



Postřehy...

k práci s předluženými uživateli sociálních služeb

Příručka pro sociální pracovníky
a pracovníky v sociálních službách



AGAPÉ, o. s.
Občanská poradna Rychnov n. K.





Úvod

O současném stavu dluhového poradenství v České republice se obecně míní, že je poskytováno různými organizacemi spíše nahodile, bez jasně stanovené metodiky. S tím nelze, než souhlasit. Existuje spousta metod, přístupů i názorů, jak s předluženými pracovat a je na každém zařízení, jakou cestu zvolí. Pokud by vás snad oslovilo něco z praxe Občanské poradny v Rychnově nad Kněžnou, z níž budu v tomto materiálu vycházet, jeho smysl bude beze zbytku naplněn.

Petra Kozlová, AGAPÉ, o. s.



Devatero

1. Nenechte se vykolejit tím, že klienti chtějí všechno hned, že jim třeba chybí dostatek vůle a disciplíny.

Pan A. byl předem objednaný na konzultaci a bez omluvy nedorazil. Paní B. přišla deset minut před koncem konzultačních hodin se slovy: „To bude pět minut, já chci ten bankrot.“ Pan C. strčil zpátky hlavu do písku krátce po první konzultaci, kdy se dozvěděl, že jeho situaci lze řešit, leč nikoli ze dne na den a bez jím vyvinutého úsilí.

2. Mějte podrobnou nabídku a rozsah poskytovaných služeb a držte se jí.

Paní F. začala hned ve dveřích popisovat svou situaci a jedním dechem vyjmenovávat úřady, finanční poradce či poskytovatele sociálních služeb, kteří jí dosud nebyli schopni pomoci. Svůj vstupní monolog dokončila slovy: „Vy mi s tím ale pomůžete, že jo?“ a rychle se nadechla k dalšímu vyprávění o svém problému...



Detailní seznámením s nabídkou poskytovaných služeb se dá předejít mnoha nedorozuměním, nereálným očekáváním a zklamáním. Předlužený zájemce o službu musí přesně vědět, v čem mu můžeme být nápomocni my, kde musí zapnout své vlastní síly a kde je vhodné se obrátit na jinou, například odbornější organizaci či instituci.

3. Ujistěte klienta, že jste na jeho straně a nedejte šanci vlastním soudům.

...i přesto, že by se třeba toto vám „nikdy stát nemohlo“: Pan G. přišel do poradny s dvěma igelitkami plnými dokumentů, mezi nimiž nechyběly stále zalepené obálky. Klienta se ujala poradkyně H. Když se po chvíli dostala k otázce týkající se počtu věřitelů, klient odpověděl: „Hodně.“ Za dalších pár minut následovala otázka: „Kam se, pane G., poděly všechny ty statisíce, které po vás věřitelé požadují? Myslíte, že by bylo možné něco prodat?“ „Nic nemám, spousta let jsme z půjček platili nájem a jídlo, když třeba výplata nestačila.“

4. Stanovte si společně plán a postupujte podle něj.

Klient I. přišel k první konzultaci se všemi dokumenty a připravený. Zároveň si však přinesl vlastní představu, jak by měl poradce postupovat, kam by měl za něj zavolat, napsat, co u koho vyjednat, aby ho „ti exekutoři co nejdřív přestali obtěžovat“.

5. Nepřebírejte na sebe odpovědnost za řešení dluhů klientů.

Klientka J. volala, že má spoustu dluhů a jistá společnost jí nabídla zázračné oddlužení. „Při podpisu smlouvy jim mám zaplatit dvacet tisíc a podepsat bílko směnku. Chtěla bych vědět, jestli mi to můžete doporučit,“ říká. Poradce ještě během hovoru prostřednictvím internetového vyhledavače zjistí, že ona společnost pomáhá tak vehementně, až se dostala do pořadu Černé ovce. „Rozhodně vám tuto společnost doporučit nemohu, podle všeho napálila spoustu důvěřivých lidí a existuje tudíž riziko, že se to stane i vám. Blíž k řešení vaší situaci nemohu bohužel nic říct, ale můžu vás objednat na osobní konzultaci,“ vysvětluje poradce. „Myslíte? To jste mě překvapil. No, já se s nimi asi přeci jen sejdou, byli přeci takoví milí...“ uzavírá paní J.

6. Nenechte se frustrovat tím, že se s případem nedaří pohnout.

Klient K. doháněl do poradny čtyři měsíce kvůli osobnímu bankrotu. Jednou přišel, podruhé nepřišel, jindy zapomněl donést slíbené dokumenty, příště nezjistil, co zjistit měl. Čím déle to trvalo, tím více dluh narůstal a šance na úspěšné oddlužení se snižovala, až se snížila natolik, že panu K. nebylo možné podání insolvenčního návrhu doporučit.



Mějte na paměti, že ne se všemi předluženými klienty je možné efektivně pracovat a zdaleka ne všechny případy lze po finanční stránce vyřešit. I přesto má sociální práce s dlužníky velký význam.

7. Dejte klientovi příležitost se poučit z předchozí chyby a ukažte mu, kde k ní došlo. Nebojte se v rámci prevence působit výchovně.

„Vím, že je pro vás tahle situace nelehká a máte z té kupy dokumentů těžkou hlavu, ale přesto vám musím položit otázku, kde myslíte, že jste udělal zásadní chybu?“ Ptá se poradkyně L. klienta M. na konci druhé konzultace...“

8. Povzbuzujte, motivujte, podporujte.

Rodina paní N. dluží svým věřitelům šest set tisíc korun. Začínají je kontaktovat vymahači, kterým se snaží splácet, ale často už jim nezbývá ani na jídlo či na dětské pleny. I přesto ale klientka v rozpočtu – v kolonce „telefon“ – uvedla: 4.000 Kč. „Myslíte, že by bylo možné tuhle částku snížit?“ Zeptal se poradce O. „Víte, kolik dlužíme? Nějaká tisícovka za volání už nás přeci nevytrhne,“ opáčila rezignovaně paní N.

9. Nezapomínejte na svou psychohygienu, vzdělávání a supervizi.

... aneb vyhoření nechodí po horách, ale po lidech



Užitečné kontakty:

I. Orgány veřejné správy

Česká obchodní inspekce/sekce o spotřebitelském úvěru (včetně kalkulačky, s jejíž pomocí lze vypočítat výši roční procentní sazby nákladů – RPSN):

<http://www.coi.cz/cs/spotrebitel/nez-si-vezmete-spotrebitelsky-uver.html>

Finanční arbitř:

<http://www.finarbitr.cz>

Exekutorská komora České republiky

<http://www.exekutorskakomora.cz>

II. Pomoc s dluhy

Občanské poradny

<http://www.obcanskeporadny.cz/>

o. s. SPES (pomoc s dluhy)

<http://www.pomocsdluhy.cz/>

Poradna při finanční tísni, o. p. s.

<http://www.financnitisen.cz>

Člověk v tísni, o. p. s.

<http://www.spotrebitelskyudel.cz>

III. Pomoc s dluhy na Královéhradecku

Občanská poradna Rychnov nad Kněžnou

<http://www.oprk.cz/>

Občanské poradny Hradec Králové, Náchod, Jičín

<http://www.ops.cz/>

Poradna pro lidi v tísni Hradec Králové

http://www.charitahk.cz/nase_sluzby-poradna_pro_lidi_v_tisni.html

IV. Úvěrové registry (registry dlužníků)

Sdružení SOLUS

<http://www.solus.cz>

Bankovní registr klientských informací

<http://www.cbcb.cz/>

Nebankovní registr klientských informací

<http://www.llcb.cz/>

V. Insolvenční řízení

Insolvenční zákon

<http://www.insolvencnizakon.cz>