

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Bc. et Bc. Vendula Kroupová, Dis.

*Etická dilemata sociálních pracovníků působících
v oblasti protidluhového poradenství*

Diplomová práce

vedoucí práce: Mgr. Vladislava Závorská

2016

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

V Olomouci dne 21. června 2016

.....

Ráda bych poděkovala Mgr. Vladislavě Závrské za motivaci, cenné připomínky, odborné rady a za vedení, kterým přispěla k vypravování této diplomové práce. Dále bych chtěla poděkovat všem respondentům kvalitativního šetření.

Rovněž bych chtěla poděkovat svojí milované rodině a přátelům, kteří mě během psaní diplomové práce podporovali a dodávali mi odvahu.

OBSAH

ÚVOD	6
1. ETICKÁ DILEMATA V SOCIÁLNÍ PRÁCI.....	8
1.1 Vymezení profesní etiky.....	8
1.2 Etické dilema	11
2. PROTIDLUHOVÉ PORADENSTVÍ JAKO FORMA SOCIÁLNÍ PRÁCE	19
2.0 Historický kontext.....	19
2.1 Současný stav zadluženosti a provázanost se sociálním vyloučením	20
2.2 Protidluhové poradenství.....	23
3. METODOLOGIE.....	28
3.1 Cíle	28
3.2 Metodologický přístup zakotvené teorie	29
3.3 Technika sběru dat: nestrukturovaný rozhovor	31
3.4 Výzkumný soubor	32
3.5 Reflexe.....	35
3.6 Limity výzkumu	36
4. INTERPRETACE KVALITATIVNÍHO ŠETŘENÍ.....	38
4.1 Reflexe etických dilemat a etických problémů.....	38
4.1.1 Etická dilemata, etické problémy v praxi	38
4.1.2 Vývoj vnímání etických dilemat a etických problémů v závislosti na délce praxe sociálního pracovníka jako dluhového poradce	43
4.1.3 Ochrana sociálního pracovníka	44
4.2 Nástroje nápomocné při rozhodování sociálních pracovníků.....	45
4.2.1 Profesní nástroje	45

4.2.2 Kapacita	47
4.2.3 Zodpovědnost klienta.....	48
4.2.4 Životní situace sociálního pracovníka, hodnoty.....	49
4.2.5. Svědomí sociálního pracovníka.....	49
4.2.6. Kontext celé životní situace	50
5. DISKUSE	51
ZÁVĚR.....	53
POUŽITÁ LITERATURA	55

ÚVOD

Sociální práce je svébytná disciplína, jejíž důležitost je mnohdy podceňována, přesto má v naší společnosti nezastupitelnou funkci. Jejím základním motivem je přirozená potřeba člověka pomáhat, starat se o druhého. Postupem času se sociální práce oddělila od ostatních disciplín a značně se profesionalizovala. Věnuje se širokému spektru problémů lidí, tzv. cílových skupin.

Jedná se o velice variabilní obor, zakázky s klienty jsou často nepředvídatelné. V této profesi mnohdy není univerzální návod na to, jak klienty doprovázet v obtížných situacích, které chtějí řešit. Ačkoli máme poměrně rozsáhlé metody sociální práce, vycházející do značné míry z jiných vědních oborů, především z psychologie, sociální politiky, medicíny, práva, na specifické životní příběhy se často nelze připravit. Na klientovy problémy neexistují jednoznačné rady a návody, podle kterých bychom mohli postupovat. Jistě, máme standardy kvality, jež jsou nám v mnohých případech vodítkem, přesto se však vyskytují situace, které jsou pro pracovníka náročné, neboť cítí, že jejich rozhodnutí či postup vyžaduje hlubší rozbor, je zde etický rozměr, s nímž si třeba opakovaně neví rady.

Protidluhové poradenství je v současné době značně vyhledávanou formou poradenství. Kromě komerčních služeb bývá poskytováno také v rámci sociálních služeb. Sociální pracovníci využívají obecné znalosti sociální práce, rovněž se musí vzdělávat v četné legislativě. Jelikož jde o fenomén s poměrně krátkou tradicí, nikde nenajdeme ucelené informace popisující jeho etický rozměr.

Cílem v rovině poznávací bude vytvořit analýzu postojů vybraných dluhových poradců k etickým dilematům, která jsou specifická pro jejich práci. Na základě kvalitativního výzkumu diplomové práce zjišťujeme, jaká etická dilemata sociální pracovníci při své práci pociťují, dále aspekty, které při rozhodování v eticky náročných situacích považují za důležité.

Práce by mohla mít ve svých důsledcích smysl pro budoucí i současné dluhové poradce, již budou moci nalézt odpovědi na etická dilemata a problémy, které ve své práci řeší. Konečné rozhodnutí je vždy na jednotlivých pracovnících, jen oni sami

jsou za své rozhodnutí zodpovědní, proto pro ně může být přínosné zjistit, jak se v obdobných situacích chovají jejich kolegové.

Symbolickým cílem této diplomové práce bude upozornit jak širší veřejnost, tak především sociální pracovníky na etický rozměr protidluhového poradenství.

1. ETICKÁ DILEMATA V SOCIÁLNÍ PRÁCI

1.1 Vymezení profesní etiky

Slovo *éthos* pochází z řečtiny a ve svém původním významu označovalo pastvinu či stáj zvířat, tedy místo jejich bydlení, zároveň také způsob jejich chování a života. V kontextu člověka pak o něm můžeme přemýšlet taktéž jako o místě bydlení, jež je určováno původem či společenským kontextem. Významový obsah slova se zároveň přenáší, mluvíme o charakteru člověka ve vztahu ke společným mravům. Termín v důsledku vnímáme jako způsob jednání, postoj či smýšlení osob. (Anzenbacher, 2001, s. 17)

Etiku řadíme jak mezi filosofické, tak také teologické disciplíny. Jde o vědní disciplínu zabývající se studiem mravního chování, mravního cítění, rozhodování, mravních hodnot. (Hodovský, 1992, s. 4) Má normativní charakter, zabývá se všeobecně platnými normami určujícími správné lidské jednání. Anzenbacher (2004, s. 9) při své charakteristice etiky vychází z následujících zásadních faktů. Člověk je na rozdíl od zvířete schopen své jednání a rozhodování činit svobodně na základě vlastního rozumového rozhodnutí. Ačkoli je ovlivňován biologickými determinanty, rozumová stránka u něj převládá. Další zásadní poznámkou je teze, že lidské jednání se děje v interakci s dalšími lidmi, dochází ke vzájemnému ovlivňování. Jelikož je člověk schopen svobodně se rozhodovat, přejímá za své jednání odpovědnost. Třetí důležitou tezí je fakt, že komplikovanost a rozličnost situací, ve kterých se člověk musí rozhodnout, vyžaduje vytvoření jakýchsi pravidel, která naše jednání pomohou nasměrovat. Zmíněná pravidla mají za následek jednak budování osobní morálky jedince, jednak díky interakčnímu charakteru jednání dochází k jejich sociálnímu přijetí. Ona pravidla nazýváme normy. Normy utvářejí *étos* dané společnosti. Posledním neopominutelným faktem je skutečnost, že stanovení norem vyžaduje přítomnost určitých kritérií. Tato základní kritéria jsou bezpodmínečně navázána na jistoty týkající se životního zájmu osob a toho, co je pro ně dobrem.

Etika bývá často zaměňována za termín morálka. Nejde však zcela o synonyma. Etika je věda, která se zabývá morálkou. Morálka je stránka rozhodování a jednání člověka. Pojem zahrnuje systém hodnot, který je specifický pro jednotlivé

oblasti lidského myšlení, jednání a cítění. Na základě těchto hodnot se jedinec rozhoduje, co je dobré, špatné, žádoucí a nežádoucí. Etymologicky slovo morálka pochází z latiny. Termín *mos* překládáme jako mrav, charakter, vlastnost, předpis, zákon, chování. (Hodovský, 1992, s. 5) Morálka je záležitost individuální, nikoli skupinová. „Morálka v pravém slova smyslu začíná teprve tam, kde se člověk nerozhoduje podle toho, co dělají a chtějí všichni, nýbrž podle toho, co za správné pokládá on sám.“ (Sokol, s. 193) Zároveň je nutné říci, že morálka působí v oblasti svobody a je zcela závislá na sebeomezení jednotlivce. Zde je patrný rozkol s právem, neboť to omezuje naši svobodu zvenčí. (tamtéž, s. 196)

Jak vyplývá z výše uvedeného, morálka je něco, co přirozeně náleží k lidskému jednání, životu, k životu společnosti vůbec. Lidská rozhodnutí jsou ovlivněna hodnotami, postoji, které jedinec k daným tématům a problematikám zaujímá. Etické jednání či rozhodování obecně je prostoupeno veškerými odvětvími, profesní výkony nevyjímaje.

Novotná Březovská (2011) definuje profesní etiku jako konflikt mezi přirozeným egoismem a altruismem. Na jedné straně máme chování, jež je motivováno především svými vlastními zájmy a uspokojením výlučně svých potřeb, na straně druhé stojí nezištné počínání vedené láskou k bližnímu, kdy jsou vlastní zájmy až druhořadé. (Jandourek, 2007, s. 20)

Existují legislativně nastavené mantinely, jež v nejhrubších obrysech vymezují, co je dobré a co ne, nezaručují však, že naše jednání bude etické, pokud se do vymezeného prostoru vměstnáme. Musí zde být přítomno něco víc.

Profesní etika spadá do aplikovaných disciplín etiky. Jejím cílem je zmapovat výchozí, ale zároveň principiální motivy profesních činností, jež jsou spjaté s etickým rozhodováním. Zároveň se pokouší definovat eticky náročné situace, kdy je rozhodování nesnadné, nejednoznačné a může pracovníka přivést na scestí. (Kalábová, 2011, s. 70)

Určitým vodítkem v takovýchto situacích mohou být profesní etické kodexy. Jedná se o dokumenty vydávané různými profesními asociacemi. Kodexy vznikají z několika důvodů, pomáhají pracovníkům při výkonu profese orientovat se v etické praxi, rovněž regulují profesionalitu chování pracovníků, což má za následek

mj. ochranu klientů. Díky kodexům je možné posuzovat správnost pracovníkovy jednání, pokud dojde ke kolizní situaci. V neposlední řadě jde o posilování profesní identity v rámci širší společnosti. (Nečasová, 2011, s. 65)

Sociální práce je relativně nedávno rozvinutý vědní obor – profesní začátky lze datovat na konci 19. století, kdy vznikají první školy zaměřené na sociální práci v Londýně, Amsterdamu a New Yorku. Přesto i dnes není výjimkou, že je sociální práce nucena obhajovat fakt, že je regulérním vědním oborem.¹ I přes všechnu negativní argumentaci sociální práce splňuje všech pět charakteristických složek podle Greenwooda pro uznání sociální práce jakožto svébytné profese. Má svou systematickou teorii, je zde přítomna klienty uznávaná autorita, také autoritativní osoba uznávaná komunitou, sociální práce má vybudovanou určitou profesní kulturu, rovněž má svůj nezbytný etický kodex. Jelikož sociální práce všechny tyto vlastnosti splňuje, lze hovořit o profesi sociálního pracovníka. (Matoušek, 2003)

Sociální práce je neustále formována a proměňuje se. Vyvíjejí se rovněž i cíle sociální práce, které různí autoři vymezují odlišně. Jejich definice závisí na kulturním kontextu, z něhož vzešly, a na tom, co každý z nich pokládá za největší problém či aspekt sociální práce. Např. Americká národní asociace sociálních pracovníků chápe sociální práci jako „profesní aktivitu zaměřenou na pomáhání jednotlivcům, skupinám nebo komunitám zlepšit nebo obnovit jejich schopnost sociálního fungování a na tvorbu společenských podmínek pro tento cíl.“ (Navrátil, 2001 str. 12) Tuto ne zcela vzdálenou myšlenku rozvíjí také Mezinárodní asociace škol sociální práce, která definuje sociální práci jako „profesi propagující společenskou změnu, řešení problémů lidských vztahů a zplnomocňování a osvobozování lidí vedoucí ke zvýšení jejich blaha. Teorie o lidském chování a sociálních systémech, sociální intervenci se uplatňují v momentu, kdy dochází k interakci lidí s jejich prostředím. Pro sociální práci jsou základními principy lidská práva a sociální spravedlnost.“ (Cox, Pawar, s. 4, pozn. překlad autorky)

Základním nástrojem sociální práce jsou sociální služby. Ty jsou legislativně zakotveny v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který je definuje jako

¹ Například Syrový ve svém článku *Česká sociální práce jako obor naprosto selhala*, jenž byl uveřejněn v časopise Sociální práce/Sociálna práca (3/2009), uvádí, že obor sociální práce neexistuje, že se jedná pouze o teorie a z nich vyplývající činnosti, které přejala z různorodých vědních oborů.

„činnosti či soubor činností [...] zajišťující pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.“ (§3 a) (Kösslerová, 2013, s. 8–9)

1.2 Etické dilema

Etická dilemata přicházejí ve chvílích, kdy se pracovník musí rozhodnout mezi několika různými řešeními, která jej přivádějí do morálních konfliktů. Není snadné určit, které rozhodnutí je lepší či prospěšnější. Jdou zde proti sobě neslučitelné morální principy. (Nečasová, Dohnalová, Talašová, 2010). Právě tyto dilematické situace budou stěžejním tématem našeho kvalitativního výzkumu, neboť se domníváme, že v protidluhovém poradenství v rámci sociální práce se takovéto situace hojně vyskytují.

Etické problémy oproti tomu nastávají v situacích, kdy pracovník ví, jak se má rozhodnout, vede jej k tomu něco závazného (např. předpisy, standardy kvality...), přesto cítí, že mu osobně takovéto rozhodnutí vadí, přičí se mu. (Nečasová, 2001, s. 6)

Nelze paušálně říct, že konkrétní situace přinášejí všem pracovníkům tatáž dilemata. Tyto situace jsou velice specifické a závislé především na osobnosti každého pracovníka. Mohou mu být oporou standardy kvality sociálních služeb, etické kodexy sociálních pracovníků, týmové profesní nástroje, jako je např. kazuistický seminář, porada s kolegy, individuální konzultace s nadřízeným, týmová či individuální supervize apod. Stěžejní roli zde hraje i vnitřní nastavení a osobní smýšlení pracovníka, étos společnosti a právní ustanovení.

Nečasová (2001) definuje tři hlavní oblasti, ve kterých dochází k eticky dilematickým či problematickým situacím. Jednak jde o oblast týkající se práv a kvality života jednotlivců, dále pak oblasti týkající se obecného blaha a nakonec oblast týkající se nerovnoprávnosti a strukturálního útlaku.

Musil (2004) rozděluje dilemata v sociální práci na zjevná a latentní. Zjevné dilema vnímá jako to, před nímž stojí pracovníci, již jsou nuceni pracovními podmínkami, aby bezprostředně volili mezi možnostmi, které jsou z jejich hlediska

neslučitelné. Jedná se buď o rozpor s okolím, nebo o boj motivů, které zakoušejí. Oproti tomu latentní dilema nastává, když pracovník nalezne řešení, které zeslabí intenzitu onoho dilematu. Stane se, že pomine tlak, který byl na pracovníka vyvíjen a dilema je zčásti potlačeno, přeměňuje se na latentní.

Banks (2006, s. 155-156) uvažuje o etických dilematech a problémech v praxi. Zamýšlí se nad motivací našeho rozhodování. Mezi teoretiky etiky panují značné neshody v definování toho, na základě čeho se rozhodujeme. I přesto však profesionální sociální pracovníci definovali role a zodpovědnosti, jež se zabývají přerozdělováním veřejných zdrojů pomoci. Jsou jimi představy o odpovědnosti, racionální zdůvodnění a spravedlnost. Tyto principy v sobě obsahují specifickou dané klientovy situace, postoje, emoce.

Autorka dále uvádí několik hledisek, ze kterých můžeme etické rozhodování nahlížet. Jednak tvrdí, že jsou etická rozhodování závislá na *lidském blahu*. Tento pojem se mění v čase, nelze říct, že existuje určité lidské blaho po celou dobu existence člověka, zároveň však nelze hovořit o tom, že by blaho nebylo závislé na hodnotách. Dále z etických rozhodnutí vyplývá *nutnost přijmout opatření*. Tato rozhodnutí sociálního pracovníka nutí k tomu, aby zvažoval následky a náležitě na ně klienta začal připravovat. Rovněž je nezbytné vzít v úvahu *kontext klientovy životní situace* a zaměřit se na zvláštní vztahy, které má s lidmi, jichž se klientova situace bezprostředně týká. Etická rozhodnutí by měla *navazovat* na ta předchozí, zároveň musí brát v úvahu také jejich vliv a vývoj situace do budoucna. Poslední, avšak velice významnou poznámkou autorky je fakt, že při rozhodování musí sociální pracovníci brát v úvahu *rozhodnutí klienta*. (tamtéž)

Rest (1994, in Banks) definuje čtyři složky etického chování. Jedná se o etickou citlivost, etické zdůvodňování rozhodnutí, motivaci eticky rozhodnout a morální charakter. Etickou citlivostí nazývá povědomí o tom, jak kroky, jež učiníme, ovlivní druhé. Největší roli zde hraje empatie a schopnost vnímat eticky zabarvené situace. Etické zdůvodňování rozhodnutí autor vysvětluje jako schopnost udělat kritické zhodnocení morálních hodnot a různých průběhů situace. Motivace rozhodovat se eticky je chvíle, kdy převládne potřeba upřednostnit morální hodnoty nad těmi nemorálními. Morálním charakterem Rest míní to, že osoba musí mít jisté

povahové vlastnosti, kterými jsou vytrvalost, odvaha a velká míra sebeúcty. Všechny složky by měly být zastoupeny rovnoměrně, všechny jsou pro etické chování zásadní.

S etickým rozhodováním se neodmyslitelně pojí hodnoty. Hodnotou nazýváme předměty a cíle, ke kterým směřuje způsob našeho myšlení, chování a cítění. „Hodnotami se zpravidla nazývají předměty, myšlenky (ideje), činy, záměry a někdy dokonce jenom představy, které nabývají z hlediska určitého lidského (skupinového, společenského, národního, kulturně politického aj.) zájmu nebo potřeby žádaný, očekávaný či chtěný význam.“ (Hodovský, 1992, s. 16) Na jejich základě jsou potom utvářeny morální normy, které nám určují, jak očekávaných hodnot dosáhnout. Autor zde mluví o tzv. zvýznamňování, tedy hodnocení skutečnosti, našich prožitků a pocitů. Hodnoty nelze vnímat jen jako vlastnosti kladné, ale také jako záporné. V tom případě mluvíme o hodnotách a antihodnotách.

Zdalo by se, že zda nějaká věc či jev je hodnotný, nebo není, závisí pouze na našem individuálním posouzení, neboť každý člověk má jinak nastaven hodnotový žebříček. V rámci axiologie vznikly dva postoje v chápání hodnot, přičemž každý z nich hodnotu definuje jinak. Jeden ji vnímá jako objektivní kvalitu, normu či ideu. Jde o tezi objektivistickou, neboť není závislá na lidské subjektivitě. Typickým zástupcem tohoto postoje je Platón. Druhé pojetí je subjektivistické, tedy takové, jež vnímá hodnotu závislou na lidském subjektu a jeho zájmu. (tamtéž, s. 16–17)

Pro úplnost shrňme několik charakteristik hodnot. Někdy může být obtížné charakterizovat, zda je daná hodnota pozitivní, neutrální, nebo negativní. Pojetí hodnot je vždy individuální, je na dané osobě, jak kterou hodnotu vnímá, jakou důležitost, popř. zabarvení jí přikládá. Vztažnost a obecnost hodnot znamená fakt, že vždy můžeme hodnotu posuzovat vzhledem k někomu či něčemu. Určitá věc ponese danou hodnotu v konkrétní situaci, avšak v jiné chvíli ta samá věc může být hodnotově opačná. Hodnoty lze rozlišovat podle jejich hierarchie a povahy. Ne všechny hodnoty jsou na stejné úrovni, nelze je mezi sebou srovnávat, neboť nemají stejnou intenzitu či důležitost.

Další charakteristikou je vztah hodnoty a jednání. Hodnota představuje to, o čem je jedinec přesvědčen, že by měl udělat. Neznamená to však, že to tak udělá. Geneze hodnot může hrát velmi výraznou roli v rozhodovacím procesu. Pokud člověk

zjistí příčinu toho, proč určitou hodnotu staví nad jinou, může pochopit mechanismy svých rozhodovacích procesů, což může vést k zjištění podstaty problému. V neposlední řadě je nutné uvědomit si také fakt, do kterého systému hodnot (viz výše) daná hodnota spadá. Toto uvědomění a schopnost rozlišovat hodnoty podle daného systému je v sociální práci klíčové. (Milfait, Fischer, 2008, s. 65–69)

Doplňme ještě vztah hodnot ke svobodě člověka. Sokol (s. 175) míní, že jsou „[...] hodnoty kladné i záporné, člověk vnímá, volí mezi nimi, vybírá si, kombinuje: to je konkrétní podoba lidské svobody. Proto se vliv hodnot začne nápadně projevovat teprve a zejména tam, kde jsou lidé svobodní.“

Při etickém rozhodování v sociální práci často dochází k situacím, kdy na sebe narážejí různé hodnotové systémy. Tyto střety vytvářejí jisté napětí, které je přítomno při eticky dilematických či problematických situacích. Proto bude užitečné si tyto hodnotové systémy podrobněji zanalyzovat. Jako první v etickém dilematu hrají roli *hodnoty osobní*. Jedná se o vlastní hodnoty sociálního pracovníka, které jsou mu přirozené v jeho osobním životě. Jsou tím prvním, co se v eticky náročné situaci pracovníkovi nabízí. Dále navazují *hodnoty společenské*. Jsou s osobními úzce spjaty, neboť každý člověk je součástí společnosti. Odrážejí se v úmluvách, legislativě, profesních kodexech, jednání s klienty, strategiích organizací. *Legislativní hodnoty* jsou obsaženy v zákonech dané země. Měly by být jednotné s hodnotami společenskými, neboť zákony vychází ze společenského mravního základu. Mohou však nastat ojedinělé situace, kdy jsou legislativním hodnotám nadřazeny např. hodnoty vymezené lidskými právy. *Profesní hodnoty* jsou oproti tomu nepsané (popř. zachycené v etických kodexech) specifické rysy profese, definující především vztah ke klientům, ke spolupracovníkům a společnosti. Jejich jednoznačným cílem je ochrana klienta i pracovníka, a to vymezením hranic. (Milfait, Fischer, 2008, s. 72–75) Bednář (2012, s. 28) tento výčet doplňuje ještě o hodnoty a strategie organizace, hodnoty dané všeobecně přijatelnými lidskými právy a hodnoty klienta (vč. jeho kulturních a náboženských hodnot).

„Etické hodnoty byly od svého počátku přítomny vzniku aktivit směřujících k pomáhání druhých. Lidské společenství si začalo uvědomovat v praktické realizaci žití význam a hodnotu lidské bytosti pro člověka.“ (Kalábová, Meier, Pešatová, 2011,

s. 74) Autoři rozlišují mezi implicitními a explicitními etickými hodnotami v pomáhání druhým. Implicitní jsou přítomny od prvopočátku pomáhání. Jsou zaměřeny na člověka, na snahu pomoci mu v těžké životní situaci, konat dobro, zmenšovat jeho utrpení. Ty explicitní jsou potom vyjádřeny formou příkazů, tedy etických kodexů.

Pro etiku sociální práce je typické střetávání hodnot profesních s osobními. Milfait a Fischer (2008, s.76) mluví o etickém rozhodování jako o analytické práci s hodnotami a o návazné volbě příslušného modelu jednání, kdy můžeme vysvětlit, že a proč převládají rozhodující hodnoty v klíčovém hodnotovém systému.

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky vznikl v roce 1995, vydala jej Společnost sociálních pracovníků, jež je profesní asociací. (Matoušek, 2003, s. 41) Již vůbec fakt, že etický kodex vznikl, je pro sociální práci velmi podstatný, neboť se jedná o jedno z pěti Greenwoodových kritérií, která charakterizují svébytnou profesi.

Tento etický kodex staví na třech hlavních hodnotách, kterými jsou demokracie, lidská práva a sociální spravedlnost. Dále udává stěžejní etické zásady či hodnoty:

- respekt k lidským právům
- jedinečnost člověka
- potřeba seberealizace klienta
- vedení klienta k vlastní odpovědnosti
- hledání možností, jak klienta zapojit do řešení problému.

Etický kodex se opírá o mezinárodní lidskoprávní dokumenty, jako je např. Všeobecná deklarace lidských práv a svobod, Úmluva o právech dítěte nebo Charta lidských práv spojených národů. Z tuzemských listin navazuje na Ústavu České republiky, Listinu základních práv a svobod a další legislativu. (Etický kodex sociálních pracovníků ČR)

Kodex vymezuje pravidla chování vůči pěti subjektům – vůči klientovi, zaměstnavateli, kolegům, povolání a odbornosti a společnosti. Vymezuje také eticky problematické okruhy, přičemž vymezuje čtyři základní, které doplňuje o možné střety zájmů. Zmíněnými etickými problémy jsou otázky, kdy vstupovat nebo

zasahovat do života jedince, rodiny, skupiny či obce, jakým sociálním případům se věnovat dlouhodobě, popř. kterým dát přednost před ostatními, dále kolik pomoci poskytnout, aby docházelo ke stimulaci klienta se záměrem změny jeho postojů vedoucích k jeho odpovědnosti a zamezení zneužívání péče, a nakonec kdy přestat poskytovat sociální službu. (tamtéž)

Zákon o sociálních službách. Zákon č. 108/2006 Sb. ve znění pozdějších předpisů

Rovněž zákon o sociálních službách v souvislosti s výkonem sociální práce zmiňuje sedm základních hodnot, jež jsou vymezeny v paragrafu č. 2. Tyto hodnoty stanovují rozsah pomoci, zároveň jsou jakýmsi kritériem, požadavkem, jak mají sociální služby fungovat. Jsou jimi:

- lidská důstojnost
- individuálně určené potřeby
- aktivita
- samostatnost
- sociální začleňování
- kvalita
- dodržování lidských práv a svobod.

Jelikož se jedná o hodnoty, které jsou požadovány přímo legislativou, mělo by jít o jakýsi nezpochybnitelný minimální standard.

Mezinárodní etický kodex sociální práce / IFSW Code of Ethics

Mezinárodní etický kodex sociální práce byl přijat Mezinárodní asociací sociálních pracovníků roku 2004. Kodex jasně deklaruje etické jednání jako základní aspekt kvality sociální práce. I tento etický kodex se odvolává na několik mezinárodních úmluv (např. Mezinárodní pakt o hospodářských, sociálních a kulturních právech).

Etické principy jsou zde rozděleny do tří kategorií, jimiž jsou lidská práva, sociální spravedlnost a profesionální jednání. Ty jsou dále rozpracovány a konkretizovány. S Etickým kodexem sociálních pracovníků České republiky má tento dokument mnoho společného (respekt k sebeurčení jedince, podporu jeho participace

a mnohé další), oproti němu však více zohledňuje reformní paradigma sociální práce, je zde mj. kladen důraz na obranu proti nespravedlivým politickým rozhodnutím či striktní nesouhlas s projevy negativní diskriminace. Rovněž v sociální práci více deklaruje holistický přístup.(Kalábová, s. 113–115)

Kodex Charity Česká republika

Kodex Charity Česká republika byl schválen a nabyl účinnosti v roce 2009. Oproti např. Etickému kodexu sociálních pracovníků ČR není určen jen pro sociální pracovníky, ale měl by být platný pro všechny zaměstnance Charity ČR, jakož i dobrovolníky. Jelikož se nejedná o čistě etický kodex, ale dokument neziskové organizace, nelze jej zcela srovnávat s Etickým kodexem sociálních pracovníků ČR. Přesto jsou zde zakotveny hodnoty, které jsou ctěny ve službě druhým na všech úrovních Charity ČR. Třemi základními jsou pravda, svoboda, láska a spravedlnost, dále pak důstojnost lidské osoby, společné dobro a solidarita. Tyto jsou v kodexu explicitně uvedeny, nicméně dokument odkazuje i na další, jež jsou shodné s Etickým kodexem sociálních pracovníků ČR – podpora samostatnosti a schopnosti svépomoci jedince, podpora vedoucí k zodpovědnosti, ochrana přirozených práv člověka. (Kodex Charity ČR)

Etický kodex vydaný Národní asociací sociálních pracovníků v USA/NASW Code of Ethics

Tento kodex má dlouhou tradici, poprvé jej asociace vydala v roce 1960. (Kutnohorská, Cichá, Goldmann, s. 83) Opírá se o základní hodnoty, kterými jsou služba, sociální spravedlnost, lidská důstojnost a hodnota lidského života, důležitost mezilidských vztahů, integrita a kompetence. Tento etický kodex je závazný pro všechny sociální pracovníky i studenty sociální práce, ať už působí v jakékoli funkci či s jakoukoli cílovou skupinou. Etický kodex rovněž vymezuje a dále specifikuje etické standardy sociální práce. Můžeme je rozdělit do pěti kategorií, a to etická zodpovědnost sociálních pracovníků vůči klientům, dále vůči kolegům, vůči zařízením, vůči profesi sociální práce a v neposlední řadě také vůči široké veřejnosti. Zde vidíme jasnou inspiraci pro vznik Etického kodexu sociálních pracovníků ČR.

V Etickém kodexu vydaném Národní asociací sociálních pracovníků v USA jsou však tyto standardy rozpracovány do 155 dílčích standardů, jež si kladou za cíl co nejvíce instruovat budoucí i současné sociální pracovníky a eliminovat jejich případná pochybení. (NASW Code of Ethics, překlad autorky)

2. PROTIDLUHOVÉ PORADENSTVÍ JAKO FORMA SOCIÁLNÍ PRÁCE

2.0 Historický kontext

Nebudeme se zde dlouze zabývat historií sociální práce jako svébytné disciplíny, neboť to pro cíl naší práce není relevantní. Krátce však shrneme proměny sociální práce u nás ve 20. století, abychom mohli uchopit a dobře definovat cílovou skupinu, na niž se zaměříme ve výzkumné části.

Bezprostředně po válce rapidně vzrostla potřeba sociální práce. Spolu s ní se zvyšovala potřeba odbornosti, proto byly založeny dvě vysoké školy, na kterých se sociální práce vyučovala. Rok 1948 však přináší změny jak v politice, tak také v celé společnosti, sociální práci nevyjímaje. V padesátých letech byla nastolena tvrdá diktatura, veškerá moc byla centralizována, stát se tak stal jediným zprostředkovatelem pomoci. Potřeba sociálních služeb nebyla oficiálně vnímána, sociální problémy měly být úspěšně vyřešeny ekonomicky. V šedesátých letech nastalo určité uvolnění. Tzv. pražské jaro přálo opětovnému rozvoji disciplíny sociální práce. Byla ukončena internace jeptišek a mnichů, mnozí z nich se vrátili zpět do léčeben a nemocnic. Sítilo i teoretické zázemí, vznikla Československá sociologická společnost zabývající se sociálními problémy. Po dobu pobytu vojsk Varšavské smlouvy na našem území v sedmdesátých a osmdesátých letech sociální práce výrazně odborně nerostla, přesto se pomalu rozvíjela. Za zmínku stojí vznik azylových domů pro seniory či práce geriatrických sester v terénu. Byla zřizována místa sociálních pracovníků, a to nejčastěji ve velkých závodech. Sem byli dosazováni bývalí političtí vězni, dále lidé, kteří byli vyhozeni z VŠ, nepřizpůsobiví apod. Jejich úkolem bylo řešení problémů ohledně bydlení, Romů, situace matek s malými dětmi, péče o staré lidi, návštěvy v domácnostech aj. (Matoušek a kol., 2001, s. 139–150)

Významné změny byly započaty po roce 1989. Jednak v sociální práci vyvstala potřeba obnovit vzdělávání, jednak byl zaznamenán vznik nových (či okrajových) sociálních problémů, na něž bylo nutné reagovat. Byla to neskrývaná prostituce, potřeba integrovat tisíce propuštěných vězňů, bezdomovectví, migrace uprchlíků přes

ČSR na Západ. Později se objevily další problémy jako nezaměstnanost, práce na černo, pomoc sexuálně obchodovaným ženám, obětem násilí, zanedbaným a opuštěným dětem, drogově závislým, gamblerům, reapatrovaným krajanům a Romům, kteří nedostali za hranicemi statut uprchlíka. A právě v této době se rozvíjí i problematika s dluhy, neboť otevřený trh uzákonil vznik úvěrových společností a jejich zprvu nekontrolovanou činnost. Také vznik exekutorských úřadů, které měly ze začátku jejich činnosti poměrně neomezenou moc, přispěl k neúměrnému zadlužování rodin a jednotlivců.

2.1 Současný stav zadluženosti a provázanost se sociálním vyloučením

Rapidní nárůst možností, které skýtá finanční trh, zapříčinil výrazný nárůst zadluženosti domácností v České republice. Dluhy českých domácností u finančních institucí a bank činí dle České národní banky v lednu roku 2015 celkem 1,239 bilionu Kč. Číslo zahrnuje veškeré závazky, jež lidé v ČR u finančních společností mají, tedy i ty, které řádně splácí. Největší část těchto dluhů pochází z úvěrů na pořízení bydlení (různé typy hypoték, úvěry ke stavebnímu spoření apod.). (Hospodářské noviny, 2015)

Ačkoli celková zadluženost domácností v ČR stoupá, platební morálka obyvatel se pomalu zlepšuje. Jak vyplývá z článku Hospodářských novin, v loňském roce došlo po 13 letech k poklesu objemu nesplácených bankovních úvěrů registrovaných ČNB, a to o více než miliardu na 58 miliard korun. Možnou příčinou zlepšení situace může být i novelizace zákona o spotřebitelském úvěru, která definuje, kdo je spotřebitel, upravuje vztahy mezi zprostředkovateli spotřebitelských úvěrů a spotřebiteli, celkově klade na věřitele větší požadavky, které by měly vést k jejich zodpovědnosti. Značnou motivací pro etičtější přístup v poskytování úvěrů je i možnost sankce. Poruší-li věřitel výše zmíněný zákon, orgány dohledu, tj. Česká národní banka a Česká obchodní inspekce, mu mohou uložit pokutu, a to až do výše 20.000.000 Kč.

I přes pozitivní prognózu je zde ale pořád velký počet osob, které nejsou schopny své závazky hradit. V ČR je 490.000 obyvatel, kteří mají více než tři

exekuce, u 190.000 jedinců je evidováno více než deset exekucí.² (Ginter, 2015) V těchto případech mluvíme o tzv. dluhové pasti (či dluhové spirále), tedy o stavu, kdy „jednotlivec, popřípadě i celá rodina není schopna splácet své závazky vůči věřitelům. Dlužníci poté tuto situaci řeší dalšími půjčkami či úvěry, prostřednictvím kterých se pokoušejí splácet své předchozí závazky. Celková výše dlužných částek tedy neustále narůstá.“ (Finanční gramotnost do škol)

Pokud bychom se zamýšleli nad příčinou předluženosti, museli bychom vzít v úvahu značné množství faktorů, jako jsou trh práce, ekonomický vývoj v ČR, životní standard obyvatel, sociální zabezpečení apod., což není možné v této diplomové práci komplexně a fundovaně zanalyzovat. Je zde však jeden faktor, který by měl být zmíněn, a tím je finanční gramotnost obyvatel České republiky. Ministerstvo financí definuje finanční gramotnost jako „soubor znalostí, dovedností a hodnotových postojů občana nezbytných k tomu, aby finančně zabezpečil sebe a svou rodinu v současné společnosti a aktivně vystupoval na trhu finančních produktů a služeb. Finančně gramotný občan se orientuje v problematice peněz a cen a je schopen odpovědně spravovat osobní/rodinný rozpočet, včetně správy finančních aktiv a finančních závazků s ohledem na měnící se životní situace.“ (Národní strategie finančního vzdělávání, MF ČR) Dle průzkumu České bankovní asociace se však za posledních devět let úroveň finanční gramotnosti obyvatel moc nezlepšila. Asociace uveřejnila výsledky výzkumu, které odhalily, že více než 50% dotázaných nezná rozdíl mezi kreditní a debetní kartou, 20% neví, k čemu slouží finanční plán či co je to RPSN, necelá třetina domácností neutváří finanční rezervy a 78 % lidí se v zabezpečení na stáří opírá především o starobní důchod od státu.³ Ze zveřejněné zprávy také vyplynulo, že mnoho respondentů si nezlepšuje svou informovanost na poli finanční gramotnosti a nemění své nevyhovující finanční návyky, což je obzvláště rizikové v době, kdy je trh přesycen nabídkami predátorských úvěrových společností. Produkty jsou snadno dostupné, jsou hojně reklamovány v médiích, což

² Autor článku však již nemluví o tom, zda všechny exekuce probíhají najednou, nebo zda jsou některé z nich již splaceny. I tak jeho článek dokládá o dluhové situaci v ČR mnohé.

³ Výzkum proběhl ve dnech 13.–26. 2. 2015 v rámci celé ČR. Celkem se jej zúčastnilo 1 055 respondentů ve věku 18–79 let. Metodou dotazování byla kombinace telefonického a online dotazníku, viz Bubák 2015.

ještě celou situaci zhoršuje a způsobuje spotřebitelům nedozírné následky. (Bubák, 2015)

Stát se snaží zlepšovat úroveň finanční gramotnosti. Ministerstvo financí v roce 2010 vypracovalo Národní strategii finančního vzdělávání, jejímž cílem je vytvořit funkční a celistvý systém vzdělávání, který povede ke zvýšení úrovně finanční gramotnosti. Byl vytvořen na již existující metodiky OECD a EU. Měli by na něm participovat státní orgány, finanční instituce, spotřebitelské organizace, školy, zaměstnavatelé aj., přičemž koordinujícím orgánem je Ministerstvo financí, orgánem dohledu pak Česká národní banka. (Národní strategie finančního vzdělávání, 2010)

Problémy s dluhy jsou velice častým problémem osob ohrožených sociálním vyloučením, popř. sociálně vyloučených. Mnohdy jsou totiž samotnou příčinou sociálního vyloučení nebo alespoň ve velké míře brání exkludovaným začlenit se zpět do společnosti. Autoři výzkumu *Kdo drží černého Petra*⁴ uvádí, že primární příčinou zadlužení jsou neočekávané výdaje v podobě velkých nedoplateků na energiích. Z důvodu malých finančních rezerv osob či jejich úplné absence není možné nedoplatky hradit jinak než za pomoci půjček. Jako další možnou příčinu autoři uvádí těžkou životní situaci, jako je např. úmrtí v rodině, ztráta zaměstnání, partnerské problémy, nemoc apod. Dluhy jsou nezdárka v řádu desetitisíců, přitom mnohdy jsou jedinými příjmy jedinců či rodin pouze dávky hmotné nouze a dávky státní sociální podpory.

Pro příklad uvádíme nejčastější příčiny dluhů, které autoři výše zmíněného výzkumu zmapovali ve vyloučených lokalitách na Plzeňsku. Jedná se o:

- 1) dluhy způsobené neplacením nájemného a služeb
- 2) dluhy na pokutách u Plzeňských městských dopravních podniků
- 3) dluhy na zdravotním pojištění
- 4) dluhy u poskytovatelů spotřebitelských půjček a úvěrů
- 5) pohledávky u telefonních operátorů

⁴ Výzkum *Kdo drží černého Petra* byl realizován v Liberci, Plzni a Ústí nad Labem, přesto jsou to však data cenná, ze kterých je možné vycházet i v naší diplomové práci.

Mahdalová (2014) tento výčet doplňuje dluhy vzniklými z neplacení výživného, dlužnou mzdou, dluhy spojenými s podnikáním a pokutami od policie.

Problém zadluženosti není pouze individuální problém dlužníka, Hůle upozorňuje, že se jedná o velice závažný společenský jev, který s sebou přináší dalekosáhlé následky.

„Zatímco vývoj počtu nařízených exekucí v letech 2010, 2012 a 2013 zakolísal směrem dolů [...], u seniorů, nezaměstnaných, osamělých rodičů, nízkopříjmových skupin obyvatel, kteří čerpají sociální dávky, počty exekucí setrvale narůstají. Jejich podíl se v celkovém množství meziročně zvýšil z 15 na 18 %, to znamená, že téměř každá pátá exekuce je uvalena na důchod nebo sociální dávky [...]. Zde je ještě nutné zmínit důležitou okolnost: exekutorská komora ve statistikách nerozlišuje jednotlivce od firem, podíl exekvovaných dávek a důchodů je tedy ve skutečnosti ještě vyšší než zmíněných 18 %.“ (Mahdalová, 2014)

Autorka článku také upozorňuje na fakt, že se dluhová past a následné exekuční vymáhání přemísťuje na nejchudší jedince a na tzv. nižší střední třídu. Tito lidé se čím dál tím více propadají do pasti chudoby, ve vyhrocené formě přichází o střechu nad hlavou. Mj. se tak děje i kvůli možnosti dvakrát postihnout jeden příjem jedince. Může se tak stát, že exekutor nařídí srážky ze mzdy, tudíž dlužníkovi zůstane pouze nezabavitelná částka. Následně je mu exekvován i bankovní účet, na který mu je zaslán zbytek mzdy, tudíž se ocitá bez prostředků. Takováto situace působí velice demotivačně, mnohdy člověk ztrácí smysl práce a uchyluje se buď k tomu, že pracovat přestane, nebo bude pracovat tzv. načerno.

2.2 Protidluhové poradenství

Dle výzkumu organizace Člověk v tísni, o.p.s. Kdo drží černého Petra je patrné, že dluhové zakázky jsou ve velké míře převažujícími v oblasti poradenství v sociální práci. Protidluhové poradenství si klade za cíl pomáhat lidem s problémy s dluhy a zároveň zvyšovat jejich finanční gramotnost.

Osa práce je v kontaktu s klientem, kdy dojde ke zjištění celé situace. Většinou se v ní člověk ztrácí, mnohdy ani nemá přehled o všech svých věřitelích a dlužných částkách, proto je nezbytné jeho dluhovou situaci zmapovat. Téměř vždy dochází ke kontaktování věřitele či exekutorského úřadu a navázání komunikace. Pracovník s klientem se buď snaží s věřitelem či inkasní agenturou vyjednat splátkový kalendář, případně se situaci snaží řešit komplexně. Dokumentace, kterou dlužník obdrží, je často nepřehledná, méně zkušený jedinec potřebuje pomoci s porozuměním obsahu korespondence, popř. s reakcí na ni. Bývá nabízeno rovněž poradenství v oblasti exekucí. Dlužníci potřebují informace, na co má exekutor právo, jak probíhají jednotlivé typy exekucí a jaká práva mají oni samotní. Délka spolupráce závisí na potřebách klienta a na míře komplikovanosti jeho situace. Některé sociální služby s klienty vypracovávají návrhy na povolení oddlužení, což lidem přináší naději a ukončení jejich starostí v oblasti dluhů.

Spolupráce má za cíl nepochybně i základní psychologickou pomoc či podporu. Mnoho zadlužených lidí nevidí východisko ze své situace, jejich psychický stav je špatný. Často klientovi pro stabilizaci stačí udělat první krok, tj. kontaktovat protidluhovou poradnu, popř. terénního sociálního pracovníka.

Některé neziskové organizace se snaží vytvářet analytickou činnost, při které vyhledávají a varují potenciální oběti před tzv. vyděláváním na chudých. Mohou cílit např. na poskytovatele snadných půjček, komerční subjekty poskytující oddlužení či praktiky předváděcích akcí. (web organizace Člověk v tísni, o.p.s.)

Pro úplnost naší práce text doplníme informacemi o dluhovém poradenství v zahraničí. Při rešerši zahraniční odborné literatury jsme narazili hned v úvodu na problém s překladem pojmu protidluhové poradenství, jenž je zažit v českém kontextu. Původně jsme operovali s termínem *debt counselling*, což se ale ve výsledku ukázalo jako málo funkční. Proto jsme se rozhodli připustit variantu *credit counselling*, která s sebou nesla obávané úskalí. Termín se ukázal jako mnohohrstevnatý, neboť zahrnuje sféru jak komerčního poradenství, které je spotřebiteli hrazeno, tak také poradenství neziskových organizací. Termín *financialcounselling* jsme zavrhnuli hned na počátku z důvodu předpokladu, že stejně

jako finanční poradenství v České republice půjde o zcela komerční službu založenou spíše na nezávislém poradenství v oblasti různých typů spoření, investic, hypoték, pojištění majetku apod.⁵

Stejně jako naše ohnisko zájmu, tedy protidluhové poradenství v rámci poskytování sociálních služeb, funguje i v zahraničí poradenství v oblasti dluhové problematiky. Např. již v 50. letech ve Spojených státech amerických vznikly standardy tzv. Consumer credit counselling services (dále CCCS), tedy pro poradenské služby v oblasti spotřebitelských úvěrů, které měly na starosti neziskové organizace. Byly rozvíjeny ideální formy přístupu, především proklientské nastavení pracovníků, navázání vztahu s nimi, snaha o prevenci opětovného vzniku dluhů. Standardy mj. zmiňovaly etický přístup v práci protidluhového poradenství, dokonce byl sepsán etický kodex pro úvěrové a protidluhové poradenství. Přijímá-li organizace standardy CCCS, je součástí National Foundation for Credit Counseling, tedy Národní nadace pro úvěrové poradenství. To zaručuje především vysokou úroveň poskytovaných služeb a certifikované pracovníky. Nadace byla založena v roce 1951 s cílem rozšiřovat finanční gramotnost a informovat co nejširší veřejnost o nově vznikajících typech úvěrů. Již v 60. letech došlo k rozšíření individuálních poradenských agentur po celé zemi. Mimo úvěrové poradenství poskytovaly též asistenci a správu dluhů.(web Credit.org)V srpnu 2015 se z CCCA stala Transformance, Inc. a výrazně rozšířila portfolio svých služeb. Její stěžejní práce spočívá především na vzdělávacích aktivitách zaměřených na spotřebitele a prohlubování finanční gramotnosti. Pro lepší představivost zde etický kodex Transformance, Inc. předkládáme:

„Naším posláním je pomoci jednotlivcům a rodinám dosáhnout finanční svobody. Naší vizí jsou finančně zdravé společenské hodnoty integrity. Soucit, profesionalita, inovace, zodpovědnost, etický kodex... Poskytují neziskové komunitní služby věnující se profesionálnímu finančnímu dluhovému poradenství, a to s nízkými náklady... Podporujeme a profesionálně pomáháme finančně problémovým rodinám a jednotlivcům, a to bez ohledu na věk, rasu, vyznání, pohlaví, zdravotní postižení, sociální postavení, finanční stav, sexuální orientaci, národnostní nebo etnický

⁵ Srov. např. webové stránky Partners Financial Services, a.s., www.partners.cz.

původ...Poradenství se zaměřuje na finanční záležitosti, zdržuje se od podávání právních rad. Problémy, které se netýkají financí, budou přesměrovány na jiné příslušné organizace...Respektujeme soukromí našich klientů a jejich právo odmítnout účast na studiích či výzkumu... Od klienta získáváme informovaný souhlas s účastí na rozhodování o službách, veškerá rozhodnutí jsou založena výhradně na potřebách a preferencích klientů... Poskytujeme dluhový likvidační program, jenž je spravedlivý ke všem věřitelům a zároveň je co nejvýhodnější pro klienta... Rozvíjíme a podporujeme komunitní vzdělávací programy, programy o rodinném finančním plánování, rozpočtu a promyšleném využívání úvěru. Snažíme se rozvíjet a udržet pozitivní pracovní vztah s úvěrovými společnostmi, organizujeme programy asistence zaměstnaných, pracovních poradců a sociálních služeb organizací v rámci komunity.“ (<http://www.transformanceusa.org/about/our-mission-code-ethics>, překlad autorky)

V Kanadě je situace obdobná. Existuje zde zastřešující organizace, Canadian Association of Credit Counselling Services (Kanadská asociace služeb finančního poradenství, dále CACCS), která udílí akreditace službám poskytujícím finanční poradenství. Funguje již od 60. let 20. století a zaměřuje se jak na neziskové, tak také na komerční služby. Má-li poradenské centrum osvědčení od CACCS, pro spotřebitele je to závazná záruka kvality. Asociace má rovněž vypracován etický kodex, není však veřejně dostupný. (web www.caccs.ca)

Stav v České republice je zcela odlišný, a to hned z několika důvodů. U nás není problematika tak stará jako v USA či Kanadě. Trh, mj. i ten finanční, se naplno otevřel až po roce 1989, tudíž protidluhové či finanční poradenství zde nemá tak dlouhou tradici, jako mají výše zmíněné země. Zároveň u nás nelze hovořit o spojení ziskového a neziskového sektoru. Není zde žádná zastřešující asociace, která by umožňovala jednodušší komunikaci mezi všemi stranami problému, která by zaručovala certifikaci kvality v ziskovém i neziskovém sektoru, která by vydala speciální etický kodex či etické standardy. Jednotlivé finanční společnosti mají své etické kodexy,⁶ neziskovou sféru však mívají. V roce 2006 vznikla Unie společností

⁶ Etický kodex Partnes Financial Services, a.s. nebo kodex finančního poradce distribuční sítě Modré pyramidy Stavební spořitelny, a.s.

finančního zprostředkování a poradenství (dále USF), ta se však nevztahuje na neziskový sektor. Protidluhové poradenství v české sociální práci je tak odkázáno na obecné standardy kvality sociálních služeb, popř. na jejich lokální variantu v té které organizaci, popř. na Etický kodex sociálních pracovníků ČR.

3. METODOLOGIE

3.1 Cíle

Protidluhové poradenství je specifické odborné poradenství, jež je poskytováno v rámci sociálních služeb. Jde o specifické poradenství, které vyžaduje jednak četné znalosti legislativy, obzvláště se jedná o soudní a exekuční řád, zákon o spotřebitelském úvěru, zákon o úpadku a způsobech jeho řešení aj., jednak vyžaduje – stejně jako i všechny ostatní druhy sociální práce – pracovníkovu empatii, lidský přístup, nehodnotící postoj. Rovněž klade určité specifické nároky na pracovníkovy morální hodnoty. V rámci poradenství dochází k eticky nejednoznačným situacím, které bychom leckdy mohli označit jako etická dilemata. Jelikož je protidluhové poradenství v České republice záležitostí několika posledních let, nejsou k dispozici teoretická pojednání na toto téma, hlavní tíha rozhodnutí spočívá na sociálním pracovníkovi. Přirozeně je klient vždy bezpodmínečně ten, kdo rozhoduje, kam se situace bude ubírat. Pracovník je však nositelem specifické znalosti, bez které by se klient neobešel. Proto také od pracovníka mnohdy vyžaduje jasné instrukce, jak má dále postupovat. V takových chvílích stojí sociální pracovník v náročné pozici, která mj. vyžaduje určitý morální postoj.

Poznávacím cílem výzkumu bude vytvořit analýzu postojů vybraných dluhových poradců k etickým dilematům specifickým pro jejich práci. Zmapujeme, zda sociální pracovníci pociťují při své práci etická dilemata. Rovněž se zaměříme na aspekty, jež je při rozhodování v eticky náročných situacích nejvíce ovlivňují. V neposlední řadě zodpovíme otázku, zda se jejich jednání mění v závislosti na délce praxe v dané oblasti sociální práce.

Jak již bylo zmíněno výše, konečné rozhodnutí v dluhové/životní situaci je vždy na klientovi, jen on je za své rozhodnutí zodpovědný, přeneseně pak na jednotlivém sociálním pracovníkovi. Pro něj může být přínosné zjistit, jak se v obdobných situacích chovají jeho kolegové. Práce bude prospěšná pro budoucí i současné dluhové poradce, kteří budou moci nalézt odpovědi na etická dilemata a problémy, které ve své práci řeší.

Výsledky výzkumu budou prospěšné jak pro širší veřejnost, tak především pro sociální pracovníky. Mohou z nich čerpat inspiraci v otázkách etických dilemat protidluhového poradenství, což bude symbolickým cílem výsledků výzkumu.

Aby bylo dosaženo cíle výzkumu, budou stanoveny dílčí výzkumné otázky. Pro upřesnění podotýkáme, že se nejedná o strukturu budoucích rozhovorů, ale o specifikaci stanoveného cíle výzkumu.

- Reflektují sociální pracovníci etická dilemata při výkonu protidluhového poradenství?
- Co pomáhá sociálním pracovníkům při rozhodování v případě etických dilemat či problémů v rámci protidluhového poradenství?
- Proměňuje se jejich vnímání etické stránky protidluhového poradenství v závislosti na délce výkonu této profese?

3.2 Metodologický přístup zakotvené teorie

Zakotvená teorie je jedním z přístupů kvalitativního výzkumu. Creswell mluví o kvalitativním výzkumujakoo (in Hendl, s. 50) procesu hledání porozumění, který je „založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.“ Na začátku výzkumu by mělo stát výzkumné téma, jímž se chceme zabýrat. Výzkumník si definuje cíl bádání a stanoví dílčí cíle a dále výzkumné otázky, které budou mít v celém výzkumu hlavní roli. Otázky mohou být v závislosti na průběžných zjištěních v procesu zkoumání různě transformovány a variovány. Rovněž může dojít také ke změně hypotézy nebo popř. i metodologie. (tamtéž)

Hendl popisuje kvalitativní výzkum jako intenzivní práci v terénu, s jedincem nebo skupinou. Situace mnohdy nejsou ničím neobvyklé, většinou se zabýváme každodenní realitou lidí, společenství či organizací. Průzkumník se snaží co možná nejvíce postihnout nitro oblasti zájmu, snaží se vystihnout její fungování, nedochází k povrchnímu zkoumání. Výzkumné metody nejsou nikterak standardizovány. Některé z nich se postupem času ustálily a byly popsány. V kvalitativním výzkumu

nelze hovořit o využití statistických metod. Nejčastěji použitými nástroji jsou rozhovor a pozorování, je však možné využít také dalších zdrojů, jako jsou knihy, dokumenty, videokazety, popř. již dříve kvantifikovaná data. Kvalitativní výzkum je vhodné použít k prozkoumání jevů, které nám zatím nejsou dobře známy, k jejich porozumění. Můžeme jeho pomocí objevit nové názory na jevy, o kterých již víme. Dále jej lze využít k získávání podrobných informací, které kvantitativní výzkum zachytit nedokáže. (Strauss, Corbin, s. 10–11)

Kvalitativní výzkum má specifický nástroj zkoumání, a tím je samotný výzkumník. Ten se zaměřuje pouze na předem stanovená témata, avšak mnohdy není snadné odstředit je od širšího kontextu. Výzkumník pomocí výzkumu nepopisuje či nevyvíjí něco, co je mu předem známo. Snaží se porozumět určitým jevům, nacházet významy, konstruovat realitu na základě sesbíraných dat. Výsledky jsou do značné míry subjektivní a jsou jen špatně převoditelné do obecně platné roviny, neboť jde o interpretaci vytvořenou samotným výzkumníkem. (Hendl, s. 51–52)

Výzkum naší práce se bude z metodologického hlediska opírat o koncept zakotvené teorie. Nebudeme se tedy držet předem předpokládané teorie, ale budeme se pomocí konceptu objevování snažit o explorační problém, popř. rozvoj nové teorie. Ta bude vykazovat znaky intuitivnosti, nebudou v ní stanoveny pevná a striktní pravidla. Výzkum bude probíhat tak, že po načerpání základních teoretických znalostí o tématu budou sesbírána data v terénu. Po jejich kódování a následné analýze vzniknou příslušné hypotézy, ze kterých bude vyvozena teorie. (Hendl, s. 127)

Zakotvená teorie je vědeckou metodou. Je validní, pozorování je v souladu s teorií, je zobecnitelná, ověřitelná, kritická, přesná a reprodukovatelná. Zároveň klade velký důraz na kreativitu výzkumníka, neboť ten za pomoci pozorování a zkoumání daného jevu musí vytvořit novou teorii. Nově vzniklá teorie bude abstraktní a zároveň dostatečně pružná, aby ji bylo možno aplikovat v různých situacích, které souvisí se zkoumanými jevy. Taktéž si klade za cíl zmíněný jev do určité míry ovlivnit. Vycházíme z především z názoru, že lidé utváří svět, v němž žijí, a ten se neustále proměňuje. (Strauss, Corbin, s. 14–20)

Zakotvená teorie má tři základní prvky. Jsou jimi koncepty, kategorie a propozice. Koncepty nazýváme základní složky analýzy. Tu nevytváříme přímo z dat,

ale z přisouzených teoretických pojmů. Kategorie jsou oproti konceptům na vyšší úrovni. Generalizujeme je na základě analytického procesu tak, aby z nich vyplynuly rozdíly a podobnosti zkoumaných jevů. Propozice pak popisují vztahy mezi koncepty a kategoriemi. V této fázi dochází k zobecňování zjištěného. (Hendl, s. 244)

3.3 Technika sběru dat: nestrukturovaný rozhovor

Sběr dat v terénu bude probíhat pomocí rozhovorů. Ty budou nestrukturované, budou vedeny výzkumnými otázkami. Dle našeho názoru by bylo limitující klást respondentům konkrétní otázky a tím jim předurčovat či podsouvat konkrétní oblasti, které chceme pomocí výzkumu prozkoumat. Původní předpoklad je tedy takový, že rozhovory budou bez předem připravené struktury, výzkumník respondenta bude pouze směřovat v případě, že se zcela odchýlí od zkoumaného tématu. Tato otevřená forma sice klade větší nároky na respondenty, na druhou stranu jim poskytne větší prostor k vyjádření vlastních názorů na danou problematiku.

Rozhovory budou provedeny při osobním setkání, nepřipouštíme možnost provést je na dálku, tedy telefonicky či prostřednictvím dotazníku. Důvodem je náročnost tématu a naše snaha pořídit co nejvolnější, ale zato komplexní pohled pracovníka na danou problematiku. Z důvodů uvedených výše volíme formu nestrukturovaného rozhovoru, o to větší nároky budou kladeny na detailní vysvětlení kontextu a cílů výzkumu samotným výzkumníkem.

Rovněž se domníváme, že bude vhodné respondenty předem o setkání informovat, nikoli je tzv. překvapit na jejich pracovišti v konzultačních hodinách. Důvodem je jednak zaneprázdněnost sociálních pracovníků poskytujících protidluhové poradenství, jednak časová i obsahová náročnost tématu výzkumu.

Z důvodu pozdější práce s daty bude nezbytné, aby byly z rozhovorů pořízeny audio záznamy. Ty budou následně přetransformovány do písemné podoby. Pouze v případě, že respondent vysloveně odmítne pořízení záznamu rozhovoru, přikročíme k psaní detailních poznámek, což bude výrazně náročné, neboť není zcela možné zaznamenat kompletní penzum informací a zároveň zachytit modulaci respondentova projevu. Ten skýtá velké množství informací, stejně jako obsah jeho sdělení.

Jakmile bude rozhovor transkribován a bude sepsána jeho reflexe, přikročíme ke kódování, tedy k analýze zjištěných údajů. V naší práci budeme používat dva typy kódování, tj. otevřené a axiální kódování. V rámci otevřeného kódování budou jevům přiřazeny pojmy, jež budou následně kategorizovány. Axiálním kódováním navážeme na otevřené, a to tak, že údaje, které jsou nám k dispozici po prvotním okódování, budou uspořádány novým způsobem, mezi kategoriemi bude zachyceno určité spojení. (Strauss, Corbin, s. 42–85)

3.4 Výzkumný soubor

Výzkumný soubor bude vybrán metodou účelového, záměrného vzorkování. (Miovský, 2006, s. 127) Respondenti budou vybráni cíleně, a to dle typu sociální služby, kterou vykonávají, tedy protidluhového poradenství. Kritériem tedy bude typ poskytované sociální služby. Nebudeme se omezovat pouze na město Olomouc, oslovíme potencionální respondenty i v jiných městech Olomouckého kraje. Vzorek bude limitován místně, nebudeme přesahovat hranice kraje, a to z důvodu časové náročnosti a možností výzkumníka. Oslovili jsme respondenty z těchto organizací – Člověk v tísni, o.p.s., Charita Olomouc, Charita Šternberk - středisko Uničov, InternetPoradna, o.s. Další dvě organizace poskytující sociální služby si nepřejí, aby byl jejich název uveden, proto budeme používat označení Protidluhová poradna A a Protidluhová poradna B (viz níže). Pozadí služeb a jejich povahu zde nastíníme proto, že se v rámci výzkumu potvrdilo, že se jedná o relevantní data mající svůj velký význam pro naše účely.

InternetPoradna, o.s.

InternetPoradna je občanské sdružení zaměřující se na vzdělávání a sociální začleňování lidí, kteří se ocitli v nepříznivé životní situaci, a to skrze informační technologie. Organizace také dále vzdělává odborníky pohybující se v sociální oblasti. Činnosti sdružení lze rozdělit do čtyř sekcí.

Poradna je službou přímého poradenství. Nabízí poradenství základní i odborné. Základní je určeno všem lidem bez rozdílu, odborné se zaměřuje

na specifickou cílovou skupinu. Tou jsou lidé se zdravotním znevýhodněním, senioři v tíživé sociální situaci a jejich blízcí. Do odborného poradenství spadá též protidluhová poradna.

Dalšími službami jsou iPoradna, která poskytuje poradenství na internetu, a to nejen pro osoby s postižením, a dále Olomoucká linka důvěry. Ta se zaměřuje na telefonickou krizovou pomoc. Jinou variantou je E-linka, která je určena pro lidi ocitající se v krizové situaci. Služba je poskytována skrze chat. Služba Restart je zaměřena na sociální rehabilitaci, jež se orientuje na osoby s postižením a na podporu dospělých osob postižených v I., II. nebo III. stupni a osob o ně pečujících. (<http://www.internetporadna.cz/>)

Ve výzkumu je InternetPoradna zastoupena jedním respondentem.

Člověk v tísní, o.p.s.

Člověk v tísní je lidskoprávní organizace zaměřující se na široké spektrum aktivit. Patří mezi ně humanitární pomoc a rozvojové aktivity, vzdělávání, aktivity zaměřující se na lidská práva a v neposlední řadě sociální integrace. Sociální integrace je přímá práce s jednotlivci i rodinami. Nejčastějšími tématy, kterým se v rámci těchto služeb pracovníci zabývají, jsou pomoc při stabilizaci rodinných rozpočtů, komunikace s úřady či školou, řešení problémů s nezaměstnaností a neodpovídajícím bydlením. Nemalá pozornost je věnována i vzdělávání, organizace provozuje předškolní kluby, nízkoprahová centra, doučování, dále poskytuje různé stipendijní programy apod.

Právě do sekce sociální integrace spadá i protidluhové poradenství. V rámci organizace je poskytováno jak v terénní formě, tak také ambulantně. Jednak pracuje se sociálně vyloučenými lidmi či lidmi ohroženými sociálním vyloučením na jejich konkrétních zakázkách, jednak se snaží odstraňovat systémové příčiny předlužování osob. (<http://www.clovekv tisni.cz/cs/socialni-prace/>)

V Olomouckém kraji působí v organizaci Člověk v tísní, o.p.s. čtyři protidluhová poradci, neboť jsou jednotlivé kanceláře olomoucké pobočky rozmístěny do měst Olomouc, Prostějov, Přerov a Jeseník. Do výzkumu přispěli dluhová poradci z Olomouce a Přerova.

Charita Olomouc

Charita v Olomouci se věnuje lidem bez domova, lidem s duševním onemocněním, etnickým menšinám, provozuje pečovatelskou a ošetrovatelskou službu, krizovou a humanitární pomoc a poradenství. Škála jejích aktivit a jednotlivých služeb je velice pestrá, tudíž se budeme věnovat pouze té, která zahrnuje protidluhové poradenství.

Služba Dluhová poradna je určena osobám ohroženým sociálním vyloučením nebo žijícím v sociálně vyloučených komunitách, pachatelům trestné činnosti a lidem v krizi. Je poskytována terénní i ambulantní formou. Řeší se především témata jako exekuce a zadlužení, ochrana spotřebitele, sociální dávky a sociální pomoc, zaměstnanost, bytová problematika či rodinné a mezilidské vztahy.

V současné době v poradně pracuje jeden sociální pracovník, s nímž proběhl rozhovor. (<http://www.olomouc.charita.cz/>)

Charita Šternberk

Charita Šternberk provozuje velké množství služeb. Jedná se o ošetrovatelskou a pečovatelskou službu, sociální rehabilitaci, aktivizační služby, nízkoprahová denní centra, podporu pro sociálně znevýhodněné rodiny, mateřské centrum, charitní šatníky, humanitární sklad a půjčovnu kompenzačních pomůcek.

Protidluhová poradna je propojena s nízkoprahovým denním centrem v Uničově, které je určeno pro osoby bez přístřeší, osoby ohrožené ztrátou bydlení a osoby ocitající se v dluhové pasti. Mimo řešení dluhové problematiky služba poskytuje klientům podmínky pro hygienu, základní potravinový servis a pomoc při uplatnění práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. (<http://www.sternberk.charita.cz/>)

Protidluhové poradenství v Charitě Šternberk - středisku Uničov je poskytováno jedním sociálním pracovníkem, se kterým bylo uděláno interview.

Protidluhová poradna A

Protidluhová poradna A je sociální služba, která je poskytována ambulantní formou. Nemá blíže specifikovanou cílovou skupinu, klient služby musí být pouze starší

osmnácti let věku a nesmí se jednat o právnickou osobu, žádná další omezení udána nejsou.

V organizaci pracuje ve službě poskytující protidluhové poradenství jeden sociální pracovník, který se stal respondentem našeho výzkumu.

Protidluhová poradna B

Protidluhová poradna B poskytuje sociální služby terénní formou. Je určena pro osoby sociálně vyloučené, případně ohrožené sociálním vyloučením. Jedná se o organizaci, která je zastoupena v několika krajích České republiky.

I zde poskytuje sledované služby jeden pracovník, který byl ochoten poskytnout rozhovor, avšak pouze za předpokladu, že zůstane zcela anonymní.

3.5 Reflexe

V rámci výzkumu proběhlo sedm rozhovorů. Všechny z nich byly zaznamenány, následně přepsány a zanalyzovány. Všichni respondenti byli vstřícní a ochotní o tématu uvažovat. Dialogy nikdy nevázly a až na jeden případ, kdy měl dotazovaný poradu a musel rozhovor po smluvené půlhodině ukončit, se setkání protáhla, neboť je téma jednak obšírné, jednak to jsou věci, nad kterými se sociální pracovníci alespoň jednou zamysleli. Ve dvou případech jsme se shodli, že je téma nedostatečně zpracováno v interních metodikách a že je zarážející i absence odborné literatury k tématu etiky v sociální práci s dluhy.

Po ukončení rozhovorů jsme spíše debatovali. V průběhu se ze strany výzkumníka objevovaly příklady a vlastní názory jen velice okrajově, neboť nechtěl ovlivnit názory a úvahy jednotlivých respondentů.

U některých dotazovaných byl zprvu patrný formální projev, což nebylo záměrem výzkumníka. Proto se sérií dotazů pokusil navodit co nejméně formální prostředí, aby se respondenti uvolnili a mluvili otevřeně. V několika případech tato bariéra nebyla přítomna vůbec, neboť respondenty byli lidé, se kterými se výzkumník znal ať už z dob studia na Caritas – Vyšší odborné škole sociální Olomouc či ze své praxe sociálního pracovníka.

K větší míře formálnosti přispíval také fakt, kde se setkání odehrála. Ve dvou případech rozhovory proběhly mimo kanceláře sociálních pracovníků, což významně přispělo k uvolněnosti dotazovaných.

Výzkumníková dovednost se v čase vyvíjela. Díky zaznamenávání jednotlivých dílčích reflexí ihned po každém rozhovoru se podařilo zdokonalit techniku dotazování tak, aby bylo dosaženo kýženého výsledku.

V jednom případě bylo zjevné, že se respondent na setkání připravoval. Zprvu se striktně držel definice etického dilematu, byť o něm výzkumník takto nemluvil. Právě z důvodu poměrně jasného vymezení termínu jsme se nesoustředili jen na etická dilemata, ale hovořili jsme o eticky zabarvených či eticky nejednoznačných situacích.

3.6 Limity výzkumu

Ne všichni respondenti zcela pochopili záměr výzkumu. Někteří z nich mluvili o tom, co jim na práci protidluhového poradce připadá neetické, nikoli však z jejich úhlu pohledu. Mezi témata, která se objevila, patřilo chování vykonavatelů konkrétních exekutorských úřadů, dále záměrné kroky ze strany věřitelů vedoucí k zadlužování dalších lidí a domácností, tudíž i totální absence ohledu na méně vnímavé jedince.

Dalším limitem je bezesporu počet respondentů. Podařilo se zajistit sedm respondentů, se všemi proběhla osobní setkání a následně rozhovory, jež byly zaznamenány. Vzorek nevychází pouze z města Olomouc, jsou zastoupeny také Šumperk, Šternberk a Přerov. Z důvodu časové tísně nebylo možné kontaktovat dluhové poradce z Jeseníku. Rovněž se nepodařilo domluvit rozhovor s jednou z nejvýraznějších organizací poskytující protidluhovéporadenství, tj. se Sdružením SPES, o. s. Opakovaně jsme je kontaktovali, ale nedostalo se nám odpovědi.

Jistým limitem může být též představa výzkumníka před vstupem do terénu, jež byla ovlivněna tím, že sám pracuje jako dluhový poradce. Ačkoli byla snaha o to eliminovat osobní vliv na respondenta tím, že nebyla předem připravena žádná struktura rozhovoru, do jisté míry jsme museli tuto strategii opustit. Pro dluhové poradce se téma zdálo být dost abstraktní, tudíž v některých chvílích nebylo možné

nekonkretizovat téma či neuvádět příklady. V dané chvíli se to ukázalo jako efektivní, neboť respondenti ve většině případů navázali s dalšími situacemi, které cítí jako eticky zabarvené. Stalo se však, že dva respondenti pouze potvrdili, či vyvrátili námi uvedené příklady, avšak žádné vlastní nepřinesli.

Dalším záměrným limitem práce je fakt, že všichni respondenti jsou uvedeni v mužském rodě, citace nevyjímaje. Jelikož je v Olomouckém kraji omezené množství protidluhových poradců, raději jsme citace v interpretační části upravili tak, abychom nekonkretizovali jednotlivé pracovníky. S každým respondentem jsme konzultovali, zda mohou, či nemohou být uvedeny názvy organizací, v nichž působí. Dva z nich poskytli rozhovor pouze za předpokladu, že nebude uveden název jejich organizace. Jména jednotlivých respondentů zde uvádět nechceme, proto budou dotazovaným přiděleny kódy R1, R2, R3, R4, R5, R6 a R7.

4. INTERPRETACE KVALITATIVNÍHO ŠETŘENÍ

4.1 Reflexe etických dilemat a etických problémů

4.1.1 Etická dilemata, etické problémy v praxi

Sociální pracovníci nejčastěji jmenovali eticky náročné situace v souvislosti s vypracováváním návrhu na povolení oddlužení. Toto téma vzbudilo emoce ve všech respondentech výzkumu. Nejčastějším etickým dilematem bylo sepsání návrhu osobě, která nemá vlastní příjem, jež pobírá pouze sociální dávky. Ačkoli se všem pracovníkům tato situace zdá být dilematická, paradoxně všichni se shodli na tom, že i za těchto podmínek návrh vypracují. Kladli důraz na předávání informací klientovi, je pro ně důležité, aby mu byly známy důsledky podání takového návrhu. Podle zákona o úpadku a způsobech jeho řešení je tato varianta přípustná, pokud se najde dárce, který poskytne dar či osobní důchod v potřebné výši. Často je to však tak, že i když mají klienti sepsanu smlouvu o důchodu, popř. darovací smlouvu, závazek splácí sami, a to především ze sociálních dávek, které jsou vázány k danému účelu (např. doplatek na bydlení, příspěvek na živobytí apod.). Pracovníci řeší zejména to, jak budou klienti fungovat, když budou muset značnou část svých příjmů dát na potřeby oddlužení. Mnohdy je totiž vidina cíle bez dluhů silnější než možnosti ukotvené v realitě.

s tím souvisí i další významné etické dilema v rámci oddlužení, a tím je pozice dárce. Mluvíme o situaci, kdy sociální pracovník vypracovává návrh na povolení oddlužení, k němuž je nutné mít smlouvu o důchodu. Klientem služby je dlužník, nikoli dárce, přesto může mít intervence sociálního pracovníka reálný dopad právě i na dárce. Toto dilema rovněž zmiňovali všichni respondenti. V jeho řešení se odrážela povaha organizace. Jeden dotazovaný popsal, že v rámci jeho organizace se téma etického dilematu probíralo na metodických poradách a dospělo se k závěru, že by bylo vhodné se s dárce minimálně jednou setkat, vyjasnit mu jeho pozici a případné závazky plynoucí z podepsání smlouvy o důchodu. Zástupce jiné neziskové organizace uvedl, že rovněž trvá na setkání nebo minimálně telefonickém rozhovoru s dárce, neboť se domnívá, že ačkoli se nejedná o klienta služby, cítí za něj určitou zodpovědnost. „Chci se s dárce potkat. Nebo s ním chci aspoň mluvit po telefonu.

Říkám jim, že je to závazek a že s nimi chci vidět, nebo že jim chci aspoň předat takový dokument, kde jsou informace o insolvenční.“ (R7) Naopak další dotazovaný žádná opatření nemá, i když cítí, že by to bylo vhodné. Povaha organizace, v níž působí, však nepřipouští zavádění dodatečných pravidel.

Intenzita spolupráce s klientem na návrhu na povolení oddlužení je různá. Bylo reflektováno zajímavé dilema, a sice jaké kroky v rámci podání návrhu na povolení oddlužení nechat na klientovi, aby nedošlo k jeho přepečování. Respondent uvedl příklad na tom, že pokud při kontrole insolvenčního rejstříku zjistí, že je potřeba k návrhu něco doplnit, neví, zda má klienta telefonicky kontaktovat. Oproti tomu jiný dotazovaný řekl, že v takové chvíli kontaktuje klienta bezprostředně, a to právě z důvodu občasné nezodpovědnosti klientů.

Dalším tématem spojeným s insolvenční je zneužití služby. Návrhy na povolení oddlužení vypracovává velké množství subjektů (firem, osvč, realitních kanceláří apod.), ceny takového návrhu jsou velice rozmanité, stejně jako jejich kvalita. Jednotlivé sociální služby mají ve svých standardech kvality specifikovanou cílovou skupinu, pro niž jsou jejich aktivity určeny. Jeden respondent sdělil, že však cílovou skupinu blíže specifikovanou nemá, proto se často setkává s tím, že jejich služby využívají i lidé, kteří by si mohli takovouto službu koupit. Sociálnímu pracovníkovi je nepříjemné poskytovat službu, která nevede ke zplnomocnění klienta. Z výzkumu dále vyplynulo, že ani specifikace cílové skupiny ve standardech kvality není pro klientelu protidluhové poradny dostačující, viz níže.

V šetření jsme dále narazili na téma kapacity. Dotazovaný popsal, že se často ocitá v situaci, kdy má plnou kapacitu, avšak mezi klienty na oddlužení jsou i takoví, kteří přijdou jednou či opakovaně, ale poté dlouhodobě nespolupracují. „Na individuální supervizi jsem řešila, co dělat, když dělám oddlužení, člověk přijde, je seznámen se službou, řeknu mu, co má přinést, on řekne, že se ozve. A pak se neozve. Jak dlouho na takového člověka čekat? Ale je otázka, kdy odmítnout nového zájemce, protože tady mám rozdělaných XY návrhů. A teď – někteří, se kterými mám rozdělaný návrh, se mi třeba neozvou, někdo nový mi zavolá, ale já ho musím odmítnout, protože jich mám hodně rozdělaných. My máme pravidlo, že pokud je

člověk dva měsíce neaktivní, tak ho vyřadíme. Teď jsem jich hodně ukončovala a poté znovu přišli.“ (R5)

Tento etický problém se vyjevil i v rozhovoru s jiným sociálním pracovníkem, jenž popsal situaci, kdy má již plnou kapacitu, ale přijde někdo v naléhavé situaci, jejíž odložení by znamenalo významný propad v životě zájemce o službu (již hovoříme obecně, nikoli jen o oddlužení). „Cítím, že to není morálně v pořádku, když za mnou přijde zájemce, ale nemůžu ho přijmout, protože mám plnou kapacitu. A přitom vím, že tu pomoc potřebuje víc než třeba nějakí stávající klienti.“ (R1) Na dotaz, podle čeho se rozhoduje, odpověděl, že pokud vyhodnotí, že je pomoc urgentní, překročí kapacitu určenou ve standardech kvality a zájemce do služby přijme.

Sociální pracovníci reflektují silný eticky zabarvený moment tehdy, kdy mají klientovi poradit, aby nesplácel své dluhy. Jde o velké téma, jehož intenzita je pracovníky vyhodnocena jako morálně nestandardní, lze jej nazvat etickým problémem, ale kupodivu na nikoho problematicky nepůsobí. „Jako eticky náročné vnímám to, když mám poradit někomu, ať neplatí dluhy, když vidím, že to fakt nejde jinak, protože vím, že by neměl ani na chleba.“ (R7) Pracovníci přiznávají, že ačkoli ví, že by to nemělo být, nemají etický problém klientům takto poradit za předpokladu, že člověku hrozí nepokrytí základních životních potřeb na úkor uhrazení dlužné splátky. Dochází k upozadění legislativních hodnot, naopak průchod dostávají ty profesní, tedy snaha o boj s chudobou a sociálním vyloučením. „Moje heslo u exekucí je ‚Kde nic není, ani exekutor nebere.‘ Tam necítím vůbec žádné etické dilema. Ba naopak mám někdy velké etické dilema, když musím klientovi říct, že tento exekutor má na to právo, byť je to někdy až zhovadilost.“ (R6)

Rozporuplným etickým dilematem je hledisko věřitele. Respondenti popsali situaci, kdy klient, ať už v rámci oddlužení nebo při ostatních problémech, krátí věřitele – v insolvenci tak, že mu zaplatí pouze daný počet procent dluhu (pozn. zákonné minimum je 30%), u závazků vymáhaných v nalézacím řízení nebo exekučně potom tak, že jednoduše dluh nesplácí. „Je škoda, že česká vláda dělá to, co dělá, protože věřitel je prostě chudák, který je odkázaný na to, jestli mu to exekutor vymůže, nebo nevymůže. A ve chvíli, kdy vidím, že si exekutor v první řadě vymáhá

svoje náklady a odměny, tak je to blbé. Já tomu věřiteli vycházím vstříc v tom, že když klientům pomáhám se zasíláním plateb, tak tam píšu, že to chceme poukazovat přímo věřiteli.“ (R6) Ukázalo se však, že sociální pracovníci dilematicky reflektují pozici pouze některých věřitelů. Např. v případě úvěrových společností se respondent vyjadřuje dokonce v tom smyslu, že jde o záměrné zadlužování lidí, tudíž ho nezajímá, že bude případně zkrácen. „Ve vztahu k úvěrovkám to nevnímám tak moc, protože to je riziko jejich podnikání. Taky vidím, že půjčují lidem, kterým by třeba ani půjčit neměli. Nebo jim půjčují za takových podmínek, že se dá čekat, že jim přestanou platit. Ale vnímám to jako problém, protože to je nějaký špatný vztah, který vzniká. [...] Vznikají dluhy, o kterých se ví, že nebudou splaceny, a toho člověka poznamenají na dlouho dopředu. Navíc se může jednat o lidi, kteří nedosáhnou na oddlužení, takže budou žít s tím, že jsou do konce života demotivovaní pracovat a další věci.“ (R7) Často se kvůli narůstajícím dluhům lidé ještě více zadlužují, propadají se hlouběji do dluhové pasti, čímž se v důsledku prohlubuje jejich sociální vyloučení. (Finanční gramotnost do škol)

Z šetření vyplynulo, že opakovaným etickým problémem je, když klient záměrně manipuluje se svými příjmy. Lidé vykazují co nejnížší příjmy z několika důvodů. Jedním jsou např. hrozící exekuční srážky, kvůli kterým by jim ze mzdy zůstaly pouze nezabavitelné částky. Z toho vyplývá potřeba manipulace směrem vzhůru, a to ve chvíli, kdy chce klient zažádat o povolení oddlužení. Člověku je vyplácena jen základní mzda, ale reálný příjem je vyšší, ten je mu vyplácen tzv. na ruku. Pokud na sebe chce takovýto klient podat insolvenční návrh, ale vykazuje nižší příjem, nechá si oficiálně přiznat vyšší částku tak, aby splnil zákonnou podmínku zaplatit v průběhu pěti let alespoň 30 % všech nezajištěných závazků. „Jednou mi takový pán volal, neviděli jsme se. Zjišťoval si podmínky. Přišlo mi, že to chce vyloženě obejít. Vyptával se ‚Kolik mi budou strhávat z platu? Kolik mám říct, ať mi napíšu příjem?‘ Řekla jsem mu, ať si to spočítá a poslala jsem mu kalkulačku. To už mi přišlo moc, aby řekl zaměstnavateli, kolik mu má napsat příjem.“ (R4)

Spolu s tím souvisí i vnímání rozporu legislativy a zdravého rozumu. Nečasová (2011) pojmenovává tuto oblast jako strukturální útlak. „Dilema mám, když se dostanu do situace, kdy nejde uplatnit etika kvůli zákonům. Především když nějaký

podvodníci udělají podvod a udělají ho takovým stylem, aby to bylo právně nepostižitelné. Jsou to situace, kdy lidé přijdou o dům nebo jsou celoživotně zadlužení úplně zbytečně.“ (R7) Sociální pracovníci mnohdy pocítují určitý skepticismus související s postavením nestátních neziskových organizací na poli legislativních změn. Mají nelehkou pozici, neboť se musí vypořádat s nároky klienta na jedné straně a na straně druhé s očekáváním společnosti. (Musil, 2004, s. 181) „Na tohle by pomohla leda změna zákonů, ale to se nám tady z poraden ani nikomu z neziskovek nepodaří.“ (R2) Jiný dotazovaný však uvedl, že ačkoli rozpor vymahatelnosti práva a zdravého rozumu vnímá, raduje se z toho, že se daří podněcovat a prosazovat legislativní změny. „Tak si vezmi třeba změnu formy exekučních příkazů nebo změnu výše advokátních tarifů. Není pravda, že neziskovky ‚jen‘ pomáhají v přímé práci.“ (R7) Další příklad rozporu legislativy a zdravého rozumu uvedl jeden respondent, když hovořil o exekučním řízení. I zde se jedná o etický problém, neboť stát umožňuje pravidla, která se zdravému rozumu jeví jako výrazně neúměrná. Náklady exekučního řízení jsou sice limitovány zákonem, avšak jejich rozmezí je široké a sociální pracovník (i kdokoli jiný) se může domnívat, že jde o silný vliv exekutorské lobby, jež dlužníkovu situaci ještě více zhoršuje, neboť dopouští, aby došlo k neúměrnému narůstání závazků. „Exekuce není sporná, já tomu rozumím. Každopádně vycházím z toho, že v okolních státech nejsou náklady na exekuci vůbec tak vysoké. Já nechápu, proč to Česká republika vůbec dovoluje takhle ožebračovat lidi.“ (R6) Neúměrný nárůst závazků a jejich hromadění zapříčiňuje vznik dluhové pasti vedoucí až k sociálnímu vyloučení. (Finanční gramotnost do škol)

V průběhu šetření jsme narazili též na problém práce tzv. načerno. Hovoříme o případě, kdy sociální pracovník ví, že to není správné, ale lidsky chápe, že se může jednat o snahu klienta alespoň nějakým způsobem zlepšit svou životní situaci. Vstupují zde do hry jeho osobní hodnoty. V etickém rozhodování je důležitý celý kontext klientovy životní situace tak, jak o tom píše Banks (2006, s. 155-156). „Třeba tu byl člověk, který nevěděl, jestli má pracovat, že pracuje nelegálně bez smlouvy, že má exekuce, ptal se, co má dělat. Nelíbí se mi, že pracuje nelegálně, ale vím, že to je pro něj výhodnější. Řeknu mu rizika, která z toho plynou. Bráním se tím, že mu neřeknu, co má dělat. Je to taková ochrana sociálního pracovníka, že on není

zodpovědný.“ (R5) Zároveň je pro pracovníka důležité, aby na sebe nebral zodpovědnost za klientova rozhodnutí. „Já se na práci načerno dívám ze dvou úhlů pohledu. U někoho to je jediný způsob, jak si aspoň trochu zlepšit životní situaci. Ani tak neřeším, že ten člověk nepřispívá do systému. Jsou ale lidi, kteří takhle jen ten systém obchází, ale přitom by mohli pracovat normálně. V takovém případě to odsoudím.“ (R7)

Specifické dilema přinesl respondent, v rámci jehož služby je poskytována přímá pomoc. Pracovník má sice podrobně zpracovanou metodiku, podle které postupuje, ale téměř vždy se jedná o tak specifické situace, že je těžké se s nimi vypořádat. „Máme možnost přímé pomoci pro klienty, tam je dilemat milion. [...] Jeho situace je špatná dlouhodobě, to je pro mě dilema.“ (R5) Jeho rozpory vedly úvahy, zda jednorázová pomoc přispěje k řešení stávající situace, dále pak zda je pomoc motivující a tzv. co s klientem další měsíc, kdy poskytnutí pomoci již možné např. nebude. „Máme interní metodiku. Je to takový návod. Když pracovník neví, jak se má rozhodnout, může tam nahlédnout, ale není to striktně dané, jak má postupovat. Jsou i výjimky. Sice je tu nějaké světlo naděje, ale na druhou stranu, jak to bude příští měsíc?!“ (tamtéž)

V rozhovorech zaznělo i tradiční dilema sociální práce, jak jej definuje Úlehla (1999), a sice pomoc vs. kontrola. Jeden sociální pracovník se zamýšlí nad tím, kde je hranice mezi sociální prací motivující klienty k tomu posouvat se dál a kde začíná přepečování. „Je otázka, jak to zvládne, nebo nezvládne. Zažil jsem, že si člověk napsal sám odpor, a když jsme to řešili, byl už v exekuci, tak to bylo špatně. To je otázka, co za člověka dělat, nebo nedělat, aby byl dostatečně motivovaný.“ (R5) Snaha vnímat klienta jako svého partnera za všech okolností a zvyšovat jeho kompetence zde naráží na odbornost protidluhového poradenství.

4.1.2 Vývoj vnímání etických dilemat a etických problémů v závislosti na délce praxe sociálního pracovníka jako dluhového poradce

Sociální pracovníci si uvědomují, že se jejich postoje k etice protidluhového poradenství proměňují v závislosti na čase, po který tuto činnost v rámci sociální práce vykonávají. Z kvalitativního šetření vyplynulo, že nelze vyvodit jednu teorii,

jež by byla univerzálně platná, názory respondentů se zásadně různily. Někteří vnímají s délkou praxe posun směrem k větší citlivosti vzhledem k etickým problémům a dilematům. „Začalo se to vytříbovat. Postupem času jsem zjistila, že to s tou cílovkou je normální, že to takhle přijmu. Na druhou stranu jsem víc začala klást důraz na jejich odpovědnost, probrat to s nimi. To jsem si ze začátku netroufla. Když jsem neměla moc zkušenost, tak jsem ještě pořádně nevěděla. Pak když už má člověk x-tého klienta, tak ví. Ví, co je přiměřené, a co ne, takže už to pak bylo jiné. Ty věci se určitě měnily. To, co jsem řešila víc z počátku, se posunulo do toho, co už vím, a to, co jsem ze začátku neřešila, protože jsem si netroufla, to se měnilo klient od klienta, byla jsem sebevědomější. [...] A myslím, že by se to vyvíjelo dál. Ve mně se to vyvíjelo praxí, tím, na jaké jsem narážela klienty. Myslím, že se to vyvíjelo i věkem, že se na to člověk bude za deset let dívat jinak.“ (R1)

V opozici k tomuto názoru stojí tvrzení dalšího respondenta, který uvedl, že „za těch deset let jsem se naučila, že pokud nebudeme hledat odbočky a nebudeme hledat jinou praxi a budeme se pořád jen striktně jak berani řídit tím, jaké máme mantinely, třeba co nám dává náš zákon 108, zákon o hmotné nouzi, o oddlužení, tak těm lidem v životě nepomůžeme. Ze začátku jsem to možná trochu řešila, ale teď už rozhodně ne.“ (R6) Došlo k jednoznačnému popření legislativních hodnot, pracovník se naopak zaměřuje na klientovo blaho, jež je pro něj v pomáhající praxi důležitější.

Dalším názorem je tzv. obrušování hran, tedy přístup, kdy měl respondent zprvu potřebu eticky nejednoznačné situace řešit, nyní se toto téma pro pracovníka stává méně aktuálním. „Jednak je to asi proto, že toho mám tolik, že na to nemám čas. A pak taky prostě zjistíš, že jsou ty věci nějak nastavený a že s tím nehneš. Nejvíc mi v tom pomáhá, když klientovi řeknu ‚Je vaší povinností splácet dluhy, vy jste si tu půjčku vzal, takže za to musíte nést zodpovědnost. Ale na druhou stranu, pokud nemáte na nájem, tak raděj nesplácejte a hlavně si pořešte jídlo a bydlení.‘ Nastíním jim svůj názor, ale víc to neřeším.“ (R6)

4.1.3 Ochrana sociálního pracovníka

Sociální pracovníci se shodují na tom, že poskytují poradenství, ale konečné slovo má vždy klient. To on nese za svůj život, dluhovou situaci nevyjímaje, zodpovědnost.

Pracovníci se potřebují v rozhodování etických dilemat či problémů ochránit před případnými nespokojenými klienty. Nejčastějším způsobem je informovanost klienta. „Pořád se snažím říkat jim ty důsledky. Opakuju to několikrát, protože mám strach, aby mi to nevyčetli, když to pak nevyjde.“ (R2)

Míra ochrany je v různých organizacích různá. Např. jeden respondent uvedl: „Už na začátku spolupráce je nechávám podepisovat prohlášení, že jim poskytují poradenství. Že je veškerá zodpovědnost na nich. Každý papír, co s nima sepíšu, vytisknu a nechám jimi podepsat. Za deset let, co dlouhovo dělám, se mi nestalo, že by někdo přišel nadávat, jak jsem mu to poradil.“ (R6) Respondent, který nemá podobné opatření zavedeno, cítí, že mu nějaká pojistka chybí, cítí se ohrožený. S odkazem na respondenta výše říká: „On když podá návrh na oddlužení nebo cokoli, odpor třeba, tak to tomu člověku vytiskne, předá a nechá podepsat. On si to nechá a založí to. Já, když to nedělám, a člověk by za mnou přišel a řekl ‚Vy jste mi to tady napsal takto,‘ něco si tam dopsal... Nevím.“ (R5)

Jinou formou je odmítnutí udělat požadovaný výkon. Pokud pracovník vyhodnotí, že to, co klient chce, je nereálné, daný úkon s ním buď nevykoná, nebo ano, ale situaci považuje za značně dilematickou. Respondent uvedl, že pociťuje zvýšenou potřebu ochrany především proto, že má strach, aby jeho pomoc situaci ještě více nezhoršila. To, že chce mít „krytá záda“, už je jen důsledek faktu, že klientovi nechce ublížit. „Někdy mám dilema v tom, že nevím, jak to dopadne, bojím se, že se dostanou do větších problémů. A ti lidé, jak je tlačí čas, tak to chtějí sepsat za každou cenu. Oni nemají jinou možnost, stejně mají dražbu na byt, takže by to stejně dopadlo blbě, ale vždycky se bojím toho, že jak jsou lidé pod tlakem, nedomýšlí důsledky. Tak mám taky dilema, jestli jim říct, že jim to nesepíšu.“ (R3)

4.2 Nástroje nápomocné při rozhodování sociálních pracovníků

4.2.1 Profesní nástroje

Otázka po nástrojích či způsobech rozhodování v případě etických dilemat přinesla zajímavé a v některých případech i rozcházející se informace. Z výzkumu vyplynulo, že nejčastěji sociálním pracovníkům pomáhá diskuse s kolegou. Pracovníci hledají

podporu, ukotvení v situaci, utvrzení v tom, že jednají správně. Je zajímavé, že část respondentů potřebuje jen prosté sdílení od spolupracovníků, kteří se protidluhovým poradenstvím ani nezabývají, což svědčí o náročnosti tohoto odvětví sociální práce. Rovněž se respondentům jeví jako velice podpůrné, když mohou své etické problémy a dilemata sdílet v rámci týmu. Zmiňovali potřebu slyšet více názorů a potřebu otevřené debaty, která by je v jejich plánovaných krocích s klientem mohla motivovat, nebo zastavit. „Teď to řešíme na poradách. Máme vyloženě klientské porady, a když je tam něco takového, tak o tom mluvíme. Ale i v tom kanclu. Třeba když je to ještě před poradou nebo je to aktuální. Ale na poradě se to znovu zopakuje. Ono je někdy lepší to nahlas pojmenovat, když to někomu vyprávím. A pak je mi v tom líp.“ (R4)

Na dotaz, zda je pro ně rozhodující názor koordinátora či vedoucího služby, respondenti odpovídali ambivalentně. Pro některé je jeho stanovisko zásadní, „Když si nevím rady, s tím, co je a není eticky v pořádku, jdu za koordinátorkou.“ (R2) Někteří jsou v pozici, že jim vedoucí nechává stoprocentní důvěru a nechává rozhodnutí na nich. „Jako neřeším to s ním. On o dluhovku moc neví, takže by mi stejně moc nepomohl“ (R3)

S hromadným sdílením se pojí i diskuse na téma etiky na metodických poradách či kolegiích. Opět záleží na velikosti a zaměření dané organizace. Velké organizace s pobočkami nebo středisky na různých místech mají pochopitelně větší možnosti pořádat metodická setkání než organizace malé.

Z výzkumu vyplynula jedna potěšující informace, která se týká poradců v rámci města Olomouce. Jelikož Charita Olomouc pořádala setkání protidluhových poradců, ti se díky těmto akcím navzájem znají, nemají problém spolu komunikovat a radit se, a to jak v odborných záležitostech, tak také v oblasti etiky sociální práce. „Mně by se líbilo, kdyby vznikla nějaká platforma, která by zastřešovala všechny dluhové poradce. Že by se sdílely novinky, odborné informace a byl by prostor třeba i na etické otázky.“ (R5)

V rozhovorech se objevovaly názory na různé profesní nástroje. Hovořilo se o supervizi, intervizi a interních metodikách. Dotazovaní je hodnotili kladně, avšak opakovaně zazníval názor, že supervize a intervize neprobíhají v tu dobu, kdy musí

sociální pracovník učinit rozhodnutí. Interní metodiky obsahují spíše odborné informace, v jednom případě se ukázalo, že v nich daná organizace nastiňuje i etická hlediska. V rámci profesních nástrojů se objevila potřeba zaškolení, mentoringu a odborné stáže. Jednalo se o pracovníka, který tuto činnost vykonával teprve několik měsíců, tudíž ho tyto nástroje obohatily mj. i co do etického rozhodování.

Standardy kvality se jako profesní nástroj, jenž by pomohl řešit etická dilemata, neukázaly jako efektivní. Mnohdy je protidluhové poradenství poskytováno v rámci jiné služby, takže standardy kvality cílovou skupinu definují příliš široce, nebo ji nespecifikují téměř vůbec. „Do poradny může přijít kdokoli. Není to omezeno ani věkem, měli jsme tu slečnu, která se v sedmnácti letech odstěhovala od rodičů kvůli velkým rozporům. I ta může být klientkou naší služby. Nemáme žádná kritéria.“ (R2)

4.2.2 Kapacita

Výše bylo uvedeno, že mají sociální pracovníci problémy s kapacitou služby, v důsledku čehož musejí některé zájemce odmítat, což pro ně představuje jisté etické dilema. Kapacita byla též jedním ze způsobů, jak se vypořádat s dilematem. „Já jsem to řešila s metodickým vedoucím, hraje roli moje kapacita. Spíš si člověka pozvu, zaúkoluju a pak ho pošlu pryč, když vidím, že si to zvládne zařídit sám. Poskytnu mu poradenství a pošlu ho pryč.“ (R3)

Zároveň z výzkumu vyplynulo, že jsou sociální pracovníci vyčerpáni a že je jejich kapacita nadlimitní, což jim brání dělat věci navíc. Někteří respondenti sami považují jako nezbytnou prevenci, tzn. rozšiřování informací o právech a povinnostech v dluhové problematice. „Strašně mě štve, že jsem tady na to sama. Kdybychom tu byli s někým, tak si na to sedneme. Navíc na to nemám ani kapacitu. Zjišťovat a zajišťovat věci pro klienty a ještě řešit chod služby – to už je moc. A to nemluvím o prevenci, to je úplně zabitě. [...] Hrozně vnímám, jaké to je, když je člověk v dluhové poradně sám. Když jsem tu měla kolegyni a dělaly jsme tu obě dvě, tak jsme si vždycky poradily, napadala nás další řešení. Takhle je tu člověk sám a je to těžké.“ (R5) Průzkum České bankovní asociace ukazuje velmi špatnou úroveň finanční gramotnosti u obyvatel České republiky. Potvrzuje se tedy zvýšená potřeba

prevence vzniku dluhové pasti, kterou by mohli účinně zastat právě sociální pracovníci. Ačkoli existují vládní programy na zvyšování povědomí o dluzích, jejich účinky zjevně nemají dopad na některé skupiny obyvatel. Právě zde by měla mít své místo sociální práce. Sociální pracovníci pracující se sociálně vyloučenými osobami by mohli působit preventivně a mít pozitivní vliv na stav jejich sociálního vyloučení. Výrazně omezené financování sociálních služeb však tuto možnost do velké míry limituje, sociální práce je nucena řešit především důsledky předlužení osob.

4.2.3 Zodpovědnost klienta

Velkým a často skloňovaným tématem byla zodpovědnost klienta k jeho životní situaci. Ukázalo se jako důležité, aby klient přijal zodpovědnost za svoje jednání, aby si přiznal své limity a pokusil se mobilizovat vlastní síly k řešení životní situace. Zmíněný názor byl stěžejním momentem k tomu, aby se sociální pracovníci snáze vypořádali se svými dilematy a etickými problémy. „Záleží na přístupu lidí, klientů. Někteří, když si udělají dluhy, to vnímají jakože ‚Ano, jsem blbá, udělala jsem si dluhy, ale chtěla bych to nějak řešit.‘ To mi přijde v pohodě a dobře se mi s nimi pracovalo. Ale v momentě, kdy začali ‚A ten mě obral, ti jsou špatní, já jsem největší chudák,‘ tak v těch chvílích jsem si říkala, jestli tomu člověku mám pomáhat, když si absolutně neuvědomuje nějaký podíl svojí viny. Já neříkám, že mu nikdo neublížil. Je jasné, že úvěrové společnosti dělají sviňárny, ale že ten člověk absolutně nepřipouští spolupodíl viny na té situaci, která vznikla. [...] To jsem si říkala, jestli takovému člověku vůbec pomáhat, jestli s ním plýtvat svoji energií a čas.“ (R1) Podobný názor vyjádřil respondent R3, který svůj názor uvedl na reálném případě z praxe. „Třeba teď mám dva manžele na hmotné nouzi, mladí manželé, žena v domácnosti, nemá pocit, že by měla něco dělat. Říká, že musí doprovázet dítě do školy – osmiletého kluka. Chtějí oddlužení. Sepsala jsem jim to, ale vyloženě jsem nechtěla. Ne že bych jim to nepřála, já chci, aby se z toho dostali, všechno splatili, ale vyloženě v jejich věku... Smlouvu o důchodu jim podepsal jejich syn, a to skoro na 6.000 korun. A tohle mi vadilo, protože jsem neměla pocit... Protože mohli pro to udělat víc oni jako rodiče. Jako ten syn to asi nebude platit, budou si to platit sami, ale mám etické dilema v tom, že bych ty lidi nejraděj odmítla a řekla jim ‚Začněte pracovat.‘“ Pokud

bychom tento postoj chtěli zasadit do hodnotového kontextu v sociální práci, hovořili bychom o tzv. vyjádření pocitů, jak o něm píše Biastek (in Matoušek, 2003, s. 37). Názor respondentů vychází i z hodnot zachycených v zákoně o sociálních službách, neboť ten uvádí mezi hodnotami aktivitu i samostatnost, k níž přijetí zodpovědnosti patří. (Zákon 108/2006 Sb.)

4.2.4 Životní situace sociálního pracovníka, hodnoty

Z rozhovorů vyplynulo, že v jisté míře některé pracovníky ovlivňuje jejich vlastní životní situace. Dotazovaný uvedl, že jej v etickém rozhodování nejčastěji ovlivňovaly emoce, a to především na začátku jeho praxe v protidluhovém poradenství, viz níže. Jiný respondent naopak sdělil, že ačkoli pracuje jako protidluhový poradce již dva roky, stále ovlivňuje jeho rozhodování jeho osobní život, což se konkrétně projevuje v práci s rodinami či rodiči, jejichž dluhová situace má přímý dopad na děti. V těchto chvílích je ochoten překročit vnitřně nastavené hranice. „Etické dilema u mě hodně rozhodnou děti. Mám soucit s rodinou.“ (R3) Nepochybně na rozhodování působí hodnotový systém sociálního pracovníka.

„Většinou když člověk přijde, tak na začátku hrají roli emoce. Jak spolupracujeme déle, tak něco z toho vypadne, něco, co mi neřekl. Pak je náhled na toho člověka úplně jiný. Nebo v insolenci, jak se uvádí popis okolností – někdy si řeknu ‚To je fakt chudák.‘ Mám vypořádáno, že většinou se moji klienti skládají ze seniorů, kteří pomáhají dětem, a matky samoživitelky, co naletěly nějakému muži. Ten muž byl zadlužený, ony se zamilovaly, braly si jeho dluhy na sebe. Je mi jich lidsky líto.“ (R5) Sociální pracovník je především člověk, jehož největším pracovním nástrojem je jeho osobnost. Citace respondenta potvrzuje jeho schopnost empatie. V první chvíli převládají osobní hodnoty, prostřednictvím kterých na klientovu situaci nazírá. Když se úvodní emoce zklidní a stabilizují, mohou přijít na řadu ty profesní.

4.2.5. Svědomí sociálního pracovníka

Významnou roli v rozhodování hraje svědomí sociálního pracovníka, jež bezprostředně navazuje na jeho hodnotový systém. Pracovník má tendence

rozhodovat dle svého svědomí nebo jej alespoň reflektovat. „Protože teď mi taky dneska volala paní, že do toho šla (do insolvence, pozn. autora), zaplatila tři splátky, ale asi že to nebude zvládat, že platí 6.000 korun a že je to moc. Ale přitom to těm lidem říkáš, že to bude tolik. A oni „Jo jo.“ A i to jsou dilemata – jak často jim to zopakovat, abych měl klid na duši? Abych měl čisté svědomí.“ (R3) Pro respondenta č. 3 je potřeba čistého svědomí výrazná, neboť tento termín zmínil v průběhu rozhovoru několikrát. „Po metodické poradě si ty dárce vždycky zvu. Abych měla čisté svědomí, že jsem o tom člověka informoval.“ Se svědomím souvisí také vnitřní zodpovědnost sociálního pracovníka. „Jo, u mě hraje roli moje vnitřní zodpovědnost.“

4.2.6. Kontext celé životní situace

Z výzkumného šetření vyplynulo, že pracovníci na problém, s nímž klient přichází, nahlízejí holisticky, snaží se vidět ho ve všech jeho aspektech. Zajímají se o celý kontext klientovy situace, k němuž přispívá i jeho nejbližší okolí. „Důležitá je jeho rodina, okolí, důsledky nebo situace toho člověka – co pro něj bude znamenat, když mu pomůžu, nebo nepomůžu. Nechci říct, že bych dělala nějaký holistický přístup, ale hodně v tom smyslu, že jsem se to snažil posoudit, nějak tu jeho situaci zvážit – jak jsou na tom, co pro ně bude znamenat, když na tom budou takhle, nebo takhle.“ (R1)

Závěrem shrňme, že i když jsme s respondenty hovořili o různých profesních nástrojích a metodách, kterými se snaží etická dilemata nahlížet, nejvýstižněji shrnul situaci jeden dotazovaný. Na otázku, co mu pomáhá se rozhodnout, odpověděl: „No, to je pokaždé něco jiného. Nedá se říct, že bych šla podle něčeho. Vždycky to posoudím podle individuální situace.“ (R1)

5. DISKUSE

Na základě interpretace nestrukturovaných rozhovorů se sedmi respondenty se podařilo vymezit jedenáct situací, jež sociální pracovníci cítí jako eticky náročné. Z kvalitativního šetření vyplynulo, že se častěji jedná o etické problémy, než o etická dilemata. Jako etické problémy pracovníci vnímají zneužití služby, překročení kapacity, radu, ať klient neplatí své dluhy, manipulaci s výší příjmů, rozpor mezi legislativou a zdravým rozumem a nelegální práci. Dále bylo jmenováno pět etických dilemat, jimiž jsou absence příjmu v oddlužení, pozice dárce pro potřeby insolvence, přímá pomoc klientům, hledisko věřitele a dilema pomoc VS kontrola. V běžném rozhovoru respondenti necítili rozdíl mezi dilematem a problémem, přisuzovali však situacím etický rozměr.

V rámci šetření byly jmenovány různé metody a mechanismy, které pomáhají sociálním pracovníkům rozhodnout se v eticky nejednoznačných situacích. Ukázalo se, že je spektrum těchto nástrojů široké a nelze vyvodit univerzální pravidlo, jež by platilo za všech okolností. Sociální pracovníci se v daných chvílích rozhodují podle aktuálních možností, přičemž se snaží uplatnit holistický pohled na klientovu životní situaci. Respondenti jmenovali profesní nástroje, jako je porada v týmu nebo s kolegou, supervize, intervize, standardy kvality, popř. rozhovor s nadřízeným. Roli v jejich rozhodování hraje též kapacita daného pracovníka. Významně je ovlivňuje zodpovědnost klienta. Další vlivy se týkají osobnosti sociálního pracovníka, jedná se o životní situaci jeho samotného, jeho hodnoty a svědomí.

Postoj sociálních pracovníků k etickým problémům a dilematům se mění v závislosti na délce praxe. Je zajímavé, že u každého pracovníka tento proces probíhá jinak, nelze tedy vyvodit jednotnou teorii. Někomu se jeho etická citlivost s rostoucí praxí prohlubuje, jiný své hranice postupně rozměšuje.

Výzkum ukázal, že pracovníci jednají výhradně v zájmu dobra klienta. Zlepšení klientovy životní situace je jejich hlavním cílem vedoucím k rozhodování v eticky dilematických situacích. Ačkoli jsme hovořili o různých nástrojích, které pracovníkům pomáhají volit mezi dvěma či více variantami, vždy jsou používány tak, aby pracovníka doprovodily ke zlepšení jedincovy situace, byť leckdy překračují

legislativní hodnoty. Sociální pracovníci si možná někdy až zbytečně bojí připustit, že co se týká dluhové problematiky, jsou právě oni odborníky na daný problém. Je nesporné, že rozhodnutí musí vždy učinit jedině klient, avšak pracovníci jsou nositeli odborné znalosti. Proto mají zvýšenou potřebu vlastní ochrany, neboť cítí, že je na ně ze strany klientů kladena vyšší míra zodpovědnosti. V některých organizacích se s tímto fenoménem vyrovnávají univerzálně v předpisech a metodikách, někde si s tím musí poradit konkrétní sociální pracovníci sami, v některých případech pracovníci nemohou dělat nic.

Hodnoty jsou v rámci sociální práce zachyceny hned v několika dokumentech. Jsou ukotveny v zákoně o sociálních službách, v Etickém kodexu sociálních pracovníků ČR aj., přesto jsou tyto předpisy nedostatečné. Šetřením se potvrdilo, že je respondenti vůbec nepoužívají, neboť jim nejsou prospěšné. Sociálním pracovníkům pracujícím v protidluhovém poradenství jednoznačně chybí opora, podle níž by se mohli řídit v eticky náročných situacích. Ukázalo se, že by takovýto dokument uvítali jak nováčci v této oblasti sociální práce, tak také zkušení poradci.

Všichni respondenti se shodli na tom, že je jejich služba vyhledávání a že mají plnou kapacitu, někteří z nich mají i klienty přes stanovenou hranici, tak jak ji mají zakotvenou ve standardech kvality sociálních služeb. Jejich pracovní vytíženost jim nedovoluje věnovat se prevenci, kterou považují za nezbytnou. Uvítali by rozšíření svých řad v podobě dalších kolegů. Jednak by měli více času na aktivity zaměřující se na prevenci, jednak by mohli sdílet své etické problémy a dilemata.

Při interpretaci sebraných dat nebylo snadné propojit výsledky výzkumu s teorií, neboť v českém kontextu chybí odborné práce na téma protidluhového poradenství jako formy sociální práce. Nalezneme mnoho údajů např. o předluženosti českých domácností, o způsobech vymáhání pohledávek, o boji s exekutorskými úřady a s tím spojené etické postoje autorů oněch článků, avšak vztahem dluhové problematiky a sociální práce se zatím nikdo nijak významněji nezabýval.

ZÁVĚR

V diplomové práci jsme se věnovali etickým dilematům, problémům a situacím, které sociální pracovníci považují za eticky náročné. V teoretické části jsme připravili informační zázemí, věnovali jsme se etickému dilematu v kontextu sociální práce, dále jsme popsali protidluhové poradenství v rámci sociální práce v České republice a jeho vazbu na sociální vyloučení. Poznatky jsme posléze aplikovali při interpretaci kvalitativního šetření. Jako cenný zdroj informací nám posloužilo sedm rozhovorů se sociálními pracovníky - protidluhovými poradci, působícími v rámci Olomouckého kraje.

Podařilo se nám vydefinovat celkem pět etických dilemat a šest etických problémů, s nimiž se sociální pracovníci ve své praxi potýkají. Etickými dilematy jsou absence příjmu v oddlužení, pozice dárce pro potřeby insolvence, přímá pomoc klientům, hledisko věřitele a dilema pomoc VS kontrola. Skloňované etické problémy jsou zneužití služby, překročení kapacity, rada, ať klient neplatí své dluhy, manipulace s výší příjmů, rozpor mezi legislativou a zdravým rozumem a nelegální práce. Rozebrali jsme též mechanismy, jež pracovníky při rozhodování ovlivňují, a nástroje, které v dilematických situacích uplatňují. Je jich mnoho, nelze však říct, že by každý pracovník uplatňoval všechny, není jeden univerzální nástroj.

Podařilo se nám projednat obě výzkumné otázky, zároveň rozhovory s respondenty přinesly další důležitá témata, jež se vážou k předmětu výzkumu. Ukázalo se, že se citlivost sociálního pracovníka proměňuje v závislosti na délce praxe v protidluhovém poradenství. Nelze vyvodit obecné pravidlo, neboť u každého pracovníka je tendence různá. Dále jsme odkryli téma nedostatečné prevence zadlužování. Sociální pracovníci jsou přehlčeni klientskou prací, tudíž není v jejich silách dělat osvětu, byť cítí, že je nezbytná.

Z výzkumu vyplynulo, že jsou stávající etické kodexy a texty zachycující etická pravidla v sociální práci nedostatečné. Dluhovým poradcům chybí ucelený dokument, ve kterém by mohli čerpat inspiraci pro svá rozhodnutí. Tato diplomová práce by mohla sloužit jako podkladový materiál při tvorbě etického kodexu sociálních pracovníků poskytujících protidluhové poradenství, neboť upozorňuje

na konkrétní eticky sporné momenty a zároveň ukazuje mechanismy, které se v praxi osvědčily jako pomocné.

POUŽITÁ LITERATURA

MONOGRAFIE

ANZENBACHER, Arno (2001). *Úvod do etiky*. Praha: Academia.

ANZENBACHER, Arno (2004). *Křesťanská sociální etika*. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury.

BANKS, Sarah (2006). *Ethics and Values in Social Work*. Hampshire: Palgrave Macmillan.

BEDNÁŘ, Martin (2012). *Kvalita v sociálních službách*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.

COX, David, PARAW Manohar (2006). *International Social Work*. Thousand Oaks: SAGE Publications.

FISCHER, Ondřej, MILFAIT, René a kol.(2008). *Etika pro sociální práci*. Praha: JABOK.

HEND, Jan (2005). *Kvalitativní výzkum. Základní metody a aplikace*. Praha: Portál.

HODOVSKÝ, Ivan (1992). *Úvod do etiky*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.

JANDOUREK, Jan (2007) *Sociologický slovník*. Praha: Portál.

KALÁBOVÁ, Helena, MEIER, Miroslav, PEŠATOVÁ, Ilona (2011). *Etika v pomáhajících profesích*. Liberec: Technická univerzita v Liberci.

KELLER, Jan (2010). *Tři sociální světy. Sociální struktura postindustriální společnosti*. Praha: Slon.

KÖSSLEROVÁ, Vendula (2013). *Možnosti vzniku komunitního centra na Wurmově 7 v Olomouci (bakalářská práce)*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.

KUTNOHORSKÁ, Jana, CICHÁ, Martina, GOLDMANN, Radoslav (2011). *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada Publishing.

LOJDOVÁ, Kateřina (2013). *Jak vystavět osnovu textu?* [on-line] Filosofická fakulta MU. Dostupné dne 7.9.2015 z http://katkalojdova.weebly.com/uploads/2/4/3/0/24306750/_jak_vystavt_osnovu_textu.pdf

MATOUŠEK, Oldřich a kol. (2001). *Základy sociální práce*. Praha: Portál.

MATOUŠEK, Oldřich (2003). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.

MILFAIT, René, FISCHER, Ondřej. (2008) *Etika pro sociální práci*. Praha: VOŠ Jabok.

MUSIL, Libor (2004). *Ráda bych Vám pomohla, ale... Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman.

NAVRÁTIL, Pavel (2001). *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman.

NEČASOVÁ, Mirka (2001). *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita v Brně.

NOVOTNÁ BŘEZOVSKÁ, Barbora (2011). *Profesní etika*. Brno: Vysoká škola Karla Engliše.

PROKOPOVÁ, Kateřina, KOHOUTOVÁ, Tereza, DIBLÍK, Ondřej (2013). *Manuál Encyklopedie lingvistiky*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.

REST, James (1994). Background: *Theory and Research*. In: Rest, J., Narváez, D. (eds) *Moral Development in the Professions: Psychology and Applied Ethics*. Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates, s. 1-26)

ROBINSON, Dave, GARRATT, Chris (2004). *Etika*. Praha: Portál.

SOKOL, Jan (1998). *Malá filosofie člověka a Slovník filosofických pojmů*. Praha: Vyšehrad.

STRAUSS, Anselm, CORBIN, Juliet (1999). *Základy kvalitativního výzkumu. Postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Boskovice: Albert.

ŠTAJER, Jindřich, MUSIL, Libor (2008). *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. České Budějovice, Brno: Albert.

kol. autorů (2011). *Étos – Etika v pedagogice a sociální práci*. Liberec: Technická univerzita v Liberci.

ÚLEHLA, Ivan (1999). *Umění pomáhat*. Praha: Slon.

ČLÁNKY

BROŽ, Miroslav, ČERNÝ Jan, HŮLE Daniel, KINTLOVÁ Petra, TOUŠEK, Ladislav (2007). *Kdo drží černého Petra*. Materiál zpracovaný organizací Člověk v tísni, o.p.s. [online]. Dostupný 22.10.2015 z <http://www.clovekvtisni.cz/uploads/file/1364590154-cerny%20petr.pdf>

BUBÁK, Zdeněk (2015). *Finanční gramotnost národa za téměř deset let příliš nenarostla*. [on-line] Dostupné dne 10. 10. 2015 z <http://www.finparada.cz/2619-Financni-gramotnost-naroda-za-temer-deset-let-prilis-nevzrostla.aspx>

GINTER, Jindřich (2015). *Půl miliónu Čechů dluží tolik, že to už asi nevrátí*. [on-line] Dostupné dne 20. 9. 2015 z <http://www.novinky.cz/ekonomika/381128-pul-milionu-cechu-dluzi-tolik-ze-to-uz-asi-nevrati.html>

JAKOB, Ondřej (2013). *Novela zákona o spotřebitelském úvěru vstoupila v účinnost*. Dostupné dne 7. 10. 2014 z <http://www.mfcr.cz/cs/aktualne/tiskove-zpravy/2013/novela-zakona-o-spotrebitelskem-uveru-vs-9918>

KELLER, Jan (2015). *Zmizel proletariát, ale lidé žijí hůř než dělníci. Mnozí už nevěří umírněné levici, berou ji jako součást systému. A tak volí...* [on-line] Dostupné dne 16. 9. 2015 z <http://www.parlamentnilisty.cz/zpravy/ekonomika/Profesor-Keller-Zmizel-proletariat-ale-lide-ziji-hur-nez-delnici-Mnozi-uz-neveri-umirnene-levici-berou-ji-jako-soucast-systemu-A-tak-voli-369955>

KABOT SCHILLER, Margery (1976). *Family Credit Counseling: An Emerging Community Service Revisited*. [on-line] Dostupné dne 13. 10. 2015 z <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1745-6606.1976.tb00576.x/abstract>

KOVÁRNÍKOVÁ, Kateřina (2008). *Pojem etika sociální práce v kontextu současné české odborné literatury (kvalitativní analýzy dokumentů podle principů metody zakotvené teorie)*. In Kodymová, Pavla, Holda, Dalibor: *Profese a etika sociální práce*. Univerzita Karlova v Praze, Praha 2008.

MAHDALOVÁ, Kateřina (2014). *Zadluženost se přesunula k nejchudším* [on-line]. Dostupné dne 17. 9. 2015 z <http://www.datovazurnalistika.cz/zadluzenost-se-presunula-k-nejchudsim/>

NOVOTNÁ, Věra (2005). *Etický kodex je základ při aplikaci metod sociální práce*. [online]. Dostupný dne 26. 10. 2015 z <http://socialnirevue.cz/item/eticky-kodex-je-zaklad-pri-aplikaci-metod-socialni-prace-rika-vera-novotna>.

NEČASOVÁ, Mirka, DOHNALOVÁ, Zdeňka; TALAŠOVÁ, Renáta (2010) *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*. In *Sociální práce/Sociálna práca*, roč.10, č.3., s.76-86.

SYROVÝ, Jan (2009). *Česká sociální práce jako obor naprosto selhala*. In: *Sociálnípráce/Sociálna práca*, 3/2009, str. 7–9.

ŠIKÝŘOVÁ, Helena (2008). *Etický kodex sociálních pracovníků: smysl, forma, obsah*. In Kodymová, Pavla, Holda, Dalibor: Profese a etika sociální práce. Univerzita Karlova v Praze, Praha 2008.

ZAJÍČEK, Pavel (2001). *Finanční poradce a etika*. [on-line] Dostupné dne 15.10.2015 z <http://www.penize.cz/investice/14322-financni-poradce-a-etika>

Etický kodex sociálních pracovníků. [on-line] Dostupné dne 7.9.2015 z http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspcr.pdf

Etický kodex vydaný Národní asociací sociálních pracovníků v USA/ NASW Code of Ethics. [on-line] Dostupné dne 23.2.2016 z https://portal.utpa.edu/utpa_main/daa_home/hshs_home/sw_home/sw_files/Appendix%20K%20NASW%20Code%20of%20Ethics.pdf

Kodex Charity ČR. [on-line] Dostupné dne 23.2.2016 z <http://www.charita.cz/res/data/000077.pdf>

Mezinárodní etický kodex sociální práce/IFSW Code of Ethics. [on-line] Dostupné dne 23.2.2016 z <http://ifsw.org/policies/statement-of-ethical-principles/>

Národní strategie finančního vzdělávání. Ministerstvo financí České republiky. Dostupné dne 10. 10. 2015 z http://www.vzdelavani2020.cz/images_obsah/dokumenty/knihovna-koncepci/financni-vzdelavani/narodni_strategie_financniho_vzdelavani_mf2010.pdf

Vyhláška MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcí předpis k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Dostupné dne 17. 2. 2012 z http://www.mpsv.cz/files/clanky/11911/vyhlaska_505-2006.pdf

Zákon o sociálních službách. Zákon č. 108/2006 Sb. ve znění pozdějších předpisů [online]. Dostupný 14.3.2013 z http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf

Zákon o spotřebitelském úvěru. Zákon č. 145/2010 Sb. ve znění pozdějších předpisů [online]. Dostupný dne 7. 10. 2015 i <http://business.center.cz/business/pravo/zakony/spotrebitelsky-uver/cast1.aspx>

Profesní etika pro kompetentní pracovníky sociálních zařízení. [online] Dostupné dne 6. 9. 2015 z http://petrotahal.cz/file/Profesni_etika_pro_kompetentni_pracovniky_socialnich_zarizeni.pdf

WEBY

Asociace občanských poraden. (nedatováno) Dostupný dne 27. 8. 2015 www.obcanskeporadny.cz

Canadian Association of Credit Counselling Services. (nedatováno) Dostupný dne 13. 10. 2015 <http://www.caccs.ca/>

Credit.org. (2016) Dostupný dne 14. 10. 2015 <http://credit.org/cccs/>

Člověk v tísní. (2013) Dostupný dne 17. 9. 2015 <http://www.clovekvtisni.cz/cs/socialni-prace/pobocka/plzen/dluhove-poradenstvi>

Finanční gramotnost do škol. (2016) Dostupný dne 7. 10. 2015 <http://www.financnigramotnostdoskol.cz/tema-mesice/listopad-2014-dluhova-past/>

Charita Olomouc. (2016) Dostupný dne 4. 6. 2016 <http://www.olomouc.charita.cz/>

Charita Šternberk (2016) Dostupný dne 4. 6. 2016 <http://www.sternberk.charita.cz/>

InternetPoradna, o.s. (2016) Dostupný dne 1. 6. 2016 <http://www.internetporadna.cz/>

Partners Financial Services, a.s. (nedatováno) Dostupný dne 14. 10. 2015 www.partners.cz/

Poradna při finanční tísni, o.p.s. (2015) Dostupný dne 25. 8. 2015
<http://www.financnitisen.cz/>