

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Teologická fakulta
Katedra etiky, psychologie a charitativní práce

Diplomová práce

PRŮNIK LOGOTERAPIE A EXISTENCIÁLNÍ ANALÝZY DO SOCIÁLNÍ PRÁCE S PŘEDLUŽENÝMI KLIENTY

Vedoucí práce: Mgr. et Mgr. Karolina Diallo, Ph.D.

Autor práce: Bc. Barbora Čechová

Studijní obor: Etika v sociální práci

Forma studia: Kombinovaná

Ročník: Druhý

2018

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

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

20. 3. 2018

Barbora Čechová

Děkuji vedoucí diplomové práce Mgr. et Mgr. Karolině Diallo, Ph.D. za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce. Ráda bych také poděkovala svým kolegyním v THEIA – krizovém centru o.p.s. za sdílení kazuistik a jejich principů práce s našimi klienty a poskytnuté rady. Velké díky patří mému příteli, za podporu při dokončení studia.

Obsah

Úvod.....	7
1 Dluhová problematika.....	10
1.1 Exkurze do historie.....	10
1.2 Zadlužení jako fenomén současné doby.....	10
1.3 Nezdravé půjčování a předluženost.....	11
1.3.1 Důsledky předlužení.....	12
1.3.2 Exekuce.....	13
1.3.3 Insolvence (osobní bankrot).....	16
2 Pomoc zadluženým klientům.....	20
2.1 Dluhové poradenství.....	21
2.2 Aktuální pomoc zadluženým klientům.....	23
2.3 Sociální práce a jiné pomáhající profese.....	24
2.4 Registrované sociální služby.....	26
2.4.1 Odborné sociální poradenství.....	26
2.4.2 Občanské poradny.....	27
2.4.3 Svépomocné skupiny.....	28
2.4.4 Krizová pomoc.....	29
2.5 Teorie a přístupy v sociální práci.....	30
2.5.1 Eklektický přístup.....	32
2.5.2 Poradenský přístup.....	33
2.5.3 Systemický přístup.....	35
2.5.4 Úkolově orientovaný přístup.....	36
2.5.5 Příběh v profesionálním pomáhání.....	37
2.5.6 Přístup zaměřený na klienta.....	38
2.5.7 Existenciální teorie.....	39
2.6 Techniky a metody v sociální práci.....	40
2.6.1 Vedení rozhovoru.....	41
2.6.2 Aktivní naslouchání.....	42
2.7 Role sociálního pracovníka.....	42
2.7.1 Hodnoty v profesionální sociální práci.....	43
2.8 Kvalita sociální práce.....	44
2.9 Práce se zadluženými v rámci sociální práce.....	45
3 Logoterapie a existenciální analýza.....	46
3.1 Metody práce při logoterapii.....	48

3.2	Hodnoty v životě.....	50
3.3	Cesta Viktora Frankla k nejvyššímu smyslu.....	54
3.4	To jedinečné v životě – smysl okamžiku i života	55
4	Reálná práce se zadluženými v rámci THEIA	56
4.1	Služby organizace	57
4.1.1	Krizová pomoc	57
4.1.2	Odborné sociální poradenství.....	58
4.1.3	Pomoc obětem trestné činnosti.....	61
4.1.4	Probační programy pro agresivní a násilné osoby.....	62
4.1.5	Poskytování poradenství v rámci oddlužení.....	63
4.2	Případová studie jako metoda výzkumu	63
4.3	Jednotlivé případové studie z práce se zadluženými klienty	65
4.4	Metody a techniky užívané při práci se zadluženým klientem	73
4.5	Prvky logoterapie a existenciální analýzy využité při práci se zadluženými klienty.....	76
4.6	Postoj pracovníků při práci se zadluženými klienty	79
	ZÁVĚR	84
	Seznam použitých zdrojů.....	86
	Seznam příloh	90
	Přílohy.....	91
	Abstrakt.....	111
	Abstract.....	112

Motto:

Lidské bytí znamená být neustále konfrontován se situacemi, z nichž každá je zároveň dar i úkol. Co nám taková situace „ukládá“, je naplnění smyslu. A co nám zároveň dává, je možnost takovým naplněním smyslu uskutečnit sebe sama.

V.E. Frankl

Úvod

Jsem spoluzakladatelkou a ředitelkou nestátní neziskové organizace, která je registrovaným poskytovatelem sociálních služeb. V pěti ambulantních poradnách ve čtyřech městech Jihočeského kraje (v Českých Budějovicích, Jindřichově Hradci, Českém Krumlově a v Písku) poskytujeme službu odborného sociálního poradenství. Cílová skupina je definována jako osoby v krizi (v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách). Posláním naší organizace je pomáhat lidem a rodinám v tíživé životní situaci najít nový začátek.

Naše organizace byla založena jako občanské sdružení v dubnu 2009 a od září téhož roku poskytuje své sociální služby. V počátku se jednalo o službu krizové pomoci, ke které v roce 2012 přibyla další registrovaná služba – odborné sociální poradenství. Reagovali jsme tak na potřeby našich klientů, kdy poskytnutí této služby bylo dalším doplňkem, který napomůže k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Jedním z nosných témat, které klienti potřebovali řešit, byla situace související s jejich předlužením. I doposud tvoří klienti, kteří se nacházejí ve složité finanční situaci, majoritní část našich klientů. Jedná se o fenomén, který často bývá doprovodným problémem u našich klientů, ale v mnoha případech se jedná o zásadní problém, který je do nepříznivé sociální situace přivedl. Důvody, proč se naši klienti dostávají do předlužení, jsou velmi rozmanité. Díky principům naší služby a metodám práce naší organizace se setkáváme ve většině případů s těmi, kteří se do této situace dostali z pohnutek závažnějších, než je například pouhá lehkovážnost, hýřivý život, nebo absence zodpovědnosti. Jedná se o náročné životní situace, se kterými se klienti pokoušeli vypořádat na základě svého nejlepšího vědomí a s kompetencemi, kterými jsou vybaveni. Cíle sociální práce s těmito klienty spočívají nejen v pomoci v této nepříznivé sociální situaci, ale právě i ve zvyšování jejich kompetencí vedoucích k budoucímu předcházení takovým situacím.

V úvodu práce bych chtěla popsat systém poskytování služeb pro zadlužené klienty, jak jsou definovány zejména zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, a dále pak zákonem č. 182/2006 Sb. zákon o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon). Rovněž popíšu sociální práci s těmito klienty, její principy, a zmíním alternativní služby pro zadlužené a jejich principy. Popíši rovněž konkrétní postupy a metodiky této práce,

jak je aplikujeme v naší organizaci. Důraz budu klást na teorie a metody, o které se práce se zadluženými klienty opírá, poukáži na jejich význam, a naopak absenci takových opor pro poradenství pro zadlužené mimo oblast sociálních služeb.

Dále popíši dvě psychoterapeutické metody, logoterapii a existenciální analýzu. Pokusím se odpovědět na otázku, zda se v práci se zadluženými klienty prvky uvedených psychoterapeutických metod objevují, zda je jejich zasazení do sociální práce cílené, či nahodilé. Cílem práce je hledání průníků těchto metod a teorií a metod sociální práce vykonávané sociálními pracovníky, spolu s hledáním odpovědí na otázky, zda tyto průniky existují a pokud ano, co pro pracovníky a klienty přinášejí a zda jsou pro zainteresované strany přínosné pro jejich situaci. Jako metoda je využit sběr dat kvalitativním způsobem prostřednictvím případových studií vycházejících ze záznamů práce s těmito klienty, doplněných rozhovorem s jejich klíčovými pracovníky.

Práce je rozdělena do čtyř kapitol. V první kapitole se věnuji problematice zadlužení, vysvětlím některé pojmy a nastíním situaci v České republice s bližším pohledem na Jihočeský kraj s důrazem na význam předlužení jako celospolečenského problému a dopadu na sociální fungování předlužených a jejich okolí. Druhá kapitola je věnována pomoci zadluženým. Popisují aktuální situaci v možnostech pomoci s ohledem na platnou legislativu a „trh“, který s touto pomocí existuje. Více se věnuji otázce sociální práce, službám, v rámci kterých je nebo může být pomoc zadluženým poskytována. Popisují teorie, metody a techniky sociální práce i další podstatná východiska, o které se sociální práce opírá. Poukazují na ně jako na opory a silné stránky pro práci se zadluženými. Vycházím z literatury relevantní pro tuto oblast. Třetí kapitola se věnuje logoterapii a existenciální analýze. Popisují tyto dvě metody a principy, na kterých stojí. Klíčovou je dostupná literatura, zaměřená zejména na Viktora Frankla. Poslední kapitola se věnuje pojetí práce se zadluženými v naší organizaci. Popisují zde výčet služeb a jejich provázanost, která je klientovi nápomocná při řešení jeho situace. Blíže se věnuji využití teorií a metod při práci se zadluženými. Prezentuji i na konkrétních anonymizovaných kazuistikách a reflektuji zde zkušenosti našich poradkyň a jejich náhled.

Ve své práci budu vycházet z odborné literatury, která se týká popisu metod sociální práce a popisu psychoterapeutické metody či přístupu (logoterapii a existenciální

analýzy), dále pak z legislativy týkající se práce se zadluženými klienty. Dalším zdrojem je pak práce s klienty v naší organizaci, reflexe našich odborných poradkyň.

1 Dluhová problematika

1.1 Exkurze do historie

Půjčky a s nimi související dluhy jsou sice v dnešní době velkým tématem, jejich existence však sahá daleko do historie. Půjčování peněz za úplatu se váže ke vzniku samotných peněz. Již ve starém Řecku používali směnárníci tento druh bankovních obchodů. Tehdy šlo ale zejména o obchody mezi nimi a obchodníky, peníze nepůjčovali obyčejným lidem pro krytí spotřebních potřeb nebo stavbu domu.¹ Zadluženost domácností, jak ji známe dnes, je poměrně novým fenoménem. Není možné tvrdit, že by dříve neexistovaly situace, kdy se lidé ocitli ve finanční tísní a půjčovali si na živobytí z cizích zdrojů. Ale k rozvoji poskytování půjček osobám z příjmově zajištěné střední třídy v institucionalizované podobě docházelo v Evropě až po konci 2. světové války, k výraznějšímu rozmachu ještě později.² Na území České republiky, stejně jako v ostatních zemích bývalého komunistického bloku, je možné dokumentovat zadlužování domácností s výrazným zpožděním, a to od období přechodu k tržní ekonomice. V letech vlády komunistického režimu sice existovaly určité druhy úvěrů obyvatelstvu, zejména v podobě novomanželských půjček a jiných půjček na bydlení. Celé odvětví ale bylo, tak jako vše ostatní, silně regulováno, a proto o zadlužování domácností v dnešním pojetí nemohla být řeč.³ Velmi znatelný nárůst v zadlužování rodin je spojován s rokem 2000, odkdy dochází k rozvoji v objemu těchto úvěrů, ale také změnám v podobě a atributech věřitelů. Později se hovoří rovnou o předlužení domácností. Znatelně v průběhu času vzrostla důležitost jiných než bankovních poskytovatelů úvěrů.⁴

1.2 Zadlužení jako fenomén současné doby

Jen stěží je možné se dnes ubránit smršti reklam a nabídek prodejců, nabízejících své zboží snadno a rychle bez potřeby jeho okamžité platby. Ruku v ruce jdou nabídky a inzerce poskytovatelů půjček, kteří se předhánějí v boji o klienta. Současný konzumní způsob života umocňuje touhu mít vše a hned. Téma zadluženosti domácností je tak

¹ ŠENKÝŘOVÁ, B., Bankovníctví. s. 12

² SMRČKA, L., Osobní a rodinné finance. s. 89

³ SMRČKA, L., Rodinné finance: ekonomická krize a krach optimismu. s. 366-369 a 384-355

⁴ Managing household debts – social service provision in the EU

v dnešní době velmi aktuální. Domácnost je buď osoba nebo skupina osob spolu žijících a hospodařících. Na bankovním trhu vystupují jako spotřebitelé. Zadluženost je ekonomický pojem, který označuje skutečnost, že fyzická nebo právnická osoba používá pro financování svých aktiv cizí kapitál. Je to vlastně situace, kdy člověk spotřebovává více, než činí jeho disponibilní příjem.

Na samotnou zadluženost se nelze dívat pouze jako na problém. Vezměme například mladé domácnosti, které se plánují osamostatnit. Současné ceny nemovitostí dosahují svých maxim. Představa, že si své vlastní bydlení pořídí v době, kdy na něj společně našetří, je nereálná. Tedy úvěr na pořízení bydlení, ve výši přiměřené příjmům takových klientů, zohledňující jejich aktuální rozpočet a hledící na možné varianty budoucího rozpočtu, patří mezi typy půjček, které lze vidět jako uvážlivé a rozumné. Příznivá je i cena (úroková sazba a další poplatky), kterou za takovou půjčku zaplatí, dále možnost splácet takovou půjčku po delší dobu (běžně 20–30 let), ale i možnost pojistit si takovou půjčku pro rizika, která život přináší (dlouhodobá nemoc, ztráta zaměstnání apod.).

1.3 Nezdravé půjčování a předluženost

Určitým protipólem výše uvedených úvěrů na bydlení jsou půjčky na věci, které mají silně spotřební charakter, nelze je označit jako ty, které nezbytně potřebujeme a jejichž pořízení by mělo souviset s tím, že si na ně naspoříme. Takovým příkladem může být i půjčka na letní dovolenou, na vánoční dárky, nebo na módní výstřelky elektroniky. Takové půjčky se vyznačují krátkou dobou splatnosti, vysokou cenou a velkým množstvím sankcí a poplatků za jakékoliv neplnění sjednaných podmínek. Další v této kategorii možností je půjčka, jejímž účelem je splacení dřívějších půjček nebo řešení situace, kdy aktuální půjčky nemohou klienti splácet. Předluženost je stav, kdy domácnost již není schopna splácet své závazky. Problémy se splácením jsou definovány jako situace, kdy je čistý příjem domácnosti po odečtení nezbytných výdajů na splacení dluhu příliš nízký. Nejčastější příčiny předluženosti domácností jsou:

- makroekonomické faktory – vysoká nezaměstnanost, pokles reálných mezd, špatné sociální zabezpečení, pohyby úrokové míry a změny měnových kurzů,
- růst nákladů na živobytí – nákladů na bydlení, dopravu, potraviny, na péči o děti, růst komunálních poplatků,

- pokles mzdy způsobený nezaměstnaností nebo nemocí,
- úvěr nebo půjčka, kterou domácnost není schopna splácet – především nezajištěný úvěr,
- špatná finanční rozhodnutí,
- kulturní přístup k dluhu.⁵

1.3.1 Důsledky předlužení

Domácnosti, které se dostanou do finančních potíží, čelí následujícím důsledkům:

- deprivace způsobená nedostatkem disponibilního úvěru po splacení měsíční jistiny,
- zhoršující se zdravotní stav a kvalita života – může být příčinou i důsledkem předluženosti,
- snížený životní standard – snížení výdajů na nadstandardní položky rozpočtů, jako například dovolené, jídlo v restauraci apod. Některé domácnosti mohou mít problémy i se základními výdaji, jako například výdaje na jídlo, zdravotní péči nebo výdaje na potřeby dětí,
- dopady na duševní zdraví – deprese, stres, úzkost. Tyto problémy mohou vést k hádkám s partnery nebo až ke ztrátě zaměstnání,
- náklady odvětví finančních služeb – náklady věřitelů na úpadky dlužníků,
- náklady na nedoplatky, přísnější úvěrové podmínky, růst nákladů finančních služeb apod,
- ztráta důvěry spotřebitelů v odvětví finančních služeb,
- růst právních nákladů spojených s nadměrným zadlužením,
- pokles produktivity práce.

Předlužení může vést k sociálnímu vyloučení člověka ze společnosti.⁶

⁵ ALLEWELDT, F., KARA, S., The over-indebtedness of European Households: updated mapping of the situation, nature and causes, effects and initiatives for alleviating its impact., s. 7-8

⁶ ALLEWELDT, F., KARA, S., The over-indebtedness of European Households: updated mapping of the situation, nature and causes, effects and initiatives for alleviating its impact., s. 9

1.3.2 Exekuce

Vysoká míra předlužení vede nejčastěji k exekuci. Jedná se o nucený výkon rozhodnutí za účelem vymožení peněžité částky od dlužníka pro věřitele, případně nucení k splnění jiné povinnosti. V České republice se jedná o poměrně běžný nástroj, který je upraven zákonem č. 120/2001 Sb. o soudních exekutorech a exekuční činnosti (exekuční řád). Dlužník je povinen uhradit celý dluh včetně jeho příslušenství a náklady na jeho vymožení (náklady související s exekucí). Jedná se, byť o legislativně ukotvený proces, o náročnou životní situaci pro dlužníka.

Z pohledu sociální práce se zadluženými klienty je problematika exekucí podstatnou oblastí. Jen velmi malé množství klientů vyhledává odbornou pomoc v okamžiku, kdy jejich zadlužení není v tak komplikované situaci, tedy v období počátku nesplácení svých závazků a neplnění sjednaných smluvních podmínek. Takovou situaci se snaží klienti zpravidla řešit sami. V okamžiku, kdy se však dostávají do tlaku exekutorů, rozhodnou se pomoc vyhledat. Naše organizace poskytne ročně pomoc v problematice předlužení více než 300 klientům. Z tohoto množství je jich pouhá část (přibližně 5–10 %) v situaci, kdy nejsou ještě jejich závazky v exekuci, nebo se nejedná o tak rozsáhlý problém, jehož jediným řešením je oddlužení. Z celkového počtu klientů se jich pak více než 200 nachází ve fázi exekucí. Nejčastějším důvodem pro vyhledání pomoci je první kontakt s osobou či zástupcem exekutora. Tlak, který na klienty vyvíjí, je tak velký, že je silným impulsem pro rozhodnutí situaci řešit.

Pro uvedení do problematiky je zajímavý pohled na čísla, která nám ukazují, jak velkého počtu osob se problematika exekucí týká. Alarmující je situace u vícečetných exekucí. Vzhledem k tomu, že se organizace, ve které pracuji a z jejichž výsledků vycházím, věnuje práci pouze s lidmi v Jihočeském kraji, hledím na získaná data srovnáním ukazatelů v rámci jednotlivých krajů. Jako podstatná беру data za Jihočeský kraj a sleduji, jak si náš stojí ve srovnání s ostatními. Pokud je to z dat možné, hledám kraj s nejhoršími (nejslabšími výsledky sledovaného jevu), a na druhé straně ten s nejlepšími výsledky.

Data týkající se exekučních řízení jsou uvedena v tabulkách č. 1 až č. 4 „Přehled exekucí v České republice I.“ - „Přehled exekucí v České republice IV.“ Dle aktuálního stavu je v Jihočeském kraji více než 9 % z celkového počtu obyvatel v exekuci. Jedná se o více než 48 tisíc obyvatel našeho kraje. Ti z nich, kdo se dostávají do situace, kterou nemohou řešit vlastními silami a nemají silnou oporu ve svých nejbližších, se obrací na organizace, které takovou pomoc nabízejí.

Tabulka č. 1 „Přehled exekucí v České republice I.“

Počty exekucí	Jihočeský kraj je 7 ze 14 krajů *)	Nejhorším krajem je Ústecký	Nejlepším krajem je Zlínský
Počet osob v exekuci	48.655	125.241	28.650
Procentuální podíl osob v exekuci	9,01 %	18,08 %	5,74 %
Průměrný počet exekucí na osobu	5,9	5,2	5,1
Počet exekucí	284.664	652.338	145.382
Vysvětlivky: Kraj na místě 1 je nejhorším krajem (procentuální podíl osob v exekuci na počtu obyvatel nad 15 let), kraj na 14 místě pak nejlepším.			

Zdroj: Mapa exekucí (<http://mapaexekuci.cz/index.php/mapa-2>)

Tabulka č. 2 „Přehled exekucí v České republice II.“

Výše jistiny v exekuci	Jihočeský kraj je 9 ze 14 krajů	Nejhorším krajem je Praha	Nejlepším krajem je Ústecký
Exekučně vymáhaná jistina	13,097 mld. Kč	24,986 mld. Kč	36,159 mld. Kč
Průměrná jistina na osobu	299.200 Kč	401.487 Kč	199.503 Kč
Průměrná jistina na exekuci	46.012 Kč	61.997 Kč	38.302 Kč
Vysvětlivky: Kritériem zde je výše exekučně vymáhané jistiny na osobu. Kraj na místě 1 je nejhorším krajem (s nejvyšší jistinou na osobu), kraj na 14 místě pak nejlepším (nejmenší jistinou na osobu). Průměrná jistina na osobu je ve vztahu k počtu osob v exekuci			

Zdroj: Mapa exekucí (<http://mapaexekuci.cz/index.php/mapa-2>)

Neuvěřitelnou je pak částka, kterou tyto osoby dluží jen na jistině (jistina je výše částky, která byla dlužníkovi půjčena, jedná se o částku, která není doposud splacena, nelze ji navyšovat žádnými dalšími poplatky, úroky ani sankcemi; jedná se o částku ze které je vypočítán sjednaný úrok). Průměrná jistina na osobu ve výši přes 299 tisíc je

vázána na osoby v exekuci. Pokud bychom vzali v úvahu počet osob v našem regionu ve věku nad 15 let, pak je výše jistiny v exekuci každého z nás více než 48.600 Kč.

Tabulka č. 3 „Přehled exekucí v České republice III.“

Četnost exekucí	Jihočeský kraj je 10 ze 14 krajů	Nejhorším krajem je Moravskoslezský	Nejlepším krajem je Praha
Počet osob v exekuci	48.655	125.241	28.650
Počet osob s 1 exekucí	31,5 %	26,8 %	35,2 %
Počet osob se 2 exekucemi	10,8 %	11,8 %	10,9 %
Počet osob se 3–9 exekucemi	37,4 %	44,6 %	31,3 %
Počet osob s 10–29 exekucemi	19,3 %	16,3 %	20,0 %
Počet osob s 30 a více exekucemi	1,0 %	0,5 %	2,6 %
Počet osob s více exekucemi	69 %	73 %	69 %
Vysvětlivky: U počtu osob s určitým počtem exekucí je brán procentuální podíl z celkového počtu osob s exekucí. Kraj na místě 1 je nejhorším krajem (nejvyšší podíl osob s vícečetnými exekucemi), kraj na 14 místě pak nejlepším.			

Zdroj: Mapa exekucí (<http://mapaexekuci.cz/index.php/mapa-2>)

Tabulka č. 4 „Přehled exekucí v České republice IV.“

Meziroční změna	Jihočeský kraj	Nejhorší kraj	Nejlepší kraj
Počty osob v exekuci	+3,5 %	+10,3 % (Karlovarský kraj)	-2,8 % (Olomoucký kraj)
Počet exekucí	+1,5 %	+6,3 % (Ústecký kraj)	-12,8 % (Praha)
Průměrný počet exekucí na osobu	-1,9	+2,5 % (Olomoucký kraj)	-15,6 % (Praha)
Vysvětlivky: Sledovanými roky jsou rok 2016 a 2017. V případě meziroční změny je nejhorším krajem ten s nejvyšším počtem nárůstu u sledovaného ukazatele, nejlepší ten s nejmenším nárůstem, nebo v případě záporného čísla poklesem sledovaného ukazatele.			

Zdroj: Mapa exekucí (<http://mapaexekuci.cz/index.php/mapa-2>)

Pokud hovoříme o tom, že odbornou pomoc při řešení své neuspokojivé finanční situace související s předlužeností vyhledají ti lidé, kteří si již v dané situaci nedovedou pomoci sami, jsou mezi nimi výrazně více zastoupeni lidé s vícečetnými exekucemi

(údaje dle databáze klientů organizace THEIA). Důvodem vyhledání odborné pomoci však není jen prostý počet exekucí, ale zejména situace, ve které se klienti nacházejí, tlak, který exekutor vyvíjí, a další okolnosti, související s klientovou finanční gramotností, jeho zázemím a jeho sociálním fungováním. Vývoj exekucí v čase souvisí s velkým množstvím okolností. V případě Jihočeského kraje narostl mezi lety 2016 a 2017 jak počet exekucí, tak i počet osob v exekuci. Pokles zaznamenal průměrný počet exekucí na osobu. Z našeho pohledu je toto dobrý trend, vyšší četnost exekucí je problém, který často v poradnách řešíme.

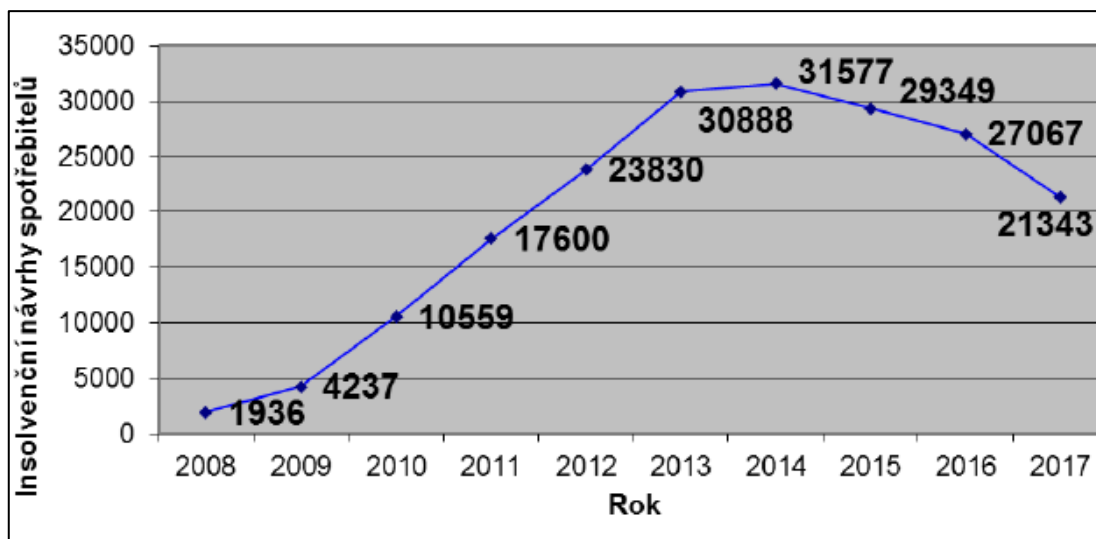
1.3.3 Insolvence (osobní bankrot)

Osobní bankrot je výraz pro oddlužení fyzických osob. V některých státech světa má dlouholetou historii. V pojetí České republiky se jedná o jeden ze způsobů řešení úpadku, které je praktikováno dle Zákon č. 182/2006 Sb. o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon). Jedná se prakticky o jediné sanační opatření, kdy je dlužníkovi umožněno, aby v okamžiku, kdy lze konstatovat jeho úpadek, navrhl soudu způsob, jakým tento úpadek bude řešit. Návrh, který předkládá, musí respektovat pravidla pro jeho povolení, definovaná výše uvedeným zákonem. V případě, že je mu tento návrh schválen, je po dobu plnění oddlužení (zpravidla pět let) povinen veškeré příjmy nad zákonem stanovené životní minimum odvádět na úhradu svých pohledávek. Pokud takto splatí do pěti let alespoň 30 % svých pohledávek, je mu jejich zbývající část odpuštěna.

Z pohledu sociální práce se zadluženými klienty je problematika insolvenčních oblastí, které je nezbytné se věnovat. Proti exekucím se jedná o proces pomoci, který nespočívá (nebo by neměl spočívat) v prosté radě, jak danou situaci řešit po její formální stránce (náležitosti a pravidla celého procesu), ale vést klienta tímto procesem na základě principů sociální práce, a to nejen do doby ukončení přípravy návrhu na povolení oddlužení a jeho podání, ale i následně po dobu, kdy klient v roli dlužníka plní podmínky uložené mu v případě schválení oddlužení ze strany soudu. Naše organizace poskytne ročně pomoc v problematice předlužení více než 300 klientům. Z tohoto množství je jich pouhá část (5-10 %) v situaci, kdy nejsou ještě jejich závazky v exekuci, nebo se nejedná o tak rozsáhlý problém, jehož jediným řešením je oddlužení. Z celkového počtu klientů se jich pak ročně více než 40 nachází ve fázi, kdy s nimi řešíme otázku oddlužení. Nejčastějším důvodem pro vyhledání pomoci jsou rozsáhlé exekuce a vysoký tlak

věřitelů. Dalším důvodem vyhledání pomoci jsou i situace, které souvisejí s otázkami v době „plnění podmínek insolvence“, tedy v období, kdy je klientům schváleno oddlužení, plní splátkový kalendář a v této době se dostávají do situací, s jejichž řešením si neví rady. Velmi častou příčinou, se kterou se v naší praxi setkáváme, jsou složité až mnohdy patové situace spojené s návrhy vypracovanými poradci mimo sektor odborného sociálního poradenství (v době před novelou insolvenčního zákona k 1. 7. 2017 nebyla nastavena žádná regulativa pro poradenství v této oblasti a na trhu tak své služby za úplatu nabízelo velké množství subjektů, přičemž kvalita tohoto poradenství byla velmi rozdílná a ve všech případech spočívala pouze v poskytnutí rad souvisejících s určitou „administrativní“ stránkou celého procesu, bez prvků charakteristických pro sociální práci).

Graf č. 1 „Vývoj insolvenčních návrhů v České republice“



Zdroj: Creditreform

Pro uvedení do problematiky insolvenčních návrhů je zajímavý pohled na čísla, která nám ukazují, jak velkého počtu osob se toto téma týká. Počty insolvenčních návrhů v roce 2017 stejně jako v předchozích třech letech klesaly. Jejich pokles byl však výraznější, meziročně o 21,6 % za celou oblast insolvenčních návrhů, za fyzické osoby se jednalo o pokles ve výši 21,1 %. Vývoj počtu insolvenčních návrhů v roce 2017 kopíruje pozitivní vývoj ekonomiky. Současně se do jejich počtu bezpochyby odrazila i novela insolvenčního

zákona, která vstoupila v platnost k 1. 7. 2017.⁷ Pro zajímavost, pokud na data budeme hledět odděleně za období před novelou insolvenčního zákona (leden–červen 2017) a po této novele (červenec–prosinec 2017), jsou obě pololetí naprosto odlišná. Za první pololetí je pokles podaných návrhů fyzických osob ve výši pouze 4,3 % (jedná se o pomalejší pokles než za období roku 2015 proti roku 2016, kdy meziroční pokles návrhů fyzických osob činil 7,8 %). Pokles návrhů podaných za druhé pololetí je proti tomu ve výši 40,1 %. Novela insolvenčního zákona tedy měla naprosto zásadní vliv na návrhy podané v roce 2017. Potvrzuje to i poslední měsíc platnosti starého zákona (červen 2017), kdy došlo dokonce k meziročnímu nárůstu počtu podaných návrhů v měsíci červnu 2016 a červnu 2017, a to o 35,2 %. Zároveň to potvrzuje i měsíc červenec 2017, který byl prvním měsícem platnosti novely insolvenčního zákona, kdy došlo k meziročnímu poklesu podaných návrhů, a to za měsíce červenec 2016 a červenec 2017 o 71,9 %. V dalším období roku 2017, pokud srovnáváme jednotlivé měsíce, meziroční ukazatel stále klesá. Zajímavý bude vývoj v roce 2018, který více potvrdí stav insolvencí. Data týkající se insolvencí jsou uvedena v grafu č. 1 „Vývoj insolvencí v České republice“ a v tabulce č. 5 „Přehled insolvencí v České republice v rámci jednotlivých měsíců“.

I přes to, že od 1. 7. 2017 je v platnosti poslední rozsáhlá novela tohoto insolvenčního zákona, již se hovoří o jeho další rozsáhlé úpravě. Novelu insolvenčního zákona předložil ministr Robert Pelikán (Ministerstvo spravedlnosti ČR) již v minulém volebním období, neprošla ale schvalováním v poslanecké sněmovně. Znovu ji vláda schválila v lednu letošního roku, Poslanecká sněmovna se jí bude zabývat na aktuální schůzi. Nová pravidla jsou nabídkou pro poctivé dlužníky, kteří se chtějí vrátit do normální ekonomiky. Dlužník by podle nich po dobu trvání insolvence poskytl na úhradu svých dluhů všechny postižitelný majetek a vynakládal po dobu sedmi let veškeré úsilí na to, aby je splatil. Rychlejší oddlužení by čekalo ty dlužníky, kteří by během tří let splatili alespoň 50 % pohledávek svých nezajištěných věřitelů. Novela také nově umožňuje kombinaci prodeje majetku a splátkového kalendáře. Důvodem novely v tomto rozsahu je i aktuální stav pohledávek věřitelů. Poslední fakta potvrdila, že exekovaných lidí přibylo loni ve dvanácti ze čtrnácti krajů. S exekucí žije 863 tisíc osob, téměř půl milionu občanů má proti sobě vedeno tři a více exekučních řízení. Sledovaná data ukazují, že z celkového

⁷ Vývoj insolvencí v ČR v roce 2017., Creditreform

počtu 4,7 milionu exekucí je 80–90 % prakticky nevymahatelných. Zajímavým prvkem v této novele je i možnost, aby soud (v jeho kompetenci je projednání dlužníkovy návrhu na povolení o oddlužení) dlužníkovi uložil povinnost v rámci insolvence využít službu odborného sociálního poradenství. Je-li způsobem oddlužení plnění splátkového kalendáře se zpeněžením majetkové podstaty, může insolvenční soud na návrh insolvenčního správce za účelem předcházení budoucímu úpadku uložit dlužníku povinnost využít v rozsahu nejvýše 100 hodin služby odborného sociálního poradenství poskytované registrovaným poskytovatelem sociálních služeb.⁸

Tabulka č. 5 „Přehled insolvencí v České republice v rámci jednotlivých měsíců“

Insolvenční návrhy v ČR (počet)	2015	2016	2017
Leden	2.095	1.900	1.829
Únor	2.570	2.482	2.035
Březen	2.950	2.454	2.510
Duben	2.644	2.498	1.935
Květen	2.435	2.602	2.175
Červen	2.753	2.382	3.221
Červenec	2.356	1.945	546
Srpen	2.016	2.232	1.084
Září	2.255	2.100	1.228
Říjen	2.491	2.075	1.569
Listopad	2.391	2.265	1.661
Prosinec	2.405	2.132	1.550
CELKEM	29.349	27.067	21.342
Vysvětlivky: Jedná se o návrhy fyzických osob, v údajích nejsou zahrnuty právnické a podnikající osoby, jsou pro tuto práci nerelevantní.			

Zdroj: Creditreform

⁸ Ministerstvo spravedlnosti České republiky. Pomoc předluženým obyvatelům mají nyní v rukou poslanci. (<https://portal.justice.cz/Justice2/MS/ms.aspx?j=33&o=23&k=2375&d=358357>)

2 Pomoc zadluženým klientům

Praxe našich poraden mapuje, jaké možnosti pomoci zadlužení klienti využívají. Vše je závislé na fázi zadlužení, ve které se nacházejí. Před 1. 7. 2017, před nabytím účinnosti novely zákona č. 182/2006 Sb. o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), bylo poradenství lidem v oblasti dluhové problematiky poskytováno fyzickými i právníckými osobami, na základě volné živnosti. Neexistovala žádná regulace tohoto trhu ani dohled nad kvalitou služeb, které jsou takto poskytovány. Poradenství směřovalo zejména k cíli podat návrh na povolení o oddlužení a sledovalo jen prostou „administrativní“ stránku celé situace. Za tuto službu si její poskytovatel účtoval částky v různé výši, kdy v praxi jsme se setkávali nejčastěji s částkami ne nižšími než deset tisíc korun, ale i částkami výrazně vyššími. Kvalita těchto služeb byla velmi různá. V praxi našich poraden jsme se setkávali zejména s těmi klienty, kteří využili služby, které nedosahovali vysoké kvality a jejich návrh nebyl soudem schválen, nebo pokud byl, docházelo po jeho schválení ke skutečnostem, na které klient nebyl připraven a mnohdy vedly k zásadnímu zhoršení jeho situace. To přičítáme zejména absenci další práce s klientem (sociální práce). Vedle těchto poskytovatelů služeb se klienti mohli obracet rovněž na právníky, kteří tyto služby rovněž poskytovali. Kvalita služeb byla vyšší, ne každý právník se však na takovou oblast zaměřoval.

Další skupinou organizací, které klientovi efektivně nabízely pomoc, byli registrovaní poskytovatelé sociálních služeb, zejména služby odborného sociálního poradenství. U poskytovatelů sociálních služeb hledají pomoc lidé, kteří se ocitají v situaci, kterou nedovedou řešit sami, svými silami. Tato situace i důvody, proč se do nich dostávají, jsou velmi různé. Smyslem služeb, jak ji takové organizace poskytují, není zisk, který z klienta získají, ale pomoc tomuto klientovi s cílem zlepšení jeho situace. Zde byla kvalita služeb závislá na jednotlivých organizacích a jejich pracovnících. U registrovaných poskytovatelů poskytují pomoc v takových poradnách lidé s vysokoškolským vzděláním, jen však v oborech zaměřených na sociální práci.

Hodnocení kvality sociální práce není jednoduché zejména proto, že sociální pracovník se často dostává do tzv. dilematických situací, tedy situací, kdy vybírá ze dvou možností, jež jsou navzájem neslučitelné, a přitom s jejich výběrem je obtíž. Jedná se jak o etická

dilemata, která mají svůj původ v průniku různých systémů hodnot (osobní, společenské, profesní hodnoty klienta apod.), tak o dilemata přístupu ke klientům. Jedná se i o situace, kdy se rozhoduje např. i mezi množstvím klientů a kvalitou poskytovaných služeb, mezi snahou zasáhnout včas a obavou z unáhleného zásahu. Velký vliv na kvalitu sociální práce má i osobnost sociálního pracovníka, a to zejména osobnostní a kvalifikační předpoklady.⁹ Vliv na kvalitu je vázaný i na samotnou organizaci, její principy a postupy, na základě kterých je práce vykonávána. Ve vztahu k práci se zadluženými klienty je třeba vzít v úvahu i specifčnost situací, které pracovník v rámci sociální práce s klientem řeší a jsou tematicky zaměřené na oblast financí. Ani zde tedy před novelou výše uvedeného insolvenčního zákona nebyla žádná transparentní pravidla pro kvalitu služeb pro zadlužené klienty, kterým je v takových organizacích služba poskytována.

2.1 Dluhové poradenství

Dluhové poradenství je poradenství zadluženým klientům, kteří jsou ohroženi neschopností splácet své finanční závazky nebo jsou s jejich splácením v prodlení. Metody dluhového poradenství a intenzita spolupráce s klienty se liší podle vybraných cílových skupin a fáze zadlužení, v níž se nacházejí. Dluhové poradenství může být poskytováno v jedné či více konzultacích v kanceláři poradce sociálně kompetentním klientům, ale také terénní formou v přirozeném prostředí klientů, kteří žijí na okraji společnosti a k řešení své finanční situace potřebují dlouhodobou spolupráci a podporu dluhového poradce/sociálního pracovníka. Cílem dluhového poradenství je poskytnout klientovi takové informace, jež mu pomohou se v jeho pohledávkách zorientovat, zvolit vhodný způsob řešení směřující ke stabilizaci jeho finanční situace, obnovit schopnost splácet a zamezit dalšímu nárůstu dluhu. Optimálním cílem dluhového poradenství je pak klient, který už není v situaci předlužení. To znamená, že veškeré své pohledávky zvládá splácet v termínu splatnosti, aniž by dluh progresivně narůstal.

Předlužení, tedy neschopnost splácet své finanční závazky, je jedním z vlivných faktorů, jež uvrhají předlužené osoby do života v sociálním vyloučení. Dlouhodobá předluženost má vliv na zdravotní a psychický stav jedince. V důsledku předlužení často dochází ke ztrátě bydlení, ať již vystěhováním z bytu pro neplacení nájmu nebo nucenou

⁹ BEDNÁŘ, M., Kvalita sociální práce., s. 518–520

dražbou nemovitého majetku. Změna místa bydliště znamená v mnoha případech vzhledem k sociální situaci osob v předlužení pobyt v azylových domech pro rodiny, na ubytovnách, u příbuzných, což má vliv na celou řadu dalších oblastí v životě klienta. Zvyšuje se riziko ztráty zaměstnání, školních absencí u dětí, rodina se stává závislou na systému státní sociální pomoci. Bez ohledu na to, zda se klient zadlužil aktivně (např. podpisem úvěrové či spotřebitelské smlouvy na zboží, služby) nebo pasivně (nezaplacení nájemného, záloh na elektřinu, povinného zdravotního pojištění, vyměřeného výživného či pokutou za jízdu bez platné jízdenky), znamená nárůst předlužených jednotlivců nebo vybraných sociálních skupin riziko pro celou společnost a následky neposkytnutí včasné pomoci těmto lidem se později projeví nutností hradit z veřejných financí náklady spojené s narůstající nezaměstnaností, ilegálním zaměstnáváním, nárůstem sociálně patologických jevů a podpůrnými programy pro osoby žijící pod hranicí chudoby.

Dluhové poradenství je v západních zemích chápáno jako jeden z nástrojů stabilizace sociální situace, jenž by měl být dostupný pro široké vrstvy společnosti a poskytován způsobem, který je pro ně vhodný a srozumitelný. Finančně vyloučené osoby si tak mohou půjčit finanční prostředky jen od úvěrových společností poskytujících úvěrový produkt s vysokým úrokem, vysokými sankčními poplatky při porušení splátkové dohody a se smlouvou znevýhodňující pozici dlužníka v okamžiku vymáhání pohledávky. Tyto sociálně znevýhodněné osoby tak paradoxně dosáhnou ve výsledku na dražší úvěrový produkt než běžná populace a s každou půjčkou se propadají do čím dál hlubšího předlužení.

V České republice je pojem dluhového poradenství v oblasti sociální práce termínem relativně novým a jako o samostatném druhu odborného poradenství se o něm intenzivněji hovoří až v posledním desetiletí. Dluhová problematika se nicméně stala významnou součástí sociální práce již po r. 1989, kdy na část populace dopadly důsledky ztráty zaměstnání v průmyslovém odvětví (převážně u osob s nízkou kvalifikací a vzděláním) a nedostatečná výše příjmů při stoupajících cenách bydlení a služeb (senioři, lidé se zdravotním postižením, osoby ze znevýhodněného sociálního prostředí). Prudký pokles životní úrovně se odrazil v neschopnosti hradit nájemné nebo povinné zdravotní pojištění. Mnozí se tak ocitli nejen v situaci předlužení, ale rovněž bez adekvátního bydlení. Na konci 90. let začal narůstat počet osob, jež svou nepříznivou finanční situaci

řešily půjčkami od bank, úvěrových nebankovních společností či fyzických osob (tzv. lichvářů – osob poskytujících finanční prostředky na velmi vysoký úrok, zneužívající svého dominantního postavení v rámci určitého společenství lidí, komunity apod.) a následně nebyly schopny stanovené měsíční splátky splácet.¹⁰

2.2 Aktuální pomoc zadluženým klientům

Dne 1. 7. 2017 nabyla účinnosti novela zákona č. 182/2006 Sb. o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon). Jednou ze změn, které přinesl, byl způsob, jakým je možno dále podávat návrh na povolení o oddlužení. Novela nově definovala okruh osob, které mohou návrh na povolení o oddlužení žádat. Dle výše uvedeného zákona, není-li dále stanoveno jinak, musí být návrh podle § 390 odst. 1 sepsán a za dlužníka podán

- a) advokátem, notářem, soudním exekutorem, insolvenčním správcem, nebo
- b) akreditovanou osobou; akreditovanou osobou je právnická osoba, které byla rozhodnutím ministerstva udělena akreditace pro poskytování služeb v oblasti oddlužení podle tohoto zákona;

Osoba podle písmen a) a b), která je dlužníkem zmocněna, jen aby sepsala a v jeho zastoupení podala návrh na povolení o oddlužení, není zástupcem dlužníka v insolvenčním řízení. Při sepisu návrhu podle dlužníka během porady poučí o jeho povinnostech v insolvenčním řízení. Kromě těchto uvedených osob, které za dlužníka návrh podávají, jsou zákonem definovány případy, kdy si dlužník může návrh podat sám. Je to v případě, je-li dlužníkem fyzická osoba, která má právnické nebo ekonomické vzdělání v magisterském studijním programu nebo vykonala zkoušku insolvenčního správce.¹¹ Tedy novelou zákona dochází k regulaci osob, které mohou návrh podat za sebe nebo za dlužníka podat. Důraz je kladen na vysokoškolské vzdělání v oboru právo či ekonomika. V případě akreditovaných osob (jak je popsáno výše) zákon dále specifikuje podmínky, které musí žadatel o akreditaci splnit. Kromě toho, že svou činnost musí jako právnická osoba vykonávat ve veřejném zájmu, je zde kladen i požadavek na dosažené vysokoškolské vzdělání, které i pro tyto subjekty musí být v oboru právo či ekonomika. Zákonodárci tak stanovují určitý minimální standard pro předpoklad pomoci zadluženým klientům a i podmínky, které mají být dodržovány, a tedy lze je i kontrolovat

¹⁰ HŮLOVÁ, K., Dluhové poradenství., s. 452–455

¹¹ Zákon 182/2006 Sb. §418 a-418c

a v případě jejich neplnění ukládat sankce či možnost odejmout právo takové služby poskytovat. Novela je tedy určitým historickým mezníkem pro poskytování pomoci zadluženým lidem a je i prvním regulativem v této oblasti.

Pokud tedy pomineme úzkou skupinu dlužníků, kteří si mohou návrh podat sami, zákon jasně směřuje tyto služby do odborného sektoru v oblasti práva (advokáti, notáři, soudní exekutoři a insolvenční správci, kteří tuto službu smějí poskytovat za úplatu stanovenou pevnou taxou tímto zákonem) nebo do sektoru právnických osob, poskytujících své služby ve veřejném zájmu (tyto organizace dle zákona musí tyto služby poskytovat bezúplatně). Veřejně prospěšná je právnická osoba, jejímž posláním je přispívat v souladu se zakladatelským právním jednáním vlastní činností k dosahování obecného blaha, pokud na rozhodování právnické osoby mají podstatný vliv jen bezúhonné osoby, pokud nabyla majetek z poctivých zdrojů, a pokud hospodárně využívá své jmění k veřejně prospěšnému účelu.¹² Takové organizace jsou zejména neziskové organizace. Silnou skupinou mezi nimi jsou poskytovatelé registrovaných sociálních služeb. Ke dni 24. 2. 2018 je v registru Ministerstva spravedlnosti (udělujícím dle insolvenčního zákona akreditace pro poskytování služeb v oblasti oddlužení) vedeno 35 akreditovaných subjektů v rámci celé České republiky, z toho ve 30 případech se jedná o organizace poskytující registrované sociální služby. Přehled akreditovaných subjektů (k 1. 3. 2018) je uveden v příloze č. I.¹³

2.3 Sociální práce a jiné pomáhající profese

Pojem pomáhající obor se široce užívá, jeho definici ale nenajdeme. Lze ji vytvořit spojením obsahu termínů obor či profese a služby člověku. Obory i profese jsou chápány jako organizované skupiny lidí specializovaných na řešení určitého typu problémů, přičemž profese se od ostatních oborů liší zejména užíváním teoretiky zdůvodněných přístupů. Výrazem služby člověku jsou označovány programy a činnosti, jejichž cílem je poskytovat lidem v nesnázích podporu nebo zdroje a umožnit tak jejich osobní rozvoj či zlepšení životních podmínek. V tomto smyslu jsou jako pomáhající obory kromě sociální práce označovány i medicína, psychiatrie, psychologie, pedagogika a učitelství, právo a

¹² Zákon 89/2012 Sb. §146

¹³ Ministerstvo spravedlnosti ČR. Seznam akreditovaných osob

soudnictví, různé typy poradenství aj. Hranice mezi pomáhajícími obory jsou považovány za neostré, soudí se, že mezi jejich zaměřením existují neopomenutelné průniky. Místo demarkačních linií je proto vhodné vymezovat, co je pro zaměření různých pomáhajících oborů typické, a současně popisovat oblasti, kde se domény odlišných oborů prolínají. Z tohoto pohledu můžeme říci, že se sociální práce zaměřuje především na pomoc s problémy v interakcích lidí s jejich sociálním prostředím, přičemž předmětem zájmu je pomoc s problémy v osobních, nezprostředkovaných interakcích (*pozn.: shodně tak jako pro obor psychologie*).¹⁴

Specifikem profese sociální práce je požadavek osobního nasazení pracovníků při řešení problémů jejich klientů. Princip kontrolovaného osobního zaujetí spolu s požadavkem hodnotové neutrality kladou značné nároky na emocionální rovnováhu a výkonovou výdrž sociálních pracovníků. Velkým a na západě uznávaným vnitřním rozparem této profese je, že sociální pracovníci nemohou přenést na svá vlastní bedra a natrvalo řešení problémů svých klientů, nýbrž jim mohou pouze částečně a dočasně napomoci. S nespolupracujícími klienty tedy nemohou dosáhnout potřebných výsledků. Posláním sociální práce je nicméně pomoc klientům.¹⁵

Klíčem k úspěšné intervenci v sociální práci je motivace klienta ke spolupráci. Klient přistoupí na spolupráci se sociálním pracovníkem jen tehdy, má-li pro něj v rámci jeho životních zkušeností a konkrétní životní situace smysl. Základem úspěšné a účinné intervence je pozitivní, podpůrný vztah mezi pracovníkem a klientem. Podmínkou tohoto vztahu ze strany sociálního pracovníka je empatie (vcítění), vstřícnost a respekt vůči klientům, vřelost a opravdovost. Opravdovost předpokládá nedefenzivní, vyrovnaný, spontánní, disciplinovaný přístup, konkrétní, kompetentní, objektivní, často založený na dlouhodobější zkušenosti s klientelou a profesionální sebedůvěře. Poskytování informací a rad se musí řídit tím, že klientům se informace mají podávat objektivně a přesně, aby nedošlo k nedorozuměním. Ve složité situaci je vhodné ověřit si, zda klient rozuměl, případně mu poskytnout informaci písemně s ohledem na jeho zvláštní charakteristiky (vzdělání, věk atd.). Radu je možno poskytnout, pokud o ni klient má zájem nebo

¹⁴ MUSIL, L., Sociální práce a jiné pomáhající obory/profese., s. 506–508

¹⁵ ŘEZNÍČEK, I., Metody sociální práce., s. 19

vyžaduje-li si to, a pokud to spadá do kompetence pracovníka. Důležitá životní rozhodnutí je třeba nechat na klientu samotném.¹⁶

2.4 Registrované sociální služby

„Sociální služby jsou definovány jako všechny krátkodobé i dlouhodobé služby, poskytované oprávněným uživatelům, jejichž cílem je zvýšení kvality klientova života, případně ochrana zájmů společnosti.“¹⁷ Sociální služby jsou podrobně definovány zákonem 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Registrované služby uvedené v tomto zákoně mohou poskytovat pouze poskytovatelé sociálních služeb. Dle §6 tohoto zákona jsou poskytovateli sociálních služeb při splnění podmínek stanovených tímto zákonem územní samosprávné celky a jimi zřizované právnické osoby, další právnické osoby, fyzické osoby a ministerstvo a jím zřízené organizační složky státu nebo státní příspěvkové organizace, které jsou právnickými osobami. Dle §78 tohoto zákona lze sociální služby poskytovat jen na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb. Toto oprávnění vzniká rozhodnutím o registraci, o kterém rozhoduje příslušný krajský úřad. Registrovaná služba je vázána dalšími pravidly. Mimo jiné je povinna dodržovat standardy kvality sociálních služeb. Obsah jednotlivých standardů kvality a bodové hodnocení stanoví prováděcí právní předpis.¹⁸ Standardy kvality sociálních služeb jsou uvedeny v příloze č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

2.4.1 Odborné sociální poradenství

Jednou ze služeb definovaných zákonem o sociálních službách je služba odborného sociálního poradenství (dle § 37 písm. 1 b). Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí a ve speciálních lůžkových zdravotnických zařízeních hospicového typu; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. Služba podle odborného sociálního poradenství obsahuje tyto základní činnosti:

¹⁶ ŘEZNÍČEK, I., *Metody sociální práce.*, s. 39–53

¹⁷ ŘEZNÍČEK, I., *Metody sociální práce.*, s. 214

¹⁸ Vyhláška č. 505/2006 Sb., §88

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

Služba odborného sociálního poradenství je druhou nejrozšířenější registrovanou sociální službou. V celé České republice je takto registrováno 535 služeb, kdy více je pouze pečovatelských služeb. Obdobná je i situace v našem regionu (Jihočeském kraji), kdy je i zde 49 těchto služeb, a opět se jedná o druhou nejčastěji registrovanou službu. V rámci odborného sociálního poradenství se však neposkytují vždy služby zaměřené způsobem poradenství zahrnující i dluhovou problematiku, mnohdy se jedná o specializované služby, řešící pouze vybraná specifika své cílové skupiny.¹⁹

2.4.2 Občanské poradny

Občanské poradny jsou nestátní neziskové organizace, které byly v České republice založeny podle britského vzoru. Jsou definovány jako nízkoprahová zařízení, v nichž se má každému zájemci dostat pomoci při řešení sociálních a právních problémů. Z hlediska zákona je občanská poradna službou odborného sociálního poradenství dle §37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Zastřešující organizace je Asociace občanských poraden (AOP), jež je sdružuje do sítě a podporuje je v jejich práci. Garantuje též kvalitu služeb poskytovaných členskými organizacemi. Posláním občanských poraden je asistovat klientům při řešení jejich tíživé životní situace, přičemž se sledují dva základní cíle. První cíl se zaměřuje přímo na klienty a spočívá v zajištění toho, aby tito lidé netrpěli neznalostí svých práv a povinností, neznalostí neodstupných služeb nebo neschopností vyjádřit účinně své potřeby. S tím souvisí i snaha pomoci klientovi, aby si osvojil takový přístup k řešení problémů, aby byl tak schopen další obtížné situace, v nichž se ocitl ať už on sám či někdo v jeho okolí, řešit samostatně (*Pozn. Tento prvek vedoucí k edukaci a zvyšování kompetencí klientů je silnou stránkou obecně v sociálních službách, které od jiných služeb či poradenských organizací neposkytnou jen prosté „administrativní vyřízení“ problému klienta, ale uchopí jej v souvislostech a kontextu*). Druhým cílem je snaha o změnu okolí klienta ve vztahu k legislativě apod. Metodika práce využívaná

¹⁹ Ministerstvo práce a sociálních věcí. Registr poskytovatelů sociálních služeb

v občanských poradnách je značně inspirována modelem řešení problémů, jehož autorem je Gerard Egan. V kontextu občanského poradenství je poněkud modifikován. (více v následujících kapitolách).²⁰

Dle informací z webových stránek AOP nyní sdružuje 39 organizací, které poskytují své služby na 83 místech v České republice. Své služby poskytují bezplatně a týkají se celkem osmnácti oblastí. Jednou z oblastí je právě i problematika zadlužování.²¹ Úroveň a rozsah služeb, které poradny poskytují, není shodná, a tedy ani rozsah poradenství, které se týkají problematiky zadlužování. O tom vypovídá i zmíněný registr akreditovaných subjektů pro poskytování služeb v oblasti oddlužení, kdy aktuálně (k 24. 2. 2018) je ze všech členů AOP v tomto zapsáno 6 poraden.

2.4.3 Svépomocné skupiny

Svépomocné skupiny jsou založeny na sdílení a vzájemné pomoci osob, které se ocitly v obdobné situaci. Práce ve svépomocných skupinách staví na posilování vzájemné solidarity a osobní odpovědnosti jedince při hledání cesty k nápravě problému či k vyrovnání se s náročnými situacemi. Skupina bývá vedena osobou, která má odborné znalosti dané problematiky. Práce svépomocné skupiny staví na následujících základních podmínkách:

- dobrovolná účast a motivace – jde o osobní zájem,
- naslouchání – příležitost pro každého otevřeně vystoupit,
- sdílení – sdílení zkušeností a prožitků, které přináší pochopení i ostatním,
- svépomoc – prostřednictvím sdílení osobního příběhu, výměny zkušeností, předávání rady (posílení pocitu potřebnosti jako rádce toho, kdo příběh vypráví a u posluchače posílení toho, že na své starosti není sám, nemá je jediný, vidí, že je lze řešit).²²

Důvodem, proč zde uvádím i tento způsob sociální práce, je příklad dobré praxe, který jsme v rámci naší organizace zažili. Práce se zadluženými klienty je náročná i z toho důvodu, že vyřešení situace, ve které se klienti ocitli, vyžaduje ze strany klientů velké množství jejich práce, úsilí a rovněž se nejedná o situaci, jejíž řešení je nadosah. Dosažení

²⁰ NEČASOVÁ, M., Občanské poradny., s. 446–448

²¹ Asociace občanských poraden

²² KOLÍNSKÁ, R., Svépomocné skupiny., s. 439–441

cíle vyžaduje i velké množství času. Motivace klientů je velmi důležitá. V některých případech stačí povzbuzení pracovníkem. Někdy je inspirací poukázat na příběh, který je podobný a dosáhlo se v něm cíle, který je podobný. Silnou inspirací je ale poslechnout si takový příběh na vlastní uši, slyšet ho od toho, kdo ho zažil, mít možnost klást mu otázky na to, co zažíval, a slyšet, jak se vypořádal se situacemi, které nyní zažívá. To jsme zažili při skupinovém setkání s klienty, kteří jsou předlužení. Skupina se skládala z klientů, kteří byli v různé fázi předlužení. Tématem ve skupině byla i insolvence (oddlužení). Mezi klienty byli i takoví, kteří byli v situaci, pro kterou by insolvence byla řešení a uvažovali o ní. Mezi klienty byl i jeden, který již měl povolení o oddlužení schválené a plnil jeho podmínky. Byl rád, že se rozhodl o oddlužení požádat, že uspěl a že je někde v polovině celé doby jeho splácení. Jednalo se o našeho klienta, kterému jsme s podáním žádosti pomáhali. Způsob, jakým dokázal o své nové situaci ostatním vyprávět, vysvětlovat jim, jak se nyní cítí, jak mu změna situace pomohla, jak je rád, že se tak rozhodl, že to bylo správné rozhodnutí, byl pro ostatní motivující. Dokázal i vysvětlit různá úskalí, se kterými se setkal, která řešil. I přes složitost celého procesu však dokázal ostatním ukázat, že i přes to, že mohou stát před komplikovanou situací, má smysl hledat řešení a cestu ven.

2.4.4 Krizová pomoc

Krizová pomoc je terénní, ambulantní nebo pobytová služba na přechodnou dobu poskytovaná osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života, kdy přechodně nemohou řešit svoji nepříznivou sociální situaci vlastními silami.²³ Krizová intervence je odborná metoda práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující. Krizová intervence pomáhá zpřehlednit a strukturovat klientovo prožívání a zastavit ohrožující či jiné kontraproduktivní tendence v jeho chování. Krizová intervence se zaměřuje jen na ty prvky klientovy minulosti či budoucnosti, které bezprostředně souvisejí s jeho krizovou situací. Krizový pracovník klienta podporuje v jeho kompetenci řešit problém tak, aby dokázal aktivně a konstruktivně zapojit své vlastní síly a schopnosti a využít potenciálu přirozených vztahů. Krizová intervence se odehrává v rovině řešení klientova problému a překonávání

²³ Zák. 108/2006 Sb., §60

konkrétních překážek.²⁴

Na první pohled se může zdát, že krizová pomoc a krizová intervence s pomocí zadluženým nesouvisí. Naše praxe však ukazuje něco jiného. Lidé, kteří pomoc naší organizace vyhledají, se v mnohých případech nacházejí v situaci, která je pro ně krizí. Jedná se o situační krizi. Situační krize (dle Baldwina) jsou události rychle vzniklé nepředvídatelným stresem převážně působící z vnějšku, tedy ztráta a její hrozba, změna a její předvídání, volba.²⁵ Krizová situace je velmi subjektivní. Je velmi individuální, jak na konkrétní situaci v životě každý z nás zareaguje. Vliv má nejen výbava každého z nás, čelit životním událostem, ale i sociální okolí každého z nás. I přes to v 60. letech 20. století vzešla od Holmese a Rahe bodová klasifikace, která očíslovala jednotlivé životní události dle míry jejich stresu a zátěže a ohrožení, jemuž je jednatel vystaven (Příloha č. II: 1 Klasifikace vybraných životních událostí). Úsekem, v rámci kterého se body sčítají, je období jednoho roku. V přehledu jsou jak situace, které jsou vnímány jako záporné, tak situace, které jsou vnímány jako kladné (dovolená, svátky apod.). Pokud se na jednotlivé situace v této tabulce podíváme, je zde velké množství událostí, které mají souvislost s tím, co naši předlužení klienti zažívají. Poskytnutí krizové pomoci je pro velkou část klientů nezbytné. Jedná se o první období, několik setkání, která jsou poskytnuta v rámci služby krizové pomoci. Teprve následně je pak možno s klientem pracovat na otázkách v oblasti zadlužení a řešit konkrétní problém.

2.5 Teorie a přístupy v sociální práci

Teorie je v přísném smyslu soustava tvrzení, které vysvětlují nějaký jev. Buď v souvislosti příčin a následků, nebo jako korelaci. V současných odborných příručkách je uváděno okolo desítky základních teorií vysvětlujících individuální chování a možnosti jeho ovlivňování. Některé další teorie objasňují fungování rodin a skupin. Další pak vysvětlují členění a fungování lidské společnosti. Teorie sdílí sociální práce s jinými vědními disciplínami. Pojem přístup vyjadřuje preferované nastavení pracovníka nebo organizace a obecně určený rozsah i cíl práce. Přístupy jsou jakési malé politiky, sdílené určitým druhem organizací nebo jednotlivých pracovníků. Přejít mezi teorií a

²⁴ VODÁČKOVÁ, D. a kol. Krizová intervence, s. 60

²⁵ VODÁČKOVÁ, D. a kol. Krizová intervence, s. 34

přístupem není ostrý, jedno podmiňuje druhé. Sociální pracovníci, kteří se při své práci o nějakou teorii opírají, využívají buď konzistentně jednu teorii, nebo ji doplňují z jiných zdrojů, nebo se opírají o pragmatickou kombinaci teoretických koncepcí. Teorie jsou pro sociálního pracovníka užitečné, protože mu umožňují:

- vysvětlit jevy a předvídat je
- srovnávat případy a situace
- vysvětlovat vlastní profesní činnost jiným lidem a dávat prostor pro jeho přezkoumání
- opravovat teorii nebo upravovat vlastní jednání, když se děje něco, co je s teorií v rozporu
- zvýšit pocit sebejistoty pracovníka
- porovnávat explikační sílu a užitečnost teorií mezi sebou²⁶

Teorie není v praxi profesionálních sociálních pracovníků nadbytečným luxusem. Je nutné, aby praktik z nějaké teoretické představy vycházel, reflektoval možnosti teorie i meze těchto možností. Tento požadavek není svévolným voláním po akademizaci praktické profese. Pracovník má odpovědnost za způsob, jakým intervenuje u každého klienta. Zkušenost ukazuje, že nekvalifikovaná „pomoc“ může mít tragické následky.²⁷

Teoretické zázemí (konceptuální výbava) je jedním ze zdrojů identity sociálních pracovníků i jednou z podmínek jejich vzájemné komunikace. Užívání teorie však v první řadě usnadňuje praxi, protože specifikuje, co se má dělat, jak a proč. Pomáhající pracovník takové návody potřebuje. Je velký rozdíl, zda se jeho intervence uskutečňují na základě domněnek, pocitů, anebo jedná-li poučeně na základě kompaktního teoretického rámce. Snaha pomáhat lidem bez přesného porozumění jejich potížím, bez znalosti metodických postupů a jejich indikace je nebezpečná. Může ohrožovat klienty, v případě větších projektů i celou společnost.²⁸

Řada autorů se zamýšlela nad tím, jak tuto volbu sociálním pracovníkům usnadnit, a někteří navrhli kritéria, konceptuální aparáty či analytické procedury pro posuzování částí nebo celků teorií. Tyto nástroje mají pomoci porozumět zvláštnostem určité teorie, mají

²⁶ MATOUŠEK, O., Encyklopedie sociální práce, s.12–14

²⁷ MATOUŠEK, O. Základy sociální práce., s. 200

²⁸ MATOUŠEK, O. Základy sociální práce., s. 193

pomoci při zvažování, pro jaké typy problémů (potíží) může být využití daného konceptu užitečné apod. Promyšlení rozmanitých hledisek je přínosné také v průběhu studia sociální práce a může velmi usnadnit vstup do jejího poznatkového světa. Takovou sadu analytických procedur formuloval např. Malcolm Payne – jeho návrhy jsou obsaženy v tabulce č. 6 „Posuzování teorie dle M. Payna (1997)“. Autoři, kteří se pokoušejí analyzovat teorie sociální práce, je často také seskupují tak, aby poukázali na jejich spojitosti, příp. aby zdůraznili rozdíly mezi nimi. Jeden z možných způsobů, jak toho dosáhnout, je utřídění obsahu teorií podle standardního souboru kategorií.²⁹

Tabulka č. 6: „Posuzování teorie dle M. Payna (1997)“

Analytická operace	Vysvětlení
Dichotomizace	Řada teorií implikuje kognitivní nebo hodnotová opozita. Může být ilustrativní tato opozita identifikovat a vysvětlit si je.
Analýza moci	Může být velmi užitečné provést analýzu, jakým způsobem teorie pracuje s mocí (např. ve vztahu klienta a sociálního pracovníka).
Racionálně-emotivní přístup	Některé teorie zdůrazňují racionální, jiné naopak emocionální prvky motivace lidského chování. Může být ku prospěchu věci zvažovat i druhou složku motivace, která v teorii není zdůrazněna. (Tento přístup je zvláštní případ dichotomizačního uvažování).
Paradigmatický přístup	Každé ze tří paradigmat definovaných Paynem (1997) reprezentuje určitý způsob práce s klientem. V sociálně-právním modelu sociální pracovník pomáhá klientovi přizpůsobit se společenským poměrům, v paradigmatu reformním se pokouší měnit situaci a v terapeutickém podporuje klienta v jeho osobním rozvoji. Je výhodné naučit se klást si otázku, proč jsem zvolil tento přístup a zda by nebylo prospěšné volit jiné paradigmatické východisko.

Zdroj: MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce.*, Str. 197

2.5.1 Eklektický přístup

Snaha využívat více teoretických modelů současně – eklekticismus – může mít několik forem. Laura Epsteinová vytvořila typologii eklektických modelů:

- model systematické integrace předpokládá, že se vytvoří integrovaný model s jasnými kritérii pro výběr teorií a poznatků, které mohou být do modelu zahrnuty,

²⁹ MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce.*, s. 196

- pragmatický model je takový, který si jednotlivci nebo skupiny vytvářejí jako soubor teorií založený na jejich praktických potřebách a zkušenostech,
- model systematické selekce znamená, že sociální pracovník volí jeden model jako hlavní a ten pak obohacuje dalšími myšlenkami, aniž by narušil konzistenci hlavního modelu,
- model nahodilých aplikací spočívá v tom, že sociální pracovník nahodile sbírá poznatky, které v příhodné chvíli aplikuje.

Ačkoli někteří autoři eklekticismus odmítají a spíše se stavějí za důsledné uplatňování jednoho modelu (jako například Frankl), jiní jej považují za výhodu. Faktem ovšem je, že se eklekticismus stává běžným způsobem uplatňování teorie v praxi u mnoha sociálních pracovníků. Jako důvody pro eklekticismus se uvádějí následující argumenty:

- klient by měl mít možnost těžit ze všech dostupných poznatků,
- empirické zkušenosti získané v praxi jsou validní a měly by teorii modifikovat,
- teorie pokrývají různé úrovně a oblasti, a proto se mohou vhodně doplňovat,
- řada aspektů různých teorií je shodná nebo obdobná (např. navazování prvního kontaktu s klientem, zakončení práce s klientem),
- lidské bytí je mnohostranné, a lze proto předpokládat, že je není možno vyložit jedinou teorií.³⁰

2.5.2 Poradenský přístup

Za zvláštní přístup v sociální práci lze označit poradenský přístup. Z metodického hlediska tu jde především o pomoc klientům prostřednictvím poskytování specifických informací (kvalifikovaným poradenstvím), zpřístupňováním další pomoci a služeb. Zdůrazňuje se podpora osobní a sociální seberealizace prostřednictvím osobního růstu. Za příklad tohoto druhu sociální práce lze považovat úkolově orientovaný přístup práce s klientem a také např. Eganův model řešení problémů.³¹

Poradenský proces dle Gerarda Egana

Pro práci se zadluženými klienty lze vycházet z modelu dle Gerarda Egana, který je

³⁰ MATOUŠEK, O. Základy sociální práce., s. 199

³¹ NAVRÁTIL, P., Poradenský přístup., s. 103

postaven tak, aby všechny přístupy vedly k tomu, aby klient s pomocí mohl najít řešení ve své složité situaci³². Základem je psychosociální přístup, s jehož pomocí klient díky svým schopnostem a dovednostem docílí trvalé změny ve své situaci. Tento model je rozdělen do čtyřfází.

- Mapování situace (první fáze) – v této první fázi pomáhá pracovník klientovi zorientovat se v situaci, ve které se nachází, prostřednictvím vyprávění svého příběhu nastiňuje klient pracovníkovi svou situaci, role pracovníka je aktivně naslouchat a prostřednictvím metod vedení rozhovoru získat dostatek informací pro zmapování toho, v jaké situaci se konkrétně klient nachází
- Formulování cíle (druhá fáze) – v této fázi si klient za pomoci pracovníka poradny definuje čeho chce dosáhnout a jaké jsou možnosti těchto cílů, role pracovníka je pomáhat hledat řešení, zejména rozkrývat jejich silné a slabé stránky, jako doporučená metoda je stanovení tzv. SMART parametrů
- Dosažení cíle (třetí fáze) – zde jsou definovány konkrétní postupy, které má klient uskutečnit, aby dosáhl svého cíle, kdy naplánuje postupné kroky, kdy bude dosahovat plnění jednotlivých úkolů vedoucích k cíli
- Klient svůj problém řeší (čtvrtá fáze) – snahou pracovníka je klienta vybavit takovými informacemi, aby byl schopen svůj problém řešit sám, v některých případech může poradce klienta doprovázet, když mu chybí potřebné kompetence

Eganův model má i své modifikace, kdy pro nás relevantní je ta pro občanské poradenství. Modifikace vychází ze tří na sebe navazujících fází rozhovoru s klientem:

- současný scénář – kde se klient nachází, zda má prostor a možnost popsat svou situaci (za pomoci poradce),
- preferovaný scénář – kde chce klient být, za pomoci poradce charakterizuje preferované cíle, kdy výsledkem je jasná volba cíle.
- strategie jednání vč. jeho uskutečnění – jak se tam klient dostane, tvorba plánu akce a cesta klienta nebo s pomocí poradce.³³

³² EGAN, G., The skilled helper a problem-management and opportunity-development approach to helping, s. 34–43

³³ NEČASOVÁ, M., Občanské poradny., s. 447

Tabulka č. 7: „Eganův poradenský model“³⁴

Stage I: Current Picture Fáze I: Aktuální stav	Stage II: Preferred Picture Fáze II: Preferovaný stav	Stage III: The Way Forward Fáze III: Cesta vpřed
Story Příběh	Possibilities Možnosti	Possible strategies Možné strategie
New perspectives Nové perspektivy	Change agenda Agenda změny	Best fit strategies Nejlepší strategie
Leverage Vlivy	Commitment Zakázka / definice cíle	Plan Plán

Zdroj: The skilled helper a problem-management and opportunity-development approach to helping

2.5.3 Systemický přístup

Systemický přístup je v současnosti jedním z hlavních trendů v humanitních vědách, zejména psychoterapii, psychologii, sociální práci, pedagogice, sociologii apod. Jeho přínos spočívá zejména v tom, že je ucelenou a vědecky podloženou variantou pohledu na člověka a společnost, která nabízí nové možnosti, jak zacházet se sociálními a psychosociálními jevy v éře, která je charakterizována jako pozdně moderní či postmoderní. Pro sociálního pracovníka, jehož nejčastější rolí je postavení zprostředkovatele „dohody“ mezi – mnohdy velmi různými – představami klientů zúčastněných v nějaké obtížné situaci, je prvotním úkolem posouzení dané situace, zejména s ohledem na následující základní charakteristiky:

- Jaká je míra pracovníkovy osobní (privátní) angažovanosti v daném případě?
- Jaká je pracovníkova vstupní pozice vůči jednotlivým klientům, co asi jednotliví klienti od pracovníka očekávají?
- Jaký je kontext neboli širší souvislosti případu?
- Rozlišení, kdo je zadavatelem zakázky, a tedy posuzovatelem kvality vykonané práce, a kdo je tzv. cílovou osobou neboli příjemcem služeb.

Na základě posouzení výchozí situace – ze čtyř výše uvedených rovin – sociální

³⁴ EGAN, G., *The skilled helper a problem-management and opportunity-development approach to helping.*, s. 43

pracovník volí u každého z klientů jeden ze dvou základních postupů:

Nabízení spolupráce: Analogický a v systemické literatuře uváděný termín „pomoc“ je v této učebnici používán v jiném, obecnějším významu, proto se uchylují k opisnému a výstižnějšímu termínu „nabízení spolupráce“. Nabízení spolupráce je takový postoj sociálního pracovníka vůči klientovi, který charakterizuje věta: Řekni mi, v čem ti mohu být prospěšný. Tento postoj otvírá klientovi i pracovníkovi možnost spolupráce na vytvoření pracovního kontraktu, který obsahuje:

- cíle, kterých má být dosaženo,
- kroky, které je nutno udělat k dosažení cílů,
- kritéria, která umožní posoudit, jeli cílů dosahováno, či nikoli.

Přebírání starosti: Opět lze v literatuře nalézt častěji užívaný termín „kontrola“, který zde nepoužívám, neboť je – obzvláště v naší posttotalitní kultuře – výrazně negativně konotován. Přebírání starosti je takový postoj sociálního pracovníka vůči klientovi, který charakterizuje výrok: Podle názoru určité osoby (mého, kolegy, soudce, tvé matky atd.) potřebuješ to a to změnit. Můžeme na tom pracovat? Tento postoj dává klientovi dvě možnosti, přijmout nebo odmítnout. Odmítnutí většinou vede k zesílené aktivitě těch, kteří chtějí u klienta vidět změnu. Přijetí naopak otvírá možnost přejít v budoucnu od přebírání starosti k nabízení spolupráce. Je znakem profesionality, když sociální pracovník pěstuje svou dovednost starat se o své klienty tak, aby mohli tuto péči přijmout.³⁵

2.5.4 Úkolově orientovaný přístup

Přístup orientovaný na úkoly vznikl jako jeden z mála přístupů přímo v rámci sociální práce. Má jasnou inspiraci v teorii sociálního učení a v teorii systémů, formulace jeho principů byla podpořena také empirickými výzkumy. Tento přístup se snaží poskytnout systematický rámec pro zvládání různých praktických problémů. Jeho efektivita přitom spočívá v myšlence, že malý úspěch rozvíjí sebedůvěru a sebeúctu, a že se lidé více angažují v úkolech, které si sami zvolili. Sociální pracovník je tu od toho, aby pomohl klientovi rozhodnout, jaké úkoly chce plnit – co chce dělat. Předpokládá se, že klient je schopen takovou volbu udělat, a že nikdo jiný než on by ji neudělal lépe. Základními rysy

³⁵ MATOUŠEK, O. Základy sociální práce., s. 222-225

tohoto přístupu jsou partnerství a posilování. Partnerství v přístupu orientovaném na řešení úkolů znamená, že vůdčí autoritou při řešení klientových problémů je klient sám.

Naopak úspěch závisí na tom, jak dobře lidé porozumějí pomáhajícímu procesu a jak intenzivně na něm participují. Klient není považován za objekt, který je potřeba „opracovat“. Vždy se předpokládá, že jeho role je aktivní a že se podílí na všem, co se mezi sociálním pracovníkem a klientem odehrává. Přístup orientovaný na úkoly se snaží ovlivňovat problémy na individuální úrovni. To ovšem neznamená, že by jen v této úrovni vnímal jejich příčiny. Pouze předpokládá, že v síti strukturálních tlaků musí každý jednat individuálně a že je užitečnější zkušenost vlastního rozhodnutí (jak za dané situace jednat) než pasivní očekávání, jak se situace v budoucnu vyvine. Popisovaný přístup se používá při řešení osmi problémových okruhů (které ovšem pokrývají většinu problémů, s nimiž se sociální praktici obvykle setkávají). Jsou to:

- Interpersonální konflikty
- Neuspokojení ze sociálních vztahů
- Problémy s formálními organizacemi
- Potíže v naplňování rolí
- Problémy vznikající v souvislosti se sociálními změnami
- Reaktivní emoční úzkost
- Neadekvátní zdroje
- Potíže s chováním (behaviorální problémy)³⁶

2.5.5 Příběh v profesionálním pomáhání

Příběh je archetypální struktura pro uchování a předávání lidské zkušenosti. Lidská kultura je protkána soustavou souvisejících příběhů – náboženství jsou příběhy o bozích, politika jsou příběhy o moci a výkonu veřejné správy, také osobní a rodinná identita se opírá o příběhy. Člověk spokojený a sociálně integrovaný žije v jiných příbězích než člověk frustrovaný, případně od společnosti odpojený. Elementární osnovou příběhu je setkání protagonisty s nějakými překážkami, jež buď překoná, nebo na nich ztroskotá. Hrdinou příběhu je vypravěč nebo někdo jiný. Příběh, který se nestal nám, ale mohl by se nám stát, přináší výhodu distance. Máme schopnost „poznat se v příběhu“ vyprávěním

³⁶ MATOUŠEK, O. Základy sociální práce., s. 231-233

o někom jiném. Náš vlastní příběh distanci umožňuje také; podle svého naladění a situace vyprávíme jeho různé verze. Jsme schopni vyprávět příběh tak, jako by se stal někomu jinému. Skutečný nebo fiktivní příběh, který klientovi umožnil přístup k vlastnímu problému, tj. má potenciál začít reflexi něčeho, jenž pak případně bude posluchačem (pomáhajícím profesionálem) usměrňován. Takový příběh může vybrat jak sám profesionál, tak sám klient, kterého příběh oslovil. Může jít také o vlastní příběh pomáhajícího, ale „zpracovaný“. Typologie příběhů zkouší pojmenovat funkce příběhu v kontextu profesionálního pomáhání. Příběh může být východiskem tohoto pomáhání, může být jeho překážkou, jeho podporou a indikátorem úspěšnosti procesu.³⁷

2.5.6 Přístup zaměřený na klienta

Přístup zaměřený na klienta formuloval v 50. a 60. letech 20. století americký psycholog C. Rogers jako alternativu k tehdy převládajícím behavioristickým a psychoanalytickým koncepcím lidské psychiky. Rogers vycházel z optimistického předpokladu, že v každém člověku je přítomna sebeaktualizační tendence využitelná při řešení jeho těžkostí. Každý člověk má potenciál rozumět sobě a měnit své sebepojetí i chování. V podpůrné atmosféře terapeutického vztahu k pomáhajícímu pracovníkovi či skupině se tento potenciál aktivuje. Může pak být rozhodující silou, která přispívá ke změně klienta v opravdivou, celistvou osobnost. U Rogerse lze nalézt takové koncepty jako „plně fungující osoba“ a „dobrý život“.³⁸ Rogers nahradil pojem nedirektivní terapie pojmem terapie zaměřená na klienta. Rogersovo užití pojmu klient je zcela záměrné, aby se odlišil od tradičního chápání pojmu pacient. Tento záměr vyplýval z přesvědčení, že lidé, kteří vyhledávají terapeutickou pomoc, nepotřebují léčbu a nejsou nemocní. Role klienta (namísto pacienta) přináší zodpovědnost člověka za svůj život. Terapeut je pak společník a průvodce klienta.³⁹ Rogersova teorie je zaměřená na klientův osobnostní růst, klade důraz na „tady a teď“ (nehledí do historie), říká, že s každým klientem by mělo být zacházeno jako s individualitou, a že lidem by mělo být umožněno, aby svou vlastní silou (kterou každý z nás má) dosáhli svých cílů (klient je expert na svůj život).⁴⁰

³⁷ MATOUŠEK, O., Příběh v profesionálním pomáhání., s. 138-141

³⁸ MATOUŠEK, O., Přístup zaměřený na klienta., s. 20

³⁹ ŠIFFELOVÁ, D., Rogersovská psychoterapie pro 21. století: vybraná témata z historie a současnosti., s. 48

⁴⁰ PAYNE, M., Modern social work theory., s. 86

2.5.7 Existenciální teorie

Existenciální myšlení začalo pronikat do sociální práce již v průběhu 70. let 20. století, ale širší akceptace se dočkalo až v souvislosti se změnami společenských podmínek v poslední dekádě 20. století. Sociální pracovníci jsou stále více nuceni na existenciální potřeby svých klientů reagovat a v tomto slova smyslu se existenciální teorie stávají významnou složkou teoretického základu sociální práce. Více než kdy jindy totiž sociální práce ve své profesionalizované podobě musí hledat způsob, jak reagovat na naléhavé existenciální otázky, které se vynořují jako základní charakteristická potřeba klientů. Vše úzce souvisí s identitou klientů. Dokud byla identita předávána z generace na generaci jako nezpochybnitelný a samozřejmý osud, nebylo kladení otázek o identitě vlastního života v zásadě vůbec možné. Tázání po identitě vyrůstá z existenciální nejistoty, neurčitosti a nedefinovanosti všech jejích forem. Osobní identita se stává problematickou v okamžiku, kdy rozevřená sociální pouta poskytují svobodu a v tu chvíli nutnost vlastní identitu modelovat. Realizace identity reflexivního projektu především znamená, že ve zcela nové podobě vyvstávají otázky: „Kým jsem?“ „Co je cílem mého života?“ „Jaké cíle jsou hodnotné?“ „Kým mám být?“ „Jak mám žít?“ „Jaké hodnoty mám vyznávat?“ „Jaký způsob života mám zvolit?“ Ve výčtu existenciálních otázek by bylo možno pokračovat, jejich závažnost lze spatřovat především v tom, že tyto otázky v zásadě nelze obejít či trvale potlačit. Každý dospělý člověk je v nějaké formě musí zodpovědět a za svoji odpověď také nevyhnutelně přebírá konečnou odpovědnost. V kontextu sociální práce není zájem o jednotlivce a jeho osobnost novou kategorií. Sociální pracovník se v rámci svého úkolu stává průvodcem v rozvoji identity a biografie člověka, který s ním bude moci sdílet více intimity svého života, než bylo obvyklé v řádu prosté modernity. Navrátil uvádí další charakteristiky takové sociální práce. Podle něj v ní převažuje pozitivní hledisko na život klienta. Chování, které není postiženo problémem, je například chápáno jako příklad zdravého potenciálu klienta, jako důkaz možnosti žádoucí změny. Důraz neleží na řešení problému, ale spíše na podpoře rozhodování. Změna se chápe jako kontinuum, malými změnami se buduje velká. Ke klientovu sociálnímu zázemí i k jeho osobním potenciím se přistupuje jako k prostředku řešení problémové situace.⁴¹

⁴¹ NAVRÁTIL, P., NAVRÁTILOVÁ, J., Postmodernita jako prostor pro existenciálně citlivou sociální práci., s. 124-135

Sociální pracovník pomáhá odhalovat (nebo konstruovat) svým klientům možné významy jejich zkušeností, identifikuje jejich kontrasty a dvojznačnosti zážitků, vede je k zážitku odpovědnosti za vlastní interpretaci situace i za vlastní jednání. K charakteristikám existenciální sociální práce patří i pozitivní orientace na zdravé a funkční, nikoli na problémové. Osobnost klienta a jeho sociální vztahy se chápou jako klíčový prostředek řešení obtížné situace. Existenciální teorie zdůrazňují hodnotu klienta a sociální pracovník je chápán „jen“ jako partner, který se spolupodílí na hledání cest (není expertem na problém). V existenciální sociální práci pracovník typicky

- podporuje klienty v sebereflexi,
- napomáhá s odhalováním možných interpretací životní situace,
- posiluje porozumění důsledkům těchto interpretací na život klienta,
- podporuje schopnost klientů uskutečnit svobodné rozhodnutí.

Tato teorie vytváří možný rámec pro práci s klientem v sociální práci. Nejde o psychologizaci, ale o hledání způsobu, jak pomoci klientovi, aby se vyrovnal s obtížnou životní situací. Smysl má subjektivní i objektivní složku. Subjektivní složka znamená, že neexistuje stejný smysl určité situace pro všechny. Objektivní charakteristika smyslu se týká toho, že v každé situaci je smysl obsažen a úkolem člověka je ho zachytit. Frankl pro označení této vlastnosti smyslu používá termín transsubjektivita smyslu.⁴²

2.6 Techniky a metody v sociální práci

Techniku sociální práce můžeme chápat jako návod na použití metody, nebo na její modifikaci, přizpůsobení tak, aby zodpovídaly specifickým problémům, vyplývajícím z klientovy situace. Technika je tak způsobem, který umožňuje klientovi ve spolupráci se sociálním pracovníkem něco získat, něčeho dosáhnout. V porovnání s metodami jsou techniky vymezeny úžeji a konkrétněji. Techniky v sociální práci jsou v praxi osvědčené postupy a zručnosti sociálních pracovníků. Jsou používány v souladu s metodami, v rámci kterých jsou aplikovány na dosažení předem stanovených cílů.⁴³ Praktická výuka poradců učí, jak vést poradenský proces od začátku až po ukončení, které odborné techniky je

⁴² NAVRÁTIL, P., Existenciální teorie., 21-26

⁴³ LEVICKÁ, Jana. Metódy sociálnej práce., s. 28-46

možné v různých situacích používat. Dále se budu věnovat pouze těm technikám, které jsou relevantní pro poradenství, tedy práci se zadluženým klientem, a jejichž užívání je potvrzeno praxí pracovníků v naší organizaci.

2.6.1 Vedení rozhovoru

Vedení rozhovoru patří v praxi sociální práce ke klíčovým kompetencím pracovníka. Tato kompetence zahrnuje sadu nejrůznějších dovedností, které by každý sociální pracovník měl standardně zvládat. Mezi ty nejdůležitější patří dovednost strukturovat rozhovor takovým způsobem, aby pracovník společně s klientem dokázal posoudit klientovu životní situaci a posléze dosáhnout sjednaných cílů intervence, přičemž stejně důležitá je schopnost pracovníka udržovat se svým klientem určitý zdvořilý lidský vztah, do významné míry podporující úspěšnost každé spolupráce.

V praxi sociální práce se uplatňuje více modelů vedení rozhovoru, podle přístupů definujících cíle i metody práce s klientem. Mezi nejvlivnější patří zejména přístup zaměřený na osobu, systémové a systemické přístupy, neurolingvistické programování a transakční analýza, kognitivně-behaviorální přístup, narativní přístup, příp. eklektické a integrativní přístupy. Systemický přístup pomocí dialogu s klientem hledá alternativy, které rozšiřují jeho možnosti při zvládnutí problému. Hlavní metodou je otevřený dialog vyznačující se respektem, zájmem a dosavadní životní strategií a nepředpojatostí. Terapeut není tím, kdo svou osobností, dovednostmi či technikami „působí“ na klienta, ale je součástí kontextu. Úspěšná komunikace je konsenzuální, nehledá objektivně pravdy. Právo na konečnou interpretaci řešení situace by měl mít klient a na něm by měla spočívat odpovědnost za to, jakým způsobem se bude postupovat při řešení problému. Mezi klíčová témata rozhovorů, ohraničující nejdůležitější kroky spolupráce, patří klientova zakázka (Co klient od pracovníka očekává?), klientův problém (Na čem se bude pracovat?), cíle spolupráce (Čeho má být dosaženo?), cesty k těmto cílům (Jak toho bude dosaženo?) a kritéria hodnocení úspěšnosti spolupráce (Podle čeho se pozná, že lze spolupráci ukončit, neboť její cíle byly naplněny?). Systemický přístup vytvořil sadu podpůrných technik, jako je např. „otázka na zázrak“ (Kdyby zázračně do zítřka problém zmizel, co by se dělo pak?), „cirkulární dotazování“ (Co by se stalo, kdyby v rodině nebyl otec? Co by se stalo, kdyby matka v rodině říkala to, co právě řekl otec?) či „otázka na

výjimky“ (Stalo se někdy, že problém nastal. I když jste čekal, že nastane?).⁴⁴

2.6.2 Aktivní naslouchání

Aktivní naslouchání je specifická komunikační technika, jejímž cílem je dosáhnout v komunikaci s druhým maximálně pozorného vnímání toho, co potřebuje a chce sdělit, a která umožňuje poskytnout kvalitní zpětnou vazbu. To, co odlišuje aktivní naslouchání od naslouchání běžného, je zpětná vazba, jíž mluvčí (v kontextu sociální práce klientovi) zrcadlí, jak jeho sdělení naslouchající (v kontextu sociální práce pracovník) pochopil. Aktivního naslouchání se používá zejména při přístupu orientovaném na klienta. Klíčové pro aktivní naslouchání je porozumění situaci klienta a emoční naladění na klienta. Může být vnímáno jako součást rozhovoru s klientem a je tak klientovi poskytována zpětná vazba ze strany pracovníků a je tedy konfrontován s realitou. Aktivní naslouchání předpokládá také dovednost vnímat emoční rozpoložení komunikačních partnerů a adekvátně s tímto rozpoložением dále pracovat. Vedlejším pozitivním účinkem používání této techniky je často následné posílení vztahu mezi klientem a pracovníkem.⁴⁵

2.7 Role sociálního pracovníka

Sociální pracovníci vykonávají při své profesionální činnosti řadu rolí, které se vzájemně prolínají. K objasnění povahy těchto různých činností lze vyčlenit několik odlišujících se typů. V praxi může jeden nebo druhý přístup převládat podle požadované pracovní náplně, charakteru zařízení, stylu vedení organizace, cílů a prostředků jejího programu atd. Čistý typ v praxi patrně neexistuje.

- Poradce nebo terapeut pomáhá klientům získat náhled na jejich postoje, pocity a způsoby jednání, se záměrem napomoci jejich osobnímu růstu nebo adaptabilnějšímu jednání. V této roli se chápe funkcí psychosociálního diagnostika, poradenského pracovníka, socioterapeuta, případně výzkumníka v praxi.
- Cvičitel (učitel) sociální adaptace napomáhá klientům modifikovat jejich chování tak, aby mohli účinněji řešit své problémy. V rámci této činnosti zastává funkce

⁴⁴ KAPPL, M., KUČÍREK, J. Vedení rozhovoru., s.56

⁴⁵ KAPPL, M., JANEBOVÁ, R. Aktivní naslouchání., s. 265-267

učitele nebo trenéra sociálních a adaptačních dovedností, povzbuzovatele změn v chování a preventivního činitele v situaci potenciální krize.

- Případový manažer – role identifikovaná a prosazovaná na Západě teprve v posledním desetiletí, usiluje o zajišťování, koordinaci, vhodný výběr a souvislé poskytování tzv. kontinua služeb, zejména u klientely s větším množstvím sociálních a zdravotních potřeb. Mezi jeho funkce patří případová diagnostika, plánování služeb nebo terapie, navazování funkčních vazeb k jiným poskytovatelům sociálních služeb, pravidelné sledování poskytovaných služeb a hájení zájmů klientů. Podstatou role případového manažera je, že poměrně dlouhodobě hraje roli agenta najatého klientem k tomu, aby v síti nápomocných služeb zajistil jejich, pokud možno efektivní, sladění v zájmu určitého předem stanoveného cíle. Tato role se uplatňuje zejména u problémových rodin nebo u postižených osob navracejících se do běžného života.⁴⁶

2.7.1 Hodnoty v profesionální sociální práci

Profese sociální práce předepisuje svým příslušníkům několik instrumentálních hodnot ověřených několikagenerační praxí. Některé z nich mohou být vnitřně rozporné, jako například zásada respektování svobodného rozhodování v případě osob, které svým chováním škodí sobě nebo druhým. Jiné mohou být ve vzájemném konfliktu, jako například ochrana zájmů klienta a loajalita vůči zaměstnavateli a širší komunitě. Od sociálních pracovníků se očekává funkční integrace těchto orientačních profesionálních hodnot. Respektování svobodného rozhodování klientů, tj. jejich práva žít životem podle vlastních představ, má několik poloh. Především se nechápe jako rezignace sociálního pracovníka vůči jakémukoli jednání klientů, nýbrž jako aktivní spoluúčast na jejich rozhodování nebo jednání zprostředkováváním možných alternativ. Respektuje se lidská důstojnost klientů, uznává se jejich svéprávnost, ale sociální pracovníci spolu s klienty analyzují povahu daných problémů a jejich možných řešení. Řešitelem problémů však zůstávají klienti a sociální pracovník by měl přebírání zodpovědnosti za ně vědomě odmítat. Sociální pracovníci přitom hodnotí a posuzují danou problematiku, aniž by klienty a jejich jednání odsuzovali. Poukazují na důsledky problémového chování a

⁴⁶ ŘEZNÍČEK, I., *Metody sociální práce.*, s. 63-64

navrhují jiné možnosti, přičemž zároveň upozorňují na možné sankce v případě, že klienti v takovém jednání pokračují.⁴⁷

2.8 Kvalita sociální práce

Podle některých autorů je kvalita sociální práce stejně stará jako profese sama, neboť existuje rovnítko mezi pojmem kvalita a dobrá sociální práce, která má stabilizující vliv na společnost. Jsou rozlišovány čtyři typy výsledků sociální práce:

- Výsledky, jež přímo vyplývají z existence poskytovatele SP;
- Výsledky vyplývající z koprodukce sociálních pracovníků a jejich klientů, výsledky odvozené od dosažení cílů;
- Výsledky z hlediska plátců a dalších institucí
- Dlouhodobý efekt pro společnost

Přestože termín kvalita sociální práce je v Evropě poměrně obvyklý, v USA se s ním neseznamujeme. Místo toho se nejvíce používá výraz nejlepší praxe (best practice). Zahrnuje jak teorii pomoci, tak výsledky pomoci.

Základním nástrojem rozvoje kvality sociální práce je hodnocení, evaluace. Pojem evaluace se používá proto, aby bylo zřejmé, že se jedná o hodnocení, posuzování činností v profesním životě, zahrnující specifické koncepty, metody a techniky. V oblasti posouzení naplňování českých standardů kvality sociálních služeb je ale používán termín hodnocení. Evaluace představuje systematický sběr informací, její pomocí jsou služby pravidelně prověřovány a posuzovány, umožňuje rozpoznat problémy a nedostatky a v organizaci neustále zlepšovat procesy. Kontinuální evaluace, systematický sběr a rozbor dat přispívají ke kontrole kvality a efektivity práce, rovněž ke kritickým potvrzováním vlastního profesního jednání a rozvoje kvality metodické práce. Hodnocení kvality sociální práce není jednoduché zejména proto, že sociální pracovník se často dostává do tzv. dilematických situací, tedy situací, kdy vybírá ze dvou možností, jež jsou navzájem neslučitelné, a přitom s jejich výběrem je obtíž. Jedná se jak o etická dilemata, která mají svůj původ v průniku různých systémů hodnot (osobní hodnoty, společenské, profesní, hodnoty klienta apod.), tak o dilemata přístupu ke klientům. Musil rozlišuje všední dilemata řadových pracovníků, např. dilema mezi množstvím klientů a kvalitou

⁴⁷ ŘEZNÍČEK, I., *Metody sociální práce.*, s. 31-33

poskytovaných služeb, mezi jednostranností a symetrií ve vztazích s klienty, snaha zasáhnout včas a obava z unáhleného zásahu, a dilemata strategická, např. veřejný či dílčí zájem, řešení případu nebo změna poměrů ve společnosti, změna klienta či změna prostředí.

Velký vliv na kvalitu sociální práce má osobnost sociálního pracovníka, a to zejména osobnostní a kvalifikační předpoklady. To vyjadřuje mj. veřejný závazek časopisu Sociální práce, jehož součástí je „podpora postojů, které považují odbornost a lidskost za rovnocenná kritéria kvality sociální práce“. Problémy klientů sociální práce jsou složité a liší se případ od případu. Pomoc vyžaduje komplexní a individualizovaný přístup kvalifikovaných odborníků, vzdělávání má tedy zásadní vliv na rozvoj kvality sociální práce.⁴⁸

2.9 Práce se zadluženými v rámci sociální práce

Pomoc zadluženým, zejména předluženým lidem je potřebná. Jak jsem popsala, řada z nich se ocitá v situaci, kterou nemohu řešit vlastními silami. Pomoc, kterou většina z nich potřebuje, nemůže spočívat v prostém poskytnutí informací, týkajících se formální stránky jejich problému, ať už se exekuce nebo insolvence týká. Lidé, kteří se ocitají v předlužení, se dostávají ve svém životě do situace, která pro ně může být kritickou. Zúžení pomoci na řešení pouhé administrativní stránky situace nepomáhá řešit takovou krizovou situaci ve své celistvosti. Pomoc zaměřená pouze na okamžitou situaci spojenou s předlužením může v první fázi klientovi pomoci, ale podstatná je celistvost a komplexnost.

⁴⁸ BEDNÁŘ, M., Kvalita sociální práce., s. 518-520

3 Logoterapie a existenciální analýza

Viktor Emil Frankl založil terapeutický směr, který nazval existenciální analýza a logoterapie. Vychází z teze, že základní lidskou potřebou je vůle ke smyslu. V případě, že tato potřeba zůstává nenaplněná, mohou vznikat psychické, somatické i sociální problémy. Předmětem zájmu logoterapeuta jsou tedy především prožitky bezsmyslnosti, které jsou označovány jako existenciální vakuum. Frankl ovšem předpokládá, že v důsledku existenciální frustrace (neschopnosti nalézt smysl) se může např. vyvinout problémové chování (užívání drog, kriminalita, agresivita, rizikové sexuální chování atd.) nebo může dojít ke vzniku neogenní neurózy. Vznik existenciálního vakua je podle Frankla spojen s tím, že se člověk vymanil z říše instinktů a opustil tradice vlastní kultury. Jeho instinkty mu už neříkají, co musí dělat, a dostatečným vodítkem pro něj není ani tradice. Leckterý člověk proto neví, co chce, a dokonce ani, co by chtít měl. Proto se lidé utíkají ke konformitě s masovou kulturou nebo se nechávají spoutávat totalitarismem, který má dnes mnoho podob (sekty, politický extremismus). Obojí je výrazem rezignace na vlastní svobodu a odpovědnost.

Svoboda je podle Frankla základní charakteristikou lidské existence. Existuje svoboda od a svoboda k. Zatímco svoboda-od je vlastně snaha být nezávislý (na lidech, institucích, sociálních podmínkách), svoboda-k něčemu je odpovědností (vůči lidem, institucím atd.). V této svobodě-k (odpovědnosti) se člověk dobrovolně podřizuje zákonu. Takto nás odpovědnost propojuje vždy s nějakým vyšším řádem (legislativní systém, rodinné pouto, přátelské vztahy, náboženství) a je zpětnou vazbou naší svobody-od. Klíčovou otázkou existenciální analýzy a logoterapie je otázka smysluplnosti lidského života. Způsob, jakým Frankl navrhl řešit otázku po smyslu, je provokativně paradoxní. Člověk se podle Frankla vlastně vůbec nemá ptát: „Jaký má život smysl?“, neboť otázky vyslovuje život sám a naším úkolem je „pouze“ odpovídat. Otázkami Frankl míní rozmanité životní situace, do nichž se člověk během života dostává. Naše reakce, postoje, chování v těchto situacích jsou pak odpovědi.

Smysl každé životní situace má subjektivní i objektivní složku. Subjektivní složka smyslu znamená, že neexistuje jediný smysl pro všechny. Pro každého člověka existuje smysl jiný, navíc proměnlivý podle situace. Úkolem člověka v určité situaci je zachytit a

pochopit její smysl. Smysl situace je daností (objektivní složkou smyslu). Je daností přesto, že jeho vnímání je podřízeno subjektivitě lidského vnímání a svědomí. Smysl určité situace lze tedy přirovnat k hádance s jediným správným řešením pro každého jednotlivce. Smysl člověk podle Frankla nalézá především uskutečňováním hodnot. Zatímco smysl je vždy vázán na jedinečnou a jednorázovou situaci, jsou hodnoty platné obecně. Frankl je dělí na hodnoty tvůrčí, zážitkové a postojoyvé. Tvůrčí hodnoty se nejčastěji realizují prací. Lze je charakterizovat aktivitami, které přetvářejí vnější svět. Frankl vždy zdůrazňuje, že není podstatné, co člověk dělá, ale jak to dělá. Není podstatný druh práce, ale způsob, jak je vykonávána (s nasazením – bez zájmu, poctivě – nepoctivě).⁴⁹

Lidské bytí znamená být neustále konfrontován se situacemi, z nichž každá je zároveň dar i úkol. Co nám taková situace „ukládá“, je naplnění smyslu. A co nám zároveň dává, je možnost takovým naplněním smyslu uskutečnit sebe sama. Logoterapie je psychotherapeutická metoda vyvinutá Viktorem E. Franklem v první polovině 20. století, která dává do popředí jako základní lidskou potřebou „touhu po smyslu“. Odtud pramení název Logoterapie, z řeckého logos – smysl. Existenciální analýza je psychotherapeutický přístup, zabývající se fenomenologickou analýzou podmínek naplněného života (existence). Existenciální analýza učí vidět život jako něco, co je člověku uloženo. Svědomí přivádí jedince k jeho vlastním životním úkolům. Speciální existenciální analýza se zabývá terapeutickou prací, která spočívá v kontaktu člověka s jeho vlastní odpovědností ke svému životu, druhým lidem, světu. Směřování logoterapie a existenciální analýzy vede jak k přijetí vlastní situace, tak i rozvoji vlastního utváření vnějšího světa s akceptací svých možností i omezení. Žité hodnoty nacházejí svá vyjádření v citové oblasti. Ve vztahu k sobě sílí hodnota vlastního života. Je dobré, že jsem, že žiji. I z bolesti a utrpení může vzejít vlastním přispěním něco hodnotného, dobrého. Jde o to procházet s člověkem obdobím úzkosti, strachů, obav, nejistot, aby se po čase mohla projevit odvaha, která je silnější než strach. Vše nepříznivé či bolestné lze v daném okamžiku zvládnout. V rozhovoru je potřebné nenechat se poděsit žádným životním příběhem, je třeba dávat najevo a mít vnitřní přesvědčení, že nikdy není pozdě, i když je občas nejvyšší čas. Je třeba si klást otázku, „kde se v životě“ klient nalézá, jaké

⁴⁹ MATOUŠEK, O. Základy sociální práce., s. 212-213

vztahy vytváří, čeho se bojí, čemu se vyhýbá, o co usiluje, jaké životní období prožívá. Logoterapie a existenciální analýza usilují o to, aby v člověku posílily schopnost milovat, pracovat, snášet utrpení i se více radovat ze života.⁵⁰

3.1 Metody práce při logoterapii

Základní metodou logoterapie je sokratovský rozhovor. Formou otázek je klient veden k promýšlení a přijetí vlastního života jako úkolu. Později byl tento způsob práce s klientem označen také jak modulace postoje. Modulace postoje spočívá ve vedení rozhovoru, který má pomoci klientovi nalézt smysluplnost prožívané situace, pomoci při osvojení pozitivních postojů k vlastnímu životu. Vedle této hlavní metody disponuje logoterapie několika technikami specifickými, které jsou užitečné při zvládání neurotických symptomů.

Paradoxní intence je logoterapeutickou technikou, která rozvíjí schopnost sebedistance a sebetranscendence. Je založena na léčivém vlivu aktivního přání obávané události a postupuje proti kruhovému mechanismu, který je vázán na úzkost z očekávání. Paradoxní intence má být vždy formulována humorně. Humor má totiž zvláštní schopnost pomoci lidem získat distanci od všeho – i od sebe sama. (Paradoxní intence je samozřejmě kontraindikována při hrozbě sebevražedného jednání u lidí trpících depresí.)

Příklad: Student trpící trémou je instruován, aby si při setkání s obávaným pedagogem v duchu říkal: „Nyní se začnu klepat strachy, ukážu mu, jak se ho bojím. Nyní se budu klepat trémou více než kdy jindy.“

Za štěstím nelze jít, štěstí přichází samo. Tato teze je podstatnou logoterapeutické techniky **dereflexe**. Čím více se na dosažení nějakého cíle zaměřujeme, tím více nám uniká. Typickým příkladem, který Frankl často používá, je přehnané usilování o sexuální výkon, který končí v selhávání. Obecněji lze mechanismus vysvětlit následujícím způsobem. Přehnané usilování (hyperintence) o dosažení žádoucího cíle (vlastní úspěšnosti, štěstí, slasti) blokuje jeho dosažení. Hyperintence se často spojuje

⁵⁰ KOSOVIĆ, M., Logoterapie: existenciální analýza jako hledání cest., s. 14–17

s nadměrným sebezpozorováním, hyperreflexí. Hyperintence a hyperreflexe mohou ústít v tzv. hyperdiskusi (nadměrné vnitřní nebo vnější rozebírání problému). Dereflexe je technika určená k narušení tohoto vzorce chování. Logoterapeut učí svého klienta a sebe zapomenout, nepozorovat se, dávat se. Tím si člověk přestane bránit ve štěstí a dosáhne spíše žádoucího stavu.

Příklad: Člověku se nedaří usnout. Čím více o to usiluje, tím více ve svých myšlenkách kolem tohoto svého přání křečovitě krouží a spánek se mu vzdaluje. Logoterapeut může takového klienta např. instruovat, aby si spíše přečetl knihu nebo aby si opět ve vzpomínkách prošel celý uplynulý den. Tím, že je v takovém případě odvedena nadměrná pozornost, spánek se přirozeně může dostavit sám.

Hodnoty nejsou měřitelné, přesto však často stojíme v situacích, kdy mezi hodnotami musíme volit. Převedení problému na společného jmenovatele je další Franklem doporučovaná logoterapeutická technika. Při jejím použití může být komplikovaná volba redukována např. na otázku ztráty/zisku. Jejich porovnáním může klient dospět k volbě, kterou považuje za hodnotnější.

Humanistické pojetí sociální práce lze považovat současně za vlivné i okrajové. Za vlivné je považuji z toho důvodu, že humanistické hodnoty a ideály se staly východiskem většiny etických kodexů asociací sociálních pracovníků v Evropě i Americe. Jeho okrajovost spočívá v míře a charakteru jeho uplatnění – humanismus se jako praktická teorie v sociální práci příliš nerozšířil. Hraje spíše roli obecně akceptované filozofické pozice. Existencialismus je na tom z hlediska uplatnění podobně a zdá se, že je v přímé práci s klientem (jako ucelený systém praxe) využíván jen nemnoha sociálními pracovníky.⁵¹

⁵¹ MATOUŠEK, O. Základy sociální práce., Str. 215-216

3.2 Hodnoty v životě

Člověk, který prožívá za někoho nebo za něco pocit odpovědnosti, se většinou netáže po smyslu v životě, protože jej naplňuje v tom, za co je odpovědný. Odpovědnost je směřování k žití hodnot. Z hodnot a vztahu k nim se utvářejí city. Žádný člověk nemůže žít bez hodnot. Hodnocení je tvoření, ořech života bez hodnot je dutý. Hodnoty mají pro člověka význam tou měrou, v jaké se dotýkají jeho nitra a vyvolávají v něm zaujatost pro emoční i rozumové ztvárnění. Hodnota života je základní hodnotou. Je třeba přijímat život, i když je náročný, v něčem omezený.⁵²

Lidé podle Frankla nesou odpovědnost vůči možnostem realizace hodnot. Člověk se tak nachází v polárním poli napětí mezi tím, co je, a tím, co má být. Člověk stojí tváří v tvář hodnotám, které na něj kladou požadavky. Hodnoty Frankl dělí na hodnoty tvůrčí, hodnoty zážitkové a hodnoty postojové. Tvůrčí hodnoty se nejčastěji realizují prací. Lze je charakterizovat aktivitami, jež přetvářejí vnější svět. Ať člověk vykonává práci vrátného, lékaře, policisty, učitele nebo ministra, vždy jde o postoj, který vůči pracovním povinnostem zaujímá. Hodnoty zážitkové se realizují spíše v přijímání vnějšího světa. Do této kategorie hodnot spadají prožitky spojené s vnímáním přírody, umění, ale také partnerského vztahu. Hodnoty postojové se realizují v osudových situacích, jež nejsou ovlivnitelné, a člověk je může pouze vzít na sebe. Postojové hodnoty lze pochopit jako aktivní přijetí utrpení. Podle Frankla jsou nejvýznamnějším typem hodnot a člověk je může uskutečňovat, dokud je při vědomí.

Sociální pracovník využije existenciální teorii v první řadě pro porozumění klientově situaci (posouzení životní situace), ale může využít též některé metody a techniky, které se aplikují v rámci logoterapie, aby klientovi pomohl rozvinout schopnost formulovat a následovat subjektivně hodnotné cíle. Základním úkolem sociálního pracovníka je, aby rozpoznal, že se u daného klienta může jednat o problémy v prožívání smyslu, a teprve pak může zvážit, zda v situaci bude interpretovat sám, případně zda se obrátí na specializovaného logoterapeuta. V rámci posouzení klientovy situace usiluje o rozlišení osudových faktorů na jedné straně a svobodného postoje a jednání na straně druhé. V

⁵² KOSOVÁ, M., Logoterapie: existenciální analýza jako hledání cest., s. 47

průběhu hovoru se sociální pracovník snaží zaměřit svou i klientovu pozornost na jeho volné kapacity, které ještě může i ve své situaci využít. Sociální pracovník může rozhovorem probouzet klientovu motivaci, aby sám našel způsob, jak může něčím pozitivním ke své situaci přispět. Jeho úkolem je povzbudit klientovo vědomí svobody a odpovědnosti, jeho vůli ke smyslu.⁵³

Současná psychologická teorie zpravidla souhlasí s tvrzením, že hodnota představuje specifickou psychickou kategorii, která tvoří poměrně stabilní trvalou strukturu osobnosti významnou pro individuální, sociální a historickou realizaci člověka. Hodnoty představují přesvědčení o dobrém nebo prospěšném, ale také o špatném nebo nežádoucím, které regulují individuální nebo skupinovou aktivitu. Hodnocení pak představuje psychický proces, v němž je vztah mezi subjektem a objektem regulován kvalitou a intenzitou stávající hodnoty. V psychologii existuje mnoho definic o hodnotách i hodnocení. Samotná volba nejvýstižnějšího nebo „nejlepšího“ hodnocení je věcí opěťovaného hodnocení ze strany zainteresovaného čtenáře. Zodpovědné zpracování této látky na exaktní úrovni by vydalo na samostatnou studii. Exkurze do historie psychologie však přinesla poučný poznatek, že v tomto oboru neexistují konečné, „ideální“ definice; příčinou jsou metodologické obtíže pro operacionalizaci většiny psychologických pojmů, hodnoty a hodnocení nevyjímaje. Z matrice možných příčin tohoto druhu názorového nesouladu nelze vyloučit širší intelektuální vlivy, osobnostní preference a vlastnosti autorů.

Odborná literatura uvádí členění hodnot dle určitých kritérií – dle toho, kdo je nositelem hodnot, dle původu hodnoty, role hodnoty (hodnoty – prostředky a hodnoty – cíle), dle pozice v hierarchii (např. Maslowova hierarchie hodnot), dle stupně obecnosti, dle podstaty hodnoty (členění na očekávané a na ty, které směřují k naplnění existence), dle obsahu hodnoty (normativní, které upřednostňují sociologické definice hodnot), dle oblasti směřování hodnot (dle typu dobra, kdy výsledkem jsou kategorie morálních, estetických a jiných hodnot), dle intenzity projevu hodnot (ty, které jsou určeny kvalitou interakce mezi člověkem a společností, dále ty, které jsou utajené a skryté), dle stupně vědomosti (hodnoty vědomé a nevědomé), dle stupně zakotvenosti (odliší povrchovou

⁵³ FRANKL, V. E., Lékařská péče o duši: základy logoterapie a existenciální analýzy., s. 61-135

hodnotu od pravdivé a autentické), dle umístění hodnoty (subjektivní a objektivní hodnoty), dle stupně vzdálenosti hodnoty od osoby (konkrétní a abstraktní hodnoty), dle modality účinku (rozliší pozitivní v negativní, progresivní v regresivní a potenciální v aktuální), dle časové dimenze (minulé, současné a budoucí), dle způsobu přístupu ke skutečnosti (ontologické, teleologické a normologické vlastnosti jevů s jejich analogickými hodnotami), dle přístupu deduktivního versus induktivního (deduktivní, kde hodnoty jsou dispozice, a induktivní, kde se jedná o cestu), dle způsobu operacionalizace hodnot (ve výzkumném procesu v závislosti na předmětu bádání), dle velikosti hodnoty (předem určená místa stupnice) a dle intenzity hodnoty (výše hodnoty opřené o hierarchii hodnot).

Tak, jako byla definována potřeba systematického uspořádání existujících poznatků o hodnotách, vedoucích k jejich výše uvedenému třídění, stejně tak byla definována potřeba identifikace různých psychologických principů, kterou následovala analýza hodnotové podstaty. Z těchto principů se zastavme u **principu komplexního původu**, který zahrnuje historické, sociální a individuální činitele, jejichž interakce určuje kvalitu života a posléze vztah jedince k poznané realitě. Kvalitu života lze označit jako míru uskutečnění společenských či individuálních hodnot; pojem, který v sociálních disciplínách má logický status zprostředkovatele mezi poměrně stabilními podmínkami existence a chováním v nejširším slova smyslu. V rámci existujících heterogenních podmínek života je třeba identifikovat a kriticky analyzovat podstatu složité etiologie hodnot. Tvoří ji historické, společenské a individuální podmínky.

Historické podmínky mají rozhodující význam pro definování obsahu nejsložitějších hodnotových systémů, zejména hodnotových orientací a jejich dynamiky. Zanedbávat historii, kulturu či tradici znamená ignorovat vitální vztahy mezi kulturním dědictvím a významnými aspekty hodnotové identity společnosti a jednotlivce. Vztah mezi historickým kontextem a hodnotami není jednosměrný, neustále probíhá jejich vzájemné prolínání, a ještě v tomto procesu působí zpětná tendence, vliv individuálních hodnot na budoucí sociální dění. A přitom nejde jen o teoretickou možnost nebo pouze o společensky významné osobnosti, ale jsou to obyčejní lidé, kteří mohou jako součást veřejnosti vlastními hodnotami a míněním ovlivnit vývoj společnosti.

Sociální podmínky tvoří další významnou kategorii hodnotových determinant. Jsou v ní všichni socializační činitelé vývoje osobnosti – primární rodina, styl života, sociální původ a zájmy příslušné sociální skupiny, vrstevní identifikace aj. Rodinná příslušnost je stále jednou z nejvýznamnějších existencí, protože určuje možnosti a meze individuálního vývoje. Primární rodina se podílí na tvoření obsahu socializace, a zvláště pak na budování hodnotového systému svých členů. Sociální původ se rovněž podílí na určení podmínek vývoje člověka a jeho společenského vědomí. Přesto není vliv sociální příslušnosti na osvojení společenských a kulturních hodnot přímý, tento proces bývá vždy zprostředkován různými činiteli – stylem života, sociálními zájmy, vrstvením identifikací, vzděláním, osobní zkušeností, osobnostními rysy apod. Styl života jedince bývá formován již v období raného dětství a jeho obsah určují materiální možnosti a vlastnosti tzv. rodinné mentality, zejména tradice, hodnoty, zvyky. Vrstevní zájmy charakterizují obecné tendence jednotlivých společenských celků k materiálním a duchovním hodnotám, které jsou předpokladem optimálního rozvoje možností jejich příslušníků. Vrstevní identifikace je projevem psychologické reflexe objektivní stratifikace společnosti, zejména subjektivní představy o společenské struktuře a vědomí o vlastní příslušnosti k určité sociální skupině. Jedná se o důležitou charakteristiku vědomí s významným hodnotovým nábojem. Psychologickou analýzu hodnotových charakteristik lze zestručnit vymezením: „Hodnoty představují systém získaných dispozic člověka jednat nebo směřovat k cíli v souladu s žádoucností, kterou určují podmínky existence.“

Člověk existuje v neustálé interakci se světem vlastních prožitků. Řada subjektivních a objektivních činitelů působí na osobnost a určuje její jednání. Směr a intenzita vyvolaných změn rovněž souvisejí s podstatou jednotlivých osobnostních charakteristik; nejnadhěji lze měnit povrchové vlastnosti osobnosti, zatímco centrální vrstvy osobnosti (postoje, individuální a kulturní hodnoty, ideologické orientace atd.) manifestují podstatnou odolnost vůči změnám. V tomto kontextu lze upřesnit, že vzájemná propojenost různých hodnot a také mezi hodnotou a jejími četnými deriváty – postoji, zajišťuje jejich důslednost a relativní stabilitu.⁵⁴

⁵⁴ CAKIRPALOGLU, P., Psychologie hodnot., s. 343-405

3.3 Cesta Viktora Frankla k nejvyššímu smyslu

Pro každodenní život, v němž člověk usiluje o respektování lidské důstojnosti své i druhých a snaží se naplňovat ideály smyslu ve významu „zanechat dobrou stopu“ svým dílem pracovním i laskavostí a srdečností ve vztazích k lidem, je nesmírně důležitá Franklova myšlenka s vědomím, že je třeba respektovat tragický optimismus jako základní postoj k životu. Frankl tuto ideu rozvinul v přednášce „Kauza – tragický optimismus“ na Třetím světovém kongresu logoterapie, konaném na univerzitě v Řezně v červnu 1983. Za citaci stojí alespoň úvodní věty:

„Položme si nejdříve otázku, jak chápat, tragický optimismus‘. Stručně řečeno, znamená to, že člověk je a zůstává optimistický navzdory, tragické triádě‘, jak se o ní hovoří v logoterapii, triádě tkvící v těch aspektech lidské existence, které je možno popsat jako utrpení, vinu a smrt. Tato úvaha vlastně vyrůstá z otázky, zda a jak je možné říci životu ano navzdory tomu všemu? Jak – abychom otázku vyjádřili jinak – může si život uchovat svůj potenciální smysl navzdory svým tragickým aspektům? ‚A přece přes to všechno říci životu ano‘ – abych použil názvu své německy psané knihy – předpokládá, že život je potenciálně smysluplný za jakýchkoliv okolností, dokonce i za těch nejbídnějších. A to zase předpokládá lidskou schopnost tvořivě proměnit negativní aspekty života v něco pozitivního nebo konstruktivního. Jinými slovy, jde o to udělat v každé situaci to nejlepší, co udělat lze. ‚Nejlepší‘ však je to, co je v latině nazýváno optimum, proto mluvím o tragickém optimismu, což je optimismus tváří v tvář tragédii umožňující z hlediska lidského potenciálu: obrátit utrpení v dílo a čin, vyvodit z viny příležitosti změnit se k lepšímu a vyvodit z lidské pomíjivosti podnět pro uskutečnění odpovědného činu. Je však třeba mít na mysli, že optimismus není něčím, co lze nařídit nebo přikázat. Člověk se nemůže přinutit, aby byl nepodmíněně optimistický, navzdory všem rozporům a navzdory všem nadějím. A co je pravdou pro naději, je také pravdou pro další dvě složky triády, takže ani víra, ani láska nemohou být nařízeny či přikázány.“⁵⁵

⁵⁵ KOSOVI, M., Logoterapie: existenciální analýza jako hledání cest., s. 4

3.4 To jedinečné v životě – smysl okamžiku i života

Úspěch, ctižádost, peníze mohou zastínit upřímnou touhu po naplněném životě. Ctižádost spíše život přeplní a přetíží na úkor vztahů a někdy i na úkor vlastního zdraví. Na hledání smyslu se podílejí intuice, tvořivost i svoboda s odvahou, které překračují vlastní představu, jak má život přesně vypadat. Umění přijmout nabídky života znamená opouštět zavřené dveře a nevynucovat si vstup za každou cenu. K tomuto umění se váže ochota ujímat se odpovědí na jednotlivé otázky života. Na jedné straně vynucení si něčeho a na druhém pólu odmítání nabízeného zužují život jen na plnění vlastních zájmů. Jaký smysl má dnešního dne? Koho a co vidím, slyším, cítím ve svém životě právě dnes? Žačka profesora Frankla Elisabeth Lukasová vypracovala vlastní metodu pro hledání smyslu:

- Co je můj problém: problém nelze vytěsnit, ale je třeba jej pojmenovat, „podívat se mu do očí“, pak vidět i to, co nedělá obtíže, co se dobře daří.
- Co je můj postoj svobody, s čím klient přichází, na co je dát odpověď.
- Které mám možnosti volby: zjišťujeme všechny možnosti, které jsou. Je to i cvičení pro fantazii. Existuje více možností, než se na počátku jeví.
- Zjištění, která možnost je nejvíce smysluplná: jde o hledání, která možnost je hodna uskutečnění. Není to jen emoční akt, podílí se na něm i rozum a intuice, která volá, abychom to přivedli k bytí.
- Rozhodnutí pro uskutečnění.

Klienta vedeme po čtvrtý bod. Necháme ho vyplakat, přivedeme ho do prostoru osobní svobody, provázíme ho při hledání smyslu až k prožitku vlastní odpovědnosti. Odpověď musí dát každý za sebe sám. Může se rozhodnout ji i nedat. Smysl se stává naplňujícím zážitkem, který trvá i s časovým odstupem. Smysl zůstává, i když v mozaice života pokračujeme zasazením dalšího kamínku. Smysl života je spojen se záměrem „žít pro něco nebo pro někoho“⁵⁶

⁵⁶ KOSOVÁ, M., Logoterapie: existenciální analýza jako hledání cest., s. 44–45

4 Reálná práce se zadluženými v rámci THEIA

Se zadluženými pracujeme v rámci dvou hlavních služeb, když přesah této práce je do dalších služeb, které naše organizace poskytuje. Pro ujasnění kontextu, v jakém práce probíhá, nejprve krátce jednotlivé služby popíši.

- krizová pomoc,
- odborné sociální poradenství,
- pomoc obětem trestné činnosti,
- poskytování poradenství v rámci oddlužení a
- probační programy pro agresivní a násilné osoby.

Služby, které poskytujeme, tvoří ucelený komplex. Jsou provázány a hledí na problémy klienta jako na celek, ve všech jeho ohledech, a touto optikou hledají naši poradci možnosti řešení, které se v konkrétní situaci nabízí. Komplexnost vnímáme jako klíčovou. I klienti, kteří k nám přicházejí, nepřicházejí s jedním izolovaným problémem. V počátku se jim to tak může zdát, ale po podrobné anamnéze, kterou s nimi poradce provede, dochází k rozklíčování celé situace a jejich zakázka, se kterou vyhledali naši pomoc, se mění. V drtivé většině případů se rozkrývají další potíže, které mají vliv na celkovou situaci klienta. Pokud se zde nyní věnuji dluhové problematice, tak u klientů, kteří přicházejí s finančními potížemi, je jejich předluženost důvodem vzniku dalších potíží, nebo naopak tato předluženost vznikla kvůli dalším okolnostem a obtížím. Tedy nabídnout komplexnost řešení dané situace je naprosto nezbytné.

Naše služby, jak je jejich přehled uveden výše, nejsou nahodilou nabídkou různorodé pomoci, která vznikla bez hlubšího smyslu a záměru. V rámci naší činnosti od jejího počátku reagujeme na podněty, které vznikají při práci s klienty. Mapujeme jejich potřeby a na základě získaných informací zvažujeme možnosti dalšího rozšíření služeb nebo jejich úpravu. Ohled je brán vždy na smysluplnost takového konceptu, a to nejen ve vztahu k co nejlepší realizaci pomoci pro naše klienty, ale i s ohledem na určitý koncept služeb, vazby mezi nimi a potřebné souvislosti. Hledíme rovněž na to, zda služba podobná, která by mohla být vhodným řešením, není v regionu (například i s ohledem na dostupnost – vzdálenost pro klienta) poskytována, a to, že by klient využíval souběžně další službu, je či není pro klienta překážkou. Praxe nám mnohdy ukazuje, že klienti si vytváří velmi úzkou vazbu na naše poradce, pokud mají možnost volby, neradi svého klíčového pracovníka mění, a zrovna tak není pro ně příjemné, pokud pomoc v dalších

problémech mají řešit s jiným poradcem, a už vůbec je pro ně nepřijatelná změna organizace jako takové. Vazba poradce – klient, která se vytvoří, je velmi pevnou, je zde vysoká míra důvěry ze strany klienta a ta se vrací zpět ve vyšší pracovitosti klienta, jeho výdrži a určité disciplíně, se kterou řeší jednotlivé úkoly, které před ním na cestě k dosažení cíle, který si za pomoci poradce vytyčil, leží.

4.1 Služby organizace

Dále se budu věnovat krátkému popisu jednotlivých služeb, které pro klienty v naší organizaci poskytujeme. Budu popisovat pouze ty, které jsou pro práci se zadluženým klientem relevantní.

4.1.1 Krizová pomoc

Službu krizové pomoci jsme registrovali v roce 2009, byla naší první registrovanou službou. Krizová pomoc je registrovanou sociální službou dle §60 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Posláním a cílem služby krizové pomoci je poskytnutí včasné a snadno dosažitelné pomoci všem, kteří se ocitli v obtížné životní situaci, kterou nejsou schopni sami řešit a je potřebný zásah odborníků. V rámci krizové pomoci nabízíme zájemcům:

- sociálně terapeutické činnosti (krizová intervence a další socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k překonání krizového stavu a zahájení následného terapeutického procesu)
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů, pomoc při vyřizování běžných záležitostí)
- sociální a psychosociální pomoc
- jednání s orgány státní správy a policie

Služby poskytujeme ambulantní a terénní formou, kdy terénní forma je určena těm, kteří z objektivních důvodů nemohou navštívit naši poradnu. Služby krizové pomoci poskytujeme bez omezení věku, kdy primárně naši službu využívají zletilé osoby. Součástí služby je i základní sociální poradenství (Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Základní sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů

sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit.)

57

Ročně poskytneme službu krizové pomoci více než 450 klientům. Vycházíme ze zkušeností, které s touto službou v reálu máme. Služba krizové pomoci je často první službou, kterou klientovi poskytujeme. Výjimkou jsou situace, kdy nás vyhledá z nějakého konkrétního důvodu, který je předmětem řešení jiné naší služby a situace, ve které se nachází, není považována a označena za akutní krizi, a tedy je možné se přímo věnovat práci na řešení konkrétní situace, kvůli které nás navštívil. Avšak i klienti, kteří vyhledají naši službu z důvodu jejich předlužení, se nacházejí často v akutní krizi. Důvodem je skutečnost, že jejich předluženost vedla k eskalaci jiných problémů, dochází ke kumulaci problémů a stav, ve kterém se nacházejí, je pak akutní krizí. Tuto situaci je tedy nutno nejprve řešit a teprve po stabilizaci klienta může poradce navrhnout další vhodnou službu, která nabízí konkrétní pomoc v situaci, která byla příčinou nebo spouštěčem krize klienta. Naše praxe svým způsobem potvrzuje, že klasifikace vybraných životních událostí (uvedena v příloze č. II této práce) má svůj význam. Těžko lze posoudit, zda bodové hodnocení jednotlivých událostí je vždy relevantní. Naše praxe ukazuje, že kumulace jednotlivých stresových událostí je mnohdy příčinou akutní krize a v této fázi se s klientem setkáváme. Váha nebo výše jednotlivých bodů je však relevantní. Nelze jejich hodnoty paušalizovat. Každý z našich klientů je vybaven jinými kompetencemi pro řešení svých problémů. Každý z našich klientů žije v určitém sociálním prostředí a systému, který má svou sílu a význam, nebo naopak nemá. Sociální fungování jednotlivých klientů je odlišné. Minimálně tyto faktory ovlivňují, jaký dopad jednotlivé situace na klienta mají, a kdy je jejich kumulace (nebo i jednotlivá událost) na tolik závažná, že vede ke stavu, který je označován jako krize.

4.1.2 Odborné sociální poradenství

V roce 2012 jsme registrovali další sociální službu. Důvodem tohoto kroku byla stále vzrůstající potřeba poskytnout klientům, kteří využili službu krizové pomoci, další službu, která bude schopna řešit situace, které v okamžiku, kdy fáze krize pominula, bylo nezbytné řešit. Okruh těchto oblastí, které jsme u klientů monitorovali, jasně ukazoval,

⁵⁷ Zákon 182/2006 Sb., §37 (2)

že správnou volbou bude služba odborného sociálního poradenství. Již v této době byla otázka předlužení velmi častou a byla jedním ze stěžejních témat, kterým jsme počítali, že se budeme věnovat.

Odborné sociální poradenství je registrovanou sociální službou dle §37 (3) zákona č.108/2006 Sb. o sociálních službách. Jedná se o první službu, kterou jsme registrovali se vznikem organizace. Cílem služby odborného sociálního poradenství je poskytnutí včasné a snadno dosažitelné pomoci všem, kteří se ocitli v obtížné životní situaci, kterou nejsou schopni sami řešit a je potřebný zásah odborníků. Posláním poskytované služby je pomoc klientům, kteří jsou v nepříznivé sociální situaci, nebo jim taková situace hrozí, pomoci klientům lépe se orientovat v jejich právech a povinnostech a pomoci jim nalézt řešení pro jejich situaci. Služba podporuje samostatnost a nezávislost klientů. Je nezávislým místem bezplatné, důvěrné a nestranné pomoci. V rámci služby poskytujeme:

- základní sociální poradenství (jak je popsáno u krizové pomoci)
- odborné sociální poradenství
- fakultativní činnosti

V rámci odborného sociálního poradenství nabízíme zájemcům:

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a zprostředkování navazujících služeb,
- sociálně terapeutické činnosti: poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva, psychologie;
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (pomoc při vyřizování běžných záležitostí, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím)
- sociální a psychosociální pomoc
- jednání s orgány státní správy a policie

V rámci odborného sociálního poradenství se zaměřujeme zejména na tyto oblasti:

- finanční a rozpočtová problematika, dluhové poradenství
- rodina a mezilidské vztahy
- sociální pomoc
- diskriminace a porušování lidských práv

- majetkoprávní vztahy
- pracovně právní vztahy

Služby poskytujeme ambulantní formou. Služby odborného sociálního poradenství poskytujeme bez omezení věku, kdy primárně naši službu využívají zletilé osoby. Ročně poskytneme tuto službu 300 klientům. Více než 80 % klientů, kteří naši službu vyhledají, se nachází v situaci, kdy jejich zásadním problémem jsou finanční otázky. Nikdy naši službu nevyhledal nikdo, kdo teprve plánuje se zadlužit, stojí před rozhodnutím si půjčit. Naši službu bohužel, až na naprosté výjimky, ani nevyhledávají klienti, kteří se ocitají teprve před okamžikem, kdy své závazky přestanou plnit, než u nich tento okamžik nastane. Prakticky téměř všichni klienti nás vyhledávají v situaci, kdy jsou jejich závazky již dlouhodobě neplněny, a ocitají se buď pod neúprosným tlakem věřitelů, nebo exekutorů. Mnohdy jsou klienty jiné služby (problém, který prvotně začali řešit, nesouvisel s jejich předlužením). Dlouhodobě jsou zdrojem prvotního kontaktu, na základě kterého nás klient vyhledá, dvě situace. Více než 39,5 % klientů nás vyhledá na základě toho, že jim o naší službě řekl náš jiný klient. Více než 35,6 % nás vyhledá na základě toho, že jim o naší službě řekla jiná organizace nebo instituce, kterou primárně se svými problémy oslovil.

V září 2016 jsme činnost odborného sociálního poradenství rozčlenili, jak je výše uvedeno. Byla definována fakultativní činnost, v rámci které se zaměřujeme na specializovanou pomoc lidem, kteří se ocitli v předlužení v tak závažné fázi, kdy řešením jejich situace je insolvence. V rámci fakultativních činností nabízíme zájemcům zejména:

- zvyšování kompetencí uživatelů ve vztahu k emailové a klasické písemné komunikaci s orgány státní správy, ostatními institucemi a věřiteli (proces řízení, jeho náležitosti, lhůty a jejich důležitost, negativní dopad zmeškání lhůt)
- zvyšování kompetencí v oblasti exekučního řízení, ve vztahu k právům a povinnostem klienta (povinné osoby)
- vzdělávání klientů v oblasti insolvenčního řízení – podávání návrhů na povolení oddlužení, celého systému, včetně procesu následujícího po podání návrhu na povolení oddlužení a následně po usnesení o povolení oddlužení

Služba odborného sociálního poradenství, zejména téma předlužení, je naší nejčtenější službou. Poskytujeme ji ve všech našich poradnách (pět poraden ve čtyřech

městech Jihočeského kraje).

4.1.3 Pomoc obětem trestné činnosti

V roce 2013 nabyl účinnosti zákon, který upravuje možnost pomoci obětem trestných činů. S ohledem na to, že nezanedbatelná část našich klientů byla obětí trestného činu, bylo logickým krokem získání akreditace pro poskytování pomoci těmto obětem. Akreditaci jsme získali v roce 2014. Pomoc obětem trestné činnosti je realizována v souladu s akreditací udělenou Ministerstvem spravedlnosti ČR, dle § 40 zákona č. 45/2013 Sb. o obětech trestných činů a o změně některých zákonů (zákon o obětech trestných činů) a spočívá v poskytování právních informací. Cílem poskytování našich služeb je rychlá a účinná pomoc spočívající

- v orientaci v trestním řízení a jeho průběhu
- orientaci v možnostech řešení a pochopení těchto možností
- v podpoře při souvisejících právních úkonech
- v posílení znalostí, dovedností a kompetencí klienta nebo klientky pro řešení takových situací

Cílovou skupinou jsou osoby ohrožené trestnou činností, oběti trestné činnosti, případně jejich příbuzný či jiná osoba blízká. Služby jsou určeny pro osoby starší 18 let. Služby jsou určeny primárně pro osoby na území Jihočeského kraje. Jedná se o službu, která nejčastěji navazuje na službu krizové pomoci, v rámci které je oběť trestného činu stabilizována, provedena akutní fáze krize a následné kroky, které se mohou řešit, spočívají ve výše uvedené pomoci. Tu umožnila novela zákona o obětech trestných činů (účinný od 1. 8. 2013). Přinesla nový úhel pohledu na oběť trestného činu spočívající zejména v citlivém a ohleduplném přístupu k oběti ve všech fázích trestního řízení, zajistila jí v něm odlišné postavení proti předchozí právní úpravě, zavedla nové instituty, napomáhající oběti v celém procesu, a přinesla mimo jiné i možnost finančního odškodnění v odlišném rozsahu, než byl doposud možný. Důležitou je i garantovaná pomoc těmto obětem spočívající v pomoci akreditovaných subjektů (jako je naše organizace) nebo zaregistrovaných právníků a advokátů. Je zde zlepšení vazby na orgány v trestním řízení, které tyto akreditované subjekty pro oběti mohou využívat a využívají.

Samy oběti se mnohdy ocitají v situaci, kdy kvůli činu, který byl spáchán na nich nebo na jejich nejbližších, se dostaly do situace, kdy bylo třeba, aby využily i službu

odborného sociálního poradenství se zaměřením na dluhovou problematiku. Jejich situace nejsou ve své podstatě tolik odlišné. Liší se však zásadním způsobem kumulací životních událostí (Příloha č. II: 1 Klasifikace vybraných životních událostí), které mají zásadní vliv na tyto klienty. Jsou výrazně blíže krizové situaci a komplexní pomoc je velmi potřebnou.

4.1.4 Probační programy pro agresivní a násilné osoby

Na jaře roku 2017 jsme zažádali o akreditaci probačního programu na práci s agresivními lidmi a těmi, kdo spáchali nějaký trestný čin. Důvodem tohoto kroku byla mapovaná potřeba našich klientů, spíše klientek, kdy se řešily vztahy s partnerem, kde docházelo k agresivnímu chování. Z jejich strany často zazníval dotaz, zda i jejich partnerovi nemůžeme pomoci. V některých případech byl jejich vztah ve fázi, kdy jej chtěly zachránit, podmínkou však byla zásadní změna v chování partnera. V jiných případech chtěly, aby partner změnil své chování, měli společné děti a ty byly tím důvodem, před nimi byla řada let, kdy se kvůli péči o děti budou stýkat, častá byla i obava klientek, aby se bývalý partner choval dobře k jejich dětem.

Probační programy pro agresivní a násilné osoby jsou realizovány v souladu s akreditací udělenou Ministerstvem spravedlnosti ČR, na základě metodických pravidel tohoto ministerstva pro realizaci těchto programů. Posláním programu je poskytování pomoci pachatelům trestných činů, kteří svým jednáním poškodili přímo nebo nepřímo fyzickou osobu nebo jiný subjekt, a poskytování pomoci násilným osobám, které se chovají agresivně. Cílem programu je získání hlubšího porozumění sobě samému a lepšímu kontaktu se svými pocity či motivy, které klientovi mohou pomoci zlepšit schopnost zvládat vlastní život. Postupně tak může klient lépe nahlížet na způsoby jednání či myšlení, kterými sám přispívá k vytváření svých potíží, ale i potíží svých blízkých. Služba vede klienty ke změně, motivuje je na cestě k této změně, učí je regulovat své chování, měnit formu svého vyjadřování a v případě osob, které svým jednáním poškodily další osobu nebo subjekt, pomáhá na cestě k uvědomění si dosahu a dopadu svého činu, a to prostřednictvím specializovaného poradenství, individuální nebo párové terapie, případně dalších souvisejících služeb, které naše organizace poskytuje. Cílová skupina je definována poměrně úzce, kdy se jedná o pachatele násilných trestných činů (agresivní chování) nebo pachatele trestných činů, kteří svým jednáním poškodili

přímo nebo nepřímo fyzickou osobu nebo jiný subjekt.

Mohlo by se zdát, že tato služba s prací se zadluženými nesouvisí. I přesto, že se jedná o službu, které je poskytnuta výrazně menšímu počtu klientů, než ostatní zde popisované služby, má v nabídce našich služeb své pevné místo. Klienti (až na výjimky se jedná o muže), se kterými pracujeme, se ocitli ve složité životní situaci. Není výjimkou, že to, co souběžně potřebují řešit, je i dluhová situace. Jedná se o poměrně komplikované případy, mnohdy se jedná o klienty se záznamem v rejstříku trestů.

4.1.5 Poskytování poradenství v rámci oddlužení

Poslední službou, o kterou jsme rozšířili naši nabídku, byla v září 2017 akreditace pro poskytování služeb v oblasti oddlužení. V tomto případě jsme vycházeli z potřeby poskytovat tuto službu našim klientům i nadále. Novela insolvenčního zákona od 1. 7. 2017 nastavila nové podmínky pro podávání návrhů na povolení oddlužení a zároveň přechodné období, které je stanoveno v délce šesti měsíců. Po jeho uplynutí bychom bez akreditace nemohli klientům dále v této oblasti pomáhat. Oblast poradenství, kterou klientům poskytujeme v případech jejich předlužení, je rozsáhlá a značný je i počet klientů. Získání akreditace tedy bylo nezbytné.

Poskytování služeb v oblasti oddlužení je realizována v souladu s akreditací udělenou Ministerstvem spravedlnosti ČR, dle § 481 odst. 1 zákona č. 182/2006 Sb. o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon). I přes to, že se jedná o službu, která je akreditována mimo registraci sociálních služeb, je poskytována v souladu s principy sociální práce, které jsou základem pro všechny naše služby. Tyto principy vnímáme jako základní pilíře pro poskytování služeb. Pomoc oddluženým je fakultativní službou registrované sociální služby odborného sociálního poradenství. Lidé, se kterými se v rámci naší organizace setkáváme, kteří vyhledávají naši pomoc, se ocitli v situaci, kterou nemohou řešit vlastními silami. Prostý fakt předlužení není u nich izolovaným problémem.

4.2 Případová studie jako metoda výzkumu

Kazuistika (též případová studie) je jednou z metod kvalitativního výzkumu. Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích

zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách. Výzkum pomocí případové studie se zaměřuje na podrobný popis a rozbor jednoho nebo několika málo případů. Základní výzkumnou otázkou je, jaké jsou charakteristiky daného případu nebo skupiny porovnávaných případů. V případové studii jde o zachycení složitosti případu, o popis vztahů v jejich celistvosti. V literatuře je uvedeno několik typů případových studií:

- Osobní případová studie
- Studie komunity
- Studium sociálních skupin
- Studium organizací a institucí
- Zkoumání programů, událostí, rolí a vztahů

Relevantní pro mou práci je osobní případová studie. Jde o podrobný výzkum určitého aspektu u jedné osoby. Pozornost se věnuje např. minulosti, kontextovým faktorům a postojům, které předcházely určité události. Zkoumají se možné příčiny, determinanty, faktory, procesy a zkušenosti, jež k ní měly vztah. Může jít také o zachycení celého života. Pojetí případových studií se u některých metodologů liší a jsou uvedena další (dle R. E. Stakea a R. K. Yina).⁵⁸

Jako metodu pro získávání dat pro jednotlivé případové studie jsem využila dostupné informace o jednotlivých klientech naší poradny a doplnila je dotazováním u klíčových pracovníků těchto klientů. Vzhledem k tomu, že evidence záznamů, které jsou ze schůzek s klienty pořizovány, je v elektronické podobě, je pro všechny záznamy zachována jednotná struktura. Tato skutečnost výrazně zjednodušila vyhodnocování získaných dat pro jejich interpretaci. V jednotlivých případech jsem hledala:

- teorie sociální práce, o které se pracovníci v konkrétních případech opírají
- techniky práce, které využívají
- prvky logoterapie a existenciální analýzy u konkrétních případů
- prvky logoterapie a existenciální analýzy z pohledu pracovníků

Pro záznam jednotlivých případových studií jsem si vypracovala jednotnou šablonu, jejímž prostřednictvím jsem shromáždila dostupné informace, doplnila je při rozhovoru

⁵⁸ HENDL, J., Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace., s. 111–118

s klíčovou pracovnící, a tak získala informace, které je možno mezi sebou co nejlépe srovnávat a vyhodnocovat. Z celkového počtu našich klientů a klientek jsem spolu s klíčovými pracovníci vybrala 7 kazuistik, kde jsou potřebné údaje a informace pro vypracování případové studie. Šablona využitá pro sběr informací pro případové studie je v příloze č. III „Případová studie – šablona“. Případové studie v celém znění jsou v příloze této práce, a to jako Přílohy č. IV – Přílohy č. X. Cílem práce je hledání průníků logoterapie a existenciální analýzy a metod sociální práce, vykonávané sociálními pracovníky. Existují průniky uvedených terapeutických metod do sociální práce a pokud ano, co pro pracovníky a klienty přinášejí a zda jsou pro zainteresované strany přínosné pro jejich situaci. Jako metoda je využit sběr dat kvalitativním způsobem prostřednictvím případových studií vycházejících ze záznamů práce s těmito klienty, doplněných rozhovorem s jejich klíčovými pracovníky.

4.3 Jednotlivé případové studie z práce se zadluženými klienty

V této části se věnuji základnímu popisu jednotlivých kazuistik z pohledu toho, o jaké klienty a klientky se jedná, uvedu zde základní osobní údaje (anonymizované) a rodinnou anamnézu. Vybrány do případových studií, a tedy i do tohoto textu, jsou takové údaje, které jsou pro moji práci relevantní. Popisují zde i vztahy v rámci rodiny, které mají nebo mohou mít pro řešení daného případu význam, nebo nějakým způsobem průběh případu ovlivnily nebo mohly ovlivnit. Poslední částí uvedeného popisu je osobní anamnéza případu a jeho popis, tedy základní nastínění zakázky, se kterou nás klient oslovil, a jak byla tato zakázka řešena. Cílem je tedy popis charakteristických situací, které nejlépe vystihují strukturu našich klientů, se kterými pracujeme, a tedy otázky a situace, které jim pomáháme řešit. Voleny byly takové kazuistiky, které co nejvíce reprezentují naši práci, co se obsahu a jejího způsobu týká.

1. OSOBNÍ ÚDAJE

Jméno: *Alena*

Věk: *62 let*

2. RODINNÁ ANAMNÉZA

Stav: *vdova, žijící sama, v době prvního kontaktu v azylovém domě*

Děti: *jedna dcera (38 let), vdaná, jedno dítě (syn 8 let)*

Sourozenci: *nežijí*

Popis vztahů v rámci rodiny:

Dcera v současné době o svou dceru nepečuje, je bez zaměstnání, dle vyjádření klientky má „oplétačky s policií“ a „podivné kamarády“. Její manžel je v době prvního kontaktu ve výkonu trestu (drobné krádeže). Dcera s klientkou nežije ve společné domácnosti. Paní Alena měla s dcerou dle jejích slov velmi dobrý vztah (dle poznámek poradkyně ji dcera asi spíše využívala, opakovaně jí lhala, ale ona jí stále věřila). Jako nejproblematičtější vidí klientka situaci svého vnuka, kvůli tomu, jak nefungují jeho rodiče, skončil nakonec v dětském domově. Klientka (jeho babička) by ráda udělala maximum pro to, aby nebyl v dětském domově a mohla ho mít u sebe. Klientka bydlí v azylovém domě (o vlastní bydlení přišla), v současné době nemá prakticky nic.

3. OSOBNÍ ANAMNÉZA A POPIS PŘÍPADU

Klientka nás vyhledala z důvodu své finanční situace. I přes to, že měla pěkný důchod, k tomu si přivydělávala, měla vlastní domek ... o vše přišla. Dům a prodejní majetek byl prodán v dražbě, důchod a další příjmy měla pod exekucí. Důvodem byly vysoké dluhy. Jednalo se o půjčky, které si vzala na prosbu své dcery, jejíž manžel chtěl rozjet podnikání (dílnu na opravu aut). Tvrdili, že se jim daří a potřebují další půjčky. Důvěřivě to udělala, půjčky vzala na své jméno, oni je však neplatili a ona se o všem dozvěděla, až když bylo pozdě. Nesplácené půjčky zašly tak daleko, že vše bylo v rukou exekutorů. Přišla tak o majetek i dům a příjem byl v maximálním rozsahu exekurovaný. Skončila v azylovém domě. Když přišla, byla se svou situací smířená, ale chtěla pomoci svému vnukovi (získat ho do opatrovnictví). Cílem tedy bylo získání vnuka. Vzhledem k tomu, že není možné jej získat do opatrovnictví, když bydlí v azylovém domě, bylo nutno řešit bydlení. To však nebylo možno řešit kvůli exekucím. Primární bylo tedy řešení dluhové situace. Klientka se rozhodla jít touto cestou. Napjala všechny síly a shromáždila vše potřebné pro insolvenční řízení (jediné možné východisko v její situaci). Soud žádosti vyhověl, její situace se po finanční stránce stabilizovala. Bylo tak možné ucházet se o městský byt a po jeho získání požádat soud opatrovnictví svého vnuka. I tohoto cíle se podařilo dosáhnout. Dle poznámek pracovnice klientka velmi pilně pracovala na všem, co bylo třeba udělat.

1. OSOBNÍ ÚDAJE

Jméno: Jan
Věk: 58 let

2. RODINNÁ ANAMNÉZA

Stav: *ženatý, žijící se svou manželkou (v prvním manželství 43 let), manželka 52 let*

Děti: *dvě děti, dcera (26) a syn (29), syn čerstvě ženatý, čeká rodinu*

Sourozenci: *není relevantní*

Popis vztahů v rámci rodiny:

Klient s manželkou velmi dobrý vztah, stejně tak se svými dětmi. Do nedávna žili všichni společně ve větším rodinném domě, vše bez komplikací, společně se podíleli na nákladech. Děti se ale před časem osamostatnily a odstěhovaly se. Syn čeká rodinu, velmi se klient i jeho žena těší na první vnouče. Širší rodina není oporou, v současné době ani děti (syn hodně vlastních starostí kvůli očekávání rodiny; dcera se odstěhovala „přes celou republiku“)

3. OSOBNÍ ANAMNÉZA A POPIS PŘÍPADU

Klient nás vyhledal z důvodu špatné finanční situace, kterou nyní se svou manželkou mají. On byl zaměstnaný, ale přišel v rámci reorganizace o práci (přes 20 let u posledního zaměstnavatele). Příjmy zde měl dobré. Manželka byla v invalidním důchodu, dohromady pěkný příjem, odpovídající výdaje, měli i půjčky, vše řádně spláceli. Když přišel o zaměstnání, hledal nové, ale nedařilo se. V té době se děti odstěhovaly, klienti na náklady celého domu zůstali sami. Finanční situace se komplikovala. Další ránou bylo diagnostikované manželčino velmi vážné onemocnění. Stres, náklady související s léčbou (dojíždění k lékařům apod.) již špatnou finanční situaci ještě ztížily. Když navštívili naši poradnu, své závazky spláceli, ale s takovým nasazením, že jim prakticky nezůstávalo na běžný život (provoz domu, strava, ...). Klient byl velmi hrdý a nechtěl se dostat do situace, že své závazky nebude hradit. Jejich měsíční splátky však byly tak vysoké, že to dlouhodobě bylo neúnosné. Stres, napětí, to vše se podepisovalo na zdraví jeho manželky. Řešením, které se nabízelo, byla insolvence. Byla i šance zachránit jejich dům a nenechat ho prodat v insolvenci. Tím se definovala jasná zakázka. Cílem byla insolvence, záchrana domu a pokud možno pomoci klientovi při hledání zaměstnání a posílit paní v její situaci. Stálo před nimi hodně složitých kroků a náročné období. Klienti se rozhodli pro toto řešení. Pro klienta bylo velmi obtížné „přestat své závazky platit“ (žádost o insolvenci je možné podat, pokud jsou závazky po splatnosti po více než 60 dní). Doposud vše „za každou cenu“ platil. Bylo důležité vše klientovi vysvětlit a posílit ho při krocích, které

bylo třeba dělat. Primární bylo nalezení zaměstnání klienta, což se za pomoci naší spolupracující organizace podařilo. Na základě toho bylo možné se pustit do přípravy insolvence. Oba klienti pilně pracovali a ve velmi krátké době vše potřebné nachystali. V současné době čekají na usnesení soudu v jejich žádosti.

1. OSOBNÍ ÚDAJE

Jméno: *Karolína*

Věk: *34 let*

2. RODINNÁ ANAMNÉZA

Stav: *vdaná, žijící s manželem (8 let); již nemá rodiče, zemřeli při nehodě před 5 lety*

Děti: *dvě děti, dcera (1) a syn (3)*

Sourozenci: *jeden bratr (28 let, žijící v zahraničí)*

Popis vztahů v rámci rodiny:

Klientka žila s manželem ve spokojeném vztahu, znají se 12 let, společně žijí v rodinném domě mimo město, který zdědil manžel po svém strýci. Manžel podniká. Často podepisovala „nějaké papíry“ které jí nosil, plně mu důvěřovala, a tedy neřešila „proč“. Před časem si ale nějaký dokument, co podepsala, přečetla, to ji znejistilo, začala být ostražitější. Došlo jí, že je zavázána k velkému množství závazků spolu se svým manželem. Začala přemýšlet o rozvodu, ale začala se obávat, co to všechno způsobí.

3. OSOBNÍ ANAMNÉZA A POPIS PŘÍPADU

Klientka nás vyhledala z důvodu konzultace týkající se rozvodu a jeho dopadu na společné závazky. Chtěla by se rozvézt, ale neví, jak je to s dluhy za dobu manželství. Zmapovat situaci bylo velmi obtížné, zakázka klientky byla definována tak, že neví, jestli do rozvodu půjde, a tedy nechce, aby se manžel něco dozvěděl. Podařilo se nastřádat informace (možná ne ke všem závazkům), které ukázaly, jak rozsáhlé jsou společné dluhy. Při rozvodu by klientce jejich polovina zůstala ke splácení. Kompenzace majetkem není možná, není spolumajitelkou domu a manžel ho nabyl před sňatkem. Ani její situace, co se příjmů týká, není dobrá. Je v současné době na mateřské dovolené a ještě delší dobu bude. Rodičovský příspěvek je jejím jediným příjmem. Po zmapování situace bylo

navrhnuo pokusit se dosáhnout dohody s manželem a dohody o vypořádání majetku. Klientka se začala připravovat na situaci, že pokud by se pokusila zbavit dluhů tak, aby si je ponechal její manžel, souvisela by s tím i ztráta veškerého majetku. Otázkou však bylo, jak by dále žila v době, kdy má pouze rodičovský příspěvek. Klientka se nakonec rozhodla s rozvodem počkat na dobu, kdy budou děti větší, a ona se bude moci vrátit ke své práci.

1. OSOBNÍ ÚDAJE

Jméno: *Anežka*

Věk: *52 let*

2. RODINNÁ ANAMNÉZA

Stav: *vdaná, žijící s manželem (28 let); má jen matku (žije v pečovatelském domě), otec zemřel před dvěma lety (rodiče manžela již nežijí); manžel (59 let)*

Děti: *syn (28), svobodný, bezdětný*

Sourozenci: *nejsou*

Popis vztahů v rámci rodiny:

Klientka žila s manželem ve spokojeném vztahu, společně mají jednoho syna, ten je zatím svobodný. Syn je u nich stále hlášen (trvalý pobyt), ale již více než 5 let s nimi nežije. Vztahy jsou nyní narušené, z důvodu potíží, které syn má. Se svou matkou má klientka velmi dobrý vztah, pravidelně ji navštěvuje, stará se o ni a pomáhá jí, o svých starostech s ní však nemůže mluvit, má slabé srdce a bojí se o její zdraví. S manželem je nyní vztah napjatější, když se ukázalo, že i přes domluvu s manželem synovi nadále pomáhá, manžel se na ni za to velmi zlobí a ona si myslí, že ji současné starosti, které mají, dává za vinu.

3. OSOBNÍ ANAMNÉZA A POPIS PŘÍPADU

Klientka nás vyhledala z důvodu konzultace týkající se problémů se synem. Ten si asi před šesti lety našel přítelkyni a za rok se odstěhoval, společně začali žít v pronajatém bytě. Zpočátku vypadalo vše bez potíží, oba měli práci a nic nenasvědčovalo problémům. Asi po dvou letech se s ním přítelkyně rozešla. Byl z toho „špatný“ a začal víc chodit do hospody. Začal si víc půjčovat od rodičů, uváděl různé důvody, vypadaly i věrohodně, snažili se mu tedy pomoci. Žijí na menším městě, a tak se brzy dozvěděli, že důvodem je

jeho hráčství na automatech. Následovala série pokusů, jak pomoci (domlouvání, vyhrožování, přemlouvání, konec půjčování, nastěhování si syna zpět domů „aby byl pod kontrolou“), ale nic nepomáhalo. Syn dělal dluhy, snažili se je za něj platit, aby „hanba nepadla i na ně“, ale už to dál nešlo. Sami se zadlužili. Poslední kapkou bylo, když u jejich dveří zaklepal exekutor. Klientka byla doma sama. Nevěděla, co dělat. „Vtrhl“ do bytu a olepil všechno, co viděl. Plakala. Bylo to zase kvůli synovi. Umluvila exekutora, ať nic neodvází, a dala mu všechny peníze, co měla doma. Bylo to patnáct tisíc. Do zítřka má sehnat zbytek, tedy téměř sto padesát tisíc. Došlo jí, že takhle to dál nejde. Od kamarádky měla na nás kontakt a ihned volala. Poradkyně si na ni udělala čas ještě ten den, situace byla akutní. První schůzka byla o rychlé radě a jasné informaci, co je nezbytné dělat. Čas hrál svou roli. Teprve následně na dalších setkáních se mohly věnovat situaci jako celku. Dluhy syna, které jsou jeho, nelze řešit, to musí chtít on sám. Důležité je ošetřit klientu a jejího manžela. Společně jsme nastavily rodinný rozpočet tak, aby příjmy a výdaje byly v rovnováze. Řešením byla i konsolidace nevýhodných půjček, kterou si klienti v bance mohli vyřídit, jejich závazky byly doposud řádně placeny, ale již jim docházel dech. Dalším krokem bylo ošetření majetku, aby se příště nedostal do hledáčku exekutorů. Klientku trápily neshody se synem. Na nabízené schůzky syn přijít nechtěl.

1. OSOBNÍ ÚDAJE

Jméno: Dana

Věk: 29 let

2. RODINNÁ ANAMNÉZA

Stav: svobodná matka; s rodiči se nestýká (neshody v mládí, o kterých nechtěla hovořit); otec dětí (31) s ní nežije od doby krátce po narození dcery

Děti: syn (5), dcera (2,5)

Sourozenci: bratr (28) a sestra (32)

Popis vztahů v rámci rodiny:

Klientka žila se svým partnerem od jejích 22 let, po dvou letech se jim narodil syn, vše bylo dobré. Oba předtím pracovali, ona nastoupila na mateřskou dovolenou, žili v pronajatém bytě. Finanční situace v té době byla horší, její příjem chyběl. Počítali, že opět nastoupí po mateřské do práce a bude vše lepší. Nebylo. Byla znovu těhotná, a tedy

zůstane stále doma. Když to partnerovi řekla, bylo strašně zle. Neuhodil ji ani nic podobného, ale jejich vztah naprosto ochladl (z jeho strany). Byl doma čím dál tím méně, začal si hledat jiné zájmy (hospoda, kamarádi a asi i kamarádky). Když se vrátila domů po porodu, řekl jí, že to už takhle dál nebude a že má novou přítelkyni. Nastěhoval ji k nim do bytu. Situace byla neúnosná, rozhodla se odejít. Jedinou možností byl azylový dům. Neměla příjem, aby si sama něco pronajala. Sourozence o pomoc žádat nechtěla. Partner jí na děti přispíval malou částkou. Pracoval na živnostenský list a prokazoval velmi nízké příjmy. Cítila se hrozně. Společně měli pár půjček, něco na něj, něco na ni. Nebyly nijak vysoké, ale pro ni platit i malou částku bylo nereálné. Začala se s platbami opožďovat a zanedlouho byly nesplácené úvěry předány exekutorovi. Neměla nic, co by jí zabavil, žádný majetek. Neměla však ani žádný příjem, který by bylo možno zastavit, aby jí zůstalo zákonem stanovené minimum na ni i dvě děti. Přesto, pod tlakem exekutora, posílala měsíčně částku na splácení.

3. OSOBNÍ ANAMNÉZA A POPIS PŘÍPADU

Klientka nás vyhledala na základě doporučení pracovnice azylového domu, která celou situaci vyhodnotila jako neoprávněnou exekuci. Po zmapování stavu dluhu bylo zjištěno, že exekuce i přes zasilání částek od klienty stále narůstá, nedařilo se ji snižovat, na to byla částka jí zasílaná malá. Exekutor však neměl nárok ani na tu. Nebylo možno žádat o insolvenční, protože žádné z příjmů nedostačovaly na srážky, aby klientce zůstalo životní minimum. Jedinou cestou tedy bylo zastavení exekuce pro nemajetnost, která byla u klientky objektivní. Klientka si v bývalém zaměstnání prověřila situaci, jak by to vypadalo s jejím návratem. Podařilo se dohodnout, že se do půl roku může vrátit na pozici, která byla obdobná té původní a příjem nebyl špatný. To jsme jako argument použili při žádosti o zastavení exekuce, kdy jsme ukázali, že za určitou dobu bude možné mít příjem, ze kterého bude možno exekuce provádět ve výši, která povede k umoření dluhu. Klientku sice čekalo stále bydlení v azylovém domě a splácení exekuce, ale bylo možno určit, za jakou dobu exekuce skončí a klientka bude moci zvažovat jinou formu bydlení.

1. OSOBNÍ ÚDAJE

Jméno: Petra

Věk: 48 let

2. RODINNÁ ANAMNÉZA

Stav: rozvedená; partner (53); její rodiče již nežijí
Děti: synové (23 a 21) oba nyní na VŠ v jiném městě
Sourozenci: sestra (46)

Popis vztahů v rámci rodiny:

Klientka je více než 10 let rozvedená, krátce nyní žije s novým partnerem v jejím bytě, který si po rozvodu koupila v rámci vypořádání majetku manželů. S bývalým manželem se nestýká, výživné posílá synům, kteří jsou finančně i v době studia samostatní. S novým partnerem jsou kratší dobu, ale vztah popisuje jako harmonický a pěkný. Bývalý partner má také dospělé děti, které již mají své rodiny. Vztah se syny je dobrý, žijí ve městech, kde studují, ale jezdí domů a vše vždy probíhá bez potíží. Kontakt s partnerovými dětmi je zatím menší, vztah trvá teprve krátce přes rok.

3. OSOBNÍ ANAMNÉZA A POPIS PŘÍPADU

Klientka nás vyhledala, aby nás požádala o radu, co dělat s usnesením soudu, které jí přišlo. Před pár lety si vzala menší spotřebitelský úvěr, rozbila se jí pračka a neměla v té době vysoké úspory, ale hlavně u prodejce jí nabízeli velmi výhodnou půjčku, přišlo jí to tak lepší. Neví, jak se to stalo, ale asi ji celou nesplatila. Přišla jí i nějaká upomínka, ale moc na to nereagovala. Uvedená dlužná částka byla něco přes deset tisíc, to jí bylo divné, tolik asi stála ta pračka, řekla si, že je to nějaký omyl. Vyděsilo ji až usnesení soudu, kde byla vyčíslena dlužná částka, opět něco přes deset tisíc korun. Dopis ze soudu jí nedal spát, a tak se rozhodla přijít. Ukázalo se, že smlouva o půjčce, kterou podepsala, měla sjednány různé sankce a pokuty. Tedy vyčíslená dlužná částka se skládala z velmi malého dluhu (cca 800 Kč, kdy se jednalo o poslední neuhrazenou splátku) a další část byly sankce a pokuty. Velkým problémem, který poradkyně odhalila, byl vysoký úrok (8 % za každý den prodlení), který částku neuvěřitelně navyšoval až do jejího splacení. V době, kdy proběhla první konzultace, se již jednalo o sumu úroku, převyšující jeden milion korun. Bylo třeba okamžitě jednat.

1. OSOBNÍ ÚDAJE

Jméno: Karel
Věk: 43 let

2. RODINNÁ ANAMNÉZA

Stav: svobodný, žijící stále s rodiči; otec (68) a matka (64) oba starobní

důchod

Děti: *žádné*

Sourozenci: *sestra (39)*

Popis vztahů v rámci rodiny:

Klient je trochu slabší ve svém intelektu. Není zbaven svéprávnosti, úkony všechny může činit sám. Je však snadno ovlivnitelný svým okolím. Žije stále se svými rodiči (malý rodinný domek, kde má svou menší bytovou jednotku, ve které je prakticky soběstačný, matka mu vypomáhá s vedením domácnosti, ale pouze velmi málo). Chodí do zaměstnání, se svým rozpočtem hospodaří samostatně, bohužel ne tak dobře, jak by měl.

3. OSOBNÍ ANAMNÉZA A POPIS PŘÍPADU

Vyhledala nás matka klienta. Zjistila, že si syn nabral nějaké spotřebitelské úvěry, vůbec nevěděla na co, nic nepotřebuje, byt má vybavený, ani není vidět, že si něco koupil. Když na něj uhodila, nedokázal jí říct, na co si půjčky vzal. Tvrdil že na výlety. Na společné schůzce se nám vše podařilo rozklíčovat. Zmapovali jsme společně veškeré závazky a zjistili jsme, že jejich výše je taková, že není schopen je řádně splácet. U mnohých byly jejich splátky již delší dobu po splatnosti, a tedy v dokladech byly již i upomínky, a také v některých případech informace, že je dluh předán exekutorovi. Bylo nutné rychle jednat. Řešení byla bohužel jen insolvence. Do té se ale museli zapojit i rodiče, příjem syna nebyl dostačující.

4.4 Metody a techniky užívané při práci se zadluženým klientem

V této části z případových studií uvádím metody a techniky, které se při práci s konkrétním klientem využily. Pro orientaci uvedu základní osobní údaje v rozsahu jméno a věk, a dále již popis technik a metod, které jsme využili. V předchozích kapitolách práce jsem popisovala techniky a metody, které jsou charakteristické pro práci s klientem, a mohou být využívány. Zde popíši konkrétní techniky a metody využití našimi poradkyněmi.

Jméno: *Alena*

Věk: *62 let*

V počátku zejména aktivní naslouchání a vedení rozhovoru. Po zmapování situace zejména úkolově orientovaný přístup (poté, co si klientka zvolila – rozhodla se, co bude dělat, z variant, které jí poradkyně nastínila). Šlo se cestou malých úspěchů, díky kterým

se posílila víra klientky v dosažení cíle. Pilně pracovala a dosahovala dalších výsledků.

Jméno: Jan

Věk: 58 let

V počátku zejména aktivní naslouchání a vedení rozhovoru. Po zmapování situace zejména úkolově orientovaný přístup (poté, co si klienti zvolili – rozhodli se, co budou dělat, z variant, které jim poradkyně nastínila). Roli zde hrálo i poukázání na jiné příběhy (ve vztahu k záchraně jejich domu při probíhající insolvenční). Dále se šlo cestou malých úspěchů, díky kterým se posílila víra klientů v dosažení cíle. Pilně pracovali a dosahovali dalších výsledků. U manželky byla velmi intenzivní podpora v době její nemoci.

Jméno: Karolína

Věk: 34 let

V počátku zejména aktivní naslouchání a vedení rozhovoru. Po zmapování situace zejména systemický přístup (pomoc formou nabízení spolupráce a snaha o přebírání starostí) – na základě toho klientčina volba zatím setrvat ve vztahu. Další roli hrála edukace klienty ve vazbě na eliminaci podpisů, a tedy závazků, tak jak je doposud podepisovala spolu s manželem. Roli zde hrálo i poukázání na jiné příběhy (matky samoživitelky v podobné situaci).

Jméno: Anežka

Věk: 52 let

První schůzka byla vedena více direktivním způsobem ze strany poradkyně, bylo nezbytné udělat okamžitý krok, aby se majetek klientky a jejího manžela vyvázal z exekuce. Další schůzky již pokračovaly v běžnějším režimu, byl využíván zejména úkolově orientovaný přístup (pomoc klientce hledat, jaké úkoly by plnila, a jak by dále postupovala). Další roli hrála i edukace klientky ve vazbě na tvorbu rodinného rozpočtu a porovnání úvěrových produktů (problém zejména s volbou drahých a nevýhodných).

Jméno: Dana

Věk: 29 let

V počátku zejména aktivní naslouchání a vedení rozhovoru. Po zmapování situace zejména úkolově orientovaný přístup (poté, co si klientka zvolila – rozhodla se, co bude dělat, z variant, které jí poradkyně nastínila). Roli zde hrálo i poukázání na jiné příběhy (úspěšné zastavení jiných exekucí, vymanění se trvale z exekuce). Dále se šlo se cestou malých úspěchů, díky kterým se posílila víra klientů v dosažení cíle (zastavení exekuce, kterému předcházelo jednání se zaměstnavatelem). Nápomocným byl i krátký časový horizont, za který měla nastoupit zpět do práce, a tedy řešení její situace „bylo na dohled“.

Jméno: Petra

Věk: 48 let

V počátku zejména aktivní naslouchání a vedení rozhovoru. Po zmapování situace zejména systemický přístup (nabídka spolupráce – stanovení cíle a kroků, které je třeba udělat, zčásti přebrání starosti – dle názoru právníka je třeba dělat konkrétní kroky...). Klientka až na konzultaci pochopila závažnost situace. Výše dluhu ji naprosto zlomila. Paralelně jí byla poskytnuta krizová pomoc (jednalo se o dvě setkání, díky kterým se pak bylo možno vrátit k práci na „odstranění“ problému vyplývajícího z dluhu. Klientka okamžitě uhradila vyčíslený dluh (cca deset tisíc) a společně jsme kontaktovali věřitele a žádali o snížení úroku. Složitě bylo hledání argumentů, ale pokusili jsme se poukázat na klientčinu dobrou morálku při splácení, poslední nesplacenou částku ukázat jako jediné zaváhání a apelovat na nepřiměřenost sjednané sankce. Věřitel se svolil snížit úrok z prodlení, ale i tak požadoval částku blížící se sto tisícům korun. Sjednali jsme splátkový kalendář, kterým by klientka měla během 2,5 let celý dluh splatit. Měsíční splátka je pro ni únosnou.

Jméno: Karel

Věk: 43 let

V počátku zejména aktivní naslouchání a vedení rozhovoru. Po zmapování situace zejména úkolově orientovaný přístup (poté, co se klient za konzultace s rodiči rozhodl pro insolvenční řízení). Domluvili jsme se na postupu, spočívajícím v jednotlivých úkolech, které

bude třeba dělat. Další součástí práce byla edukace zaměřená na zvyšování kompetence u klienta, opět za pomoci rodičů. Klíčová byla práce na jeho rozpočtu. Otázkou je, zda bez rodičů bude schopen toto hlídat sám. Je asi pravděpodobné, že v budoucnu tuto roli bude muset převzít jeho sestra. V tomto smyslu jsme konzultace vedli. Postupovali jsme jednotlivými drobnými kroky. To, že klienti viděli, že se postup daří, že jednotlivé kroky zvládají, a že jimi dosahují toho, co jsme si naplánovali, je posilovalo na další cestě.

Z pohledu využitých technik a metod sociální práce se jako převažující ukázalo aktivní naslouchání a vedení rozhovoru. Z přístupů v sociální práci je velmi často využíván úkolově orientovaný přístup, poukázání na jiné příběhy, ale i systemický přístup. V případech, kdy to situace vyžaduje, je nezbytné využít direktivní přístup, alespoň pro počátek. Pracovnice si tak sahají do různých metod, využívají to, co je pro danou situaci nebo typ klienta z jejich pohledu přínosné.

4.5 Prvky logoterapie a existenciální analýzy využité při práci se zadluženými klienty

V této části z případových studií popisují využití prvků logoterapie a existenciální analýzy, zda byly v jednotlivých kazuistikách využity, a to jakým způsobem a zda byl pro klienty v jejich využití přínos. Pro orientaci uvedu základní osobní údaje v rozsahu jméno a věk a dále již popis využitých prvků těchto metod.

Jméno: *Alena*

Věk: *62 let*

Klientka si kladla otázky týkající se smyslu jejího života (výchovu dcery spatřovala jako „nepovedenou“), ale dokázala nalézat smysl v pomoci svému vnukovi, zajistit mu dobrý život, který bude mít smysl a tím dosáhne smyslu i její život. I přes svou složitou situaci dokázala vidět i na současném životě dobré věci, společně je s poradkyní hledaly a na nich pak dále stavěly.

Jméno: *Jan*

Věk: *58 let*

Klienti si kladli otázky týkající se smyslu jejich života (proč se do této situace dostali, proč je manželka nemocná, celý život pilně pracovali, proč se jim tohle nyní děje).

Dokázali jsme společně nalézat smysl ve zlepšování diagnózy u manželky a obrovskou motivací ke smyslu bylo očekávání narození prvního vnoučete – těšit se na chvíle, které s ním mohou zažívat, smysl je v tom pomoci jim a těšit se z nového života. I přes jejich složitou situaci jsme mohli nalézt smysl jejich životů a na tom stavět. Velkou oporou bylo nalezení práce pro klienta. Od tohoto okamžiku viděl věci v lepším světle, jeho život byl více smysluplnější.

Jméno: Karolína

Věk: 34 let

Klientka si kladla otázky týkající se smyslu jejího života (proč se do této situace dostala, proč ji manžel nechává podepisovat takové dokumenty, jaký smysl má takový vztah). I přes její složitou situaci a to, že se rozhodla zatím v manželství setrvat, jsme mohli nalézt smysl jejich životů a na tom stavět. Velkou oporou jsou její děti a jejich budoucnost. Tato skutečnost byla hlavní a největší motivací. Klientka se začala těšit na nový život, který by si dokázala postavit. Dokázala tak vidět věci v lepším světle, její život byl více smysluplnější.

Jméno: Anežka

Věk: 52 let

Klientka si kladla otázky týkající se smyslu jejího života (mám jediné dítě, proč se vztah s ním nedaří, proč se nyní kvůli tomu ještě hádám s manželem, co mám ze života, samé starosti). Složitou situaci zejména ve vztahu se synem se rozhodla zvládnout za pomoci manžela. Jejich vztah se vlastně „rozbíjel“ kvůli synovi, a i když on je jediným jejich dítětem, i jemu musí dát prostor pro vlastní život, byť i za cenu velkých chyb. Vztah s manželem se tak podařilo narovnat a díky uspořádanější finanční situaci a zbavení se obavy z další návštěvy exekutorů mohli společně stavět na nových plánech a radostech, které si připravovali. Dokázala tak vidět věci v lepším světle, její život byl více smysluplnější. Stín neshod se synem je však velký a asi nebude možné se ho úplně zbavit. Podařilo se však, že nezastínil zcela jejich vlastní život.

Jméno: Dana

Věk: 29 let

Klientka si kladla otázky týkající se smyslu jejího života (přítele milovala, proč ji opustil, a ještě takovým způsobem, co ona udělala špatně, co si počnou jejich děti, proč mají bydlet v azylovém domě a kvůli exekucím jim nedopřejí žádné dětské radosti). Situace nebyla tak dramatická, velkou roli hrála jistota návratu do práce. Na tom bylo možno stavět. Současný rozbouraný svět a nízká vůle smyslu života se dala ukázat jako brzy končící. Na dosah byla změna, nejen práce, ale i s ní přicházející finance, a v blízké době konec exekuce, přinášející i změnu v bydlení. Bylo tak možné stavět na nových plánech a radostech, které nebyly daleko. Dokázala tak vidět věci v lepším světle, její život začal být více smysluplnější. Křivda od partnera tu byla, ale vyvažovaly ji děti, které jí dělaly velkou radost.

Jméno: Petra

Věk: 48 let

Klientka si kladla otázky týkající se smyslu jejího života (nikdy neměla žádné potíže, proč se jí to děje, co to je za spravedlnost, z tak malé částky takový dluh, již nebude moci normálně žít a bude po zbytek života vysokou částku splácet, co její plány na to, co s přítelem chtějí podniknout, konečně si našla někoho, s kým je šťastná, a teď tohle). I přes tyto otázky byla možnost na čem stavět. Její vztah s dětmi byl dobrý. Vztah, který nyní měla s přítelem, také. Do budoucna měli hodně plánů. Klíčové bylo, aby tyto hodnoty nebyly ohroženy, a i plány, které si do budoucna společně stavěli, viděla jako reálné. Do konzultací jsme přizvali i přítele. Ukázalo se to jako dobrý krok. Byl jí velkou oporou a ujištěním, že jejich budoucí plány mají smysl. Pochopitelně do dojednání dohody s věřitelem a stanovení přijatelných splátek byla její situace více zranitelnější. V okamžiku, kdy dohoda byla uzavřena, vše z ní spadlo.

Jméno: Karel

Věk: 43 let

Pravdou je, že se klient zásadně netrápil tím, do jaké situace se dostal. Větší starost mu dělalo, že jsou smutní jeho rodiče, že je zklamal, vazba mezi nimi byla velmi silná. Na tom jsem se rozhodla po konzultaci s rodiči stavět. Spokojenost rodičů byla pro něho

smyslem, kterému rozuměl, a kterého chtěl dosáhnout. V rámci konzultací jsme se i věnovali otázkám, proč si půjčky bral. Ukázalo se, že výlety hradil nejen sobě, ale i svým „kamarádům“, šlo však spíše u kupování jejich přízně a o využívání z jejich strany. Hovořili jsme tedy i o jiných zájmech a hodnotách, na kterých by dále mohl stavět a situace se neopakovala. Našli jsme aktivity, které byly pro něj zajímavé a nevedly by ho do stejné situace.

V případech, které charakteristicky vystihují strukturu klientů a otázek, které v rámci poradny řeší, se ukazuje, že se tyto klienti ve velké míře smyslem svého života zabývají. Situace, ve které se nacházejí, je velmi složitá. Nabourala zásadním způsobem jejich hodnoty, to, jakým způsobem žili, a mnohdy jejich plány, tedy kam chtěli směřovat. Ať už se do této situace dostali jakýmkoliv způsobem, spatřují v tom určitou nespravedlnost, mnohdy beznaděj. Hloubka toho, jak to vnímají, je závislá často na době, po kterou v problémech žijí, na tom, zda jsou na takovou situaci sami, nebo mají kolem sebe své blízké. Určitou roli vnímání této situace hraje i intelekt. Ve všech případech se však dá na základě rozboru situace najít, na čem jde stavět. Hledat nový smysl, nebo nacházet ten ztracený. Ujasňovat si hodnoty, kdy nemusí jít vždy o nové.

4.6 Postoj pracovníků při práci se zadluženými klienty

V této části z případových studií popisují využití prvky logoterapie a existenciální analýzy, ale optikou pracovníků, co jim pomohlo, co pro ně znamenaly jednotlivé příběhy i práce s těmito konkrétními klienty. Pro orientaci uvedu základní osobní údaje v rozsahu jméno a věk a dále již vztah pracovníce k danému případu.

Jméno: *Alena*

Věk: *62 let*

Situace klientky vypadala v počátku naprosto beznadějně. Dlouho jsem přemýšlela, jaká řešení klientce navrhnout, zda cíl, kterého chce dosáhnout, není naprosto nereálný, a jak klientu na cestě k dosažení cíle motivovat. Cesta k tomuto cíli bude dlouhá a velmi náročná. Kladla jsem si otázky, nejen jak klientku motivovat, ale co udělat pro to, aby takovou dlouhou cestu zvládla, co dělat při nezdarech. I pro mne byla situace velmi složitá, obávala jsem se nezdaru, v dosažení cíle stálo plno obtíží a otazníků. V průběhu práce s klientkou jsem však získala mnoho energie díky přístupu, který sama klientka

měla. I přes složitou situaci se stavěla k jednotlivým „úkolům“ s takovou odhodlaností a pracovitostí, že ona sama svým jednáním mne posílila v práci na tomto případě. Dosažení společného cíle jsem viděla reálně, a nakonec jsme ho skutečně dosáhly. Byl to jeden z případů, který dokáže posílit v práci s klienty. Dlouho jsem ze společného úspěchu čerpala a těšila se ze smysluplnosti této práce.

Jméno: Jan

Věk: 58 let

Situace zde vypadala na počátku velmi špatně. Když na konzultaci poprvé dorazila i manželka, viděla jsem, jak je vyčerpaná, zoufalá a na pokraji svých sil. Kladla jsem si otázku, zda se podaří i tak zlomené ženě nastínit smysl toho, co bychom mohli udělat, a jak se vypořádat s tím, co je potkalo. Situace byla pro mne velmi těžká. Kumulace životních událostí, která je potkala, byla značná. Zvrat nastal v okamžiku, kdy se klientovi podařilo nalézt zaměstnání. Jejich víra v to, že se daří věci zlepšovat, začala být silná, a zrovna tak i moje. Všechny nás to posílilo v další práci. Dosažení společného cíle jsem viděla reálně, a nakonec jsme ho skutečně dosáhli. Jejich štěstí z jednotlivých úspěchů bylo velmi silné.

Jméno: Karolína

Věk: 34 let

Situace zde vypadala velmi špatně. Beznadějně jsem viděla i případný odchod od manžela. Dopad dělení majetku byl na klientku tak zásadní, že jsem si nedokázala představit, jak by ho zvládla. Kladla jsem si otázku, kde hledat motivaci a jak ji posílit v případě, pokud se v manželství rozhodne, být na přechodnou dobu, vytrvat. Zvládne se dále nezavazovat dalšími smlouvami a svou budoucí rozvodovou situaci více nekomplikovat? Situace byla velmi komplikovaná. Silnou motivací se ukázaly její děti a jejich budoucí život. To i jejímu životu dávalo smysl, a tak dokázala vidět vše v lepší perspektivě a já také. Klientka je nyní stále ještě vdaná, máme po určitém čase pravidelné konzultace, které zaměřujeme zejména na ujištění se ve smyslu kroků, které zatím nerealizuje, ale plánuje.

Jméno: *Anežka*

Věk: *52 let*

Situace na začátku vyžadovala rychlou akci, a co se týká finančních problémů, nebyla tak zlá, jako je u jiných klientů. Velkou beznadějí jsem spatřovala v klientčině snaze urovnat vztah se synem. Byl zatížený značným množstvím problémů, a hlavně nebyl ochoten se do celého procesu zapojit, nevyužil jediné možnosti, aby mne také navštívil. Tedy jsme společně s klientkou začaly hledat jiné pevné body jejího života, jiný smysl, který by pro ni byl štěstím, byť možná ne tak velkým jako je dobrý vztah s jediným dítětem. Podařilo se urovnat vztah s manželem a oni pak společně hledali ve svém životě smysl, jehož základem byl jejich společný pevný vztah. Není to sice tak šťastný konec, který bychom si klientka a asi i já přály, ale vidět je s manželem spolu, bylo patrné, že je mezi nimi silné pouto, a to jim to pomůže překonat.

Jméno: *Dana*

Věk: *29 let*

Situace vypadala na první schůzce špatně. Když se však vše podařilo zmapovat a zejména když se podařilo získat utvrzení zaměstnavatele o možném návratu do práce za relativně krátkou dobu, bylo hned na čem stavět. Klientka se ihned pustila do práce a plánů na nový život, bylo snadné ji vést touto cestou, která byla pro ni „příjemná“ a i snadná, ale reálná. Obrovskou posilou jí byly děti, pro které to všechno dělala. Pomáhala jsem jí hledat i smysl pro ni samou (např. naplnění v práci, kterou měla ráda). Práce zde nebyla složitá a mít i takové méně náročnější situace je osvěžení. Nevidím pak tolik věcí černě. Při své práci se setkávám s velkými životními tragédiemi, a i když situace klientky je složitá, tak v porovnání s nimi není, a jsem ráda, že existují i lidé, kteří řeší menší problémy.

Jméno: *Petra*

Věk: *48 let*

Situace vypadala na první schůzce velmi dramaticky. Dluh, který jsme spočítali z usnesení soudu, byl obrovský, bohužel i přes nepřiměřenost úroku z prodlení byl rozhodnutím soudu platný. Jediné, co se dalo dělat, bylo vyjednávat s věřitelem. Velmi jsem se neúspěchu obávala. Záleželo totiž jen na tom, jestli bude ochoten ustoupit z toho, co bylo

platné usnesením soudu. Hodně jsem přemýšlela nad životem klientky, hledala argumenty prokazující její poctivost, a ty jsme pak společně ve vyjednávání s věřitelem využily. Byla jsem hodně nervózní a bála jsem se, jak to dopadne. Před klientkou jsme nedávala nic najevo. Byla také nervózní. Těšilo mne, jakou oporou jí je její parter, jak jí v této situaci pomáhá. Když přišlo vyjádření od věřitele, spadl mi kámen ze srdce. Byla to obrovská radost a pro mne pak velká odměna za moji práci, když jsem slyšela a pak i viděla klientku, jak je šťastná. To jsou okamžiky, které mi příště pomohou v podobné situaci.

Jméno: Karel

Věk: 43 let

Situace byla docela složitá, bylo jasné, že do jejího řešení bude nutno zapojit nejen klienta, ale i jeho rodiče, a s ohledem na jejich věk hledět i na jeho vztah se sestrou, která by určitou kontrolní roli rodičů v budoucnu nahradila. Kladla jsem si otázku, zda takovou složitou situaci zvládneme, zda všichni zainteresovaní budou ve shodě. Je vazba mezi členy rodiny tak silná, aby si navzájem pomáhali, a to i sestra, která je přeci jen trochu mimo dění běžných starostí, které rodiče zažívají. Pro budoucí eliminaci problémů klienta byla však její role podstatná. Potěšilo mne, jak pevnou vazbu mezi sebou členové rodiny mají, a že i pro sestru nebyl žádný problém do všeho vstoupit a počítat v budoucnu s posílením své role. To, že takové vztahy u rodin jsou, bylo pro mne velkou radostí, a z toho čerpám i u dalších klientů, jako příběh, kterým můžu ukázat možnosti řešení, které se osvědčily.

Sociální práce je velmi specifickou oblastí. Většina pracovníků se setkává s klienty, kteří se nacházejí v obtížné životní situaci. Mnozí přicházejí v době, kdy vyzkoušeli všechna možná řešení, vše selhalo. Sociální služba jim nabídne pomoc. Klienti ji využijí, navštěvují tyto služby, dokud mají potřebu svůj problém řešit. Pokud se budeme ptát sociálních pracovníků, jakým způsobem si ověřují, že zakázka klienta byla vyřešena, že jeho problém, kvůli kterému službu vyhledali, je pryč, pak se v drtivé většině případů dozvíme, že vlastně neví. Klient přestane službu jednoho dne navštěvovat. Jeho problém byl vyřešen? Služba mu pomohla? Nebo byl nespokojen? Často se s klientem setkávají opakovaně, problém se stále vrací. Sociální pracovníci hovoří o vyhoření a únavě způsobené tím, že klienti přicházejí se závažnými problémy, ale ve velkém množství

případů se pracovník nedozví, zda byl problém klienta vyřešen, jakou měrou se na tom pracovník podílel a zda se podařilo, aby klient žil dál „dobrým“ životem.

Sociální práce se zadluženými klienty má svá specifika. Umožňuje, aby si pracovník spolu s klientem „sáhl“ na pocit štěstí, který čeká při vyřešení případu. Naše pracovnice hovoří o velké administrativní zátěži této práce, o potřebě vysoké odbornosti, ale zároveň o možnosti prožívat s klienty jejich štěstí v okamžicích, kdy dosahují společně cíle na cestě, po které se klient rozhodl vydat. Jsou to okamžiky, které je velmi posilují v jejich práci. Je možné si „sáhnout“ na její smysl a zažít prožitek z jeho dosažení.

ZÁVĚR

Hlavním cílem práce bylo hledání průníků psychoterapeutických metod logoterapie a existenciální analýzy (či jejich prvků) s teoriemi a metodami sociální práce, vykonávané sociálními pracovníky. Cílem bylo zodpovědět otázku, zda se v práci se zadluženými klienty prvky uvedených psychoterapeutických metod objevují, zda je jejich zasazení do sociální práce cílené či nahodilé. Kladla jsem si rovněž otázku, zda tyto průniky existují, a pokud ano, co pro pracovníky a klienty přinášejí, a zda jsou pro zainteresované strany přínosné pro jejich situaci. Jako metoda byl využit sběr dat kvalitativním způsobem prostřednictvím případových studií vycházejících ze záznamů práce s těmito klienty, doplněných rozhovorem s jejich klíčovými pracovníky. Vše bylo zaměřené na práci se zadluženými klienty.

Zvoleny byly kazuistiky, které nejlépe vystihovaly případy, se kterými se nejčastěji v práci se zadluženými setkáváme. Vybráno bylo sedm modelových kazuistik. Jejich výběru byla věnována pečlivá příprava a týmová konzultace s pracovníky dluhové poradny. Všechny kazuistiky potvrdily, že se tito klienti ve velké míře smyslem svého života zabývají. Situace, ve které se nacházejí, nabourala zásadním způsobem jejich hodnoty, to, jakým způsobem žili, a mnohdy jejich plány, tedy to, kam chtěli směřovat. Hloubka vnímání konkrétních situací konkrétních klientů je závislá často na době, po kterou v problémech žijí, na tom, zda jsou na takovou situaci sami, nebo mají kolem sebe své blízké. Určitou roli vnímání této situace hraje i intelekt. Ve všech případech se však dá na základě rozboru situace najít, na čem je možno stavět. Hledat nový smysl života, nebo nacházet ten ztracený, ujasňovat si hodnoty, kdy nemusí jít vždy o nové. Jedná se o zásadní okamžiky při práci s klientem, které napomáhají jeho motivaci pracovat na tom, aby příčiny problémů byly nejen řešeny, ale i vyřešeny.

Sociální práce je velmi specifickou disciplínou. Většina pracovníků se setkává s klienty, kteří se nacházejí v obtížné životní situaci. Mnozí z nich přicházejí v době, kdy vyzkoušeli všechna řešení, která mohli zvládnout vlastními silami, a ocitají se v situaci, kdy všechna tato řešení selhala. Sociální služba jim nabízí potřebnou pomoc, kterou klienti využívají, a to do té doby, dokud trvá jejich potřeba, dokud cítí, že sociální služba je zdrojem potřebné pomoci, která reaguje na jejich zakázku. Budeme-li se ptát sociálních pracovníků, jak si ověřují, zda byla zakázka klienta splněna, a zda klient dosáhl požadovaného cíle, odpovědi budou různé. V mnohých případech mají sociální

pracovníci k dispozici transparentní nástroje, kterými si mohou ověřit, že s klienty dosahují vytyčených cílů. Na druhé straně, zejména u ambulantních sociálních služeb, se kterými máme zkušenost v naší organizaci, velké množství sociálních pracovníků vlastně neví. Klient přestane službu jednoho dne navštěvovat a důvody mohou být různé, často však zůstávají sociálním pracovníkům skryté. Prvky logoterapie a existenciální analýzy nejsou spojeny výhradně s přímou prací s klienty, tedy směrem od sociálního pracovníka k třetí osobě, ale výrazně ovlivňují také samotné sociální pracovníky, neboť oni jsou v pomáhajícím procesu více či méně zainteresováni svou vlastní osobností a vlastními hodnotami. I pro ně samotné je důležité, aby ve své práci, pomoci klientům v obtížných životních situacích, nalézali určitý smysl a naplnění. Skutečnost, že vidí za svou spolupráci s klientem důkazy o úspěchu, že napomáhají klientům při zlepšování jejich životních situací, že mohou právě prostřednictvím využívaných metod a technik zahrnujících prvky logoterapie a existenciální analýzy zlepšovat sociální fungování klientů, to jsou i přes velkou administrativní zátěž okamžiky, které je velmi posilují v jejich práci. Společně s klienty dosahují cíle na cestě, po které se klient rozhodl vydat. Je možné vidět její smysl a zažít prožitek z jeho dosažení. Při práci s těmito klienty nejsou zařazeny prvky logoterapie záměrně, nejedná se o koncept, který byl na počátku v organizaci vytvořen. Situace, které však s klienty řeší, toto samy nabízejí, a tak jako se pracovník při práci s klientem opírá o metody jako pevné principy sociální práce, tak se intuitivně vrací k tomu, co mu v předešlých případech pomohlo.

Při psaní této práce jsem si uvědomila, jak trefně se nám podařilo definovat poslání naší organizace: „Pomáháme lidem a rodinám v tíživé životní situaci najít nový začátek.“ Jsem přesvědčena, že toto poslání plně naplňujeme, a i v něm jsou obsaženy zejména myšlenky logoterapie, hledající smysl života. Smysl, který hledáme, je nejen pro samotné klienty, ale i pro naše pracovnice, kdy jim v jejich práci pomáhá vidět její smysl, na který si díky prožitkům s klienty téměř mohou sáhnout. Zjištěné skutečnosti plánuji dále využít v rámci naší organizace. V rámci metodiky pro práci se zadluženými klienty se by bylo vhodné zapracovat využití prvků logoterapie a popisu jejich přínosu pro tuto sociální práci, a to jak z pohledu klienta, tak i pracovníka. Dále by bylo vhodné tyto otázky reflektovat při supervizích pracovníků organizace, a to jak týmových, tak individuálních.

Seznam použitých zdrojů

Literatura:

- BEDNÁŘ, M., Kvalita sociální práce. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. (ed.). Encyklopedie sociální práce. Vyd. 1. Praha: Portal, 2013, 518–520. ISBN 978-80-262-0366-7.
- CAKIRPALOGLU, P., Psychologie hodnot. Olomouc: Votobia, 2004. ISBN 80-7220-195-6.
- EGAN, G., The skilled helper: a problem-management and opportunity-development approach to helping. 8th ed. Belmont, Calif: Brooks/Cole, 2006. ISBN 0495092037.
- FRANKL, V. E., Lékařská péče o duši: základy logoterapie a existenciální analýzy. Brno: Cesta, 1996. ISBN 80-85319-50-0.
- HENDL, J., Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.
- HRDLIČKA, M., KURIC, J., BLATNÝ, M. Krize středního věku – úskalí a šance. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-168-9
- HŮLOVÁ, K., Dluhové poradenství. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. (ed.). Encyklopedie sociální práce. Vyd. 1. Praha: Portal, 2013, 452–455. ISBN 978-80-262-0366-7.
- KAPPL, M., JANEBOVÁ, R. Aktivní naslouchání, In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. (ed.). Encyklopedie sociální práce. Vyd. 1. Praha: Portal, 2013, 265–267. ISBN 978-80-262-0366-7.
- KAPPL, M., KUČÍREK, J. Vedení rozhovoru, In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. (ed.). Encyklopedie sociální práce. Vyd. 1. Praha: Portal, 2013, 268–271. ISBN 978-80-262-0366-7.
- KOLÍNSKÁ, R., Svépomocné skupiny. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. (ed.). Encyklopedie sociální práce. Vyd. 1. Praha: Portal, 2013, 439–441. ISBN 978-80-262-0366-7.
- KOSOVÁ, M., Logoterapie: existenciální analýza jako hledání cest. Praha: Grada, 2014. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4346-2.

- LEVICKÁ, J. Metódy sociálnej práce. Trnava: Trnavská univerzita, 2003. ISBN 80-89074-38-3.
- MATOUŠEK, O. Základy sociální práce. Vyd. 3. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0211-0.
- MATOUŠEK, O., Příběh v profesionálním pomáhání. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. (ed.). Encyklopedie sociální práce. Vyd. 1. Praha: Portal, 2013, 138–141. ISBN 978-80-262-0366-7.
- MATOUŠEK, O., Přístup zaměřený na klienta. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. (ed.). Encyklopedie sociální práce. Vyd. 1. Praha: Portal, 2013, 20–21. ISBN 978-80-262-0366-7.
- MATOUŠEK, O., a kol. (ed.). Encyklopedie sociální práce. Vyd. 1. Praha: Portal, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.
- MUSIL, L., Sociální práce a jiné pomáhající obory/profese. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. (ed.). Encyklopedie sociální práce. Vyd. 1. Praha: Portal, 2013, 506–509. ISBN 978-80-262-0366-7.
- NAVRÁTIL, P., Existenciální teorie. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. (ed.). Encyklopedie sociální práce. Vyd. 1. Praha: Portal, 2013, 21–26. ISBN 978-80-262-0366-7.
- NAVRÁTIL, P., Poradenský přístup. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. (ed.). Encyklopedie sociální práce. Vyd. 1. Praha: Portal, 2013, 103. ISBN 978-80-262-0366-7.
- NAVRÁTIL, P., NAVRÁTILOVÁ, J., Postmodernita jako prostor pro existenciálně citlivou sociální práci. Sociální práce/Sociálna práca. 2008, 2008(04), 124–135. ISSN 1213-6204.
- NEČASOVÁ, M., Občanské poradny. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. (ed.). Encyklopedie sociální práce. Vyd. 1. Praha: Portal, 2013, 446–448. ISBN 978-80-262-0366-7.
- PAYNE, M., a CONSULTANT EDITOR: JO CAMPLING. Modern social work theory. 3rd ed. Basingstoke: Palgrave, 2005. ISBN 9781403918369.
- ŘEZNÍČEK, I., Metody sociální práce: Podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-8585000-1.

- SMRČKA, L., Osobní a rodinné finance: (svět rodinných financí – jak spořit a rozmnožovat majetek). Praha: Professional Publishing, 2007. ISBN 9788086946412.
- SMRČKA, L., Rodinné finance: ekonomická krize a krach optimismu. V Praze: C.H. Beck, 2010. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 9788074001994.
- ŠENKÝŘOVÁ, B., Bankovnictví. Praha: Grada, 1997. ISBN 8071694649.
- ŠIFFELOVÁ, D. Rogersovská psychoterapie pro 21. století: vybraná témata z historie a současnosti. Praha: Grada, 2010. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2938-1.
- VODÁČKOVÁ, D. Krizová intervence: krize v životě člověka – formy krizové pomoci a služeb. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9.

Internetové zdroje:

- ALLEWELDT, F., KARA, S., The over-indebtedness of European households: updated mapping of the situation, nature and causes, effects and initiatives for alleviating its impact [online]. Berlin, 2013 [cit. 2018-02-28]. Dostupné z: <http://www.bristol.ac.uk/media-library/sites/geography/migrated/documents/pfrc1301.pdf>
- Asociace občanských poraden [online]. Praha, 2010 [cit. 2018-02-24]. Dostupné z: <http://www.obcanskeporadny.cz/>
- Creditreform. Vývoj insolvenční v České republice v roce 2017. [online]. [cit. 2018-03-03]. Dostupné z: <https://portal.justice.cz/Justice2/MS/ms.aspx?j=33&o=23&k=2375&d=358357>
- Managing household debts – social service provision in the EU [online]. Brussels: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2010, s. 3 [cit. 2011-10-05]. Dostupné na WWW: <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2010/67/en/1/EF1067EN.pdf>
- Mapa exekucí. Mapa exekucí [online]. [cit. 2018-03-03]. Dostupné z: <http://mapaexekuci.cz/index.php/mapa-2>
- Ministerstvo spravedlnosti ČR. Seznam akreditovaných osob. [online]. Praha, 2018 [cit. 2018-02-24]. Dostupné z: <https://sako.justice.cz/>
- Ministerstvo spravedlnosti České republiky. Pomoc předluženým obyvatelům

mají nyní v rukou poslanci. [online]. 1.3.2018 [cit. 2018-03-03]. Dostupné z:
<https://portal.justice.cz/Justice2/MS/ms.aspx?j=33&o=23&k=2375&d=358357>

- Ministerstvo práce a sociálních věcí. Registr poskytovatelů sociálních služeb [online]. [cit. 2018-03-03]. Dostupné na WWW:
http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do?SUBSESSION_ID=1395765684011

4

Jiné zdroje:

- Zákon č. 89/2012 Sb. občanský zákoník ve znění k 1. 1. 2018
- Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách ve znění k 1. 1. 2017
- Zákon č. 182/2006 Sb. o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon) ve znění k 1. 1. 2018
- Zákon č. 45/2013 Sb. o obětech trestných činů a o změně některých zákonů (zákon o obětech trestných činů) ve znění k 1. 4. 2017
- Vyhláška č. 505/2006 Sb. kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách ve znění k 1. 1. 2007

Seznam příloh

- Příloha č. I: Seznam akreditovaných subjektů pro pomoc zadluženým
- Příloha č. II: 1 Klasifikace vybraných životních událostí
- Příloha č. III: Případová studie – šablona
- Příloha č. IV: Případová studie č. 1 „Alena“
- Příloha č. V: Případová studie č. 2 „Jan“
- Příloha č. VI: Případová studie č. 3 „Karolína“
- Příloha č. VII: Případová studie č. 4 „Anežka“
- Příloha č. VIII: Případová studie č. 5 „Dana“
- Příloha č. IX: Případová studie č. 6 „Petra“
- Příloha č. X: Případová studie č. 7 „Karel“

Přílohy

Příloha 1: Seznam akreditovaných subjektů pro pomoc zadluženým

ID	NÁZEV	SÍDLO
AO-001-2017	Poradna při finanční tísni, o.p.s.	Hvězdova 1594, 14000 Praha 4, Nusle
AD-002-2017	Jihočeská rozvojová o.p.s.	Riegrova 1756/51, 37001 České Budějovice
AD-003-2017	NJP, z.s.	Kardinála Trochty 515/2, 41201 Litoměřice
AO-004-2017	Boj s dluhy, z.s.	Kosmákova 1067/19, 58601 Jihlava
AO-005-2017	Centrum J.J. Pestalozziho, o.p.s.	Štěpánkova 108, 53701 Chrudim
AO-006-2017	Charita Opava	Přemyslovců 13/26, 74704 Opava, Jaktař
AO-007-2017	Centrum sociálních služeb Ostrava, o.p.s.	Jahnova 867/12, 70900 Ostrava Mariánské Hory
AO-008-2017	Lidé v nouzi, z.s.	Hrubá Voda 92, 78361 Hlubočky
AO-010-2017	Vzdělávací centrum a Dluhová poradna s.r.o.	Hlávková 447/5, 70200 Ostrava, Přívoz
AO-011-2017	Město Velké Hamry	Velké Hamry 362, 46845 Velké Hamry
AO-012-2017	THEIA – krizové centrum o.p.s.	Mánesova 11/3b, 37001 České Budějovice
AO-013-2017	Občanská poradna Jihlava, z.s.	Žižkova 13/1683, 58601 Jihlava
AO-014-2017	Charitní sdružení Děčín, z.s.	Zbrojnická 779/7, 40502 Děčín IV, Podmokly
AO-015-2017	Oblastní charita Přerov	9.května 1952/82, 75002 Přerov
AO-016-2017	CV17 – ODDLUŽENÍ, z.s.	Ruská 80, 43001 Chomutov
AO-017-2017	ANIMA VIVA z.s.	Liptovská 1045/21, 74706 Opava, Kylešovice

AO-018-2017	Městský ústav sociálních služeb Jirkov	U Dubu 1562, 43111 Jirkov
AO-019-2017	Charita sv. Alexandra	Holvekova 651/28, 71800 Ostrava, Kunčičky
AO-020-2017	GOPALA o.p.s.	Sokolovská 514/99, 36005 Karlovy Vary, Rybáře
AO-021-2017	Sociální agentura, o.p.s.	Varšavská 688/40, 40003 Ústí nad Labem, Střekov
AO-022-2017	Lexikona, z.s.	Hlavní náměstí 46/14, 79401 Krnov, Pod Bezručovým vrchem
AO-023-2017	Charita Odry	Hranická 162/36, 74235 Odry
AO-024-2017	Vzdělávací a komunitní centrum Integra Vsetín o.p.s.	Na Rybníkách 1628, 75501 Vsetín
AO-025-2017	Diecézní charita ostravsko – opavská	Kratochvílova 931/3, 70200 Ostrava, Moravská Ostrava
AO-026-2017	Charity Frýdek Místek	F. Čejky 450, 73801 Frýdek Místek, Místek
AO-027-2017	Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s.	Hrbová 1561, 75501 Vsetín
AO-028-2017	NADĚJE	K Brance 11/19e, 15500 Praha 13
AO-030-2017	Občanská poradna Třebíč, z.s.	Dreuschuchova 874/17, 67401 Třebíč, Horka-Domky
AO-032-2017	Diké – poradna pro oddlužení a pomoc při finanční tísní, z.s.	Slovanská 3050/7, 78701 Šumperk
AO-033-2017	Diecézní charita Plzeň	Sady 5. května 348/8, 30100 Plzeň, Vnitřní Město
AO-034-2017	Děčko Liberec z.s.	Švermova 32/35, 46010 Liberec, Liberec X – Františkov
AO-035-2017	SPOLEČNĚ JEKHEANE, o.p.s.	U Tiskárny 515/3, 70200 Ostrava, Přívoz
AO-037-2017	Amálka – poradna pro oddlužení a pomoc občanům v tísní, z.s.	Lidická 194, 38601 Strakonice, Strakonice I

AO-038-2017	EUROPEAN INITIATORY INSTITUTE, z.s.	Bořislav 113, 41501 Bořislav
AO-042-2017	Oblastní charita Uherský Brod	Mariánské náměstí 13, 68801 Uherský Brod

Zdroj: Ministerstvo vnitra ČR

Příloha č. II: 1 Klasifikace vybraných životních událostí

Událost	Relativní závažnost
Úmrtí partnera/partnerky	100
Rozvod	73
Rozvrat manželství	65
Uvěznění	63
Úmrtí blízkého člena rodiny	63
Úraz, onemocnění	53
Sňatek	50
Ztráta zaměstnání	47
Usmíření, přebudování manželství	45
Odchod do důchodu	45
Změna zdrav. stavu člena rodiny	44
Těhotenství	40
Sexuální obtíže	39
Přírůstek do rodiny	39
Změna zaměstnání	36
Změna finančního stavu	38
Úmrtí blízkého přítele	37
Přeřazení na jinou práci	36
Závažné neshody s partnerem	35
Vysoká půjčka peněz	31
Splatnost půjčky	31
Změna odpovědnosti v práci	29
Syn nebo dcera opouští domov	29
Konflikty s tchýní, tchánem	29
Mimořádný čin, výkon	28
Manžel, manželka nastupují do práce	26
Vstup do školy, její ukončení	26
Změna životních podmínek	25
Konflikty s nadřízeným	23
Změna pracovní doby	20
Změna bydliště	20
Změna církve nebo politické strany	19
Dovolená	13
Vánoce	12

Zdroj: Hrdlička, M., Kuric, J., Blatný, M., *Krize středního věku – úskalí a šance*

Příloha č. III: Případová studie – šablona

Z případové studie jsou vypsány pouze stěžejní informace z rodinné a osobní anamnézy, vynechány byly identifikační údaje a informace, které nejsou pro tuto práci podstatné.

1. OSOBNÍ ÚDAJE

Jméno:

Věk:

2. RODINNÁ ANAMNÉZA

Stav:

(pokud je partner/ka či manžel/ka doplnit základní údaje a popis „soužití“)

Děti:

(pokud jsou, doplnit věk, zda žijí ve společné domácnosti, jaký je vztah a vazba na ně)

Sourozenci:

(pokud jsou, doplnit věk, zda žijí ve společné domácnosti, jaký je vztah a vazba na ně)

Popis vztahů v rámci rodiny:

.....
.....

3. OSOBNÍ ANAMNÉZA A POPIS PŘÍPADU

(popis případu, proč naši službu vyhledali, co předcházelo situaci, ve které se nyní nacházejí, jak vidí svůj další život, co se plánovalo udělat, co z toho se udělalo, nebo pokud neudělalo, tak proč, jak by si klienti přáli, aby se situace vyřešila.....)

.....
.....

4. VYUŽITÉ TEORIE, TECHNIKY A METODY SOCIÁLNÍ PRÁCE

.....
.....

5. LOGOTERAPIE A EXISTENCIÁLNÍ ANALÝZA

(jsou zde nějaké prvky využity, pokud ano jaké a jak pomohly)

.....
.....

6. POZICE KLÍČOVÉHO PRACOVNÍKA

(jeho náhled na případ z pohledu toho, jaký to mělo na něj dopad)

.....
.....

1. OSOBNÍ ÚDAJE

Jméno: *Alena*

Věk: *62 let*

2. RODINNÁ ANAMNÉZA

Stav: *vdova, žijící sama, v době prvního kontaktu v azylovém domě*

Děti: *jedna dcera (38 let), vdaná, jedno dítě (syn 8 let)*

Sourozenci: *nežijí*

Popis vztahů v rámci rodiny:

Dcera v současné době o svou dceru nepečuje, je bez zaměstnání, dle vyjádření klientky má „oplétačky s policií“ a „podivné kamarády“. Její manžel je v době prvního kontaktu ve výkonu trestu (drobné krádeže). Dcera s klientkou nežije ve společné domácnosti. Paní Alena měla s dcerou dle jejích slov velmi dobrý vztah (dle poznámek poradkyně ji dcera asi spíše využívala, opakovaně ji lhala, ale ona mu stále věřila). Jako nejproblematičtější vidí klientka situaci svého vnuka, díky tomu, jak nefungují její rodiče, skončil nakonec v dětském domově. Klientka (jeho babička) by ráda udělala maximum pro to, aby nebyl v dětském domově a mohla ho mít u sebe. Klientka bydlí v azylovém domě (o vlastní bydlení přišla), v současné době nemá prakticky nic.

3. OSOBNÍ ANAMNÉZA A POPIS PŘIPADU

Klientka nás vyhledala z důvodu své finanční situace. I přes to, že měla pěkný důchod, k tomu si přivydělávala, měla vlastní domek ... o vše přišla. Dům a prodejní majetek byl prodán v dražbě, důchod a další příjmy měla pod exekucí. Důvodem byly vysoké dluhy. Jednalo se o půjčky, kterou si vzala na prosbu své dcery, její manžel chtěl rozjet podnikání (dílnu na opravu aut). Tvrdili, že se jim daří a potřebují další půjčky. Důvěřivě to udělala, půjčky vzala na své jméno, oni je však neplatili a ona se o všem dozvěděla až když bylo pozdě. Nesplácené půjčky zašly tak daleko, že vše bylo v rukou exekutorů. Přišla tak o majetek i dům a příjem byl v maximálním rozsahu exekurovaný. Skončila v azylovém domě. Když přišla, byla se svou situací smířená, ale chtěla pomoc svému vnukovi (získat ho do opatrovnictví). Cílem tedy bylo získání vnuka. Vzhledem k tomu, že není možné jej získat do opatrovnictví, když bydlí v azylovém domě, bylo nutno řešit bydlení. To však nebylo možno řešit kvůli exekucím. Primární bylo tedy řešení dluhové situace. Klientka se rozhodla jít touto cestou. Napjala všechny síly a shromáždila vše potřebné pro

insolvenci (jediné možné východisko v její situaci). Soud žádosti vyhověl, její situace se po finanční stránce stabilizovala. Bylo tak možné ucházet se o městský byt a po jeho získání požádat soud opatrovnictví svého vnuka. I tohoto cíle se podařilo dosáhnout. Dle poznámek pracovnice klientka velmi pilně pracovala na všem, co bylo třeba udělat.

4. VYUŽITÉ TEORIE, TECHNIKY A METODY SOCIÁLNÍ PRÁCE

V počátku zejména aktivní naslouchání a vedení rozhovoru. Po zmapování situace zejména úkolově orientovaný přístup (poté, co si klientka zvolila – rozhodla se co bude dělat z variant, které ji poradkyně nastínila). Šlo se cestou malých úspěchů, díky kterým se posílila víra klientky v dosažení cíle. Pilně pracovala a dosahovala dalších výsledků.

5. LOGOTERAPIE A EXISTENCIÁLNÍ ANALÝZA

(jsou zde nějaké prvky využity, pokud ano jaké a jak pomohly)

Klientka si kladla otázky týkající se smyslu jejího života (výchovu dcery spatřovala jako „nepovedenou“), ale dokázala nalézat smysl v pomoci svému vnukovi, zajistit jemu dobrý život, který bude mít smysl a tím dosáhne smyslu i její život. I přes svou složitou situaci dokázala vidět i na současném životě dobré věci, společně je s poradkyní hledaly a na nich pak dále stavěly.

6. POZICE KLÍČOVÉHO PRACOVNÍKA

Situace klientky vypadala v počátku naprosto beznadějně. Dlouho jsem přemýšlela, jaká řešení klientce nevrhnout, zda cíl, kterého chce dosáhnout, není naprosto nereálný a jak klientu na cestě k dosažení cíle motivovat. Cesta k tomuto cíli bude dlouhá a velmi náročná. Kladla jsme si otázky, nejen jak klientku motivovat, ale co udělat pro to, aby takovou dlouhou cestu zvládla, co dělat při nezdarech. I pro mne byla situace velmi složitá, obávala jsem se nezdaru, v dosažení cíle stálo plno obtíží a otazníků. V průběhu práce s klientkou jsem však získala mnoho energie díky přístupu, který sama klientka měla. I přes složitou situaci, se stavěla k jednotlivým „úkolům“ s takovou odhodlaností a pracovitostí, že ona sama svým jednáním mne posílila v práci na tomto případě. Dosažení společného cíle jsem viděla reálně, a nakonec jsme ho skutečně dosáhly. Byl to jeden z případů, který dokáže posílit v práci s klienty. Dlouho jsem ze společného úspěchu čerpala a těšila se ze smysluplnosti této práce.

1. OSOBNÍ ÚDAJE

Jméno: *Jan*

Věk: *58 let*

2. RODINNÁ ANAMNÉZA

Stav: *ženatý, žijící se svou manželkou (v prvním manželství 43 let), manželka 52 let*

Děti: *dvě děti, dcera (26) a syn (29), syn čerstvě ženatý, čeká rodinu*

Sourozenci: *není relevantní*

Popis vztahů v rámci rodiny:

Klient s manželkou velmi dobrý vztah, stejně tak se svými dětmi. Do nedávna žili všichni společně ve větším rodinném domě, vše bez komplikací, společně se podíleli na nákladech. Děti se ale před časem osamostatnili a odstěhovali se. Syn čeká rodinu, velmi se klient i jeho žena těší na první vnouče. Širší rodina není oporou, v současné době ani děti (syn hodně vlastních starostí díky očekávání rodiny; dcera se odstěhovala „přes celou republiku“)

3. OSOBNÍ ANAMNÉZA A POPIS PŘÍPADU

Klient nás vyhledal z důvodu špatné finanční situace, kterou nyní se svou manželkou mají. On byl zaměstnaný, ale přišel v rámci reorganizace o práci (přes 20 let u posledního zaměstnavatele). Příjmy zde měl dobré. Manželka byla v invalidním důchodu, dohromady pěkný příjem, odpovídající výdaje, měli i půjčky, vše řádně spláceli. Když přišel o zaměstnání, hledal nové, ale nedařilo se. V té době se děti odstěhovali, klienti na náklady celého domu zůstali sami. Finanční situace se komplikovala. Další ránou bylo diagnostikované. Manželčino velmi vážné onemocnění. Stres, náklady související s léčbou (dojíždění k lékařům apod.) již špatnou finanční situaci ještě ztížilo. Když navštívili naši poradnu, své závazky spláceli, ale s takovým nasazením, že jim prakticky nezůstávalo na běžný život (provoz domu, strava, ...). Klient byl velmi hrdý a nechtěl se dostat do situace, že své závazky nebude hradit. Jejich měsíční splátky však byly tak vysoké, že to dlouhodobě bylo neúnosné. Stres, napětí, to vše se podepisovali o na zdraví jeho manželky. Řešením, které se nabízelo byla insolvence. Byla i šance zachránit jejich dům a nenechat ho prodat v insolvenci. Tím se definovala jasná zakázka. Cílem byla insolvence, záchrana domu a pokud možno pomoc klientovi při hledání zaměstnání a

posílit paní v její situaci. Stálo před nimi hodně složitých kroků a náročné období. Klienti se rozhodli pro toto řešení. Pro klienta bylo velmi obtížné „přestat své závazky platit“ (žádost o insolvenční je možné podat, pokud jsou závazky po splatnosti po více jak 60 dní). Doposud vše „za každou cenu“ platil. Bylo důležité vše klientovi vysvětlit a posílit ho při krocích, které bylo třeba dělat. Primární bylo nalezení zaměstnání klienta, což se za pomoci naší spolupracující organizace podařilo. Na základě toho bylo možné se pustit do přípravy insolvence. Oba klienti pilně pracovali a ve velmi krátké době vše potřebné nachystali. V současné době čekají na usnesení soudu v jejich žádosti.

4. VYUŽITÉ TEORIE, TECHNIKY A METODY SOCIÁLNÍ PRÁCE

V počátku zejména aktivní naslouchání a vedení rozhovoru. Po zmapování situace zejména úkolově orientovaný přístup (poté, co si klienti zvolili – rozhodli se co bude dělat z variant, které ji poradkyně nastínila). Roli zde hrálo i poukázání na jiné příběhy (ve vztahu k záchraně jejich domu při probíhající insolvenční). Dále se šlo se cestou malých úspěchů, díky kterým se posílila víra klientů v dosažení cíle. Pilně pracovali a dosahovala výsledků. U manželky byla velmi intenzivní podpora v době její nemoci.

5. LOGOTERAPIE A EXISTENCIÁLNÍ ANALÝZA

(jsou zde nějaké prvky využity, pokud ano jaké a jak pomohly)

Klienti si kladla otázky týkající se smyslu jejího života (proč se do této situace dostali, proč je manželka nemocná, celý život pilně pracovali, proč se jim tohle nyní děje) Dokázali jsme společně nalézat smysl ve zlepšování diagnózy u manželky a obrovskou motivací ke smyslu bylo očekávání narození prvního vnoučete – těšit se na chvíle, které s ním mohou zažívat, smysl je v tom pomoci jim a těšit se z nového života. I přes jejich složitou situaci jsme mohli nalézt smysl jejich životů a na tom stavět. Velkou oporou bylo nalezení práce pro klienta. Od tohoto okamžiku viděl věci v lepším světle, jeho život byl více smysluplnější.

6. POZICE KLÍČOVÉHO PRACOVNÍKA

Situace zde vypadala na počátku velmi špatně. Když na konzultaci poprvé dorazila i manželka, viděla jsem, jak je vyčerpaná, zoufalá a na pokraji svých sil. Kladla jsme si otázku, zda se podaří i tak zlomené ženě nastínit smysl toho, co bychom mohli udělat a jak se vypořádat s tím, co je potkalo. Situace byla pro mne velmi těžká. Kumulace životních událostí, která je potkala byla značná. Zvrat nastal v okamžiku, kdy se klientovi podařilo nalézt zaměstnání. Jejich víra v to, že se daří věci zlepšovat začala být silná a

zrovna tak i moje. Všechny nás to posílilo v další práci. Dosažení společného cíle jsem viděla reálně, a nakonec jsme ho skutečně dosáhli. Jejich štěstí z jednotlivých úspěchů bylo velmi silné.

Příloha č. VI: Případová studie č. 3 „Karolína“

1. OSOBNÍ ÚDAJE

Jméno: *Karolína*

Věk: *34 let*

2. RODINNÁ ANAMNÉZA

Stav: *vdaná, žijící s manželem (8 let); již nemá rodiče, zemřeli při nehodě před 5 lety*

Děti: *dvě děti, dcera (1) a syn (3)*

Sourozenci: *jeden bratr (28 let, žijící v zahraničí)*

Popis vztahů v rámci rodiny:

Klientka žila s manželem ve spokojeném vztahu, znají se 12 let, společně žijí v rodinném domě mimo město, který zdědil manžel po svém strýci. Manžel podniká. Často podepisovala „nějaké papíry“ které ji nosil, plně mu důvěřovala a tedy neřešila „proč“. Před časem si ale nějaký dokument, co podepsala přečetla, to ji znejistilo, začala být ostražitější. Došlo již, že je zavázána k velkému množství závazků spolu s jejím manželem. Začala přemýšlet o rozvodu, ale začalas e obávat, co to všechno způsobí.

3. OSOBNÍ ANAMNÉZA A POPIS PŘIPADU

Klientka nás vyhledala z důvodu konzultace týkající se rozvodu a jeho dopadu na společné závazky. Chtěla by se rozvézt, ale neví, jak je to s dluhy za dobu manželství. Zmapovat situaci bylo velmi obtížné, zakázka klientky byla definována tak, že neví, jestli do rozvodu půjde a tedy nechce, aby se manžel něco dozvěděl. Podařilo se nastřádat informace (možná ne ke všem závazkům), které ukázali, jak rozsáhlé jsou společné dluhy. Při rozvodu by klientce jejich polovina zůstala ke splácení. Kompenzace majetkem není možná, není spolumajitelkou domu a manžel ho nabyl před sňatkem. Ani její situace, co se příjmů týká není dobrá. Je v současné době na mateřské dovolené, a ještě delší dobu bude. Rodičovský příspěvek je jejím jediným příjmem. Po zmapování situace bylo navrženo pokusit se dosáhnout dohody s manželem a vypořádáním majetku. Klientka se začala připravovat na situaci, že pokud by se pokusila zbavit dluhů, tak aby si je ponechal

její manžel, souvisela by s tím i ztráta veškerého majetku. Otázkou však bylo, jak by dále žila v době, kdy má pouze rodičovský příspěvek. Klientka se nakonec rozhodla s rozvodem počkat na dobu, kdy budou děti větší a ona se bude moci vrátit ke své práci.

4. VYUŽITÉ TEORIE, TECHNIKY A METODY SOCIÁLNÍ PRÁCE

V počátku zejména aktivní naslouchání a vedení rozhovoru. Po zmapování situace zejména systemický přístup (pomoc formou nabízení spolupráce a snaha o přebírání starostí) – na základě toho klienty volba zatím setrvat ve vztahu. Další roli hrála edukace klienty ve vazbě na eliminaci podpisů a tedy závazků, tak jako doposud podepisovala spolu s manželem. Roli zde hrálo i poukázání na jiné příběhy (matky samoživitelky v podobné situaci).

5. LOGOTERAPIE A EXISTENCIÁLNÍ ANALÝZA

Klientka si kladla otázky týkající se smyslu jejího života (proč se do této situace dostala, proč ji manžel nechává podepisovat takové dokumenty, jaký smysl má takový vztah). I přes její složitou situaci, a to že se rozhodla zatím v manželství setrvat, jsme mohli nalézt smysl jejich životů a na tom stavět. Velkou oporou jsou její děti a jejich budoucnost. Tato skutečnost byla hlavní a největší motivací. Klientka se začala těšit na nový život, který by si dokázala postavit. Dokázala tak vidět věci v lepším světle, její život byl více smysluplnější.

6. POZICE KLÍČOVÉHO PRACOVNÍKA

Situace zde vypadala velmi špatně. Beznadějně jsem viděla i případný odchod od manžela. Dopad dělení majetku byl na klientku tak zásadní, že jsem si nedokázala představit, jak by ho zvládla. Kladla jsem si otázku, kde hledat motivaci a jak ji posílit v případě, pokud se v manželství rozhodne, být na přechodnou dobu vytrvat. Zvládne se dále nezavazovat dalšími smlouvami se svou budoucí rozvodovou situací více komplikovat? Situace byla velmi komplikovaná. Silnou motivací se ukázali její děti a jejich budoucí život. To i jejímu životu dávalo smysl, a tak dokázala vidět vše v lepší perspektivě a i já. Klientka je nyní stále ještě vdaná, máme po určitém čase pravidelné konzultace, které zaměřujeme zejména na ujištění se ve smyslu kroků, které zatím nerealizuje, ale plánuje.

1. OSOBNÍ ÚDAJE

Jméno: *Anežka*

Věk: *52 let*

2. RODINNÁ ANAMNÉZA

Stav: *vdaná, žijící s manželem (28 let); má jen matku (žije v pečovatelském domě), otec zemřel před dvěma lety (rodiče manžela již nežijí); manžel (59 let)*

Děti: *syn (28), svobodný, bezdětný*

Sourozenci: *nejsou*

Popis vztahů v rámci rodiny:

Klientka žila s manželem ve spokojeném vztahu, společně mají jednoho syna, ten je zatím svobodný. Syn je u nich stále hlášen (trvalý pobyt), ale již více jak 5 let s nimi nežije. Vztahy jsou nyní narušené, z důvodu potíží, které syn má. Se svou matkou má klientka velmi dobrý vztah, pravidelně ji navštěvuje, stará se o ní a pomáhá ji, o svých starostech s ní však nemůže mluvit, má slabé srdce a bojí se o její zdraví. S manželem je nyní vztah napjatější, když se ukázalo, že i přes domluvu s manželem synovi nadále pomáhá, manžel se na ni za to velmi zlobí a ona si myslí, že ji současné starosti, které mají dává za vinu.

3. OSOBNÍ ANAMNÉZA A POPIS PŘÍPADU

Klientka nás vyhledala z důvodu konzultace týkající se problémům se synem. Ten si asi před šesti lety našel přítelkyni a za rok se odstěhoval, společně začali žít v pronajatém bytě. Zpočátku vypadalo vše bez potíží, oba měli práci a nic nenasvědčovalo problémům. Asi po dvou letech se s ním přítelkyně rozešla. Byl z toho „špatný“ a začal víc chodit do hospody. Začal si víc půjčovat od rodičů, uváděl různé důvody, vypadaly i věrohodně, snažili se mu tedy pomoc. Žijí na menším městě, a tak se brzy dozvěděli, že důvodem je jeho hráčství na automatech. Následovala série pokusů, jak pomoci (domlouvání, vyhrožování, přemlouvání, konec půjčování, nastěhování si syna zpět domů „aby byl pod kontrolou“), ale nic nepomáhalo. Syn dělal dluhy, snažili se je za něj platit, aby „hanba nepadla i na ně“, ale už to dál nešlo. Sami se zadlužili. Poslední kapkou bylo, když u jejich dveří zaklepal exekutor. Klientka byla doma sama. Nevěděla, co dělat. „Vtrhl“ do bytu a olepil všechno co viděl. Plakala. Bylo to zase kvůli synovi. Umluvila exekutora ať ni neodvází a dala mu všechny peníze co měla doma. Bylo to patnáct tisíc. Do zítřka má

sehnat zbytek, tedy téměř sto padesát tisíc. Došlo jí, že takhle to dál nejde. Od kamarádky měla na nás kontakt a ihned volala. Poradkyně si na ni udělala čas ještě ten den, situace byla akutní. První schůzka byla o rychlé radě a jasné informaci, co je nezbytné dělat. Čas hrál svou roli. Teprve následně na dalších setkání se mohli věnovat situaci jako celku. Dluhy syna, které jsou jeho nelze řešit, to musí chtít on sám. Důležité je ošetřit klientu a jejího manžela. Společně jsme nastavili rodinný rozpočet tak, aby příjmy a výdaje byly v rovnováze. Řešením byla i konsolidace nevýhodných půjček, kterou si klienti v bance mohli vyřídit, jejich závazky byly doposud řádně placeny, ale již jim docházel dech. Dalším krokem bylo ošetření majetku, aby se příště nedostal do hledáčku exekutorů. Klientku trápily neshody se synem. Na nabízené schůzky syn přijít nechtěl.

4. VYUŽITÉ TEORIE, TECHNIKY A METODY SOCIÁLNÍ PRÁCE

První schůzka byla vedena více direktivním způsobem ze strany poradkyně, bylo nezbytné udělat okamžitý krok, aby se majetek klientky a manžela vyvázal z exekuce. Další schůzky již pokračovali v běžnějším režimu, zejména o úkolově orientovaný přístup (pomoc klientce hledat jaké úkoly by plnila a jak by dále postupovala). Další roli hrála i edukace klienty ve vazbě na tvorbu rodinného rozpočtu a porovnání úvěrových produktů (problém zejména s volbou drahých a nevýhodných).

5. LOGOTERAPIE A EXISTENCIÁLNÍ ANALÝZA

Klientka si kladla otázky týkající se smyslu jejího života (mám jediné dítě, proč se vztah s ním nedaří, proč se nyní kvůli tomu ještě hádám s manželem, co mám ze života, samé starosti). Složitou situaci zejména ve vztahu se synem se rozhodla zvládnout za pomoci manžela. Jejich vztah se vlastně „rozbíjel“ kvůli synovi, a i když on je jediným jejich dítětem, i jemu musí dát prostor pro vlastní život, byť i za cenu velkých chyb. Vztah s manželem se tak podařilo narovnat a díky uspořádanější finanční situaci a zbavení se obavy z další návštěvy exekutorů, mohli společně stavět na nových plánech a radostech, které si připravovali. Dokázala tak vidět věci v lepším světle, její život byl více smysluplnější. Stín neshod se synem je však velký a asi nebude možné se ho úplně zbavit. Podařilo se však, že nezastínil zcela jejich vlastní život.

6. POZICE KLÍČOVÉHO PRACOVNÍKA

Situace na začátku vyžadovala rychlou akci a co se týká finančních problémů nebyla tak zlá, jak je u jiných klientů. Velkou beznadějí jsem spatřovala v klientčině snaze urovnat vztah se synem. Byl zatížený značným množstvím problémů, a hlavně nebyl ochoten se do

celého procesu zapojit, nevyužil jediné možnosti, aby mne také navštívil. Tedy jsme společně s klientkou začali hledat jiné pevné body jejího života, jiný smysl, který by pro ni byl štěstím, byť možná ne tak velkým jako je dobrý vztah s jediným dítětem. Podařilo se urovnat vztah s manželem a oni pak společně hledali ve svém životě smysl, jehož základem byl jejich společný pevný vztah. Není to sice tak šťastný konec, který bychom si klientka a asi i já přáli, ale vidět je s manželem spolu, bylo patrné, že je mezi nimi silné pouto, a to jim to pomůže překonat.

Příloha č. VIII: Případová studie č. 5 „Dana“

1. OSOBNÍ ÚDAJE

Jméno: Dana

Věk: 29 let

2. RODINNÁ ANAMNÉZA

Stav: *svobodná matka; s rodiči se nestýká (neshody v mládí o kterých nechtěla hovořit); otec dětí (31) s ní nežije krátce po narození dcery*

Děti: *syn (5), dcera (2,5)*

Sourozenci: *bratr (28) a sestra (32)*

Popis vztahů v rámci rodiny:

Klientka žila se svým partnerem od jejich 22 let, po dvou letech se jim narodil syn, vše bylo dobré. Oba před tím pracovali, ona nastoupila na mateřskou dovolenou, žili v pronajatém bytě. Finanční situace v té době byla horší, její příjem chyběl. Počítali, že opět nastoupí po mateřské do práce a bude vše lepší. Nebylo. Byla znovu těhotná, a tedy zůstane stále doma. Když to partnerovi řekla, bylo strašně zle. Neuhodil jí ani nic podobného, ale jejich vztah naprosto ochladl (z jeho strany). Byl doma čím dál tím méně, začal si hledat jiné zájmy (hospoda, kamarádi a asi i kamarádky). Když se vrátila domů po porodu, řekl jí, že to už takhle dál nebude a že má novou přítelkyni. Nastěhoval ji k nim do bytu. Situace byla neúnosná, rozhodla se odejít. Jedinou možností byl azylový dům. Neměla příjem, aby si sama něco pronajala. Sourozence o pomoc žádat nechtěla. Partner jí na děti přispíval malou částkou. Pracoval na živnostenský list a prokazoval velmi nízké příjmy. Cítila se hrozně. Společně měli pár půjček něco na něj, něco na ní. Nebyly nijak vysoké, ale pro ni platit i malou částku bylo nereálné. Začala se s platbami opožďovat a za nedlouho byly nesplácené úvěry předány exekutorovi. Neměla nic, co by ji zabavil,

žádný majetek. Neměla však ani žádný příjem, který by bylo možno zastavit, aby ji zůstalo zákonem stanovené minimum na ní i dvě děti. Přesto, pod tlakem exekutora, posílala měsíčně částku na splácení.

3. OSOBNÍ ANAMNÉZA A POPIS PŘIPADU

Klientka nás vyhledala na základě doporučení pracovnice azylového domu, která celou situaci vyhodnotila jako neoprávněnou exekuci. Po zmapování stavu dluhu bylo zjištěno, že exekuce i přes zasílání částek od klienty stále narůstá, nedařilo se ji snižovat, na to byla částka jí zasílaná malá. Exekutor však neměl nárok ani na tu. Nebylo možno žádat o insolvenční, protože žádné z příjmu nedostačovali na srážky, aby klientce zůstalo životní minimum. Jedinou cestou tedy bylo zastavení exekuce pro nemajetnost, která byla u klientky objektivní. Klientka si v bývalém zaměstnání prověřila situaci, jak by to vypadalo s jejím návratem. Podařilo se dohodnout, že se do půl roku může vrátit na pozici, která byla obdobná té původní a příjem nebyl špatný. To jsme jako argument použili při žádosti o zastavení exekuce, kdy jsme ukázali, že za určitou dobu bude možné mít příjem, ze kterého bude možno exekuce provádět ve výši, která povede k umoření dluhu. Klientku sice čekalo stále bydlení v azylovém domě a splácení exekuce, ale bylo možno určit, za jakou dobu exekuce skončí a klientka bude moci zvažovat jinou formu bydlení.

4. VYUŽITÉ TEORIE, TECHNIKY A METODY SOCIÁLNÍ PRÁCE

V počátku zejména aktivní naslouchání a vedení rozhovoru. Po zmapování situace zejména úkolově orientovaný přístup (poté, co si klientka zvolila – rozhodla se co bude dělat z variant, které ji poradkyně nastínila). Roli zde hrálo i poukázání na jiné příběhy (úspěšné zastavení jiných exekucí, vymanění se trvale z exekuce). Dále se šlo se cestou malých úspěchů, díky kterým se posílila víra klientů v dosažení cíle (zastavení exekuce, kterému předcházelo jednání se zaměstnavatelem). Nápomocnou byl i krátký časový horizont, za který měla nastoupit zpět do práce, a tedy řešení její situace „byla na dohled“.

5. LOGOTERAPIE A EXISTENCIÁLNÍ ANALÝZA

Klientka si kladla otázky týkající se smyslu jejího života (přítele milovala, proč ji opustil, a ještě takovým způsobem, co ona udělala špatně, co si počnou jejich děti, proč mají bydlet v azylovém domě a díky exekucím jim nedopřeji žádné dětské radosti). Situace nebyla tak dramatická, velkou roli hrála jistota návratu do práce. Na tom bylo možno stavět. Současný rozbouraný svět a nízká vůle smyslu života se dala ukázat jako brzy

končící. Na dosah byla změna, nejen práce, ale i s ní přicházející finance a do ne dlouhé doby konec exekuce, přinášející i změnu v bydlení. Bylo tak možné stavět na nových plánech a radostech, které nebyly daleko. Dokázala tak vidět věci v lepším světle, její život začal být více smysluplnější. Křivda od partnera tu byla, ale vyvažovaly ji děti, které ji dělaly velkou radost.

6. POZICE KLÍČOVÉHO PRACOVNÍKA

Situace vypadala na první schůzce špatně. Když se však vše podařilo zmapovat a zejména když se podařilo získat utvrzení zaměstnavatele o možném návratu do práce za relativně krátkou dobu, bylo hned na čem stavět. Klientka se ihned pustila do práce a plánů na nový život, bylo snadné ji vést touto cestou, která byla pro ni „příjemná“ a i snadná, avšak reálná. Obrovskou posilou ji byly děti, pro které to všechno dělala. Pomáhala jsme jí hledat i smysl pro ni samou (např. naplnění v práci, kterou měla ráda). Práce zde nebyla složitá a mít i takové méně náročnější situace je osvěžení. Nevidím pak tolik věcí černě. Při své práci se setkávám s velkými životními tragédiemi, a i když situace klientky je složitá tak v porovnání s nimi není a jsem ráda, že existují i lidé, kteří řeší menší problémy.

Příloha č. IX: Případová studie č. 6 „Petra“

1. OSOBNÍ ÚDAJE

Jméno: *Petra*

Věk: *48 let*

2. RODINNÁ ANAMNÉZA

Stav: *rozvedená; partner (53); její rodiče již nežijí*

Děti: *synové (23 a 21) oba nyní na VŠ v jiném městě*

Sourozenci: *sestra (46)*

Popis vztahů v rámci rodiny:

Klientka je více jak 10 let rozvedená, krátce nyní žije s novým partnerem v jejím bytě, který si po rozvodu koupila v rámci vypořádání majetku manželů. S bývalým manželem se nestýká, výživné posílá synům, kteří jsou finančně i v době studia samostatní. S novým partnerem jsou kratší dobu, ale vztah popisuje jako harmonický a pěkný. Bývalý partner má také dospělé děti, které již mají své rodiny. Vztah se syny je dobrý, žijí ve městech, kde studují, ale jezdí domu a vše vždy probíhá bez potíží. Kontakt s partnerovo dětmi je

zatím menší, vztah trvá teprve krátce přes rok.

3. OSOBNÍ ANAMNÉZA A POPIS PŘIPADU

Klientka nás vyhledala, aby nás požádal o radu, co dělat s usnesením soudu, které ji přišlo. Před pár lety si vzala menší spotřebitelský úvěr, rozbila se jí pračka a neměla v té době vysoké úspory, ale hlavně u prodejce ji nabízeli velmi výhodnou půjčku, přišlo jí to tak lepší. Neví, jak se to stalo, ale asi ji celou nesplatila. Přišla ji i nějaká upomínka, ale moc na to nereagovala. Uvedená dlužná částka byla něco přes deset tisíc, to jí bylo divné, tolik asi stála ta pračka, řekla si, že je to nějaký omyl. Vyděsilo ji až usnesení soudu, kde byla vyčíslena dlužná částka, opět něco přes deset tisíc korun. Dopis ze soudu ji nedal spát, a tak se rozhodla přijít. Ukázalo se, že smlouva o půjčce, kterou podepsala měla sjednány různé sankce a pokuty. Tedy vyčíslená dlužná částka se skládala z velmi malého dluhu (cca 800 Kč, kdy se jednalo o poslední neuhrazenou splátku) a další část byly sankce a pokuty. Velkým problémem, který poradkyně odhalila byl vysoký úrok (8 % za každý den prodlení), který částku neuvěřitelně navyšoval až do jejího splacení. V době, kdy proběhla první konzultace se již jednalo o sumu úroku, převyšující jeden milion korun. Bylo třeba okamžitě jednat.

4. VYUŽITÉ TEORIE, TECHNIKY A METODY SOCIÁLNÍ PRÁCE

V počátku zejména aktivní naslouchání a vedení rozhovoru. Po zmapování situace zejména systemický přístup (nabídka spolupráce – stanovení cíle a kroků které je třeba udělat, z části přebrání starosti – dle názoru právníka je třeba dělat konkrétní kroky ...). Klientka až na konzultaci pochopila závažnost situace. Výše dluhu ji naprosto zlomila. Paralelně ji byla poskytnuta krizová pomoc (jednalo se o dvě setkání díky kterým se pak bylo možno vrátit k práci na „odstranění“ problému vyplývajícího z dluhu. Klientka okamžitě uhradila vyčíslený dluh (cca deset tisíc) a společně jsme kontaktovali věřitele a žádali o snížení úroku. Složitě bylo hledání argumentů, ale pokusili jsme se poukázat na klientčinu dobrou morálku při splácení, poslední nesplacenou částku ukázat jako jediné zaváhání a apelovat na nepřiměřenost sjednané sankce. Věřitel se svolil snížit úrok z prodlení, ale i tak požadoval částku blížící se sto tisícům korun. Sjednali jsme splátkový kalendář, kterým by klientka měla během 2,5 let celý dluh splatit. Měsíční splátka je pro ni únosnou.

5. LOGOTERAPIE A EXISTENCIÁLNÍ ANALÝZA

Klientka si kladla otázky týkající se smyslu jejího života (nikdy neměla žádné potíže, proč

se jí to děje, co to je za spravedlnost, z tak malé částky takový dluh, již nebude moci normálně žít a bude po zbytek života vysokou částku splácet, co její plány na to, co s přítelem chtějí podniknout, konečně si našla někoho, s kým je šťastná, a teď tohle). I přes tyto otázky, bylo možno na čem stavět. Její vztah s dětmi byl dobrý. Vztah, který nyní měla s přítelem také. Do budoucna měli hodně plánů. Klíčové bylo, aby tyto hodnoty nebyly ohroženy a i plány, které si do budoucna společně stavěli, viděla jako reálné. Do konzultací jsme přivzali i přítele. Ukázalo se to jako dobrý krok. Byl jí velkou oporou a ujištěním, že jejich budoucí plány mají smysl. Pochopitelně do dojednání dohody s věřitelem a stanovení přijatelných splátek byla její situace více zranitelnější. V okamžiku, kdy dohoda byla uzavřena, vše z ní spadlo.

6. POZICE KLÍČOVÉHO PRACOVNÍKA

Situace vypadala na první schůzce velmi dramaticky. Dluh, který jsme spočítali z usnesení soudu byl obrovský, bohužel i přes nepřiměřenost úroku z prodlení byl rozhodnutím soudu platný. Jediné, co se dalo dělat bylo vyjednávat s věřitelem. Velmi jsme se neúspěchu obávala. Záleželo totiž jen na tom, jestli bude ochoten ustoupit pod to, co bylo platné usnesením soudu. Hodně jsem přemýšlela nad životem klientky, hledala argumenty prokazující její poctivost a ty jsme pak společně do vyjednávání s věřitelem využili. Byla jsem hodně nervózní a bála jsme se, jak to dopadne. Před klientkou jsme nedávala nic najevo. Byla také nervózní. Těšilo mne, jakou oporou jí je její parter, jak ji v této situaci pomáhá. Když přišlo vyjádření od věřitele, spadl mi kámen ze srdce. Byla to obrovská radost a pro mne pak velká odměna za moji práci, když jsme slyšela a pak i viděla klientku, jak je šťastná. To jsou okamžiky, které mi příště pomohou v podobné situaci.

Příloha č. X: Případová studie č. 7 „Karel“

1. OSOBNÍ ÚDAJE

Jméno: Karel

Věk: 43 let

2. RODINNÁ ANAMNÉZA

Stav: svobodný žijící stále s rodiči; otec (68) a matka (64) oba starobní důchod

Děti: žádné

Sourozenci: sestra (39)

Popis vztahů v rámci rodiny:

Klient je trochu slabší ve svém intelektu. Není zbaven svéprávnosti, úkony všechny může činit sám. Je však snadno ovlivnitelný svým okolím. Žije stále se svými rodiči (malý rodinný domek, kde má svou menší bytovou jednotku, ve které je prakticky soběstačný, matka mu vypomáhá s vedením domácnosti, ale pouze velmi málo). Chodí do zaměstnání, se svým rozpočtem hospodaří samostatně, bohužel ne tak dobře jak by měl.

3. OSOBNÍ ANAMNÉZA A POPIS PŘIPADU

Vyhledala nás matka klienta. Zjistila, že si syn nabral nějaké spotřebitelské úvěry, vůbec nevěděla na co, nic nepotřebuje, byt má vybavený, ani není vidět, že si něco koupil. Když na něj uhodila, nedokázal ji říct, na co si půjčky vzal. Tvrdil že na výlety. Na společné schůzce se nám vše podařilo rozklíčit. Zmapovali jsme společně veškeré závazky a zjistili jsme, že jejich výše je taková, že není schopen je řádně splácet. U mnohých byly jejich splátky již delší dobu po splatnosti, a tedy v dokladech byly již i upomínky a také v některých případech informace že je dluh předán exekutorovi. Bylo nutné rychle jednat. Řešení byla bohužel jen insolvence. Do té se ale museli zapojit i rodiče, příjem syna nebyl dostačující.

4. VYUŽITÉ TEORIE, TECHNIKY A METODY SOCIÁLNÍ PRÁCE

V počátku zejména aktivní naslouchání a vedení rozhovoru. Po zmapování situace zejména úkolově orientovaný přístup (poté, co si klient za konzultace s rodiči rozhodl pro insolvenci). Domluvili jsme se na postupu, spočívající v jednotlivých úkolech, které bude třeba dělat. Další součástí práce byla edukace zaměřená na zvyšování kompetence u klienta, opět za pomoci rodičů. Klíčová byla práce na jeho rozpočtu. Otázkou je, zda bez rodičů bude schopen toto hlídat sám. Je asi pravděpodobné, že v budoucnu tuto roli bude muset převzít jeho sestra. V tomto smyslu jsme konzultace vedli. Postupovali jsme jednotlivými drobnými kroky. To, že klienti viděli, že se postup daří, že jednotlivé kroky zvládají a že jimi dosahují toho, co jsme si naplánovali, je posilovalo na další cestě.

5. LOGOTERAPIE A EXISTENCIÁLNÍ ANALÝZA

Pravdou je, že se klienta zásadně netrápil tím, do jaké situace se dostal. Větší starost mu dělalo, že jsou smutní jeho rodiče, že je zklamal, vazba mezi nimi byla velmi silná. Na tom jsem se rozhodla, po konzultaci s rodiči stavět. Spokojenost rodičů byla pro něm smyslem, kterému rozuměl a kterého chtěl dosáhnout. V rámci konzultací jsme se i věnovali otázkám proč si půjčky bral. Ukázalo se, že výlety hradil nejen sobě, ale i svým

„kamarádům“, šlo však spíše u kupování jejich přízně a o využívání z jejich strany. Hovořili jsme tedy i o jiných zájmech a hodnotách, na kterých by dále mohl stavět a situace se neopakovala. Našli jsme aktivity, které byly pro něj zajímavé a nevedly by ho do stejné situace.

6. POZICE KLÍČOVÉHO PRACOVNÍKA

Situace byla docela složitá, bylo jasné, že do jejího řešení bude nutno zapojit nejen klienta, ale i jeho rodiče a s ohledem na jejich věk hledět i na jeho vztah se sestrou, která by určitou kontrolní roli rodičů v budoucnu nahradila. Kladla jsme si otázkou, zda takovou složitou situaci zvládneme, zda všichni zainteresovaní budou ve shodě. Je vazba mezi členy rodiny tak silná, aby si navzájem pomáhali, a to i sestra, která je přeci jen trochu mimo dění běžných starostí, které rodiče zažívají. Pro budoucí eliminaci problémů klienta byla však její role podstatná. Potěšilo mne, jak pevnou vazbu mezi sebou členové rodiny mají a že i pro sestru nebyl žádný problém do všeho vstoupit a počítat v budoucnu s posílením své role. To, že takové vztahy u rodin jsou bylo pro mne velkou radostí, a i z toho čerpám u dalších klientů, jako příběh, kterým můžu ukázat možnosti řešení, které se osvědčili.

Abstrakt

ČECHOVÁ, B. *Průnik logoterapie a existenciální analýzy do sociální práce s předluženými klienty*. České Budějovice. 2018. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedry etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí práce K. Diallo.

Klíčová slova: sociální práce, sociální služby, dluhové poradenství, předlužení, insolvence, exekuce, krizová pomoc, krize, metody sociální práce, logoterapie, existenciální analýza

Práce se zabývá tím, jak pomoci předluženým klientům. Teoretická část popisuje termín předlužení, jeho formy a možnosti pomoci, která je těmto lidem poskytována. Větší pozornost je věnována otázkám, jak pomoci těmto lidem v rámci sociální práce, jaké metody jsou vhodné využít, aby byly relevantní, a jak jsou tyto metody definovány v odborné literatuře a příslušné legislativě. Praktická část se zaměřuje na formu pomoci těmto lidem prostřednictvím konkrétní organizace, která poskytuje sociální služby a která se věnuje práci s předluženými lidmi. Práce popisuje prostřednictvím případových studií konkrétní kazuistiky a metody práce, které byly aplikované. Co se týče metod využívaných sociálními pracovníci při práci s těmito klienty jsou popisovány prvky logoterapie a existenciální analýzy. Dále se popisují postoje těchto pracovníků, jejich prožitky při práci s klienty a poukazuje se na existenciální otázky zvláště optikou logoterapie a existenciální analýzy.

Abstract

ČECHOVÁ, B. *Penetration of Logotherapy and Existential Analysis into social work with over-indebted clients*. České Budějovice. 2018. Diploma thesis. University of South Bohemia in České Budějovice. Faculty of Theology. Department of Ethics, Psychology and Charity work. Thesis Supervisor K. Diallo.

Key words: Social work, Social services, Debt consultancy, Over-indebtedness, Insolvency, Execution, Crisis support, Crises, Methods of social work, Logotherapy, Existential Analysis

This work deals with the topic how to help the over-indebted clients. The theoretical part describes the term over-indebtedness, its forms and the ways of help provided to the people with such problems. The closer interest is put on how these people can be helped by social work, which methods are suitable and relevant to this type of work and how these methods are defined in specialized literature and corresponding legislation. The practical part of this work focuses on the form of help to these people within a specific organization that provides social services and works for the over-indebted clients. Using some case studies the work describes some particular cases and methods of work which were applied. Concerning the methods of work with these clients, the thesis describes the elements of Logotherapy and Existential Analysis which are used by social workers while working with their clients. Further on, the thesis describes the social workers' attitudes, their experiences with their clients and points out some existential questions they deal with, especially from the perspective of Logotherapy and Existential Analysis.