

# PSYCHOTERAPIE A DLUHOVÉ PORADENSTVÍ

Mgr. Ivana Bařínková

# DLUHOVÉ PORADENSTVÍ

Dluhové poradenství je součástí sociální práce, což je společensko-vědní disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů.

## Sociální práce

Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky.

U klientů, kteří se již uplatnit nemohou, podporuje sociální práce co nejdůstojnější způsob života.

Cílem sociální práce podle Americké asociace sociálních pracovníků je podpora schopnosti klienta řešit problém, adaptovat se na nároky a vyvíjení se, zprostředkování klientovi kontakt s agenturami, které mu mohou poskytnout zdroje, služby a potřebné příležitosti. Sociální práce by měla taky napomáhat tomu, aby systémy podpory klientů pracovaly humánně a efektivně a aby rozvíjela a zlepšovala sociální politiku státu (Matoušek, 2012).

# PODANÉ RUCE NA CESTĚ Z DLUHOVÉ PASTI

- 3 pracovnice (Olomouc, Prostějov)
- Olomoucký kraj
- projekt do června 2022

Klientům nabízíme:

- komplexní dluhové poradenství a aktuální informační servis
- zpracování proti-dluhových plánů
- návrh vhodných opatření, u klientů, jejichž situace neumožňuje využít nástroj oddlužení
- podpora komunikace s věřiteli vedoucí k nastavení splátkového kalendáře
- osoby splňující podmínky pro oddlužení, návazné odborné poradenství
- asistence při komunikaci a jednání na úřadech
- ambulantní forma spolupráce

Moje pozice

- 36 klientů
- 10 podaných návrhů na oddlužení

Posláním dluhového poradenství je poskytování odborné pomoci lidem, kteří se dostali do problémů s dluhy a svoji situaci neumí nebo nemohou sami řešit. Důvodem může být nízké vzdělání, chybějící kompetence, nedostatek informací či peněz na placené služby. Lidí, kteří tuto službu využívají, neustále přibývá.

### Statistické údaje

Počet lidí v exekuci je 750 000, počet exekucí je 4,5 miliónu podle dat Exekutorské komory.

V insolvenci se aktuálně nachází 114 tisíc fyzických osob, což představuje 1,3 % z celkového počtu obyvatel České republiky. Nejčastěji oddlužení absolvují lidé ve věku 30 až 59 let, přičemž nepatrnou převahu mají muži (51 %). (zdroj InsolCentrum)

# POJMY DLUHOVÉHO PORADENSTVÍ

**Dlužník** je subjekt práva povinný ze závazkového právního vztahu k plnění vůči věřiteli. Věřitel má pohledávku za dlužníkem, dlužník má dluh vůči věřiteli. Dlužníkem může být jak fyzická, tak právnická osoba. V případě, že dlužník neuhradí dlužnou částku do stanoveného termínu, stává se z něj neplatič.

**Věřitel** je osoba, vůči které má dlužník vedenou pohledávku, kterou se zavázal uhradit dle předem domluvených podmínek v písemné smlouvě.

Věřitelem může být fyzická nebo právnická osoba, která má nárok na základě závazkového právního vztahu požadovat plnění po dlužníkovi, jenž má vůči věřiteli sjednanou pohledávku. Věřitel je tedy osoba, která jiné osobě (dlužníkovi) poskytla půjčku a uzavřela s ní v ideálním případě smlouvu o půjčce. Dlužník je povinen dluh uhradit. Pokud se tak nestane, věřitel má právo svou pohledávku vymáhat soudně.

**Exekuce** neboli vykonávací řízení je nucený výkon exekučního titulu. Tím je např. vykonatelné rozhodnutí soudu, vykonatelný rozhodčí nález, notářský zápis se svolením k vykonatelnosti, vykonatelné rozhodnutí orgánu státní správy a územní samosprávy, nebo jiná vykonatelná rozhodnutí a schválené smíry a listiny, jejichž výkon připouští zákon. Exekuce spočívá většinou ve vymození peněžité částky od povinného (dlužníka) pro oprávněného (věřitele), případně v donucení ke splnění jiné povinnosti.

**Insolvence** (též insolvenční řízení) je druh soudního řízení, jehož cílem je zvolit způsob vypořádání dluhů tak, aby došlo k co nejefektivnějšímu uspokojení všech dlužnických věřitelů. Insolvence pomáhá jak dlužníkům, kteří mají možnost snížit své dluhy o většinové %, tak zároveň věřitelům, kterým se uhradí alespoň určitá část jejich pohledávek. Jsou situace, kdy by věřitelé své peníze nedostali zpátky vůbec. Proto i pro ně je tento systém někdy výhodný. Insolvence je možno využívat v ČR od 1.1.2008 a řídí se zákonem č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení Mezi veřejností jsou používány pro insolvenční i tyto termíny:

- oddlužení
- osobní bankrot

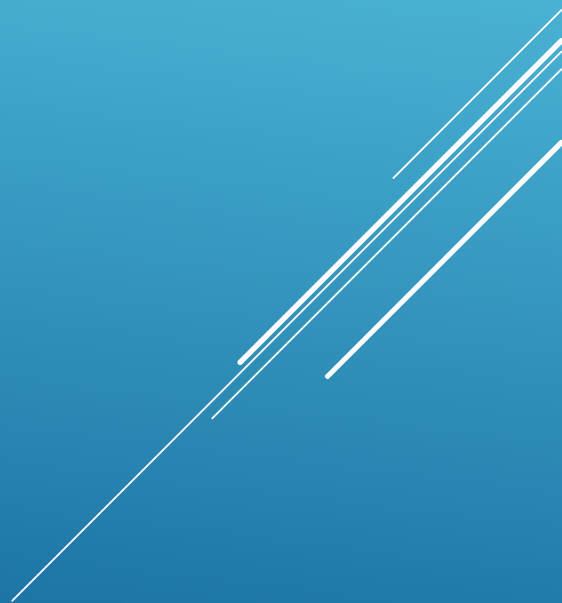
Pokud se chcete zbavit dluhů, je insolvence vhodným nástrojem! Insolvenční mohou využít fyzické i právnické osoby.

# NÁPLŇ DLUHOVÉHO PORADENSTVÍ

Dluhová poradci pomáhají lidem:

- poskytují odborné finanční poradenství,
- kontaktovat jejich věřitele - domlouvají splátkové kalendáře či se snaží nacházet jiná řešení, která by je postupem času vyvedla z dluhové pasti,
- bránit se neférovému jednání některých firem, které poskytují finanční služby. Nejsou výjimečné případy, kdy z půjček v řádu deseti tisíc vznikly statisícové pohledávky.
- vyřešit problémy s exekucí - pomáhají sloučit jednotlivé exekuce, čímž se výrazně sníží odměny advokátů a exekutory vymáhaná částka. Snaží se zastavit exekuční řízení v případě, že probíhá na základě neplatných rozhodčích nálezů.
- zajistit oddlužení proces oddlužení

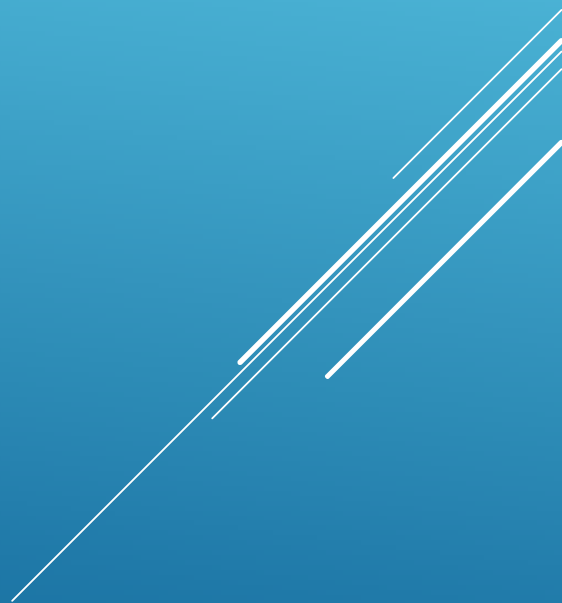
# PRÁCE S KLIENTEM

- Úvodní setkání
  - Zmapování situace klienta
  - Sepsání kontraktu
  - Aktivní proces spolupráce s klient
  - Ukončení spolupráce
- 

# ÚVODNÍ SETKÁNÍ

- představeny naše služby a hledání společné cesty spolupráce,
- navození důvěryhodného vztahu,
- nechat klientovi prostor při mluvení (může mít již řešení).

Timulák popsal, jaký by měl být poradce vůči klientovi:

- opravdový ve svém prožívání,
  - otevřený vůči individualitě klienta,
  - empatický k myšlenkám a pocitům klienta,
  - nápomocný při problému klienta,
  - otevřený změně klienta.
- 



# ZMAPOVÁNÍ SITUACE KLIENTA

- ze strany klienta bližší popsaní klientovy situace (sociální zázemí, dluhová situace, rodinná situace, příjmová a výdajová stránka)
- orientace v situaci klienta
- aktivní naslouchání

Ve svém principu tedy naslouchání zahrnuje tři věci:

- naslouchání a porozumění slovním sdělením klienta;
- pozorování a čtení klientova neverbálního chování (pozice, výraz obličeje, pohyby, tón hlasu);
- začleňování sdělovaných obsahů do celkového kontextu každodenního života.

Zkušení sociální pracovníci jednoznačně docházejí k závěru, že právě sdílení porozumění s klienty jim pomáhá lépe porozumět sami sobě a umožňuje, aby jednali konstruktivně.

# SEPSÁNÍ KONTRAKTU

- administrativa v projektu
- budoucí postup s klientem



# AKTIVNÍ PROCES SPOLUPRÁCE S KLIENTEM

Na konci prvního setkání by měl být poradce zorientovaný v situaci klienta a měl by ji dokázat vyhodnotit. Pokud závazky klienta nejsou vysoké a není jich velké množství např. do 5 závazků a nepřesahují hodnotu 100 000,-Kč, poskytneme klientovi finanční poradenství a doporučíme klientovi řešit situaci tzv. splátkovými kalendáři tzn. klient si domluví s věřiteli nebo s exekutorem částku, kterou bude schopný každý měsíc splácet. Jako poradci můžeme s klientem splátkové kalendáře sepsat a poradit a motivovat klienta v komunikaci s věřiteli nebo exekutorem. Pokud klientovy závazky jsou vyšší než 100 000,-Kč, doporučíme jako řešení podání insolvenčního návrhu, což je proces, který trvá 5 let a klient splácí tzv. insolvenční částku každý měsíc. Insolvenční částku je vypočítána pomocí insolvenční kalkulačky, kdy je důležitý příjem klienta, počet vyživovaných osob a celková částka dluhu.

Pokud je klient v invalidním důchodu 2. nebo 3. stupně, tzv. oddlužení trvá jen tři roky. Procentuální výměra celkového dluhu, která se uvádí jako splnitelná, je 30%, avšak mnoho klientů ne tuto částku nedosáhne a záleží potom na insolvenčním soudu, zda oddlužení prohlásí za platné. Po skončení doby, po kterou probíhá oddlužení je dlužník čistý a jeho závazky jsou řádně splaceny

Pokud situace klienta odpovídá tomu, že oddlužení je pro něho nejlepším řešením, pokračujeme dále v procesu tzn:

- 1) Zjišťování dlužných částek u věřitelů (rozesílání korespondence, psané nebo emailové) – aktivita ze strany klienta
- 2) Zajišťování potřebných dokumentů od klienta (pracovní smlouva, příjem za posledních 12 měsíců, seznam aktuálních dlužných částek od věřitelů, případně doklad o rozvodu, stanovení výživného u dětí, doklad od UP)
- 3) Příprava insolvenčního návrhu – zahrnuje práci s informacemi a dokumenty dodanými od klienta, vypočítá se celková dlužná částka a měsíční insolvenční částka
- 4) Zaslání insolvenčního návrhu právníkovi k revizi

# UKONČENÍ SPOLUPRÁCE

Pokud s klientem dojdeme až do bodu 4, pokud nebude mít návrh nějaké zřetelné vady, měl by být právníkem revidován bez chyby a ten ho odesílá k insolvenčnímu soudu. Insolvenční soud rozhoduje individuálně, může požádat i o doplnění návrhu. My jako poradci návrh podávat insolvenčnímu soudu nemůžeme, jsme sice jako společnost akreditovaní k sepisování návrhu, ale oprávnění ho podávat na insolvenční soud má jen právník.

V momentě schválení insolvenčního návrhu kontaktujeme klienta o této skutečnosti a sdělíme kontakty na insolvenčního správce, který bude od této chvíle ve spolupráci s klientem. Pokud klient nepotřebuje další informace ohledně insolvenčního návrhu nebo jiných věcí, spolupráce se považuje za ukončenou a podepisuje se formulář o ukončení.

# KLIENTI S OBRANNÝMI MECHANISMY

Obranou se rozumí psych. odpor jedince proti ztrátě vnitřní psych. rovnováhy či integrace osobnosti.

Smyslem obranných mechanismů udržení nebo zvýšení hodnoty sebe sama, resp. únik před úzkostí, která je chápána jako společný jmenovatel negativních zážitků, spojených s ohrožením hodnoty sebe sama.

Typy obranných mechanismů: vytěsnění, obrana ve vnímání, anulování, disociace, fantazie, idealizace, identifikace, inkorporace, internalizace, introjekce, izolace, kompenzace, konverze, odvracení, projekce, přemístění, racionalizace, záminková reakce, regrese, sublimace, substituce, symbolizace, nahrazování a popírání.

Obranné mechanismy u klientů:

- popření, potlačení, vytěsnění, projekce

Při práci s klientem prokazují plné soustředění na odpovědi, mohou si je i zaznamenávat do sešitu, což je výhoda, lépe se mi zapamatují. Informace budou hrát důležitou roli při vyplňování návrhu na oddlužení. Při zjišťování informací od klienta zejména, co se týká počtu exekucí a celkové dlužné částky, u klientů zapracují obranné mechanismy, kdy informace většinou potlačí a zapomenou. V tomto případě je nápomocná pomůcka lustrace u okresního soudu v místě trvalého bydliště, což je žádost o výpis všech exekučních řízení vedené proti klientovi. Klient si většinou na dluhy vzpomene, zapomenutí nebo potlačení těchto informací souvisí s klientovou situací, kdy klient řešil více problematických oblastí jako jsou drogy nebo trestnou činnost v minulosti.

Sociální práce je k přenosům náchylná, je tedy důležité, aby si poradce držel hranice. Poradce by měl jednat na stejné úrovni jako klient tzn. navodit zrcadlový efekt (může usnadnit navázání důvěryhodného vztahu, pojmá jak pozici těla, ale i verbální a neverbální komunikaci poradce), nedávat známky povýšení ani se neponižovat, nepoužívat vulgární slovník. Obecně v sociální práci tedy i v dluhovém poradenství se uplatňuje tzv. nehodnotící postoj, poradce nekomentuje hodnoty klienta ani významných osob klientova příběhu. Poradce se může k situaci klienta vyjádřit např. v případě, pokud vidí v situaci lepší řešení pro klienta nebo pokud je s klientem neeticky zacházeno např. vysoké úroky od věřitelů nebo zaměstnání na „černo“.

# NEMOTIVOVANÝ KLIENT

- důraz na aktivitu jedince

Co můžeme s klientem:

- poskytnout klientovi dostatek relevantních informací o poradně, o své roli a nezávislosti (ve smyslu nezájatosti vůči jedné či druhé straně). Je třeba dát klientovi jasně najevo, co o jeho situaci víme a jak postupovat, naše chování je plánované, disciplinární.

- jednáme věcně a otevřeně. Poradce by měl utvrdit klienta, že nebude pasivní bytostí, které se radí a že se nebude snažit měnit klienta podle svého obrazu proti jeho vůli. Klient by měl vědět, že s poradcem bude spolupracovat jen v těch oblastech, na kterých se oba dohodnou.

- neměli bychom na klienta naléhat, nutit ho do spolupráce, vydírat klienta, manipulovat s klientem, vstupovat s klientem do konfrontace. Naopak může projevít o klienta zájem, být aktivní, více strukturovat rozhovor. Neměl by zvyšovat klientovo napětí dlouhým mlčením.

- vytvoříme neformální prostředí - bez nátlaku, obviňování a odsuzování, se poradci někdy - podaří snížit klientův hněv, nedůvěru, nezájem a negativní stavění. Dobré je ubezpečit klienta, že poradce jejich rozhovor nebude zveřejňovat a nikdo nebude o obsahu rozhovoru informovaný bez klienta souhlasu. Dostatek relevantních informací, možnost aktivně se podílet na poradenském procesu, respektování hranic vyznačených klientem dává klientovi více kontroly nad situací a umožňuje mu brzy budovat vztah důvěry

Miller (2003) popsal 5 hlavních principů při motivaci klienta:

- vyjádřit empatii (základem je aktivní a reflektivní naslouchání – zejména důraz na otevřené otázky; klient není poradcem považován za patologickou osobnost; jeho nerozhodnost v chování je legitimizována; podpora spojenectví mezi klientem a poradcem; podpora sebedůvěry klienta; vytváření atmosféry změny a snižování odporu) Př. Poradce komentuje : „Je skvělé, že to vyjadřujete takhle otevřeně, nejspíš si uvědomujete, že na situaci není něco v pořádku? Co by jste rád změnil? V čem Vám mohu pomoci?“

- vyvolat rozpor, nesoulad (objevit, pojmenovat a rozvinout nesoulad mezi tím, co klient dělá a jeho city – rozvíjet pouze vnitřní rozpor; důvody pro změnu uvádí klient, kterého k tomu postupně dovedl poradce – ptal se, kde klient je a kde by chtěl být; poskytoval mu zpětnou vazbu, ukázal objektivní výsledky (např. hodnocení v předmětu), navedl na plusy a minusy...) Př. Poradce komentuje: „Říkáte, že vám to nevadí, nevidíš v tom problém.....před chvílí jste mi řekla, že jste z toho měla ošklivé sny, ráno se přece probudila celá zpocená, ...myslíte, že by to mohlo něco znamenat? Jak by to vypadalo v případě, že bude všechno ve vašem životě dál ideální (podle vašich představ)? „

- vyhnout se hádkám a konfrontacím (hádky blokují změnu, vyprovokují odpor, vyhýbat se nálepkování, spíše oceňovat a nevyvolat pocit, že poradce a klient jsou každý na druhé straně řeky) Využít odpor klienta („tančit s odporem“)

- rozeznat odpor a využít jej pozitivně - vůbec nejdůležitější část a dá se říci, že také jednoznačně nejtěžší; využívají se určité techniky pro zvládnutí odporu – jednoduchá nebo zesílená reflexe, zdůraznění vlastní volby a kontroly, přerámování, paradox apod. Odpor je jeden z obranných mechanismů psychiky, je to taková přirozená obrana osobnosti a vyskytuje se zejména tam, kde osobnost není připravena ke změně. Většina pracovníků v pomáhající profesi cítí tzv. napravovací reflex (tlačíme klienta ke změně výrazy v hovor, jako jsou: „Musíte; Měli byste, Uvažovali jste přece...“), který zcela zákonitě vyvolává na opačné straně tzv. reflex obhajovací (začne si obhajovat, proč musí zůstat v nynější situaci a proč změna není vhodná, nutná a možná – je to vlastně jeden z projevů odporu)

Důležité je podporovat sebeaktualizační tendence klienta a jeho vlastní víru v sebe, své schopnosti a v úspěšnost změny (podpořit řeč změny).



# MANIPULATIVNÍ KLIENT

V neutrálním slova smyslu manipulovat znamená „šikovně ovládat“, v poradenství však toto slovo dostává negativní označení a nejčastěji znamená ovládat nečistými prostředky ve vlastní prospěch. Manipulace tedy znamená úmyslné směřování k určité výhodě. Manipulace častou slouží jako ochrana křehkého ega, klient manipulací reaguje na strach z odhalení nebezpečných témat, do kterých by se nerad pouštěl. Přitom cítí, že tyto témata (oblasti, problémy) jsou pro něj důležité.

Jako poradci se setkáváme s klienty, kteří vyžadují „měkčí“ přístup od poradců, o alianci s poradcem proti partnerovi (rodiči, instituci), bude se snažit překrývat svoje vlastní problémy jinými problémy, které jsou podle jejich názoru přijatelnějšími. Používají přitom různé prostředky.

Při práci s manipulativními klienty je důležité hledat odpověď na to, čeho se klient obává a akceptovat klientův strach. Zkoumat důvod strachu a připustit každou nejistotu. Důležitý je otevřený rozhovor a empatické pochopení. Pokud je klient závislý na alkoholu nebo drogách, pokud má asociální poruchu nebo hysterickou, je důležité dbát na určení pevných hranic a pracovat se „zdravější“ částí klientovy osobnosti.

## Zdroje

MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální práce v praxi : specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 351 s. ISBN 80-736-7002-X.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 380 s. ISBN 80-717-8548-2.

MILLER, W. R., ROLLNICK, S.: *Motivační rozhovory*. 1. vyd. Sdružení Scan: Tišnov 2003. ISBN 978-80-86620-09-1

TIMUĽÁK, Ladislav, *Základy vedení psychoterapeutického rozhovoru*. 2. vyd. Portál: Praha, 2005. 184 s. ISBN 978-80-262-0646-0.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000. 444 s. ISBN 80-7178-496-6.

DĚKUJI

