobem nezvládnutelné. Jedná se snížení pocitu vlastní hodnoty, ztráta životní perspektivy, nedostatek optimismu a víry v budoucnost. Dále selhání celoživotních plánů a představ, ztráta dosavadního smyslu života.“ Předlužení je podle mého názoru s vyjmenovanými zátěžemi v úzké souvislosti. Jde o komplexní neuspokojení v oblasti potřeby jistoty a bezpečí, potřeby seberealizace a potřeby pozitivní budoucnosti (naděje). Dále k tomu Vágnerová (2004) uvádí: „špatné sociální zázemí, neuspokojivé sociální vazby s možností podpory a osamělost zvyšují riziko sebevraždy, “ jedná se o útěk od řešení problémů (předlužení).

5.6 Shrnutí kapitoly - důsledky neřešeného předlužení

Sociální vyloučení v důsledku předlužení je závažný sociální problém. Do systému pomoci je často zapojeno více sociálních pracovníků. Bez jejich intervence se jedinci nebo rodiny neobejdou. Sociální vyloučení má svou ekonomickou dimenzi, je typicky spojeno s materiální chudobou.

Dluhová problematika, jak z výše uvedeného vyplývá, je závažný celospolečenský problém. Jako takový je oprávněn se stát předmětem hlubšího zájmu státních institucí a úřadů jak naznačila v kapitole o primární prevenci, neboť aktuální síly a kapacity sociálních pracovníků a pracovníků nestátních neziskových organizací v systému sekundární prevence jsou někdy omezené.

V závěru této kapitoly bych ráda zmínila, že poskytování dluhového poradenství může být i velkou psychickou zátěží pro pomáhajícího pracovníka (poradce). Proto je nutné kvalitní vzdělávání a zejména supervize. Obojí pracovníka chrání proti tzv. syndromu vyhoření, jemuž jsou pracovníci pomáhajících profesí více náchylní. Projevem vyhoření pracovníka je ztráta zájmu o klienty, odtažitost a cynismus, negativní až nepřátelské postoje. Pokud člověk (profesionál) ztratí jistotu, že jeho práce má smysl, že může něco nového tvořit a být užitečný, začíná trpět různými potížemi, které zasahují oblast psychickou, fyzickou i sociální.

Tomu je nutné předcházet, protože kromě poškození pracovníka může docházet i k poškozování jeho klientů, kteří se na něj obracejí s žádostí o pomoc.

6. Dluhové poradenství jako sociální služba

Obsahově navazují na první a čtvrtou kapitolu, kde je dluhové poradenství a jeho smysl pojmově vymezen. Jsem přesvědčena, že dluhové poradenství se etablovalo z občanského, které je komplexní, dotýká se celého spektra problémů. Všechny sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležité kvalitě, jak dle zákona tak jeho prováděcí vyhlášky. Zákon vychází z Bílé knihy v sociálních službách z roku 2003, která má charakter evropského doporučení pro konkrétní oblast. Bílá kniha vymezuje několik základních principů pro poskytování sociálních služeb. Jedná se o:

- 1) nezávislosti a autonomie - uživatele služeb povzbuzovat k vlastní odpovědnosti za svůj život
- 2) začlenění a integrace - služba je poskytována z toho důvodu, aby pomohla lidem udržet si své místo ve společnosti a preventivně působila proti sociálnímu vyloučení
- 3) respektování potřeb - škála nabízených služeb by měla odrážet potřeby občanů
- 4) partnerství - efektivní sociální služba by měla zahrnovat spolupráci mezi všemi sektory společnosti (jednotlivci, komunity, občanská společnost, obce a kraje, stát)
- 5) kvality - pracovníci v sociálních službách si musí věřit, že mají dovednosti a znalosti nezbytné k poskytování profesionálních služeb
- 6) rovnosti - přístup lidí k sociálním službám by měl být stejný pro každého člověka na základě jeho potřeb bez ohledu na způsob života.

Při formulaci a objektivizaci dluhového poradenství dále vycházím ze zásad zákona, konkrétně paragrafu 2, kdy sociální služby „musí zachovávat lidskou důstojnost. Formy pomoci vychází z individuálně určených potřeb osob, musí působit aktivně, podporovat rozvoj samostatnosti uživatele a motivaci k činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace.“

Zákon dále uvádí, že každý má nárok na poskytnutí sociální služby základního sociálního poradenství, které dle Hartla (2003) dává informace o nárocích, službách a možnostech, které mohou vyřešit nebo zmírnit obtížnou situaci člověka. Občanské resp. dluhové poradenství v občanských poradnách je řazeno pod tzv. „odborné sociální poradenství“ (OSP), kterou úplnou definici v zákoně nemá. Je uvedeno, kde je poskytováno a co zahrnuje. Pro potřeby této práce zkracuji ustanovení zákona: **„OSP je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin v občanských poradnách (...); zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. (...).“**(§ 37, odst. 3)

V prováděcí vyhlášce k zákonu (505/2006 Sb.) nalezneme, kterými základními činnostmi je OSP naplňováno:

- 1) zprostředkováním kontaktu se společenským prostředím
- 2) sociálně terapeutickými činnostmi
- 3) pomocí při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Pojmem **„zprostředkování kontaktu se společenským prostředím“** je dále specifikován jako: „zprostředkování navazujících služeb“. V praxi OP se nejčastěji jedná o odkazování klienta specializovaným poradnám, odborným institucím či jiné adekvátní službě. Zprostředkování je v praxi OP nejčastěji prováděno doporučeními s předáním potřebných kontaktů. Poradce zaměřený svým profesním růstem na cílovou skupinu by měl rovněž získat přehled o dostupnosti a systému fungování sociálních služeb jako např. krizové

pomoci, terapeutické komunity, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež aj. Dále je vhodné, aby své klienty směřoval na komunitní a kulturní akce, které jsou přístupné bezplatně a dovolují udržovat klientům živý kontakt se společenským prostředím. Prvním jmenovaným předávat, na druhé jmenované odkazovat.

Pojem „**sociálně terapeutické činnosti**“, vyhláška vymezuje jako: „poskytnutí poradenství a orientace v oblastech: sociálních systémů, práva, psychologie a v oblasti vzdělávání – tato činnost může být zajišťována poskytováním poradenství alespoň ve dvou z těchto oblastí.“ Pro občanské poradny platí zjevně dvě oblasti: sociální systémy a právo.

Oproti tomu Hartl (in Matoušek, 2003) ve stati „odborné sociální poradenství“ uvádí, že jím rozumí „poskytování přímé pomoci lidem při řešení jejich sociálních problémů“. Řadí tak terapeutickou činnost sice jako součást OSP, ale v oblasti rodiny a manželských či partnerských vztahů, důsledků zdravotního postižení, problematiky pachatelů trestné činnosti a delikventních jedinců, drogových a jiných závislostí. A kdo, dle Hartla, uvedené činnosti poskytuje? Sociální pracovníci, psychologové, psychiatři, speciální pedagogové a v mnoha případech lékaři nejrůznějších odborností a právníci. Za významnou skutečnost Hartl považuje to, že OSP není nutně svázáno s konkrétní poradenskou institucí ani s jedinou odborností.

Sociální práce se zadluženými či předluženými klienty je podle mého názoru velmi rozmanitá a měla by být komplexní. První a druhá činnost se doplňuje. Při poskytování terapie, v rámci spolupráce s poradcem, může dojít ke zlepšení situace klienta díky „zprostředkováním navazujících“ sociálních služeb. V průběhu odborné terapeuticko - poradenské činnosti se poradce může zaměřit na *potřeby klienta (uživatele služby) a jejich zprostředkováním (tedy kontaktem se*

společenským prostředím), může výrazně pomoci při zvládnání jeho nesnází při splácení závazků.

Posledním pojmem je **„pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů při obstarávání osobních záležitostí“** kterou je činnost OSP naplňována a vyhláška jí vykládá jako: „pomoc při vyřizování běžných záležitostí a dále pomoc při obnově nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím“. Na klientech OP je ponecháno svobodné rozhodnutí jak s obdrženou informací či radou naloží. Službu využívají dobrovolně. Pomocí při uplatňování práv a oprávněných zájmů se v praxi OP jedná o pomoc vyjednávat nebo doprovázet při řešení jeho sporů mimo prostory poradny. Tím mu vlastně dopomáhá, aby svých práv či oprávněných zájmů sám lépe dostal. Tomu by mělo docházet v případě, když se klient po rozhovoru rozhodne práva a zájmy uplatňovat, a není toho sám či za pomoci své rodiny či nejbližších osob, schopen. Pak se jedná o tzv. *asistenci*, nejvyšší kategorii v úrovni poskytovaných služeb, která je uplatňována tzv. zastupováním, vyjednáváním nebo doprovázením. V dnešní praxi občanského poradenství se, dle statistik, nejedná o častou úroveň poskytování služeb.

Matoušek (2008) souhrnně vykládá OSP jako *„specializovanou odbornou činnost zaměřenou na zjištění rozsahu a charakteru obtížné sociální situace. Jedná se o zjištění příčin jejího vzniku, poskytnutí informací o možnostech řešení a usměrnění osoby při volbě a uplatňování forem sociální pomoci.“* (..) *„Prostřednictvím OSP osoba dále získává dostatek informací o možnostech a způsobech řešení její obtížné situace, a také o subjektech, které sociální pomoc poskytují, o podmínkách poskytování pomoci a jednotlivých formách, včetně sociálních služeb.“* Dále uvádí, že součástí sociálního poradenství je i terapeutická činnost.

6.1 Poradenské znalosti, schopnosti a dovednosti pro poskytování dluhového poradenství

Navazují na jmenované kvalifikační předpoklady a úvodní proškolení začínajících poradců v souvislostech s kapitolou předchozí, kde uvádím důsledky předlužení. Přidávám další znalosti, schopnosti a dovednosti poradců, které je vhodné při dluhovém poradenství uplatňovat.

6.1.1 Znalosti příslušné legislativy a tomu odpovídající dovednosti

Základní školení občanského poradenství jsou zajišťována AOP zpravidla ve frekvenci čtyřikrát ročně a jsou přednášena odborníky na jednotlivé oblasti práva. Je pravidlem, že školení určená poradcům reagují na legislativní změny, novely zákonů. V dluhovém poradenství je legislativních změn předpokládáno více (viz 2.3), tomu je nutné se podřídit. Jedná se o typické právní okruhy k problematice: *občanský zákoník v ustanoveních společného jmění manželů, občanský soudní řád, který vymezuje základní pravidla pro výkon rozhodnutí a jeho následnou realizaci, jež může být pověřen pracovník soudu nebo soukromý exekutor, dle exekučního řádu. Zákon o rozhodčím řízení je důležitý, pokud je smluvně ujednáno, že se dlužník vzdává práva na projednání vzniklých sporů nezávislým soudem. Zákon o úpadku a způsobech jeho řešení (tzv. insolvenční zákon.) upravuje podmínky, které je nutné splnit pro tzv. oddlužení, kdy soud dlužníkovi umožní uhrazení pouze 30 procent z celkové výše dlužných částek. Naopak pro získání zákonných nároků ze sociálního systému, musí poradce znát a v praxi uplatňovat zákony: o státní sociální podpoře, o pomoci v hmotné nouzi a o životním a existenčním minimu. V souvislosti s „predatory lending“ uplatní také:*

- Obchodní zákoník č. 513/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů
- Zákon směnečný a šekový č. 191/1950 Sb., ve znění pozdějších předpisů

- Zákon o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru č. 321/2001, ve znění pozdějších předpisů

Jmenované nejsou kompletním výčtem, některé další mohou identifikovat prostřednictvím praktické části práce.

Znalost legislativy zahrnuje zvládnutí nejen teoretických poznatků příslušných ustanovení zákonů, ale je vhodný praktický nácvik dovedností s legislativou související. Jedná se například o: *sepsání odporu proti platebnímu rozkazu, vyjádření k žalobě, odvolání proti soudnímu rozhodnutí, proti usnesení o nařízení exekuce, sepsání soudního návrhu na zastavení nebo odklad exekuce, odvolání proti nákladům exekuce, zpracování insolvenčního návrhu* apod. S těmito dovednostmi se poradce „nerodí“ a měl by v jejich uplatňování být řádně procvičen tak, aby nedocházelo k poškození jeho klienta či v některých případech i jeho samotného.

Domnívám se, že v okruhu právních znalostí procvičovaných v kurzu by se dále mohly vyskytovat i tzv. „*pasáže preventivního pojetí*“. Dle mého názoru se jedná o znalosti v oblasti smluv a smluvních ujednání, jež mohou být pro klienta nevýhodné. V současné praxi OP se dle zkušeností a mých kolegů prakticky nestává, aby do poradny přišel někdo, kdo teprve zvažuje se úvěrem nebo půjčkou zavázat. Berme tuto znalost poradce jako jistou formu prevence sekundární, pojatou jako „odstrašování“ před dalším neuváženým krokem, jakým je se smluvně zavázat k určité povinnosti a to na několik let dopředu. V další koncepci je vhodné mediální osvětou usilovat o to, že právě v občanské poradně, poskytující odborné dluhové poradenství, se mohou občané obrátit na někoho, kdo jim pomůže při výběru vhodných finančních produktů.

Poskytování poradenství osobám zadluženým či předluženým, je podle mého názoru náročnější na znalosti problematiky v jejich širších souvislostech. Je vhodné osvojit si několik

dalších speciálních schopností a dovedností. Rozdíl mezi schopnostmi a dovednostmi je podle psychologické teorie následující: **Schopnost** je „vlastnost osobnosti, důležitá pro kvalitní rozvoj a správné využití určité činnosti. Schopnosti je třeba rozvíjet v činnostech a člověk se s nimi nerodí. Jádro schopností jsou vlohy - dispozice.“ Pokud se schopnost žádným způsobem nerozvíjí, nemusí se vůbec projevit.

Dovednost je „dílčí psychický předpoklad pro vykonávání určité činnosti. Rozlišujeme dovednosti senzomotorické, intelektové a sociální.“ Prostřednictvím jejího nácviku a jejím opakováním se dá naučit. (Čáp, Čechová 1992 s. 39-46)

Hopson (in Matoušek 2003 s. 94), v pasáži „osobní rozvoj poradce“: charakterizuje dobrého pracovníka následujícím popisem schopností a dovedností:

- má mít základní dovednosti jakým jsou respekt, upřímnost a empatii, v jejichž důsledku klient vnímá vlastní hodnotu, cítí, že jej poradce chápe a je připraven mu důvěřovat
- má mít základní schopnosti nalézt a definovat problém a k tomu potřebuje umět klást otevřené otázky, vyjednávat, provádět shrnutí, zaměřovat se, reflektovat, být konkrétní, nebát se různých střetů. U klienta to vede k tomu, že hovoří a vysvětluje, daleko lépe chápe, jak se cítí a proč, uvažuje o možnostech, zkouší alternativy a dokáže si jednu zvolit.
- má umět nalézat cesty, jak problém řešit, k tomu poradce potřebuje: umět řešit problémy, definovat soubor problémů, stanovit strategie, naplánovat činnosti. U klienta to vede k tomu, že se naučí chápat, co je třeba udělat, jasně definovat svoje úkoly, naplánovat a uskutečnit vše potřebné.

Osobně si Hopsonovu charakteristiku dobrého poradce zobrazuji a vykládám „**jako dobrého manažera**“, který zná svou roli a přitom dokáže pojímat profesionální management (i sociální) v duchu jeho přesné definice, „**jako proces systematického plánování, organizování, vedení lidí**“

(motivování) **a kontrolování, který směřuje k dosažení cílů**"
(Dr. Sýkorová - přednáška KSP FF UK - řízení služeb, r.2008)

6.1.2 Britská metodologie pro práci s klienty dluhového poradenství

Vodítkem pro práci s cílovou skupinou je britská metodika. Jedná se o základní postup pro systematickou práci s motivovaným klientem dluhového poradenství. Je třeba její dokonalé zvládnutí poradcem. Bohužel, dle mých zkušeností (a svých kolegyně) je **metodologie v současnosti** využívána jen jako **samostudijní modul**. Obsahovou podobu uvádím v jednotlivých krocích, přičemž praktické procvičování této metodiky bych doporučila jako neopominutelnou část specializovaného kurzu.

Krok 1: Zjistit celkovou situaci - zahrnuje:

podrobný seznam všech dluhů, přehled věřitelů a kroků, které již podnikli, zjištění stavu jednotlivých dluhů - kolik klient dluží jednotlivým věřitelům

Krok 2: Řešit naléhavé skutečnosti - zahrnuje:

rozlišit, které dluhy je třeba začít řešit ihned a co je možné v nejbližší době udělat, dále rozlišení prioritních a neprioritních dluhů

Krok 3: Zjistit příjmy a výdaje klienta - zahrnuje

zjistit podrobnosti o klientových příjmech a výdajích, podrobnosti o příjmech a výdajích domácnosti (rodinný rozpočet)

podrobnosti o možnostech zvýšení příjmu klienta/domácnosti
podrobnosti o zdravé minimalizaci výdajů, nezbytné výdaje

Krok 4: Vybrat strategii pro jednání s věřiteli - zahrnuje:

způsob řešení prioritních a neprioritních dluhů

zjištění, zda klient může dluh splácet a pokud ano, jaká výše splátek je možná

Krok 5: Jednání s věřiteli - zahrnuje:

sepsání finančního přehledu, kontaktování věřitelů a/nebo soudů

Krok 6: Monitorování vývoje situace - zahrnuje:

vyhodnocení zvolených strategií

viz modul: Dluhové poradenství v občanských poradnách, základy z ledna 2007

Jak je z výše uvedeného patrné, jedná se o komplexní dovednosti, kterým je třeba se naučit. Vypadají lehce napsané, ale určení prioritní dluhu, sepsání finančního přehledu nemusí být pro běžného poradce tak jednoduše zvládnutelné. Rozpočítání výše částek z měsíčního rozpočtu tak, aby je klient byl schopen řádně splácet a zároveň nedocházelo k trestnému činu zvýhodňování věřitele je, dle mého, poměrně náročný úkol.

Domnívám se, že poradci řešící problematiku předlužených klientů potřebují ke své práci více poradenských schopností a dovedností, znalostí a praktických dovedností. Respektive jejich procvičení. Cílem je, aby takto odborné poradenství klientům přispívalo k jejich společenskému uplatnění a nedocházelo tak k jejich dalšímu sociálnímu propadu. To se opět jeví jako jednoduše napsané, ale úkolem opět poměrně náročným. Takto je k tomu nutné přistupovat a naučit se poskytovat dluhové poradenství v požadované kvalitě.

S praktickými dovednostmi pro zvládání dluhů jedince nebo jeho rodiny má velké zkušenosti první specializovaná poradna pro dlužníky - SPES o.s. Předsedkyně sdružení

zpracovala *Manuál pro školení sociálních pracovníků a pracovních nevládních neziskových organizací a charit „Formy pomoci předluženým lidem“*, který seznamuje pracovníky se základními postupy pro efektivní dluhové poradenství.

(Poradenské kroky jsou dle metodologie německé, která se prakticky neliší od této britské.) S těmito postupy seznamuje účastníky školení, ale aktivita není akreditovaným kurzem, je nesystémovým školením – přednáškou a je pouze regionálně dostupná.

6.2 Návrhy pro zlepšení úrovně sociální práce v dluhovém poradenství

Tyto **návrhy** pro nově pojaté dluhové poradenství v OP nejsou podložené žádným relevantním výzkumem ani empirií. Vytipovala jsem je na základě studia literatury. Pro zavedení do praxe je třeba další konzultace s odborníky, nejlépe v oblasti poradenství obecného.

6.2.1 Poradenský přístup McMahona

Základním východiskem při pojetí specifík práce s klientem dluhového poradenství v občanských poradnách by se mohl stát přístup vymezený McMahonem (in Matoušek 2003, s. 89) Autor je zastáncem přístupu nazývaného „řešení problému“ v poradenském procesu. Přístup je autorem charakterizován v jednotlivých krocích:

1. navázání vztahu
2. shromažďování informací, popis problému a jeho hodnocení
3. stanovení cílů, plány jednání, intervencí, oslabení tíživosti situace
4. vlastní průběh řešení, uskutečnění intervencí a smíření se s okolnostmi, které je nutné akceptovat
5. zpětná vazba, zhodnocení průběhu práce a její závěr.

Přístup jsem zvolila proto, že doplňuje britskou metodologii dluhového poradenství o: *navázání vztahu, stanovení cílů, oslabení tíživosti situace, smíření se, hodnocení průběhu a závěru práce (zpětná vazba.)* McMahon klade důraz na vybudování důvěry **navázání vztahu** klienta a poradce. Zdůrazňuje zaměření se na citlivost, vřelost a porozumění, která spolu vytvářejí základ důvěryhodného vztahu. Při práci s klienty dluhového poradenství je důležitá i práce s motivací klienta a dále pomoc při **stanovení cílů**. Do poradny většinou přicházejí občané rozhodnutí svou tíživou situací nějakým konstruktivním způsobem řešit, avšak není to vůbec pravidlem. Pocity beznaděje a zoufalství mohou často převyšovat a klient si přijde pouze postěžovat - jak je jeho situace neúnosná a může se chtít svým závazkům spíše vyhýbat. Důležitá je proto motivovaná aktivita **plánování intervencí** tj. kroků, který by měl klient vykonat či v určitém časovém horizontu se řídit doporučeními poradce. V **oslabení tíživé situace** vidím mj. schopnost poradce klientům zprostředkovat další služby. Pro **smíření se** s tím, by mohl poradce využívat určité terapeutické prvky, ale také jednoduše předávání tipů na bezplatné kulturní a volnočasové akce nebo brigády v regionu apod. (inspirace - Credit Action, better thinking about Money - Money Saving Ideas www.creditaction.uk).

V dluhovém poradenství jde v mnoha případech zjednodušeně řečeno o: *snížit výdaje, zvýšit příjmy a určitou dobu postupovat podle plánu* (vlastní pojetí.) **Zpětná vazba a hodnocení průběhu práce a závěr** je důležitá nejen pro klienta, ale i pro poradce samotného, který vidí určité výsledky. V optimálních případech, kdy se klientům podaří úspěšně zvládnout svůj dluh či jej celý uhradit, měli by zpětnovazebně kontaktovat svého poradce.

Osobně nejsem zastáncem toho, aby poradce řešil za klienta jeho problémy, ale oslabený klient s mnohačetnými

problémy, nemusí být schopen si vše sám zařídit, vyřídit, zvládnout apod. Záleží na profesionalitě, délce zkušeností, osvojených znalostí a schopností poradce. Poradenská práce se zadluženými je náročná na psychiku a profesionalitu pomáhajícího pracovníka. Proto je vhodné důsledně uplatňovat supervizi v poradenské praxi. Ta je v současnosti chápána jako **nadhled** odborníka na poradenskou či jinou práci pomáhajícího pracovníka. Při své poradenské práci by poradci měli využívat nabídku dalších vhodných kurzů celoživotního vzdělávání. Jak praví jedno latinské přísloví: ARS LONGA - VITAE BREVIS - otrocky přeloženo „život krátký, dovednost dlouhá.“

6.2.2 Kladení otázek na podkladě systemického přístupu

Sociální pracovník - poradce zná vymezení sociální práce a její tři základní paradigma. Matoušek (2003) uvádí, že v sociální práci během 20. století vykrytalizovaly tři odlišné přístupy, které Payne označuje jako tzv. malá paradigma: *terapeutické pomoci, reformy společenského prostředí a poradenské*. Ty se odlišují svými filozofickými východisky a praktickými konsekvencemi. Komplexní dluhové poradenství by se proto mělo dotýkat i některých prvků zvoleného terapeutického, systemického přístupu. Po diskuzi se zainteresovanými bych pro **budoucí** praxi poraden a jednotlivých poradců **navrhovala** uplatňovat přístup, jehož hlavními premisami jsou: respekt, krása, užitek.

Návštěva poradny a komunikace s poradcem by měla být založena na důvěře, (respektu) a vyjadřování podpory a nikoliv mentorování. Rozhovor by měl být příjemný, (krásný) spíše terapeutického rázu než necitlivé náznaky beznaděje nebo obviňování. Dokonalá znalost adekvátních právních úprav se v poradenské práci odráží v poskytování věcně správných informací a vhodných rad při uplatňování zákonných nároků (užitek.) Poskytování profesionální pomoci a odborné

asistence při vyjednávání s věřiteli by mělo přispět k eliminaci problémů klienta cílové skupiny. Dále dle Úlehly (2007) je nutné rozlišovat dva způsoby profesionální sociální práce v systemickém přístupu: **přebírání kontroly a nabízení pomoci**, které rozlišuje: „kontrola (starost) je nevyhnutelná, účelná a potřebná. Liší se od pomoci tím, že je postavená na zájmech jiných lidí než toho člověka o kterého je postaráno (..)“ Pomocí rozumí: „dojednaný způsob společné práce, kterou si klient přeje, pracovník ji nabídl a klient zvolil. Cestou k uskutečnění pomoci je její nabízení. Výsledkem nabízení pomoci je dohoda o pomoci, jejím cíli, čili o zakázce nebo kontraktu.“ Dojednávání může být velmi dlouhé, například trvat i celou dobu setkání. Zkušenost ukazuje, že i takto vedený rozhovor má hojivé účinky, jelikož obsahuje základní kritéria: respekt, krása, užitek. Na systému přebírání kontroly a nabízení pomoci je založena profesionální práce probačních a mediačních pracovníků. Jejich klienti mají různé závažné problémy v dodržování závazných společenských norem. Probační pracovník vykonává dohled stanovený soudem, v jehož výroku je také splácení dlužných částek jako náhrady škody způsobenou trestným činem.

Dále pro dokreslení zmiňuji vhodné typy otázek, které může speciálně školený poradce, při intenzivní sociálně terapeutické práci s klienty, uplatňovat. V případě uzavření dlouhodobější „Dohodě o spolupráci“ může poradce využívat některých prvků terapie jako je kladení následujících otázek. Jedná se zejména o: **konstruktivní, zázračné a měřicí otázky**. (s. 71-74) Konstruktivní otázky směřují k otevření rozhovoru, otázky na minulost, na budoucnost, na průběh rozhovoru. Např. „Co se změní, až tento rozhovor skončí?“ Zázračná otázka je taková, která vykresluje budoucnost bez problémů, které má. Otevírá stavidla tvořivé fantazie, s jejíž pomocí lze vykrestlit budoucnost bez problémů. Pomocí měřicích otázek klient rozlišuje bodovou škálu úspěchů, kterých v průběhu

společné práce dosáhl, kterých dosáhl sám, jak velké si klade cíle a jak jsou vzdálené.

Stejně v dluhovém poradenství můžeme citovat a nacházet jisté prvky kontroly v terapeutickém – nikoli faktickém významu. Pracovník představuje „zástupce státu, představitele většiny, většinové kultury, přestavuje kritéria normality a rozhoduje o občanských právech klienta.“ Nelze toto vytrhávat z celého kontextu terapie, hovoříme o etice pomáhání. S tím, že pracovník (poradce) je v jistém slova smyslu „mocnější“, kdy stojí jako zástupce společnosti a straně jedné, a je zároveň v roli prostředníka mezi potřebami klientů a potřebami společnosti. Poradce musí zvládnout svou profesní roli. Opět takové pojetí volím na základě studia literatury a protože se dále domnívám, že se jedná o doplňující charakter k uvedeným dovednostem a ke zvolenému poradenskému přístupu.

6.3 Dluhové poradenství a Standardy kvality sociálních služeb

Dluhové poradenství by se do budoucna mělo nějakým způsobem „uchopit“ a standardizovat tak, aby klient mohl nalézat „stejnou“ kvalitu poskytované sociální služby dluhového poradenství v síti občanských poraden. V mnoha pasážích teoretické části práce, se s pojetím kvality a odbornosti při poskytování sociálních služeb, potýkám. To je zcela v souladu s koncepcí sociálních služeb a jeho Standardů. Při zpracování podkapitoly vycházím z postupové práce Ljubkové (2002) „*Teoretická východiska občanského poradenství a jejich vztah k sociální práci*“ a vlastní bakalářské práce (2006) „*Výběr postupů vhodných ke zvyšování kvality služeb občanských poraden.*“ V současné době se zaměřuji na komplexně pojatou oblast dluhového poradenství, jež se etabluje z občanského. Jedná se o problematiku komplexně pojatého poradenství, která přesahuje úzce vymezený poradenský okruh, jelikož důsledky předlužení jsou rozmanité. Cílové skupině uživateli služby

dluhového poradenství (US DP) se dostávají informace o právech, povinnostech, zákonných nárocích a dostupných služeb s cílem předcházení prohlubování nepříznivé sociální situace.

Domnívám se, že se tedy, že se mi podařilo formulovat klíčový Standard č. 1 SK

„Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována.“

Kromě prvního standardu, který je klíčový pro celé poskytování sociální služby, je kladen důraz na tzv. standardy procedurální (2 - 8), které vymezují jakým způsobem má být služba poskytována. Jedná se například „Ochrana práv osob“, kdy poskytovatel má zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým je služba poskytována. Dále je zformulována oblast „Jednání se zájemcem o službu“, kdy poskytovatel projednává očekávání a osobní cíle US DP, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat. Místo „Smlouvy o poskytování sociální služby“ **navrhují** praktikovat např. Dohodu o spolupráci, která vymezuje princip dobrovolnosti, avšak s vymezením podmínek spolupráce. Dalšími standardy jsou „Individuální plánování průběhu služby“, přičemž poskytovatel s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle. Další ve zkratce uvádím: vedení dokumentace, stížnosti na kvalitu služby, návaznost poskytované služby na další dostupné zdroje. **Doporučují** jejich odborné zpracování, dle znění standardů a jednotlivých kritérií, na centrální úrovni, tj. AOP.

Personální standardy (9 - 10) by měl naplnit vedoucí organizace. Chtěla bych jim nabídnout jednu z možných variant nabídek akreditovaných kurzů. Ke znění standardů „Personálnímu zajištění služby“ bych **doporučila**, aby alespoň jeden pracovník prošel specializovaným kurzem. Dále k „Profesnímu rozvoji zaměstnanců“, bych **doporučila** využívání takového kurzu zejména zkušenými pracovníky (poradci.)

V záležitosti provozních standardů (11 - 15) bych kompetentním **doporučila**, aby mohlo být dluhové poradenství poskytováno uživatelům v klidné, prostorné, příjemné, diskrétní místnosti. K poskytování DP není vhodná přítomnost dalších kolegů, celá záležitost může být citlivá, někdy stigmatizující.

6.4 Shrnutí kapitoly a teoretické části práce

Dluhové poradenství je dle mého názoru komplexní, rozsáhlé zahrnuje systém znalostí, schopností a dovedností, které nelze přesně vymezit. Život jedince nebo celých rodin je vždy jedinečný a rozmanitý, přesto je nutné identifikovat něco společného, co tvoří základ ve způsobech poradenské práce s klienty cílové skupiny. Praktickým výstupem diplomové práce je vytvoření konkrétního vzdělávacího kurzu pro poradce OP.

Základním prvkem pojatého specializovaného kurzu by mělo být prohlubování již zvládnutých poradenských schopností a dovedností poradcem, s nácvikem některých dalších. Vycházím z pojetí současné praxe poradců, identifikované v praktické části a **navrhuji** jejich procvičení v kurzu. V kurzu bude zajištěn výklad příslušné legislativy a měl by být kladen důraz na příslušné problémové okruhy, rovněž zjišťované v praktické části. Prostřednictvím rozhovoru s poradci zjišťují současný stav a úroveň dluhového poradenství v OP, nikoliv úroveň poskytované sociální práce. Tomu jsou poradci zavázáni novým zákonem a já nejsem oprávněna hlubšími rozhovory probírat konkrétní případy jejich klientů a

posuzovat, zda byla jejich intervence či způsob a úroveň poskytnuté pomoci, správná, odborná či dokonce efektivní.

Stavím na současné požadované vzdělání, proškolení a další vzdělávání poradců. V harmonogramu nového kurzu by se měla vyskytovat pasáž s nácvikem tzv. provázení klientů založeného na PORADENSKÉM PŘÍSTUPU McMahona. Výuku - procvičení je vhodné dalším vývojem modifikovat, tak aby nedocházelo k neefektivnímu poskytování sociální služby. V závěru kurzu proběhne shrnutí komplexního dluhového poradenství na základě několika kasuistických případů, patrně s nácvikem rolí v rozhovoru s PRVKY SYSTEMICKÉ TERAPIE.

V praktické části dále zjišťuji jakou úroveň služby poradci ve své současné praxi (dluhového) poradenství nejčastěji uplatňují, zda se jedná o informace, rady, pomoc, asistenci či odkazování apod. Při tvorbě koncepcí je nutné vycházet ze současného stavu. Měl by dále být rozvíjen obrovský potenciál poradců a poradkyň.

7. Praktická část - Současné dluhové poradenství a vzdělávací potřeby občanských poradců

7.1 Úvod praktické části

Praktická část se skládá ze dvou okruhů. První je výzkumně zaměřená na šetření současného dluhového poradenství (DP) prostřednictvím rozhovoru s poradci. Rozhovory jsem uskutečnila v letních měsících roku 2008. Druhá část je prakticky zaměřená, jedná se o návrh specializovaného vzdělávacího kurzu, jehož obsah by měl reflektovat zjištění v prováděných rozhovorech.

7.1.1 Obecná východiska výzkumného problému

Výchozím bodem je rozvoj moderní informační společnosti založené na znalostech a z toho vyplývající potřeba celoživotního vzdělávání. Rozvoj lidského kapitálu je jedním z pilířů koncepční politiky Evropské unie. Na podkladě Evropských dokumentů jako je Lisabonská smlouva a Memorandum o celoživotním učení (lifelong learning) byla tato koncepce přenesena do ČR. V realizační fázi každý stát na podkladě strategických dokumentů a doporučení (Bílých knih) rezortně rozvrhne kdo a jakými nástroji bude tato doporučení realizovat. Vztaženo na sociální oblast je to Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen MPSV) jako garant dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách a jeho kvality obecně. Akreditační komise MPSV schvaluje jednotlivé tzv. „kurzy celoživotního vzdělávání pro sociální pracovníky a pro pracovníky v sociálních službách.“ Akreditační komise ministerstva posuzuje kvalitu vzdělávacího programu v několika oblastech: *zkušenost poskytovatele, délka a obsahová náplň kurzu, odborné kompetence lektorů, finanční zajištění kurzu* aj.

Výsledky mého šetření by se měly stát podkladem pro akreditační řízení zejména v části „*délka a obsahová náplň kurzu*“ - viz formulář žádosti o akreditaci, jako výstup

praktické části. V polovině roku 2008 bylo zájemcům a webových stránkách nabízeno přes sedmset různých kurzů určené pro další vzdělávání v sociálních službách. Mj., z výsledků souborných celorepublikových šetření možností, dostupnosti a poptávky po dalším profesním vzdělávání (v rámci ČR v rámci všech zaměstnání a profesí) se ČR umístila na 21. žebříčku posuzovaných 27 členských zemí EU. (MPSV/články, květen 2008)

7.1.2 Specifická východiska výzkumného problému

Prostřednictvím konkrétního evropského projektu se AOP v roce 2008 podařilo vytvořit nový systém profesního vzdělávání pro poradce v občanských poradnách. Šetřením v několika poradnách bych chtěla dopomoci ke „zkvalitňování služeb poskytovaných členskými občanskými poradnami AOP.“ Toho AOP dosahuje díky: metodickému vedení poraden, kontrolami kvality poskytovaných služeb jednotlivými poradnami, budováním jednotného systému vzdělávání poradců, tvorbou jednotné informační databáze a zajišťováním potřebných školení poradců. Kurz s pracovním názvem „**specializovaný vzdělávací kurz pro oblast dluhového poradenství**“ nebude jednotný systém vzdělávání poradců, ale jeho nadstavbou. Takto vyškolení poradci mohou vykonávat samostatnou práci s klienty občanského poradenství (PSK I) a dále mohou být specializováni a proškoleni v problematice DP s demonstrací potřeb konkrétní cílové skupiny. Tím by se měla zlepšit kvalita poskytovaných služeb, tedy dluhové poradenství bude koncipováno jako účinná pomoc cílové skupině. Účast v kurzu bude pro poradce dobrovolná.

Asociace občanských poraden je zároveň zakládajícím členem „Asociace sociálního poradenství“ jež je akreditovaná vzdělávací instituce. Další modifikovaný kurz např. s názvem „**dluhové poradenství pro sociální pracovníky**“ by mohl být v budoucnu dostupný i pro další sociální pracovníky a pracovníky nejrozličnějších poraden, organizací nebo charit,

jejichž pracovníci budou mít o proškolení v dluhové problematice zájem.

7.1.3 Potřebnost výzkumu a výzkumné otázky

Potřebnost mého šetření plyne ze stoupacího počtu dotazů k dluhové problematice, kterou celorepublikově eviduje AOP. Vzdělávání pracovníků je určeno jak potřebami jednotlivých pracovníků, tak potřebami uživatelů služby (klientů poradny.) Vedení poradny proto vytváří systém, který umožňuje identifikovat potřeby pracovníků a to např. pravidelnými rozhovory s pracovníky nebo jako výstupy z kontrolních náslechů. Potřeby uživatelů se vyhodnocují na základě analýzy statistiky četnosti jednotlivých dotazů, novelizace zákonů a dalších předpisů.

Jednotlivé poradny zjišťují vzdělávací potřeby poradců a tím přispívají ke zvyšování kvality svých služeb pro uživatele. (Konkrétně se v případech poraden jedná o Standard B.3 - Profesní rozvoj a podpora pracovníků tzv. Standardů kvality občanských poraden - subsidiárně ke Standardům MPSV.) Nezastupují vedoucího konkrétní poradny při plnění konkrétních standardů. Šetřením v několika poradnách spíše „pomohu“ AOP v naplňování jejího dalšího, dílčího poslání: **„kontrolovat naplňování standardů občanskými poradnami a zároveň jim napomáhat k plnění těchto standardů“** (aktuální Stanovy AOP) Asociace dále splňuje jedno ze svých poslání: **„poskytovat OP profesní podpůrné služby“**. Proto je vhodné usilovat o vytvoření takového kurzu, v jeho dostatečné kvalitě a rozsahu.

Kurz by měl být v koncipován v souladu se závěry mého výzkumného šetření. Další modifikace kurzu by měla záviset na měnící se legislativě předmětné problematiky. Dále podle evaluačních výstupů v závěru kurzu, poskytující zpětnou vazbu frekventantů. Ta vyjadřuje jejich přání, návrhy a další požadavky ke kurzu.

Jde o to, aby příslušný kurz byl pracovníkům co nejvíce šitý na míru, jedině tak bude účinný a budoucí klienti dluhového poradenství takto proškolených poradců budou více profitovat. Poradci, kteří jej absolvují, získají kompetence k poskytování příslušných informací, profesionálních rad, odborné efektivní pomoci, popř. asistence na podkladě širší a hlubší znalosti dluhové problematiky. Kurz přispěje k širšímu spektru poradcových dovedností při práci s klienty dluhového poradenství. Pakliže se minimálně jeden poradce poradny zúčastní takto pojatého vzdělávacího kurzu, mělo by dojít k celkově vyšší kvalitě a profesionalitě poskytované služby. Tato hypotéza by se mohla v budoucnu stát předmětem srovnávacího výzkumného šetření.

Výzkumné otázky:

- 1) Jaký je současný stav a úroveň dluhového poradenství v členských občanských poradnách AOP?
- 2) Jaký je tematicky ohraničený okruh poznatků a problémových okruhů, který poradci při práci s klienty nejčastěji aplikují?
- 3) Budou mít poradci o kurz (hlubší proškolení v této problematice) zájem či jim stačí základní poznatky k dluhové problematice získané ve společném školení?

7.1.4 Cíle výzkumného šetření

Obecným a ideálním cílem je, prostřednictvím objektu výzkumu (poradců a poradkyň OP), přispět k tomu, aby dluhové poradenství bylo pro uživatele služby efektivní, kvalitní a odborné. To zvyšuje jejich šanci na úspěšné zvládnutí náročné životní situace, jakým předlužení jedince nebo celé rodiny jistě je.

- 1) Praktickým cílem je zjistit jaký je současný stav a úroveň poskytování sociální služby dluhového poradenství OP. Od

počátečního stavu je možné se odrážet a pracovat na zlepšení současného stavu, tak aby se podařilo naplnit obecný a ideální cíl.

2) Dalším praktickým cílem šetření je vytvořit ucelený soubor poznatků, který odráží aktuální vzdělávací potřeby poradců OP. Předpokladem účasti poradců ve výzkumném šetření je jejich zkušenost při práci s cílovými klienty a předpokládaná schopnost identifikovat své nedostatky a přání při dalším možném vzdělávání.

4) Posledním praktickým cílem je dozvědět se zda je vůbec poptávka po kurzu mezi poradci. Za předpokladu, že o tento kurz bude zájem, je nutné se zabývat jeho obsahovou náplní.

5) Zároveň je možné, aby některé závěry výzkumu využila AOP pro potřeby sociální politiky.

7.1.5 Výběr výzkumného vzorku a výzkumné metody

Vzhledem k časové náročnosti není možné provést šetření ve všech poradnách, které AOP v současnosti sdružuje (39.) Je nutné najít relevantní omezující kritérium pro výběr poradců. Postupovala jsem tedy následovně: z roční statistiky evidence všech dotazů členských poraden, vedené a zpracované AOP jsem hledala nejdříve číslo kódu **Finanční a rozpočtová problematika**, pod kterým je problematika zadlužování občanů nejčastěji zaznamenávána. Pak bylo možné zaměřit se na to, které poradny se umístili na prvních pěti místech v počtu dotazů. Zajímala jsem se o poslední tři roky (2005, 2006, 2007). Díky statistickému nástroji (informačnímu systému OP) jsem tyto poradny jednoduše identifikovala. (AOP eviduje zhruba padesát tisíc dotazů ročně, z nichž předmětná problematika zhruba 6 -7 procent.) Za jmenované roky se jedná o konkrétní členské poradny:

Rok 2005

1. Havířov - Třeneckého 8/98
2. Praha 1 - Jakubská 3
3. Liberec - Švermova 32
4. Praha 12 - Rakovského 3138
5. Brno - Triada - Orlí 20

Rok 2006

1. Ostrava - Jekhetane - Palackého 49
2. Hradec Králové - Veverkova 1343
3. Praha 6 - byla zrušena v roce 2007
4. Praha 1
5. Praha 3 Křišťánova 15

Rok 2007

1. Praha 1
2. Ostrava - Jekhetane
3. Liberec
4. Praha 3
5. Most - poradnu jsem z provozních důvodů nenavštívila

Logo OP je registrovanou ochrannou známkou, ale v některých městech může dojít k záměně členské občanské poradny. V tomto seznamu se vyskytují tři pražské poradny. Šetření jsem provedla pouze v jedné pražské poradně, a to z toho důvodu, že se objevuje v seznamu nejčastěji, v minulém

roce se umístila na prvním místě. Ostatní pražské poradny nejsou součástí mého šetření kvůli místní nedostupnosti z celé ČR, tj. centralizaci. Na základě vícestupňového výběru se výzkumného šetření zúčastnilo těchto šest poraden:

Praha 1 (největší zastoupení dotazů v rámci pražských OP)
Havířov, Liberec, Hradec Králové, Ostrava - Jekhetane, Brno - Triada

Minimální personální vybavení poraden jsou dva poradci, průměrně tři až čtyři. Tedy zhruba 20 rozhovorů s poradci. Ve výzkumném souboru jsem nerozlišovala, zda respondenti splňují kvalifikační předpoklady sociálního pracovníka dané zákonem. Poradcem se mohl před účinností zákona (leden 2007) stát kdokoli s minimálně ukončeným středoškolským vzděláním a přímou prací s klienty mohl vykonávat po absolvování kurzu Práce s klientem v OP v rozsahu 35 hodin. Relevantním předpokladem pro účast ve výzkumu je poradcova zkušenost při práci s cílovými klienty a jejich schopnost identifikovat své nedostatky a přání při dalším možném vzdělávání. Minimální délka praxe byla stanovena na šest měsíců.

Jako vhodnou výzkumnou metodu pro zjišťování předmětu výzkumu jsem dle Dismana (2002) zvolila **strukturovaný rozhovor** se zkušenými poradci. Byla stanovena šestiměsíční praxe jako minimum v poskytování obecného, tedy i dluhového poradenství.

7.1.6 Realizační fáze

Šetření bylo řádně domluveno, poradnu jsem navštívila se souhlasem vedoucího poradny. Návštěva byla naplánována tak, aby nenarušovala chod poradny. Rozhovor probíhal v předpokládané délce 20 až 25 minut. První polovina celkového počtu otázek byla zaměřena na zjištění stavu, tj. s jakými klienty a jakou úroveň a obsahovou náplň dluhového poradenství poradci nejčastěji uplatňují. Druhá polovina

rozhovoru byla více výzkumně zaměřená a týkala se problémových okruhů práva a dovedností k dluhovému poradenství, s převažujícím typem otázek otevřeného charakteru. Kurz by se měl pak určitou hodinovou dotací těmito zabývat.

Předpoklad počtu poradců vybraných poraden se bohužel nenaplnil a došlo ke zmenšení výzkumného vzorku. Výzkumu se zúčastnilo pouze 13 poradců, resp. poradkyň. Došlo ke snížení počtu skutečně provedených rozhovorů proti mému odhadu. (20) Početně nejvíce zastoupenou poradnou byla má domovská v Praze 1, kde jsem uskutečnila tři rozhovory.

7.2 Vyhodnocení výzkumného šetření v občanských poradnách

Vstupní otázkou, tedy podmínkou účasti, byla předem vymezená doba poskytování poradenství. Nejpočetnější skupinou poradkyň byla doba zkušeností v rozsahu devět měsíců až tři roky. Dvě poradkyně pracovaly v OP v rozmezí tři až šest let. Nejzkušenější poradkyně pracuje v poradenství přes deset let.

I. Úvodní otázky

Cílová skupina osob

Otázka první až sedmá včetně - se záměrem zjistit údaje o cílové skupině uživatelů, vyjma jejich potřeb. Jedná se o zjištění obecná, výchozí.

1) Otázka první - údaj o počtu klientů týdně, orientační údaj, nepřesný.

Výchozí číslo - počet ročně zodpovězených dotazů k dluhové problematice - členské OP

2005	2006	2007
52 tis	50 tis	44 tis

V předchozích letech se dluhová (v klasifikaci Finanční a rozpočtová problematika) pohybovala v rozmezí 6-7 %

Počet poraden - průměr 39

Počet poradkyň - přibližně 2

Počet uživatelů služby/týden 5 - 6

Výpočet je v souladu s odpovědmi poradkyň - více než čtyři US DP týdně.

2) Otázka druhá - Pohlaví

Odpovědi nelze blíže zaměřit na potřeby cílové skupiny.

Poradenství nejčastěji využívají ženy, ale v oblasti dluhů se na poradny obracejí i muži, jako „živitelé“ rodin. Poradkyně nejčastěji poradkyně volily alternativu „stejně“

3) Otázka třetí - Věk - produktivní

Otázka byla orientační, dalo se předpokládat, že se jedná o občany v produktivním věku.

4) Otázka čtvrtá - Závažnost - koncepce rozhovoru - aktuálnost, závažnost

Nebylo možné rozlišit od středně - až velmi závažné, ale zajímavé je, že žádná z poradkyň neuvedla alternativu „ málo závažné“.

Důvody ke zvolení příslušné odpovědi byly nejčastěji:

„Často jde o vysoké částky s malou (žádnou) perspektivou na zaplacení či oddlužení.“

„ Klienti přijdou o všechno, často nemají kam jít (i s dětmi).“

„ U většiny klientů jsou problémy kumulované. Klienti svojí neochotou něco řešit, převážně i pocitem, že věci se vyřeší sami nebo stylem života (dluh vytloukat dluhem)

přicházejí do OP již pozdě. Díky úrokům z prodlení či smluvnímu penále, soudním poplatkům, nákladům spojených se soudním jednáním a exekucí apod. jsou pro klienty dluhy prakticky nesplacitelné.“

5) Otázka pátá - Zdroje další možné pomoci

V nadpoloviční většině případů poradkyně uváděly, že jejich klienti (US DP) o pomoc nikde nežádali. Jen ve třech případech se poradkyně zmínili, že se klienti (US DP) obrátili na neformální zdroj pomoci - tj. známí nebo sousedi. Poradkyně uváděly, že se jejich klienti často obracejí na další společnosti, aby mohli využít dalšího úvěru na splacení předchozího.

Další možné odpovědi poradkyň:

- soudy, banky (konsolidace), advokáti, ombudsman, Oddělení sociálně právní ochrany dětí, exekutor (vyjednávání). Jednalo se především o kombinace jmenovaných.

6) Otázka šestá - Druh poradenství - jednorázové versus opakující se

Vzhledem k nízkému počtu respondentek jsem nezjistila, že se jedná převážně o typ jednorázového ani opakující se ho poradenství. V rámci jedné poradenské návštěvy nelze uplatňovat britskou metodologii - ta je indikátorem opakující se ho poradenství, ale jak dále vyplynulo z odpovědí, o její aplikaci lidé nevědí nebo nemají zájem. Otázka k převažujícímu druhu poradenství zůstala tedy nezodpovězena.

7) Otázka sedmá - Tematický okruh poskytování poradenství

Převážná většina poradkyň uváděla, že se jedná o kombinace dluhových subjektů, mezi nejčastějšími byly odpovědi:

1) dlužné nájemné

2) nebankovní společnosti

3) banky

II. Cílová problematika - stav a úroveň poskytování poradenství -

8) Otázka osmá - Kategorie úrovní služeb - v následujícím přehledu vyhodnocení uvádím:

- 1) pomoc
- 2) rady a informace
- 3) odkazování
- 4) asistence

Konkrétní obsah kategorií:

Informace -

1) Nejčastěji (devětkrát) poradkyně poskytují informace ohledně insolvenčního zákona.

2) Druhá nejčastěji poskytovaná varianta „informací“ je z oblasti exekucí - obecně.

Jednalo se souhrnně o následující typy odpovědí: *„o zákonu nic neví a když jim řeknu, co oddlužení všechno obnáší, tak jsou zklamaní“* *„na oddlužení často nedosáhnou, nesplňují podmínky“* *„když nebudou plnit povinnosti v oddlužení stejně budou mít co mají teď - exekuce“*

Rada -

Rady jsou často spojené s informacemi (jen zřídka je poradce použije odděleně.)

Rady poradce formuluje na základě poradenského rozhovoru podle Egana: (vždy jde o prostudování příslušných dokumentů - mapování výchozí situace, dále na podkladě formulace klientova přání „kde by chtěl být“ poradce může vyvodit

konkrétní doporučení „jak se tam dostane.“ Poradkyně využívají znalosti příslušné legislativy a vyhledávají příslušné informace v písemné databázi. Klienta mohou směřovat k nejvýhodnějším variantám řešení.

Příklady některých odpovědí na takto formulovanou otázku:

„když mají zablokovaný účet tak často nevědí jak mají postupovat“ „vůbec neví, jaký dluh je nejzávažnější, mají toho moc“ „často říkám, že se musí začít komunikovat s věřiteli“

Pomoc -

Poradkyně uvedly nejčastější možné varianty odpovědí:

Konkrétní příklady tzv. pomoci uvádím seřazené v následujícím přehledu:

- 1) odpor proti platebnímu rozkazu
- 2) písemné žádosti o splátkový kalendář
- 3) žádosti o snížení měsíčních splátek či jejich odklad (slouží ke komunikaci mezi subjekty)
- 4) pomoc při sepisování insolvenčního návrhu

Poznámka - Pomoc při vypracování rodinného rozpočtu se v praxi téměř nevyskytuje *„není o něj zájem, nabídnu, ale oni pak už nepřijdou“*

Asistence -

Dle výsledku mého šetření pouze tři poradkyně zdůraznily tuto kategorii úrovně poskytovaných služeb.

A to z důvodů *provozních* nebo argumentem, že klient (US DP) *„na základě rady má být aktivní sám“*.

Naopak: „byla jsem přítomna v bytě exekuci soudního exekutora, který se choval slušně a byl nejistý.“ „Šla jsem jednou s klientem za věřitelem, ale jaký to mělo výsledný efekt nevím, protože potom už nepřišel.“ „Doprovázím klienta k exekutorovi, tam jedná sám.“

Odkazování -

- 1) neodkazují
- 2) specializované poradny
- 3) advokáti

Poznámka - pouze jedna poradkyně uvedla, že odkazuje na další sociální službu a to „psychologické poradenství.“

9) Otázka devátá - Údaj typického klienta - se jeví jako shrnutí uváděného z předchozích odpovědí. Je možné ji interpretovat jako předchozí okruh, tedy cílová skupina osob. V některých případech poradkyně reagovaly jako: „*má dluhy kam se podívá či je zadlužený až po uši.*“ V dalších případech:

1) Předlužený klient závislý na sociálních dávkách s velkým množstvím exekucí - často je řeší jednotlivě, snažíme se ho motivovat ke komplexnímu řešení situace.

2) Klient s příjmem v úpadku, kde již jiné řešení než návrh na oddlužení není možné.

3) Nezaměstnaný

III. Právní problémové okruhy

10) Otázka desátá - Problémy při práci s klienty (US DP) -

Klíčová otázka - poradkyně odpovídaly a formulovaly svá poradenská slabá místa anebo slabá místa klientů. Příklady možných odpovědí: „*nechtějí přijmout zodpovědnost a mají*

*přehnaná očekávání" „jejich motivace ke splácení pokulhává“
„Nevyznám se v počítání úroků a smluvních pokut, jen vím, že
jsou nemorální, tedy se těžko vysvětluje, že je musí
zaplatit.“ „Často jsou nezaměstnaní a nemají na splátky.“*
V dalších možných variantách se obměňovala problematika
insolvenčního zákona, resp. pomoc při sepisování návrhu na
povolení oddlužení.

Poznámka - jedna poradkyně uvedla, že má problém s
„finančními produkty“ tj. zkoumá, proč je dluh tak vysoký či
odrazuje své klienty od využívání dalších často nevýhodných
půjček apod.

11) Otázka jedenáctá - Nesrozumitelná legislativa

Nejednalo se o **opakující se** problémové okruhy legislativy. To
může signalizovat, že proškolení současných poradců je na
dobré úrovni. Některé legislativní úpravy jsem zachytila a
jednalo se především o *„společné jmění manželů - výše úroků
- insolvenční zákon a sumírování potřebných dokumentů
k oddlužení, dále exekuční řád a doručování“*

12) Otázka dvanáctá - Nejvíce využívané školení

Poradkyně nejčastěji uváděly, že se v jejich případě jedná *„o
školení pořádané AOP tak dvakrát do roka.“* Alternativa
samostudium a regionálně dostupné školení se vyskytla pouze
třikrát a to v kombinacích s variantou předchozí tj, -
školení pořádané AOP.

IV. Potřebné dovednosti

13) Otázka třináctá - Uplatňované dovednosti

Poradkyně ve většině případů neformulovaly konkrétní
dovednosti, bylo nutné je hledat v jejich širších odpovědích:
*„Je těžké mu říkat, že nezbyvá nic jiného než platit.“
„Někdy je musím odrazovat od braní dalších půjček“ „Taky
přicházejí a jsou dost naštvaní na všechny okolo, všichni jim*

chtějí něco vzít nebo ublížit." „Ráda bych je uměla více motivovat.“

Krizová intervence nebyla ani jednou v otázce další dovednosti zmíněna. To je dáno i tím, že OP nejsou pracovišti krizového centra, nepatřilo k profesní výbavě poradce se v této dovednosti zdokonalovat. Domnívám se, že v budoucím kurzu by se měla v praktickém nácviku tato objevit. Jak je z celé problematiky patrné, v mnoha důsledcích předlužení, se jedná o náročné životní situace.

Tzv. mediace nebyla rovněž zmíněna. Je to z toho důvodu, že k provádění mediace je potřebný speciální výcvik. Mediace jako proces mimosoudního řešení sporu za přítomnosti třetí strany. Nicméně, základní prvky této dovednosti by měl sociální pracovník zvládat. V dluhovém poradenství je otázka mediace poněkud zúžena, a to pokud není navázána „spolupráce“ s věřiteli. Poradci ve sporech nevystupují svými jmény, pouze v některých případech mohou na požádání sepsat tzv. vyjádření či jiné formy písemností na hlavičkovém papíře poradny. Jaký je výsledný efekt se poradci zpravidla nedozví. V dluhovém poradenství se právě projeví ještě komplikace v tom, že klient (US DP) nedodrží to, k čemu se ve vyjednané spolupráci s věřitelem zavázal.

14) Otázka čtrnáctá - Zapojení rodinných příslušníků

Rodina, partner nebo děti nejsou až na výjimky zapojeni do procesu řešení dluhů. Jedna poradkyně sdělila, že *„rodinní příslušníci přijdou společně a nechtějí hovořit jeden před druhým, tak přijdou odděleně.“*

15) Otázka patnáctá - Dokumentace k případu

Poradkyně shodně odpovídaly, že vedou pouze základní dokumentaci, tj. povinné, klasické Záznamové archy k případům.

16) Otázka šestnáctá - Dluhová problematika a supervize

Jedna z posledních otázek byla problematika supervize. Byla do systému otázek zařazena proto, abych zjistila (potvrdila) mou domněnku, že DP je náročnější než běžné jednorázové poradenství. Problematika zadlužení je velmi náročná na psychiku některých jedinců, proto se dá očekávat, že problematika poskytování DP se bude častěji vyskytovat (probírat) na supervizních seminářích, které chrání poradce. V takových případech má možnost problémy klientů nebo s klienty sdílet s ostatními. Na základě této otázky se mi nepodařilo tuto domněnku ověřit, protože při rozhovorech s poradci vyplynulo, že nemají možnosti finanční na zaplacení externího supervizora či možnosti provozní k internímu setkávání poradců za účelem tzv. intervize. Snahou vedení organizací (občanských poraden) by mělo být zajištění supervizí, jelikož je vhodným prostředkem před hrozícím vyhoření pracovníka. Takový není přínosem pro klienty (US), někdy by mohl i škodit.

V. Otázky ke kurzu

17) Poslední otázka - Kýžené odpovědi

Kromě jedné poradkyně projevily o kurz zájem.

Získala jsem několik návrhů - doporučení - představ - jak by měl kurz vypadat. Dostala jsem odpovědi velmi jasné a stručné např. *50 - 60 hodin v blocích* nebo *naopak tři až čtyři dny pobytové*.

Získala jsem praktické odpovědi, které mne ještě více inspirovaly k tomu, jak by mohl být budoucí kurz koncipován. Z takových vybírám:

- 1) praktické tipy pro vyjednávání s věřiteli a exekutory
- 2) vzory jednotlivých možných potřebných písemností (žádosti, odvolání, odpory, návrhy)

3) zjednodušené tabulky pro výpočty nezabavitelných částek, srážek ze mzdy při exekuci nebo výkonu rozhodnutí, pro výpočty úroků

4) databázi typických dotazů a správných odpovědí na ně

5) písemný a elektronický záznam ze školení (veškeré probrané informace)

6) měla by být určena kontaktní osoba, s níž by mohli poradci konzultovat složitější dotazy dluhových klientů

7) příručku, do které by bylo možné nahlédnout později

Naskýtá se otázka cílové skupiny frekventantů kurzu, kterou formulovala jedna poradkyně. Nejedná se o přesný záznam: *„Délka kurzu by musela být přímo úměrná tomu, jací začátečníci by do kurzu šli. Poradci s praxí, kteří mají za sebou PSK nebo kdokoliv, kdo by projevil zájem? Pokud by to byl kurz pro již běžně vyškolené poradce s praxí, pak snad týden, pokud by se mohl přihlásit kdokoliv a na konci by měl být akreditován, tak myslím, že by to mělo být dlouhodobějšího rázu. Ze své zkušenosti musím říct, že práce s těmito klienty je poměrně složitá a citlivá, pokud by měl být kurz akreditovaný, mělo by být ke složitosti budoucí práce přihlíženo.“*

7. 3 Shrnutí poznatků výzkumu a praktické části práce

1) Dluhová problematika je velmi častá agenda v praxi poradců a předurčuje potřebnost se tímto problémem zabývat.

Většina oslovených poradkyň uvedla, že počet klientů za jeden týden je větší než čtyři, s tak velkým počtem (zkušenostmi poradkyň) jsem nepočítala. Bohužel ani podle prognóz České národní banky nevypadá, že by měl trend v počtu zadlužování klesat, a dle statistiky AOP má počet dotazů k problematice vzrůstající tendenci. Poradenství jako takové častěji využívají ženy. V dluhovém je stejné zastoupení mužů i žen,

což může být dáno tím, že muži častěji řeší „finance“ rodiny. Otázka k věku byla povrchní, vyvážené byly odpovědi k druhu poradenství.

Východiskem pro moje přání (aby se OP staly lídrem v poskytování dluhového poradenství) je zjištění, že občané nemají možnosti využívat jiné zdroje pomoci, které jsou buď regionálně nedostupné – jako specializované poradny nebo jsou drahé – jako advokáti. Banky, soudy a úřady podle mého názoru nejsou zdrojem efektivní pomoci. Proto je do budoucna zapotřebí spojit síly se specializovanými poradnami. Domnívám se, že v neziskovém sektoru by se nemělo jednat o konkurenci, spíše naopak díky přenosu zkušeností je vhodné neustále zlepšovat kvalitu poskytované služby. Požadavky na bezplatnost a diskrétnost poskytovaných služeb vychází nejen ze zákona o sociálních službách, ale i z principů občanského poradenství, zaručující běžnou dostupnost těchto služeb všem občanům bez rozdílu.

2) Některá zjištění, vyplývající ze sondy současného stavu poradenství, jsou alarmující.

Poradkyně uvádějí informace k insolvenčnímu zákonu na prvním místě. To opět vyzývá k zavedení systémového (kvalitního) vzdělávání poradců v brzké budoucnosti. Informace k insolvenčnímu zákonu převažují, ale v poskytované pomoci se už sepisování insolvenčního návrhu a návrhu na povolení oddlužení neobjevuje. Je to dané tím, že sepisování je poměrně obtížné, časově náročné, vyžaduje odbornou přípravu a procvičení. Dle mého názoru nestačí pouhé přednášky odborníků v rámci školení poradců, které jsou v současnosti. Jedná o pasivní přijímání informací s možností dotazování poradců. Na druhou stranu pochopitelně insolvenční zákon je poměrně tvrdý a povolení oddlužení „není zadarmo“ – zákon testuje poctivý úmysl dlužníka splácet své dluhy. Nástrojem tohoto testování je přehled o jeho minulých příjmech a příjmech budoucích (tj.

stabilní zaměstnání apod.) Je tedy patrné, že část klientů (US DP) po získání věcně správných a úplných informací, na možnost využití insolvenčního zákona nedosáhne. Proto není vhodné jej sepisovat. Tento návrh je jednou z efektivních cest vedoucích z pasti předlužení.

Praktickým zjištěním bylo poměrně **časté předání vzorů dopisů věřitelům nebo pomoc při jejich sepisování. Nejvyužívanější (formou pomoci jsou žádosti o splátkový kalendář a žádosti o snížení nebo odklad splátek)**. Dovednosti spojené s metodologií se v praxi poradkyň téměř nevyskytovala. Základní orientace ve všech dluzích klienta (US DP) je patrně součástí každé „rady“, ale např. tvorba rodinných a osobních rozpočtů není prakticky využívána. To by mělo být v kurzu reflektováno, je na poradcích, aby své klienty k jeho vypracování vedli, vždyť by se mělo jednat o „debt management“. Kdy se zamyslím, zvolím si jasný cíl, kterého chci v určitém časovém horizontu dosáhnout a naplánuji postupy, jak cíle dosahovat. K tomu musím mít rozpočet či jako v ekonomii „rozvahu“ - abych podle určitého rozpočtu mohl plánovat a svého cíle postupně dosahovat.

Případy odkazování - je možné považovat jako jeden z indikátorů, že DP je komplikovanou problematikou. Několik poradkyň uvedlo specializované poradny a tři poradkyně uvedly advokáta. Je pouze mým subjektivním názorem, že v DP pro advokáty mnoho prostoru není. Je zde velký prostor pro sociální práci. Proto je vhodné, aby kurz obsahoval co možná nejvíce kvalitních právních informací z měnící se a poměrně složité legislativy. Dále pak vedení, stanovování cílů, další motivace klienta při neúspěších v jejich dosahování, další intervence, spolupráce, kontrola aj. (viz šestá kapitola)

Poradenství není samospásné, základní činností v odborném sociálním poradenství je i „zprostředkování navazujících služeb.“ Pouze jedna poradkyně uvedla, že odkazuje na

sociální služby. Základní výbavou sociálních pracovníků v poradnách by měla být znalost navazujících služeb. Jmenuji některé vhodné dle zákona: **terapeutické komunity, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, nízkoprahové kluby pro děti a mládež**. Poradce je odborníkem především k poskytování poradenství, nikoliv tedy odborníkem terapeutickým, ač jisté prvky by měl při své práci umět poskytnout. Ze závěru poradenského rozhovoru by poradce měl vyhodnotit, zda klienty (US DP) stačí na příslušné služby pouze odkázat či je zprostředkovat jak ukládá zákon.

3) Nepodařilo se mi identifikovat problémový okruh k legislativě a potřebné dovednosti.

a) K Identifikování „konkrétní legislativy“ nedošlo, díky tomu, že se odpovědi neopakovaly, každá z respondentek uváděla jiný problémový okruh a pět ze třinácti poradkyň uvedly, že nemají problém s legislativou. Hodinová dotace k legislativě tudíž nemusí být v kurzu dobře nastavena. Uvedené poznatky k legislativě vycházejí spíše z mých postřehů a z mých potřeb a proto bude dále vhodné problematiku konzultovat s lektorem této části (právníkem.) Vyvážit poměr mezi insolvenčním zákonem a ostatní legislativou by mohl být problém. Avšak je zcela zřejmé, že se hodinová dotace bude měnit v reakci na legislativní změny.

b) Další dovednosti, které by mohly být pro poradkyň problémové se mi rovněž nepodařilo šetřením přesně popsat. Otázka byla otevřená, nedávala jsem žádné „návodné“ tipy.

Dále bych považovala za vhodné, aby poradci získali širší dovednosti v motivování US DP. Zejména jak motivovat a také jak přesvědčovat či kontrolovat (v systemické terapii). Zatím mohu pouze „odhadnout“ jakou hodinovou dotaci k nácviku těchto dovedností bude potřeba. Postupem času – také např. ze zpětné vazby frekventantů kurzu bude jistě možné určitým způsobem obsahovou náplň různých dovedností modifikovat.

Poradci by měli být dále proškoleni v dovednosti jako jsou vedení dokumentace k případu a nově bych ráda zavedla uzavírání „Dohody o spolupráci.“ Tu by měl poradce, zejména při opakujícím se poradenství využívat, je to jeden ze způsobů efektivního vedení případu. Je vhodné umět vést širší dokumentaci, aby poradce věděl co při minulé návštěvě bylo domluveno či jaká byla náplň společného setkání. Průběžné by mělo dojít k vyhodnocování ze strany poradce, co se povedlo nebo nepovedlo v dosahování osobních cílů klienta (US DP.) Dokumentace by měla být kompletní - např. dopisy věřitelům a odpovědi na ně, aby byl z dokumentace patrný průběh poskytování služby. Její výstupy, umožňují zavést opatření ke zvyšování kvality poskytovaných služeb poradcem.

4) Budoucí vývoj

Ve vyhodnocení poslední otázky se potvrdila moje poslední výzkumná otázka ohledně zájmu (poptávce) po kurzu. Kromě jedné shodně reagovaly, že ano, některé s jistými výhradami k dostupnosti kurzu. V následujícím přehledu uvádím SWOT analýzu občanských poraden jako poskytovatele DP.

<p>Silné stránky:</p> <p>dominantní postavení OP mezi poskytovateli DP</p> <p>OP tvoří dostupnou síť prezentace veřejnosti</p> <p>proškolení poradců</p> <p>metodologie DP</p>	<p>Slabé stránky:</p> <p>poskytování širokého spektra poradenství (bez specializace)</p> <p>metodologie využívána jako samostudijní modul</p> <p>nedostatky při uplatňování standardů kvality</p> <p>slabá komunikace mezi členskými OP</p>
<p>Příležitosti:</p> <p>akreditace vzdělávacího specializačního kurzu</p> <p>uplatnění v primární i sekundární prevenci</p> <p>dobré metodické vedení ze strany AOP</p> <p>činnost OP upravena zákonem</p>	<p>Hrozby:</p> <p>nedostatek finančních prostředků</p> <p>nedostatek (fluktuační) poradců</p> <p>neochota se vzdělávat</p> <p>slabá mediální kampaň</p>

Závěr praktické části:

Prostřednictvím rozhovoru s poradci jsem zjišťovala současný stav a úroveň dluhového poradenství v OP nikoli úroveň požadované sociální práce. Základním prvkem pojetého specializovaného kurzu by mělo být prohlubování již zvládnutých poradenských schopností a dovedností s nácvikem některých dalších. Rozhovory probíhaly podle plánu, zkušené poradkyně se pohybovaly v zaběhnutém poradenském modelu dle Eganova, který je v současné době uplatňován v praxi. V úvodních školeních je Eganově modelu poradenského rozhovoru věnována neopominutelná dotace. V systému dalšího vzdělávání poradců jsou výchozí skutečnosti brány v potaz, specializované dovednosti se od nich odvíjí.

Díky provedeným rozhovorům jsem získala i širší zkušenosti poradkyň s US DP než jaké mám ze své praxe. To však nebylo součástí mé baterie otázek, nicméně některé postřehy ohledně potřeb cílové skupiny nebo její kategorizace by bylo vhodné zpracovat do výkladu, avšak přesné profilování cílové skupiny a jejích potřeb, nebylo záměrem realizovaných rozhovorů.

Součástí praktické části je konkrétní návrh kurzu s prozatímním názvem **specializovaný vzdělávací kurz pro oblast dluhového poradenství**, zejména jeho obsahové náplně a časové dotace a dalších náležitostí kurzu. Považuji za vhodné kurz důkladně připravit k akreditačnímu řízení. Prvky kurzu by měly splňovat požadavky akreditační komise MPSV. Na konkrétním případě uvádím, dle „*Metodiky hodnocení žádosti o akreditaci vzdělávací instituce a vzdělávacího programu*“ (formulář MPSV), některá kritéria k posouzení:

- Jsou cíle formulovány aktivně, tj. specifikují znalosti, dovednosti, které jim program umožní získat?
- Je časový plán sestaven logicky?
- Je použití metod relevantní vzhledem k tématům a cílům?

7.4 Formulář žádosti o akreditaci vzdělávacího programu.

Název žadatele:	Asociace sociálního poradenství
Název vzdělávacího programu	Specializovaný vzdělávací kurz pro oblast dluhového poradenství

Typ vzdělávání ¹⁾

Specializované profesní	X	Obecné	
-------------------------	---	--------	--

2. Oblast vzdělávání	Odborné sociální poradenství
-----------------------------	------------------------------

Úroveň vzdělávání ²⁾

Základní (vstupní)		Pokračující	x
--------------------	--	-------------	---

Forma vzdělávání ³⁾

Prezenční	X	e-learning	
Distanční		Kombinované	
Stáž		Jiné	

Cíle (vypsát)

¹ Označte variantu

Celkový cíl	Podpora osobnostního a profesního rozvoje. Prohloubení znalostí legislativy a rozšíření pracovních dovedností se zaměřením na cílovou skupinu uživatelů služby.
Dílčí cíl 1	Pracovníci získají přehled o finančních produktech, které nabízejí banky a nebankovní subjekty. Výklad k problematice úvěrování, pracovníci se naučí rozumět všeobecným obchodním podmínkám a naučí se analyzovat některá problematická ustanovení smluv vybraných produktů. Obsah ustanovení budou umět svým klientům (US) vysvětlit.
Dílčí cíl 2	Pracovníkům bude vysvětleno ustanovení občanského a obchodního zákoníku a zákona o spotřebitelském úvěru. Detailněji se seznámí s problematikou výkonu rozhodnutí, průběhu exekučního řízení, rozhodčího řízení. Získají dovednost vypracovat některá soudní podání.
Dílčí cíl 3	Pracovníci získají poznatky ke specifickým sociální práce se zadluženými, v praktickém nácviku se zdokonalí v oblasti krizové intervence, motivace klienta (US), mediace. Naučí se praktické dovednosti spojené s „debt managementem“ - analýzy situace, vypracování rozpočtu, stanovení cílů, vedení dokumentace, to vše v souladu se Standardy kvality sociálních služeb.
Dílčí cíl 4	Pracovníci získají přehled o legislativních možnostech oddlužení soukromé osoby. Naučit se vypracovat insolvenční návrh a návrh na povolení oddlužení.

Dílčí cíl 5	Pracovníci získají zásobník dobré praxe na podkladě kazuistik klientů.
-------------	--

Cílová skupina (dle zákona 108 / 2006 Sb., o sociálních službách)	Sociální pracovníci
Počet účastníků Vypište minimální a maximální počet účastníků	12-16
Náklady na účastníka Podíl celkových nákladů vydělených minimálním počtem účastníků; jste-li plátcí DPH, uveďte částku bez DPH, DPH a částku vč. DPH	

Stručný obsah (vypsát jednotlivá témata):

Pořadové číslo	Obsah	Časová dotace
1	Úvod - představení účastníků	
2	Problematika úvěrování	
3	Legislativní úprava	
4	Sociální práce se zadluženými - metodika	
5	Insolvenční zákon - oddlužení	
6	Práce s kasuistikami, dovednosti poradců	
7	Závěr - písemný test	

Rozsah, program + časový plán (v případě potřeby přidejte řádky)

Obsah	Metoda; pomůcky	Čas. dotace
<p>1. výukový den - Problematika úvěrování</p> <p>1x 45 - Představení lektorů kurzu, krátké představení účastníků, plán práce v jednotlivých výukových dnech, doporučení k samostudiu, upozornění na závěrečný test.</p> <p>3x 45 Úvěrové produkty (hypotéky, leasingy, půjčky), poskytovatelé úvěrů (subjekty jak uvažují, jak pracují), principy úročení, úvěrové registry, dotazy</p> <p>2x 45 Všeobecné obchodní podmínky, problémová ustanovení smluv, dotazy</p> <p>2x 45 Individuální samostatná</p>	<p>Výklad, samostatná práce s dokumenty</p>	<p>8x45</p>

<p>práce: porozumění konkrétních smluvních ustanovení, společná kontrola</p>		
<p>2. výukový den</p> <p>Výklad příslušné legislativy a kontrolních mechanismů úvěrování</p> <p>2x 45 Rozbor možných soudních rozhodnutí - práce se vzory, praktické příklady v souvislostech s vědomostmi získanými v předchozím výukovém dni - tj. problematickými ustanovení smluv a jejich důsledků pro klienta v případě nesplácení.</p> <p>2x 45 Fáze exekučního řízení, práva a povinnosti stran, možnosti obrany, odvolání, vyjednávání.</p> <p>2x 45 Praktický nácvik soudních či mimosoudních legislativních dovedností. Zadání samostatné práce: vypracování vzorového soudního návrhu (na místě nebo doma s pomocí legislativy, s podmínkou odevzdání nejpozději do pátečního rána.)</p>	<p>Výklad, samostatné vypracování soudního návrhu určeného lektorem na podkladě probraných vzorů s pomocí legislativy</p>	<p>8x45</p>
<p>3. výukový den</p> <p>Sociální práce se zadluženými - metodika</p> <p>1x45 Objektivizace vzdělávacích potřeb účastníků na základě jejich pracovních zkušeností, problematika cílové skupiny, její kategorizace.</p> <p>2x45 Identifikované potřebné dovednosti - jejich nácvik,</p>	<p>Výklad, skupinová a samostatná práce, praktické procvičení metodika, Účastníci obdrží vzory všech probíraných dokumentů pro jejich</p>	<p>8x45</p>

<p>vedení dlužníků na základě „debt managementu.“</p> <p>2x 45 Systém práce v reflexi se Standardy kvality služeb - Poslání dluhového poradenství, ochrana práv US, jednání se zájemcem o službu, individuální plánování služby, smlouva o poskytování služby, vedení dokumentace, návaznost na poskytované služby.</p> <p>3x 45 Metodologie práce se zadluženými - vypracování osobního a rodinného rozpočtu - jeho důležitost nejen pro splácení ale také v případné oddlužení. Mechanismus tvorby splátkového kalendáře. Zvládání vlastních financí, možnost zvýšení příjmů rodiny, sociální dávky.</p>	<p>další práci v organizaci</p>	
<p>4. výukový den</p> <p>Insolvenční zákon</p> <p>1x 45 - vysvětlení principů a účelu zákona, nová právní úprava zkušenosti se zahraničí</p> <p>2x 45 podmínky oddlužení, potřebné formality, sumírování dokumentů - smluv apod.</p> <p>2x 45 práce s insolvenčním rejstříkem - ukázky soudních rozhodnutí o povolení oddlužení, které jsou prostřednictvím insolvenčním rejstříku dostupné</p> <p>3x 45 účastníci vypracují kompletní návrh - k tomu dostanou potřebné instrukce, vzory dokumentů, které do návrhu musí zpracovat, společná kontrola lektorem.</p>	<p>Dataprojektor, insolvenční dokumenty, vzory soudních rozhodnutí či upomínek, vzory upomínek věřitelů</p>	<p>8x45</p>

<p>5.výukový den</p> <p>Poradenský a terapeutický přístup</p> <p>1x45 Možnosti uplatnění terapie při práci s uživateli služby - výklad</p> <p>4x 45 Skupinová práce - Shrnutí poznatků z předchozích výukových dní: zadání tří kasuistik klientů (kategorie: právě ovdovělý jedinec s dluhy, rodina s dluhy a dalšími problémy a předlužená rozpadající se rodina s malými dětmi) - Detailní rozbor skupinou - plán intervence a další spolupráce. Společná prezentace.</p> <p>Účastníci identifikují problémové okruhy kasuistických případů - dále jejich praktický nácvik prostřednictvím praktických dovedností (určení prioritního dluhu, výpočet plátek, efektivní komunikace s věřitelem), dále dle metodologie dluhového poradenství.</p> <p>1x 45 Seznam navazujících služeb, zásobník dostupných služeb v regionu, tipy jak šetřit peníze - (tipy na brigády, tipy na bezplatné kulturní akce - zásobník dobré praxe)</p> <p>1x45 Vypracování závěrečného testu.</p> <p>1x 45 Kontrola lektorem, předání závěrečných certifikátů (či jejich zaslání)</p>	<p>Skupinová práce, hraní rolí</p>	<p>8x45</p>
<p>Použité vzdělávací metody</p> <p>Uveďte:</p> <p>- alespoň 2 u</p>	<p>Výklad odborníků, praktické procvičení vysvětleného - samostatné vypracování vzorového soudního návrhu</p>	

programů zaměřených na předávání informací - alespoň 3 u programů zaměřených na rozvoj dovedností	Procvičení prvků terapeutického přístupu, praktické dovednosti dle metodologie dluhového poradenství Skupinová práce, hraní rolí Závěrečný test znalostí (teoretických i praktických)
--	---

8. Návrhy pro další směřování dluhového poradenství

Časový plán je koncipován v souladu s projektem AOP - Finanční gramotnosti proti dluhové pasti.

1) Do konce roku 2008

a) Zajistit lektory kurzu, kompletní návrh kurzu rozeslat vybraným poradnám k připomínkování, důkladně jej připravit k akreditačnímu řízení, po schválení realizovat pilotní kurz. Pro začínající poradce v občanských poradnách by měl být zdarma. Na rozdíl od výsledků mého šetření v poradnách a jeho závěrů je v kurzu věnována poměrně významná hodinová dotace tzv. Principům úvěrování. To je předurčeno jak názvem projektu a mým přesvědčením, že by poradce měl znát příčinu toho, proč jeho klient (US DP) dluží tak vysoké částky. To se může stát podpisem smlouvy, kde je jedno či několik nevýhodných ustanovení pro spotřebitele úvěru nebo půjčky. Jsem přesvědčena, že nikoliv mentorování, ale řádné vysvětlení pravé příčiny by mohlo klienty (US DP) do budoucna odradit od neuváženého zadlužování. Díky přednášce v druhém dni budou vědět v jakém stadiu se dluh nachází, aby mohl být určen prioritní dluh, dle metodologie. V třetím dni by měla být řádně prezentována důležitost (nutnost) poskytování řádné a odborné sociální práce dlužníkům. Čtvrtý den je celý věnován problematice insolvenčního práva. V pátém dni se naučí některé prvky a poznatky systemické terapie, která není v současnosti běžnou praxí OP. Naopak problematika insolvence je v poradnách často probírána. Odmítnutí vypracovaného návrhu na povolení oddlužení soudcem může pro dlužníka znamenat doživotní setrvání v dlužích. Na takovém „osudu“ dlužníka by se poradce neměl podílet.

b) Prezentace kurzu v nabídce Asociace sociálního poradenství, jež nově zajišťuje vzdělávání odborných poradců v sociálních službách.

Na rozdíl od několika **doporučení pro vývoj dluhového poradenství** ve třetí kapitole, slouží kapitola osmá

k formulaci konkrétních **návrhů pro jeho rozvoj v síti OP**. Ve formulaci mého návrhu se ocitá potřeba zažádat o grant - spolupráci s MPSV. Prostřednictvím jedné výzvy (grantového schéma): lidské zdroje a zaměstnanost - výzva 3.1, kdy *„globálními cíli této podpory je sociální začleňování sociálně vyloučených osob a osob ohrožených sociálním vyloučením, včetně odstraňování bariér v jejich přístupu ke vzdělávání a k zaměstnání, cestou zajištění a zvyšování dostupnosti, kvality a kontroly služeb*. Realizováním projektu se kurz stane finančně dostupným pro pracovníky dalších nestátních neziskových organizací. AOP se stane nositelkou know - how v oblasti DP. Vedoucí by měli vysílat své pracovníky do vzdělávacích kurzů a zvyšovat tak jejich kvalifikaci, tím přispívat ke zvyšování kvality jimi poskytované sociální služby.

2) První polovina roku 2009

a) Prezentace veřejnosti - je vhodné uvažovat o tvorbě úzké sešívané brožury „Neváhejte splácet své dluhy“ a distribuovat ji v členských občanských poradnách a spolupracujících poradenských organizacích. Brožura by měla být koncipována veřejnosti jako manuál, kdy obsahem bude vysvětlení důsledků, které může mít přetrvávající nesplácení závazků. Dále umožnění dlužníkům praktické provedení procesu „debt managementu“ tak, aby při postupování podle brožury mohli dluhy samostatně zvládnout. Součástí brožury budou vzory dopisů nebo návody na vypracování rodinného a osobního rozpočtu. Při dalších nebo přetrvávajících potížích se mohou obracet na poradny. V brožuře by měla být podrobně popsána forma pomoci jakou v rámci poradenské činnosti mohou v poradnách očekávat. Je možné myšlenkově vycházet z této práce.

3) Druhá polovina roku 2009

a) Realizací kurzů může AOP přispět k povědomí širší veřejnosti jako odborné služby dluhového poradenství v občanských poradnách. Na besedách pro veřejnost (která je součástí projektové aktivity realizovaného projektu) budou rozdávány brožury s praktickými návody jak postupovat při řízení dluhů. Brožura bude k dispozici nejen veřejnosti, ale obdrží ji i frekventanti kurzu, tak aby ji mohli dále distribuovat svým klientům. V závěru příštího roku budou již s největší pravděpodobností OP lídry v poskytování dluhového poradenství. AOP bude nositelkou know - how mezi další sociální pracovníky neziskových organizací.

b) Další vzdělávání poradců - vzdělávání je celoživotní proces. Profesní vzdělávání pracovníků musí odpovídat potřebám organizace a musí být v souladu s potřebami osob, kterým je služba poskytována. (znění Standardu č. 10 - Profesní rozvoj zaměstnanců) Je nutné zajištění dalšího vzdělávání, kurz je sice nadstavbový, ale není konečný a tedy nezajišťuje poskytování odborné poskytování sociální služby na několik let dopředu. Poradci se musí dále vzdělávat, je vhodné vybírat z nabídky akreditovaných kurzů MPSV. V případě dluhového poradenství se jedná například o oblasti jako: sociální psychologie, systemické, rodinná terapie, poradenský proces (osvojení si dalších poradenských dovedností) nebo akreditovaný kurz s názvem „zvládání agrese a jiného problémového chování klienta“ apod. (inspirace viz www.mpsv.cz sociální služby.)

K zajištění profesionálního vedení odborné poradenské služby poradcem je nutností zavádění supervize do praxe OP. Současný stav tomu bohužel neodpovídá - jak jsem zjistila díky rozhovorům s poradci. Individuální supervizi zajišťuje na vyžádání AOP (ve znění Stanov z června letošního roku), ale dle mého názoru je nutné, aby byla supervize zajištěna přímo v poradnách a to pravidelných intervalech. Jak jsem uvedla v páté kapitole, problematika zadluženosti

(předluženosti) občanů je poměrně závažná a psychika pomáhajícího musí být chráněna.

5) Rok 2010

a) Proces zavádění kvality do sociálních služeb je doprovázeno evaluací poskytované služby uvnitř organizace. K tomu lze přistoupit zřejmě až po roce od zavedení kurzu pro poradce a bude záležet na poskytovatelích služeb, jak budou k hodnocení služby přistupovat. (viz Standard 15 - Zvyšování kvality sociální služby.) K hodnocení mohou využít:

-) sebehodnotící dotazníky pracovníků
-) průzkumy spokojenosti uživatelů služby (málo objektivní kritérium)
-) počet stížností na kvalitu poskytované služby (více objektivní kritérium)
-) vycházet z evidence - dokumentace k případům, kde má být záznam o intervenci (způsobu poskytování služby OSP, která by měla zahrnovat i zpětnou vazbu)

Při vyhodnocování poskytované služby lze vycházet z metodiky dluhového poradenství (zda bylo poskytnuto v souladu) a také zda bylo v souladu se zněním standardů kvality sociálních služeb, jež jsou pro poskytovatele závazné.

b) Poradci OP a pracovníci organizací budou více fundováni k ovlivňování legislativy ve prospěch občanů či upozorňovat na její nedostatky v oblasti dluhové problematiky. Problematika úvěrování nebo exekuční legislativní úpravy jsou dynamické a lze předpokládat i vývoj dluhového poradenství. Dluhové poradenství si neklade za cíl fungovat pouze ex post, ale může usilovat o předcházení negativním společenským jevům. Toho mohou zainteresovaní frekventanti využít prostřednictvím AOP, kde mohou veškeré podněty z praxe k

ovlivňování legislativy soustředit. Tato možnost bude frekventantům sdělena v průběhu realizace konkrétního kurzu.

c) Je možné realizovat i přednáškové akce na středních školách, které sice nejsou součástí projektových aktivit ani nejsou mezi posláními AOP. Působení ve školách je opět oblastí primární prevence, stejně jako ovlivňování legislativy, ale **proč se nestát lídry i v těchto oblastech?** K financování této aktivity je možné oslovit bankovní (popř. nebankovní) subjekty, v rámci jejich tzv. společenské odpovědnosti firem. Je v jejich zájmu, aby na středních školách vyrůstali poučení, finančně gramotní, zodpovědní občané, kteří budou dále moci využívat jejich spotřebitelské produkty.

d) V průběhu těchto let je možné zvážit myšlenku, která stojí zcela mimo primární i sekundární prevenci a není běžnou součástí praxe poraden ani není jednou z projektových aktivit. Jedná se o tzv. „**svépomocné skupiny**“, tedy prevence terciální. Realizace neklade nároky na personální vybavení, ale na prostorové. Tento můj **poslední návrh** jaksi převyšuje dluhové poradenství jako takové, ale je možné se jím v budoucnu zabývat. Svépomocné skupiny nejsou v ČR téměř rozvíjeny. Jsou spíše doplňkem terapie alkoholiků, gamblerů, rodičů nemocných dětí nebo pacientů s různými onemocněními. Domnívám se, že by tuto službu některé členské občanské poradny mohly v budoucnu zájemcům nabízet, jedná se o sdílení životních zkušeností s dluhy. Proces oddlužení či definitivního splacení dlužných částek je záležitost dlouhodobějšího charakteru.

6) Rok 2011

a) Bohužel nejsem dále schopna formulovat své návrhy. Projekt „Finanční gramotnost proti dluhové pasti“ bude u konce a záleží na AOP zda nalezne další zdroje k financování „proti dluhových“ aktivit. Záleží také na jednotlivých OP, zda a

jakým způsobem budou naplňovat své poslání a způsob poskytování sociální služby, který má být v souladu se Standardy kvality. V opačném případě hrozí ukončení tzv. registrace k poskytování sociální služby.

b) Dále záleží na poskytovateli dotací z veřejných rozpočtů - tedy MPSV. Avšak v případě dluhového poradenství si lze představit finanční participaci dalších ministerstev. Vše dle zásad prevence, tj. aby zadlužení a předlužení neneslo s sebou zmiňované důsledky. Za současný stav legislativy (které mj. predatory lending umožňuje) odpovídá Ministerstvo spravedlnosti. Zajištění bezpečnosti spoluobčanů je záležitost Ministerstva vnitra. Poradenství v oblasti bydlení - dluhové poradenství je komplexní (vystěhování, obsahem vyjadřuje i tuto problematiku), je v agendě Ministerstva pro místní rozvoj.

c) Vývoj dluhové problematiky jako takové (zadluženosti, resp. předluženosti občanů) nelze předpovědět, jedná se o záležitost celospolečenskou. Nechci být v závěru diplomové práce pesimistická, ale obávám se, že v horizontu tří - čtyř let nebudou sociální pracovníci - odborníci na dluhovou problematiku bez práce!

ZÁVĚR

V teoretické části jsem chtěla zmapovat současné dluhové poradenství v naší zemi a dále se zaměřením na občanské poradny. Nebylo to příliš náročné, jelikož poraden či subjektů poskytujících dluhové poradenství není příliš mnoho. Dále jsem chtěla upozornit na závažnost problémů, pakliže není dluh splácen a nedojde k včasné intervenci a efektivní pomoci ze strany poraden nebo jiných institucí. Z identifikovaných důsledků předlužení jsem navrhovala potřebné znalosti a dovednosti poradců - odborníků, k jejich předcházení.

Ano, v dluhovém poradenství nejde jen o znalost legislativy a právních předpisů, ve kterých se poradci díky odborným školením orientují, ale je zde velký prostor pro sociální práci, která vyžaduje další specializované vzdělávání poradců - sociálních pracovníků. Jedná se o problematiku závažnou, vyžadující profesionální provádění sociální práce s prvky terapeutického přístupu s dokonalou znalostí navazujících sociálních služeb. Nemělo by v budoucnu docházet k většímu sociálnímu propadu a vylučování cílové skupiny z běžně dostupných společenských zdrojů.

Problematika vyžaduje dále určité schopnosti poradce, zejména vést uživatele takovým způsobem, aby se svého dluhu v určitém časovém horizontu zbavil. Dluhového poradce si zobrazují jako lékaře, právníka a sociálního pracovníka v jedné osobě. Zbývá jen říci, kdo je sociální pracovník, ale je již praxí ověřeno: úspěšná práce by měla používat určitá pravidla, zásady a nástroje proto, aby efektivita poradenství, podpory a provázení byla více efektivní a bezpečná. Tato práce se snažila přispět k tomuto cíli.

Seznam použitých pramenů:

Časopisy:

Psychologie Dnes, 02/2007 ISSN - 12-129607

Mladá fronta Plus, 49/2007 ISSN - 1214-4746

Britské a české webové stránky:

www.cccs.co.uk

www.citizenadvice.org.uk („In too deep: CAB clients experience of debt“)

www.citizengadvice.org.uk („Out of the red: Debt Advice in the Citizen Advice Service“)

www.creditaction.org.uk

www.pomocsdluhy.cz - SPES o.s.

www.clovekvtisni.cz - Člověk v tísni o.p.s.

www.cvss.cz - Celoživotní vzdělávání v sociálních službách

www.financnitisen.cz - Poradna při finanční tísni o.p.s.

www.kvalitnivzdelavani.cz Portál MPSV -

www.konzument.cz - Sdružení českých spotřebitelů

www.mpsv.cz/ministerstevo prace a sociálních věcí

www.msmt.cz/ministerstvo školství mládeže a tělovýchovy

www.mfcr.cz -ministerstvo financí

www.mvcr.cz - ministerstvo vnitra

www.obcanskeporadny.cz/ dluhové poradenství

www.ochrance.cz - Veřejný ochránce práv

www.pomocsdluhy.cz - SPES o.s.

www.spolcest.cz OP Jižní Město

www.spotrebitele.info Sdružení obrany spotřebitelů

www.spotrebitelskyudel.cz antidluhová kampaň 2008

www.socialniporadenstvi.cz - Asociace sociálního poradenství

Dokumenty:

Bílá kniha v sociálních službách. Konzultační dokument 2003
- dostupné na www.mpsv.cz

Metodika hodnocení žádosti o akreditaci vzdělávací instituce
a vzdělávacího programu - dostupné na www.mpsv.cz

Národní strategický plán rozvoje sociálních služeb 2008 -
dostupné na www.mpsv.cz

Odbor prevence kriminality MVČR - Prevence zadlužování
českých domácností Mgr. Peterková a Mgr. Jiránek - dostupné
na www.msvcr.cz

Právní rozbor k problematice zadlužování sociálně
deprivovaných vrstev obyvatelstva Mgr. Hrubá a Mgr.
Stejskalová - Zřvůle práva o.s. - dostupné na
www.mvcr.cz/dokumenty

Výzkum finanční gramotnosti - dostupné na stránkách
Ministerstva financí ČR - leden 2007
www.mfcr.cz/Vyzkum_Financni_gramotnost_2007_STEM_pdf.

Literatura:

Disman, M.: (2002) Jak se vyrábí sociologická znalost:
příručka pro uživatele. Karolinum, Praha 2002 ISBN 80-
246-0139-7

Čáp, J. Čechová V. : (1992) Obecná psychologie pro 1. ročník
středních pedagogických škol. SPN Praha ISBN 80-04-24494-7

Johnová, M. Čermáková K.: (2002) Zavádění standardů kvality
sociálních služeb - Průvodce poskytovatele, MPSV ISBN 80-
846-45-4 (vydání již není aktuální)

Horčíčková, R. (2006) Výběr postupů vhodných ke zvyšování
kvality služeb občanských poraden. Bakalářská práce. KSP FF
UK

Ljubková, M. (2002): Teoretická východiska občanského
poradenství a jejich vztah k sociální práci. Postupová
práce, KSP FF UK

Matoušek a kol. (2001): Základy sociální práce. Portál,
Praha ISBN 978-80-7367-331-4

Matoušek a kol. (2003): Metody a řízení sociální práce. Portál, Praha. ISBN 80-7178-548-2

Matoušek a kol. (2007): Sociální služby. Portál, Praha ISBN 978-80-7367-310-9

Matoušek O. (2008): Slovník sociální práce. Portál, Praha ISBN 978-80-7367-368-0

Petrů, K. (2008) Občanské sdružení SPES - jeho vývoj a perspektivy. Bakalářská práce, Univerzita Palackého Olomouc, Katedra křesťanské sociální práce

Schelleová, I. (2005): Exekuční řízení. Eurolex bohemia, Praha. ISBN 80-86861-46-5

Úlehla, I.: (2007) Umění pomáhat, SLON 2. Vydání Praha ISBN: 978-80-86429-36-6

Vágnerová, M.: (2004): Psychopatologie pro pomáhající profese. Praha ISBN 80-7178-802-3

Interní dokumenty AOP

Stanovy Asociace občanských poraden, o.s. - aktuální znění - červen 2008

Modul: „Dluhové poradenství v občanských poradnách - základy“ - leden 2007

Pracovní modul: „Práce s klientem v občanské poradně“ - rok 2002

Etický kodex občanských poradců - dostupné na www.obcanskeporadny.cz

Standardy kvality AOP - dostupné na www.obcanskeporadny.cz

Informační databáze - „Problematika zadlužování občanů“ JUDr. Mach - říjen 2007

Informační databáze - „Insolvenční řízení“ - JUDr. Soldánová - březen 2008

Klasifikace informační databáze OP - leden 2008

Kategorie úrovní služeb - metodika AOP - únor 2008

Brožury a monotematické edice: (tištěné publikace bez ISBN)

AOP, kolektiv autorů: Kvalita v občanském poradenství. Praha 2006

Občanská poradna Jižní Město: Spotřebitelské úvěry a neschopnost splácet dluhy. Praha 2006

Sdružení českých spotřebitelů, Dupal a kol. Podepsat můžeš, přečíst musíš. Praha 2005

Sdružení českých spotřebitelů, Dupal a kol. Umíme si půjčovat? Praha 2006

Občanská poradna Plzeň, kol. autorů: Dluhová problematika, ISBN 978-80- 8696

SPES o.s: „Formy pomoci předluženým občanům“ Manuál pro školení sociálních pracovníků a pracovníků nevládních neziskových organizací a charit - 2007

SPES o.s.: „Půjčujte si s rozumem“ - praktická příručka pro osobní finance - 2007

Legislativa:

Listina základních práv a svobod č. 2/1993 Sb. ve znění ústavního zákona č. 162/1998 Sb.

Občanský zákoník č. 40/1964 Sb. ve znění pozdějších předpisů

Občanský soudní řád č. 99/1963 Sb. ve znění pozdějších předpisů

Trestní zákon č.140/1961 Sb. ve znění pozdějších předpisů

Exekuční řád č. 120/2001 Sb. ve znění pozdějších předpisů

O sociálních službách 108/2006 Sb. ve znění pozdějších předpisů a vyhláška č. 505/2006 Sb.

Zákon o úpadku a způsobech jeho řešení - insolvenční zákon 182/2006 Sb. - leden 2008

Zákon o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru č. 321/2001, ve znění pozdějších předpisů

Seznam příloh:

Příloha č. 1 - Relevantní ustanovení zákona č. 108/2006 Sb.
o sociálních službách

Příloha č. 2 - Standardy kvality sociálních služeb 505/2006
Sb.

Příloha č. 3 - Aktuální znění příslušných pasáží Stanov AOP

Příloha č. 4 - Kategorie poskytovaných služeb v OP

Příloha č. 5 - Otázky pro poradce

Příloha č. 6 - Inzerce půjčky

Příloha č. 7 - Loga OP

Příloha č. 1

ZÁKON Č. 108/2006 SB. O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

§ 1

Předmět úpravy

(1) **Tento zákon upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci (dále jen "osoba") prostřednictvím sociálních služeb** a příspěvku na péči, podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb a předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách.

(2) Tento zákon dále upravuje předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka, pokud vykonává činnost v sociálních službách nebo podle zvláštních právních předpisů při pomoci v hmotné nouzi, v sociálně-právní ochraně dětí, ve školách a školských zařízeních, ve zdravotnických zařízeních, ve věznicích, v zařízeních pro zajištění cizinců a v azylových zařízeních.

§ 2

Základní zásady

(1) **Každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství (§ 37 odst. 2) o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení.**

(2) **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 náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.**

§ 37

Sociální poradenství

- 1) Sociální poradenství zahrnuje
 - a) základní sociální poradenství,
 - b) odborné sociální poradenství.

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

(3) 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; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. Součástí odborného poradenství je i půjčování kompenzačních pomůcek.

(4) Služba podle odstavce 3 obsahuje tyto základní činnosti:

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

§ 109

Sociální pracovník

Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace.

(1) Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona.

(2) Bezúhonnost se posuzuje a prokazuje podle § 79 odst.2 a 3

(3) Zdravotní způsobilost zjišťuje a lékařský posudek o zdravotní způsobilosti vydává praktický lékař a u zaměstnanců lékař závodní preventivní péče.

(4) Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je

a) vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu 40) v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,

b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském nebo magisterském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu 41),

c) absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let, za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání v oblasti studia, která není uvedena v písmenu b),

d) absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 10 let, za podmínky středního vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně právním, ukončeného nejpozději 31. prosince 1996,

Další vzdělávání sociálního pracovníka

(1) Sociální pracovník má povinnost dalšího vzdělávání, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci.

(2) Další vzdělávání se uskutečňuje na základě akreditace vzdělávacích zařízení a vzdělávacích programů udělené ministerstvem na vysokých školách, vyšších odborných školách a ve vzdělávacích zařízeních právnických a fyzických osob (dále jen "vzdělávací zařízení").

(3) Formy dalšího vzdělávání jsou:

- a) specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka,
- b) **účast v akreditovaných kurzech,**
- c) odborné stáže v zařízeních sociálních služeb,
- d) účast na školicích akcích.

Příloha č.2

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB VYHL. 505/2006 SB.

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována;	ano
b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace;	ano
c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje;	ano
d) Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla ne pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.	

2. Ochrana práv osob

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	ano
b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	ano
c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.	ne

3. Jednání se zájemcem o sociální službu

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	ano
b) Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby;	ano
c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.	ne

4. Smlouva o poskytování sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	ano
b) Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy;	ne
c) Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby;	ne

5. Individuální plánování průběhu sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	ano
b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby;	ano
c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle;	ano

d) Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) ano
pro každou osobu určeného zaměstnance;

e) Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání ne
a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci
o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým
osobám.

Plnění kritérií uvedených v písmenech d) a e) se nehodnotí u
poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

6. Dokumentace o poskytování sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	ano
b) Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby;	ne
c) Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby.	ne

7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	ano
b) Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele;	ano
c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě;	ne
d) Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.	ne

8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat;	ano
b) Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb;	ne
c) Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj	ne

9. Personální a organizační zajištění sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována;	ano
b) Poskytovatel má písemně zpracovanou vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců;	ne
c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	ne
d) Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.	ne

Plnění kritérií uvedených v písmenech a) až d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

10. Profesní rozvoj zaměstnanců

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další	ne

odborné kvalifikace;

- | | |
|---|----|
| b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje. | ne |
| c) Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel postupuje | ne |
| d) Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle tohoto systému poskytovatel postupuje | ne |
| e) Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka. | ne |

Plnění kritérií uvedených v písmenech c) a d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance; kritéria uvedená v písmenech a) a b) se na tohoto poskytovatele vztahují přiměřeně.

11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Kritérium	Zásadní
Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb.	ne

12. Informovanost o poskytované sociální službě

Kritérium	Zásadní
Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena.	ne

13. Prostředí a podmínky

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob;	ne
b) Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám.	ne

Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který neposkytuje sociální služby v zařízení sociálních služeb.

14. Nouzové a havarijní situace

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení;	ne
b) Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít;	ne
c) Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací.	ne

Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

15. Zvyšování kvality sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíly a zásadami sociální služby a osobními cíly jednotlivých osob;	ne
b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	ne
c) Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby;	ne
d) Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.	ne

Příloha č. 3

STANOVY OBČANSKÉHO SDRUŽENÍ ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

Čl.I. Úvodní ustanovení

Název občanského sdružení: Asociace občanských poraden

Sídlo: Tachovské nám. 3/649, Praha 3, 130 00

Čl.II. Právní postavení sdružení

1. Sdružení je dobrovolné, nezávislé, sdružuje členy na základě společného zájmu.

2. Sdružení je právnickou osobou.

Čl. III. Cíle činnosti sdružení

Cílem činnosti sdružení je:

1. Sdružovat organizace provozující občanské poradny v České republice a občany a organizace podporující rozvoj a principy občanského poradenství.

2. Podporovat vznik nových a rozvoj stávajících občanských poraden a jejich regionálních struktur.

3. Poskytovat občanským poradnám profesní podpůrné služby.

4. Zabezpečovat finanční stabilitu sítě.

5. Kontrolovat naplňování standardů občanskými poradnami a zároveň jim napomáhat k plnění těchto standardů.

6. Analyzovat a vyhodnocovat problémy občanů, tyto výstupy předávat kompetentním orgánům a institucím, a tak přispívat ke zkvalitňování politiky a zákonodárství na celostátní úrovni.

7. Propagovat a reprezentovat cíle sdružení a jejich členů při jednání s organizacemi na národní a mezinárodní úrovni.

8. Realizovat přednáškové, vzdělávací, školicí, konzultační a expertní služby pro veřejnost, státní a nestátní organizace. Vytvářet a poskytovat odborný a metodický materiál z oblasti své činnosti.

9. Vytvářet podmínky pro spolupráci členů sdružení.

Při naplňování cílů vychází sdružení ze zásad, které jsou obsaženy v následujících základních dokumentech:

- Charta občanských poraden
- Minimální standardy občanských poraden
- Etický kodex občanského poradce
- Ostatní dokumenty mající charakter řádů a kodexů

Příloha č.4

KATEGORIE ÚROVNÍ SLUŽEB

1. Informace

Obsahem informací jsou obecná fakta, při kterých není třeba posuzovat a řešit konkrétní situaci klienta. Informacemi mohou být také konkrétní údaje, které jsou cílené na danou situaci. Informace nenabízí možnosti řešení.

Informace může být podána neosobně (klient si vezme letáky nebo si hledá adresu v adresáři). Informaci může také podávat pracovník v recepci nebo poradce. Pak je podání informace přizpůsobeno osobě klienta, aby byla pro něj pochopitelná.

Do této kategorie patří také naslouchání klientovi.

Příklady:

- číslo právní normy
- odkazující informace (kontaktní údaje o jiných institucích)
- znění vybraného paragrafu zákona
- zjištění, zda určitá právní norma je platná
- informace o typu klientovy smlouvy
- a další

2. Rada

Rada je orientovaná na dojednané řešení problému. Vychází z konkrétní situace klienta, nabízí alternativy řešení, posuzuje klady a zápory jednotlivých variant řešení.

Příklady:

- Klient chce ukončit pracovní poměr, poradce nabízí různé varianty a společně zvažují výhody a nevýhody možných řešení.
- Klient chce řešit svou obtížnou finanční situaci a spolu s poradcem zvažují možnosti navýšení příjmu.

3. Aktivní pomoc

Jedná se o komplexní přístup k řešení problému včetně poskytnutí následné práce, kterou provádí poradce v zájmu klienta. Aktivní pomoc probíhá v prostorách poradny.

Příklady:

- vyplňování formulářů a dotazníků klienta
- pomoc s psaním dopisů, smluv, podání, závětí a jiných písemností (včetně návodu k aplikaci vzorů)
- konzultace věcné správnosti různých písemností
- pomoc s výpočty a splátkovými kalendáři
- vysvětlování obsahu právních dokumentů
- zprostředkování pomoci u dalších institucí (telefonování, e-mail)
- poskytnutí písemných informačních materiálů navazujících na uskutečněný rozhovor

4. Asistence

Je to činnost ve prospěch klienta vykonávaná mimo poradnu. Je to společný pojem pro doprovázení, vyjednávání a zastupování.

4.1. Doprovázení - - poradce doprovází klienta mimo poradnu na oficiální jednání, je v pozadí, sám aktivně nezasahuje, spíše je morální podporou.

4.2. Vyjednávání - poradce vyjednává v zájmu klienta s třetí stranou.

4.3. Zastupování - poradci je dána plná moc oficiálně zastupovat klienta při úředním jednání, a to nejen před soudem.

Příloha č. 5

OTÁZKY PRO PORADCE

Jak dlouho pracujete v občanské poradně jako poradce??
.....

1) Kolik klientů dluhového poradenství přibližně konzultujete týdně??

- a) 0-1
- b) 1-2
- c) 3-4
- c) 4a více - uveďte přibližný počet.....

2) Převážně se jedná o:

- a) muže
- b) ženy
- c) stejně

3) Jejich přibližný věk je:

- a) mladí lidé do 30 let věku
- b) v produktivním věku tj. 30 až 60 let
- c) v seniorském věku nad 60 let

4) Podle Vašeho názoru jsou problémy klientů převážně charakteru:

- a) málo závažné
- b) středně závažné
- c) velmi závažné

Proč ?- Co hrozí v případě nesplácení, jaká je průměrná výše dluhů apod., mají kumulované problémy? Vycházejte ze zkušenosti, co se nejčastěji opakuje.

5) Pakliže je Vám známo na jakou instituci (či jiný zdroj pomoci) se Vaši klienti již v minulosti obraceli se žádostí o pomoc při neschopnosti splácet dluhy.

a) známí

b) sousedi

c) obecní úřady (např. s žádostmi o bezúročnou půjčku či o příslušné dávky)

d) specializované poradny

e) spotřebitelské organizace

f) o pomoc nikde nežádal a poprvé se obrátil na občanskou poradnu

6) Jaký druh poradenství s předluženými klienty převažuje při Vaší praxi:

a) jednorázové poradenství

b) opakující se návštěvy, spolupráce

c) nelze určit

7) Existuje určitý problémový okruh, se kterým se Vás klienti nejčastěji obracejí?

- a) dlužné nájemné
- b) dluh za elektřinu, plyn atd.
- c) dluhy v rodině, výživné
- d) dluhy vůči bankám
- e) dluhy na zdravotním pojištění
- f) dluhy vůči nebankovním společnostem (Př. Celelem, Profireal, Provident aj.)
- g) dluhy z podnikání (sociální pojištění, daně)
- h) jiné
- ch) převážně se jedná o kombinace

8) Nejčastější z kategorie úrovně služeb poskytujete:

- a) *informace* - základní orientace v problematice
- b) *rady* - poradenství jak situaci co nejefektivnějším způsobem řešit
- c) *pomoc* - NAPŘ. dopisy věřitelům, rodinný rozpočet, výpočet splátek apod.
- d) *asistence* - doprovázení, vyjednávání, zastupování
- e) *odkazování a předávání*

Nejčastěji podávaná informace je:

Nejčastější rady jsou charakteru:

Rady formulované na základě poradenského rozhovoru podle Egana: (vždy jde prostudování příslušných dokumentů - mapování výchozí situace, dále na podkladě formulace klientova přání „kde by chtěl být“ poradce může vyvodit konkrétní doporučení „jak se tam dostane“ (zda a popř. jakou variantu klient využije je pouze na něm)

Převažujícím druhem pomoci je:

Převažující asistencí je:

Nejčastější odkazování na jiné instituce:

9) Jaký je tedy Váš typický klient v této problematice?

10) Co Vám dělá problémy při práci s klienty dluhového poradenství?

S čím máte největší potíže? Relevance podle nejdříve jmenovaných, nikoliv podle rozdělení do kategorií úrovní služeb!

11) Existuje konkrétní legislativa k dluhovému poradenství, která je Vám nejméně srozumitelná?

12) Účastníte se školení k této problematice? -

a) pouze školení k inf. databázi AOP - jak často.....

b) další možná školení v regionu.....

c) samostudium

13) Které další dovednosti či další znalosti při práci s klienty uplatňujete?

14) Pracujete pouze s klientem nebo také s jeho rodinou?

15) Pakliže vedete dokumentaci ke klientovu případu? Co nejčastěji obsahuje?

16) Vnášíte případy s dluhovou problematikou do supervize?
Pokud ano, jak často?

17) Pakliže by byl dostupný akreditovaný kurz speciálně pro tuto problematiku - využil byste jej?

Pokud ano, specifikujte jaká délka kurzu by podle Vašeho názoru byla dostačující a jaká obsahová náplň kurzu by byla pro Vás nebo pro začínající poradce byla nejvíce přínosná?



50 000

smart.
půjčka

www.smartpujcka.cz

volejte: 777 760 960

až 50 000 Kč

- na dobu **7 až 12 měsíců**
- **hotovost až do domu**
- **nejvýhodnější podmínky v regionu**
- **měsíční splátky**

smart.
půjčka

www.smartpujcka.cz

Hledáme nové obchodní zástupce.



Máte problém? Nevíte si s něčím rady?



Přijďte se poradit!

**Máte problém?
Nevíte si s něčím rady?
Přijďte se poradit
do občanské poradny.**



Na problémy nejste sami

- Bezplatnost
- Diskrétnost
- Nestrannost
- Nezávislost



Tento leták je financován z Evropského sociálního fondu,
ze státního rozpočtu ČR a z rozpočtu hl. města Prahy

RESUME

Teoretická část práce je koncipována jako analýza současné situace v oblasti dluhového poradenství mezi jeho poskytovateli. V dalších kapitolách hodnotím současné postavení poraden a proškolení poradců, to vše pro kapitulu závěrečnou, jež je koncepcí budoucího vývoje dluhového poradenství v občanských poradnách.

Práce s klienty, kteří mají různě vážné problémy se splácením svých závazků je náročnější na poradenskou praxi. Vyžaduje další schopnosti, dovednosti a hlubší znalosti dluhové problematiky. K tomu jsem došla nejen díky zpracování této práce, kdy také ze svých zkušeností, odborných seminářů, znalostí legislativy a aktivního zájmu o tuto problematiku. Dále jsem přesvědčena, že je to téma vysoce aktuální.

Proto je třeba univerzálního sociálního pracovníka akreditovaným kurzem a doškolováním specializovat na určitou konkrétní oblast tak, aby se mohl stát odborníkem ve své profesi, který bude znát svou roli, hodnotu a profesionalitu.

V praktické části jsem zjišťovala pomocí výzkumného šetření aktuální vzdělávací potřeby poradců, které jsou obrazem jejich dosavadní praxe s klienty dluhového poradenství. Praktickým výstupem diplomové práce je návrh „specializovaného vzdělávacího kurzu pro oblast dluhového poradenství,“ jež se stane podkladem pro akreditační řízení

MPSV. Díky akreditaci vzdělávacího programu a jeho následných realizací vznikne hodnotný nástroj pro zmírňování problémů občanů ohrožených dluhy a to díky poskytování kvalitního, odborného a efektivního specializovaného dluhového poradenství v síti občanských poraden. Obsahová náplň kurzu by měla být dobře nastavena a v průběhu dalších let inovována podle aktuálních vzdělávacích potřeb poradců zjištěných například dotazníkovou metodou, a měnící se legislativy.

Velkým cílem, který přesahuje možnosti této práce, je systematické nabízení kurzu všem sociálním pracovníkům, kteří budou mít o proškolení zájem nebo je jejich organizace vyšlou. Organizace plánující svůj rozvoj musí nejdříve plánovat osobní rozvoj svých pracovníků - to vše a ohledem na potřeby uživatelů služeb.

Summary

Theoretical part of this thesis presents an analysis of current debt advising providers. The chapters of first part - evaluates actual positions of debt-advising centers and its staff, and is completed in final chapter as concept for future development of debt-advising in Citizen Advice.

Work with clients, suffering broad problems with paying-off their debts is more advice- experience demanding . Such a task demands more skills, abilities and deeper knowledge of debt recovery solutions. My viewpoint I acquired working on my Thesis, gathering my personal advisor's experience, participating at workshops and on-job law trainings and last but not least - with my active debt advisory involvement. Now I surely believe: this is very important work-field especially in a current situation.

To have specialized social worker for debt advising - needs to fill his accreditation scheme and continuous education focused on narrow part of debt advising in order enable him to become specialized expert, understanding his role, value and [professionalism](#).

The second major Thesis part - practice application is founded on structured survey of debt-advisors current abilities need, based on their experience with debted clients. Conclusion of my thesis is „Proposal of a training focused on debt advising“. This Proposal serves as four-

ation for MPSV accreditation process. Passing the accreditation successfully and applied in daily routine-the Proposal should help as a valuable tool for minimization of problems meet by debt endangered citizens. Proposal itself promotes better, professional and more effective specialized debt advising provided by net of Citizens Advice centres. Content of a training has to be set up well and then upgraded in next years in accordance with new skills needed by Debt Advisors, evaluated through questionnaire, as well as changes of Debt Law and Regulations.

The objective, far behind a scope of my Thesis, is regular offering of Proposed content of debt advising to all types of social workers interested in training or appointed by their employers

The self-learning organization with planned development has to start it by planning each employee personnel development as well as keeping clear focus of needs of their clients in mind.

RESUME

Teoretická část práce je koncipována jako analýza současné situace v oblasti dluhového poradenství mezi jeho poskytovateli. V dalších kapitolách hodnotím současné postavení poraden a proškolení poradců, to vše pro kapitolu závěrečnou, jež je koncepcí budoucího vývoje dluhového poradenství v občanských poradnách.

Práce s klienty, kteří mají různě vážné problémy se splácením svých závazků je náročnější na poradenskou praxi. Vyžaduje další schopnosti, dovednosti a hlubší znalosti dluhové problematiky. K tomu jsem došla nejen díky zpracování této práce, kdy také ze svých zkušeností, odborných seminářů, znalostí legislativy a aktivního zájmu o tuto problematiku. Dále jsem přesvědčena, že je to téma vysoce aktuální.

Proto je třeba univerzálního sociálního pracovníka akreditovaným kurzem a doškolováním specializovat na určitou konkrétní oblast tak, aby se mohl stát odborníkem ve své profesi, který bude znát svou roli, hodnotu a profesionalitu.

V praktické části jsem zjišťovala pomocí výzkumného šetření aktuální vzdělávací potřeby poradců, které jsou obrazem jejich dosavadní praxe s klienty dluhového poradenství. Praktickým výstupem diplomové práce je návrh „specializovaného vzdělávacího kurzu pro oblast dluhového poradenství,“ jež se stane podkladem pro akreditační řízení MPSV. Díky akreditaci vzdělávacího programu a jeho následných realizací vznikne hodnotný nástroj pro zmírňování problémů občanů ohrožených dluhy a to díky poskytování kvalitního, odborného a efektivního specializovaného dluhového poradenství v síti občanských poraden. Obsahová náplň kurzu by měla být dobře nastavena a v průběhu dalších let inovována podle aktuálních vzdělávacích potřeb poradců zjištěných například dotazníkovou metodou, a měnící se legislativy.

Velkým cílem, který přesahuje možnosti této práce, je systematické nabízení kurzu všem sociálním pracovníkům, kteří budou mít o proškolení zájem nebo je jejich organizace vyšlou. Organizace plánující svůj rozvoj musí nejdříve plánovat osobní rozvoj svých pracovníků - to vše a ohledem na potřeby uživatelů služeb.