

**PÉČE  
O DUŠEVNÍ  
ZDRAVÍ**

**POMÁHÁME LIDEM  
ŽIT S DUŠEVNÍ  
NEMOCÍ**

**WWW.  
PDZ.  
CZ**



**METODIKA  
KURZU  
FINANČNÍ  
GRAMOTNOSTI  
PRO LIDI  
S DUŠEVNÍM  
ONEMOCNĚNÍM**



**VYDALO  
OBČANSKÉ  
SDRUŽENÍ**

**PÉČE  
O DUŠEVNÍ  
ZDRAVÍ**

Tato aktivita je hrazena z Krajského projektu prevence kriminality na rok 2011  
a z rozpočtu města Kostelec nad Orlicí.

# **OBSAH**

## **METODIKA KURZU FINANČNÍ GRAMOTNOSTI PRO LIDI S DUŠEVNÍM ONEMOCNĚNÍM**

vydalo občanské sdružení  
**PÉČE O DUŠEVNÍ ZDRAVÍ**

Tato aktivita je hrazena z Krajského projektu prevence kriminality na rok 2011  
a z rozpočtu města Kostelec nad Orlicí.

## RÁMCOVÝ ČASOVÝ HARMONOGRAM – SHRNU TÍ

PRVNÍ DEN		DRUHÝ DEN	
ČAS	TÉMA	ČAS	TÉMA
10,00 – 10,30	ÚVOD A VZÁJEMNÉ SEZNÁMENÍ	10,00 – 10,15	ZAHÁJENÍ DRUHÉHO DNE
10,30 – 10,35	PŘESTÁVKA	10,15 – 11,00	PŘÍBĚH IVA PROBLÉM SE SPLÁCENÍM
10,35 – 11,35	PŘÍBĚH I CHTĚL BYCH SI KOUPI T	11,00 – 11,15	PŘESTÁVKA
11,35 – 11,50	PŘESTÁVKA	11,15 – 12,00	PŘÍBĚH IVB PROBLÉM SE SPLÁCENÍM
11,50 – 12,50	PŘÍBĚH IIA KDO MI PŮJČÍ	12,00 – 12,15	PŘESTÁVKA
12,50 – 13,35	PŘESTÁVKA NA OBĚD	12,15 – 13,00	PŘÍBĚH VA STRAŠÁK
13,35 – 14,35	PŘÍBĚH IIB KDO MI PŮJČÍ	13,00 – 13,45	PŘESTÁVKA NA OBĚD
14,35 – 14,20	PŘESTÁVKA	13,45 – 14,30	PŘÍBĚH VB STRAŠÁK
14,50 – 15,50	PŘÍBĚH III NEPŘÍJEMNÉ PŘEKVAPENÍ	14,30 – 14,45	PŘESTÁVKA
15,50 – 16,00	PŘESTÁVKA	14,45 – 15,45	PŘÍBĚH VI NIC NENÍ ZTRACENO
16,00 – 16,20	ZÁVĚR PRVNÍHO DNE	15,45 – 15,55	PŘESTÁVKA
		15,55 – 16,20	ZÁVĚR DRUHÉHO DNE A KURZU

## ÚVODNÍ INFORMACE

SPECIFIKA VÝUKY LIDÍ S PSYCHOTICKÝM ONEMOCNĚNÍM  
ZÁKLADNÍ POJMY V OBLASTI FINANČNÍ GRAMOTNOSTI  
METODIKA KURZU

4  
6  
12  
26

# ÚVODNÍ INFORMACE

## MUDr. PETR HEJZLAR

ŘEDITEL OBČANSKÉHO SDRUŽENÍ  
PÉČE O DUŠEVNÍ ZDRAVÍ

## Mgr. PAVEL PROVAZNÍK

VEDOUCÍ STŘEDISKA PÉČE O DUŠEVNÍ ZDRAVÍ  
V RYCHNOVĚ NAD KNĚŽNOU

- 9 ŠESTÁ ČÁST PŘÍBĚHU „NIC NENÍ ZTRACENO“ 60 MIN.**
- ▶ **PŘÍBĚH 5 MIN.**  
Karel sedí opět doma, počítač už nemá, je smutný. Přemýšlí, jestli tomu šlo zabránit, co měl udělat...
  - ▶ **MODEROVANÁ DISKUSE 5 MIN.**  
kdo má podobné zkušenosti
  - ▶ **KLÍČOVÁ SLOVA 15 MIN.**  
**POMOC, OBČANSKÁ PORADNA, SOCIÁLNÍ SLUŽBY PRO LIDI S DUŠEVNÍM ONEMOCNĚNÍM**
  - ▶ **ÚKOL 25 MIN.**  
**A) KAM BYSTE SE MOHLI V PŘÍPADĚ POTŘEBY OBRÁTIT?**  
Vyhledejte pomocí počítače / internetu, využijte tištěného adresáře sociálních služeb a telefonního seznamu adresy a kontakty na služby ve vašem bezprostředním okolí.  
(Dejte k dispozici účastníkům seznamy a adresáře: ukázat a poté nechat hledat; dotaz: co si myslí, že by jim pomohlo; lze rozdělit i na skupinky – jedni hledají ubytování na internetu, druzí poradny v adresáři – nebo si mohou vyzkoušet všechny možnosti; můžete narazit na problém, že účastníci nebo většina z nich neumí vyhledávat na internetu – v tom případě zařad'te krátkou instruktáž),
  - ▶ **VÝSTUP 10 MIN.**  
nemusím vše znát, důležité je vědět, kde mi pomohou
  - ▶ **PŘESTÁVKA 10 MIN.**
- 10 ZÁVĚR DRUHÉHO DNE A CELÉHO KURZU 20–30 MIN.**
- Shrňte základní pravidla chování v oblasti braní půjček – viz pracovní sešit. Vyzvěte účastníky, aby řekli, co je na kurzu zaujalo, co pro ně bylo nové a zajímavé, co naopak nudné či obtížně pochopitelné. Reagujte na nejasnosti a dotazy. Shrňte a zopakujte hlavní myšlenky celého kurzu. Zeptejte se účastníků na doporučení pro příští běhy kurzu – co bychom měli dělat jinak, lépe. Poděkujte všem za účast. Připomeňte kontakty na odbornou sociální pomoc, předejte propagační materiály a rozlučte se.

- B) CO MŮŽU DĚLAT PROTI NESCHOPNOSTI SPLÁCET? 40 MIN.**  
(rozdělte účastníky na dvojice a zadejte jim za úkol společně vymyslet alespoň jedno opatření proti neschopnosti splácet, následuje prezentace všech nápadů před skupinou; lektor na závěr dá skupině posoudit, která řešení budou fungovat a která ne)
- **VÝSTUP 10 MIN.**  
vše se dá řešit – důležité je začít hned
- **PŘESTÁVKA 15 MIN.**
- 8 PÁTÁ ČÁST PŘÍBĚHU 90 MIN.**  
**„STRAŠÁK ANEB KAREL NESPLÁCEL PŮJČKU“**  
(v průběhu bloku zařadte 45–ti minutovou přestávku na oběd, např. po splnění prvního úkolu)
- **PŘÍBĚH 5 MIN.**  
Karel věděl, že peníze nemá, ale nic s tím nedělal. Po čase začaly chodit dopisy z banky – no a Karel je ze strachu trhal a zahazoval. Takhle to dělal skoro půl roku a už to vypadalo, že se nic nestane. Jednoho dne ale u jeho dveří někdo zazvonil. Karel otevřel – stáli tam tři pánové, co se představili jako exekutoři.
- **MODEROVANÁ DISKUSE 5 MIN.**  
kdo má podobné zkušenosti
- **KLÍČOVÁ SLOVA 20 MIN.**  
**UPOMÍNKA, INKASNÍ INSPEKTOR, EXEKUTOR, EXEKUCE**
- **ÚKOLY**
- A) JAK POZNÁM EXEKUTORA? NAKRESLETE A POPIŠTE 20 MIN.**  
(rozdejte papíry, tužky, pastelky, pokyn - ať zkusí vystihnout podstatné znaky; následuje společné představení výsledků a diskuse), (10 minut úkol + 10 minut na společné hodnocení a diskusi)
- **B) JAK PROBÍHÁ EXEKUCE 20 MIN.**  
(rozdělte účastníky na dvě skupiny s pokynem, aby každá v diskusi sestavila hlavní body průběhu exekuce; vy fungujete jako konzultant – obcházíte obě skupiny a podporujete je v plnění úkolu)
- **VÝSTUP 20 MIN.**  
Exekuce má svá jasně stanovená pravidla! Nelze brát věci a peníze „hlava nehlava“.
- **PŘESTÁVKA 15 MIN.**

Lidé s duševním onemocněním se častěji než běžná populace dostávají do pastí rádoby výhodných půjček. Týká se to zejména lidí, kteří onemocněli psychózou. Jsou často důvěřiví, manipulovatelní a mají velkou nevýhodu v podobě postižení poznávacích funkcí. To znamená, že hůře než zdravý člověk plánují, zvažují výhody a nevýhody různých řešení a často jednájí impulzivně.

Jednou z příčin této situace je absence vhodně podaných informací, které by vedly ke zvýšení tzv. finanční gramotnosti duševně nemocných lidí. Přestože existuje řada kurzů a osvětových akcí, pro tyto lidi jsou často špatně pochopitelné. Nejde jen o dostupnost informací, ale také o potřebu vysvětlit je způsobem, který duševně nemocný člověk vstřebá.

Z tohoto důvodu jsme se rozhodli vytvořit metodiku, jak provádět kurz finanční gramotnosti pro cílovou skupinu duševně nemocných lidí, zejména lidí s psychózami. Neděláme si iluze, že tím změníme celospolečenský problém, postačí, když náš projekt bude mít pozitivní dopad na individuální případy finančních krizí.

Vytvoření metodiky se uskutečňuje v rámci projektu, který je financován z královéhradeckého krajského projektu prevence kriminality na rok 2011 a z rozpočtu města Kostelec nad Orlicí. Těto podpory si vážíme a děkujeme za ni.

Děkujeme také kolegyním z rychnovské občanské poradny AGAPÉ, Bc. Petře Kozlové a Mgr. Haně Balcarové, které přispěly kapitolou o základních pojmech v oblasti finanční gramotnosti.

Metodika bude sloužit nejen pracovníkům ve všech pobočkách naší organizace, protože je volně ke stažení na [www.pdz.cz](http://www.pdz.cz). Vedle této brožury najdou na našich webových stránkách zájemci také elektronické verze doprovodné powerpointové prezentace a vzoru pracovního sešitu určeného účastníkům kurzu.

Přejeme si, aby metodika našla široké využití, a uvítáme podněty z praxe, jak ji dále zlepšovat.

# SPECIFIKA VÝUKY LIDÍ S PSYCHOLOGICKÝM ONEMOCNĚNÍM

**MUDr. PETR HEJZLAR**

- ▶ **KLÍČOVÉ SLOVO** **10 MIN.**  
RPSN (roční procentní sazba nákladů),
- ▶ **ÚKOLY**
  - A) **ZA CO BANKA CHCE TY PENÍZE, JAK TO, ŽE MU JE ODEČETLI?** **5 MIN.**  
(brainstorming nápadů, zapisování na flipchart)
  - B) **JAK BYSTE SE V TĚTO SITUACI ZACHOVALI VY?** **20 MIN.**  
(řízená diskuse, každý nápad se počítá).
- ▶ **VÝSTUP** **15 MIN.**  
půjčka je drahá záležitost a neplatíte jenom splátku
- ▶ **PŘESTÁVKA** **10 MIN.**
- 5 **ZÁVĚR PRVNÍHO DNE** **20 MIN.**  
Zopakujte hlavní témata, využijte zápisů na flipchartu, ptejte se na nejasnosti, zeptejte se na dojmy z prvního dne výuky, a jak se účastníci cítí na jeho konci

## **DRUHÝ DEN**

- 6 **ZAHÁJENÍ DRUHÉHO DNE** **10-15 MIN.**  
Privítejte skupinu, nechte proběhnout kolečko „jak se dnes mám“, zeptejte se všech, co jim zajímavého utkvělo z informací z předešlého dne, sami pak sdělení doplňte opakováním dalších podstatných informací z prvního dne.
- 7 **ČTVRTÁ ČÁST PŘÍBĚHU:  
„KAREL MÁ PROBLÉM SE SPLÁCENÍM PŮJČKY“** **90 MIN.**  
(v průběhu zařaďte jednu alespoň 15-ti minutovou přestávku)
- ▶ **PŘÍBĚH** **5 MIN.**  
Karel si spokojeně žije, užívá si svůj nový počítač, jenže do jeho života vešly události, které zásadně ohrozily Karlovu schopnost platit každý měsíc svoji půjčku...
- ▶ **MODEROVANÁ DISKUSE** **5 MIN.**  
kdo má podobné zkušenosti
- ▶ **KLÍČOVÁ SLOVA** **20 MIN.**  
**NESCHOPNOST SPLÁCET**
- ▶ **ÚKOLY:**
  - A) **CO VŠECHNO MŮŽE OHROZIT MOJI SCHOPNOST SPLÁCET?** **10 MIN.**  
(brainstorming nápadů – zapisují se na tabuli, flipchart)

- 3 DRUHÁ ČÁST PŘÍBĚHU** **120 MIN.**  
**„KDO MI PŮJČÍ?“**  
 (tento blok rozdělte na dvě části přestávkou na oběd, např. po splnění prvního úkolu)
- **PŘÍBĚH** **5 MIN.**  
 Karel si vše dobře promyslel, vypočítal a ví, že si půjčit může, že mu to vyjde - no tak kam si vyrazíme půjčit? To bude určitě jednoduché :-)...
- **MODEROVANÁ DISKUSE** **5 MIN.**  
 kdo má podobné zkušenosti
- **KLÍČOVÁ SLOVA** **20 MIN.**  
**SPLÁTKY, RPSN, ÚROK, RUČITEL, ZÁSTAVA**
- **ÚKOLY**
- A) KDE VŠUDE BY MOHL KAREL HLEDAT NABÍDKY NA PŮJČKY?** **10 MIN.**  
 (účastníci se hlásí či vyslovují svoje nápady, lektor zapisuje nápady na flipchart, po diskusi provede na tabuli shrnutí a napíše pravidla),
- B) SLYŠELI JSTE NĚKDY TAHLE SLOVA?** **20 MIN.**  
 ÚVĚR, KREDITNÍ KARTA, DEBETNÍ KARTA, KONTOKORENT, ZÁSTAVA, RUČITEL?  
 (lze pojmut stejně jako první úkol, popřípadě lze nechat opsat pojmy a dát za úkol ve dvojicích se pokusit vysvětlit)
- C) VÍTE, CO BYLO VE SMLOUVĚ?** **15 MIN.**  
 (v pracovním sešitě najdete vzor smlouvy o úvěru – tuto smlouvu necháte klienty přečíst v časovém limitu 2–3 minut; poté položíte všem kvízové otázky obsažené v pracovním sešitu – kdo odpoví nejvícekrát správně je vítěz)
- **VÝSTUP** **20 MIN.**  
 vybírat si bezpečné poskytovatele, nenechat se vlákat do „výhodných“ nabídek
- **PŘESTÁVKA** **15 MIN.**
- 4 TŘETÍ ČÁST PŘÍBĚHU** **60 MIN.**  
**„NEPŘÍJEMNÉ PŘEKVAPENÍ“**
- **PŘÍBĚH** **5 MIN.**  
 Karel vybral správně, podepsal smlouvu a odcházel s informací, že bude platit 1.000 Kč za měsíc. „To je paráda, na to v klidu mám“, říkal si. Za měsíc otevřel výpis z účtu a ejhle – odečetli si 1.200 Kč? To se asi spletli, ne?
- **MODEROVANÁ DISKUSE** **5 MIN.**  
 kdo má podobné zkušenosti

## ÚVOD

Psychózy schizofrenního okruhu postihují zhruba 1% populace a jejich vznik není vázán na sociální postavení, rasu, pohlaví či úroveň inteligence před rozvojem nemoci. Schizofrenie si laici představují jako domnělé „rozvojení osobnosti“, ale mnohem přesněji je tyto nemoci charakterizovat jako poruchy zpracování informací. Zjednodušeně řečeno, nemoc nezhoršuje intelekt, ale schopnost ho účelně a efektivně využívat v běžných životních situacích.

V následujících řádcích si ukážeme, jaká konkrétní úskalí mohou nastat při výuce lidí s psychózami, z jakých funkčních postižení to vyplývá a jak těmto úskalím alespoň částečně předcházet. Čtenář příručky by měl mít na paměti, že dostává obecné informace, které nemusí přesně odpovídat individuálním odlišnostem.

Realistická očekávání a příprava na úskalí výuky duševně nemocných lidí Vám pomohou, abyste během výuky necítili zbytečný stres. Prioritou není během výuky projít všechna témata (splnit plán), ale navodit bezpečné prostředí ve skupině, do kterého se pochopitelně přenáší i vaše pohoda či nepohoda.

## ZMĚNY POZNÁVACÍCH FUNKCÍ

Díky poznávacím (kognitivním) funkcím psychiky si člověk uvědomuje sebe a svět. Poznávací funkce schematicky dělíme na paměť, pozornost, výkonové funkce (plánování, organizování, řešení problémů, emoční seberegulace), vyjadřovací schopnosti (např. používání a porozumění řeči) a prostorovou orientaci.

Poznávací funkce bývají postiženy nejméně u 60 % nemocných s psychózou. Čím větší postižení, tím horší schopnost náhledu nemoci, možnost učit se novým poznatkům a dovednostem a tudíž i celková prognóza nemoci.

V následující pasáži budeme prezentovat nejčastější projevy postižení poznávacích funkcí a doporučení, jak vzhledem k nim postupovat při výuce.

### ► PŘEHLČENÍ SMYSLOVÝMI PODNĚTY

U nemocných lidí rychleji než u zdravých dojde k přehlcení pozornosti smyslovými podněty (příklady – hovor více lidí najednou v místnosti, hluk zvenčí doléhající do výukové místnosti). Důsledkem je pokles koncentrace a pocity únavy. Někdy místo pocitů únavy nemocný vnímá nepříjemné vnitřní napětí nebo tělesnou nepohodu.

**DOPORUČENÍ** *Podle možností omezte nežádoucí vnější hluk. Moderujte debatu, aby si lidé příliš neskákali do řeči. Citlivě vnímejte projevy únavy, napětí nebo nepohody jednotlivých frekventantů. Podle potřeby zařazujte častěji přestávky i proti původnímu časovému plánu výuky.*

## ► **SNADNÉ ROZPTÝLENÍ POZORNOSTI PŘI OBKLOPENÍ NEPODSTATNÝMI PODNĚTY (INFORMACEMI) A SNÍŽENÁ SCHOPNOST SOUSTŘEDIT SE NA PODSTATNÉ INFORMACE**

(příklad – soustředím se na zvuky za dveřmi a ne na projev lektora)

Informace budou předávány ústním sdělením lektora, psaním na flipchart a promítáním powerpointové prezentace. Výhoda této různorodosti se snadno může změnit v nevýhodu nepřehlednosti.

**DOPORUČENÍ** Pozor na rychlé nekomentované přechody mezi zmíněnými způsoby předávání informací. Upozorňujte frekventanty doslovně, na který „kanál“ se mají soustředit. Použijte pomocné věty typu „... a teď si to napíšeme a shrneme na flipchartu.“ Podpořte přesun pozornosti pomocí gest a intonace hlasu. Ověřujte, že frekventanti pozornost přesunuli. Nespěchejte.

## ► **NEMOCNÝ SI NENÍ VLIVEM PORUCHY PRACOVNÍ PAMĚTI JISTÝ, O ČEM SE HOVOŘÍ; PORUCHA PRACOVNÍ PAMĚTI MŮŽE ZNAMENAT, ŽE NEMOCNÝ NENÍ SCHOPEN PRACOVAT S VÍCE INFORMACEMI NAJEDNOU**

Jde o tempo a množství předávaných informací. Čím je obé větší, tím hůře se v tom bude člověk s psychózou orientovat. Někteří „odpadnou“ v pozornosti, jiní zareagují tím, že si vytvoří nějakou logickou zkratku a vše pochopí zkresleně po svém.

**DOPORUČENÍ** Nespěchejte! Navazujte pomalu jednu informaci na druhou a po kratších logických úsecích ověřujte, jak vyučovaní věc pochopili. Využijte flipchart pro vizualizaci logického navazování informací. Vracejte se ve výkladu, a to nejen pomocí věty typu „... jak jsme si už říkali...“, ale spíše zopakováním konkrétní informace.

## ► **NEMOCNÝ, KTERÉMU NENÍ JASNÉ, CO DĚLÁ A JAKÉ JSOU JEHO PLÁNY A ÚMYSLY, NEBUDE SCHOPEN DOKONČIT ÚKOL NEBO VYŘEŠIT PROBLÉM (PORUCHA ŘÍDÍCÍCH FUNKCÍ)**

Program kurzu předpokládá zadávání úkolů pro individuální a skupinovou práci. Pro některé účastníky by to mohl být neřešitelný oříšek...

**DOPORUČENÍ** Co nejvíce zjednodušte instrukce. Bud'te účastníkům k dispozici s radou během plnění úkolu a dopředu je o tom uvědomte. Úkol označte jako nezávaznou hru. Nejde o zkoušení, pro všechny bude zajímavé porovnat nápady. Podpořte radou pomalejší, zabavte diskusí ty rychlejší, aby se nenudili.

## ► **OBTÍŽNÉ VŠTĚPOVÁNÍ NOVÝCH INFORMACÍ**

Při opakování probrané látky může být lektor překvapený, že si někteří účastníci zapařovali (vstúpili) jen zlomek informací nebo je podávají zkresleně.

**DOPORUČENÍ** Nezaměřujte se na výkon a nedávejte najevo zklamání. Pochvalte i malý úspěch. Snažte se naladit na jazyk účastníků – možná jen používají jiné výrazy než vy.

*Poznámka: Až budete v jednotlivých pasážích kurzu přibližovat Karlův příběh, zeptejte se vždy na začátku, zda s tím už někdo z účastníků má podobnou zkušenost. Nechte je své zážitky krátce ventilovat. Může to být přínosné pro vás i ostatní. Taky tím částečně předejete tomu, aby své zkušenosti sdělovali „nekoordinovaně“ a tím ostatním rušili jejich soustředění na probíranou látku.*

## ► **PŘESTÁVKA** **5 MIN.**

## 2 **PRVNÍ ČÁST PŘÍBĚHU „CHTĚL BYCH SI KOUPI...“** **60 MIN.**

*Poznámka: u jednotlivých částí zde uvádíme pokyny, které pak u následujících bodů už neopakujeme.*

## ► **PŘÍBĚH (PŘEVYPRÁVĚJTE SYŽET PŘÍBĚHU)** **5 MIN.**

Karel sedí doma, kouká na svoji starou televizi – co kdybych si koupil novou, velkou a nebo počítač? To by byla paráda – No jo, ale kde na to vzít?

## ► **MODEROVANÁ DISKUSE** **5 MIN.**

Řešili jste už sami něco podobného? Kdo se chce s ostatními podělit o své zkušenosti?

## ► **KLÍČOVÁ SLOVA** **20 MIN.**

(zeptejte se skupiny, zda někdo zná jejich význam, postřehy zapisujte na flipchart, pak je shrňte a pomocí prezentace je dovysvětlete a/nebo opravte znalosti účastníků; takto postupujte jedno klíčové slovo po druhém)

**ÚVĚR, PŮJČKA, ROZPOČET, DLUH, DISPONIBILNÍ PROSTŘEDKY**

## ► **ÚKOLY**

(zadávejte jeden po druhém, po každém úkolu následuje moderovaná diskuse se snahou zapojit každého účastníka – nemusí převyprávět celé své plnění úkolu, stačí 1 až 2 příklady):

### **A) CO VŠECHNO BYSTE SI CHTĚLI KOUPI (MAXIMÁLNĚ 5 VĚCÍ)?** **5 MIN.**

(samostatná práce, účastníci píšou do pracovního sešitu do místa k tomu určenému)

### **B) VYPLNĚNÍ ROZPOČTU DOMÁCNOSTI ANEB VÍM, ZA CO UTRÁCÍM?** **15 MIN.**

(Ize pracovat ve dvojicích, předtištěný formulář rozpočtu / rozpočtová tabulka je součástí pracovního sešitu)

## ► **VÝSTUP** **10 MIN.**

(proved'te shrnutí a ověřujte, jak to účastníci pochopili, pište na flipchart – pro ušetření času je možné mít soupis dopředu připraven):

**ZA CO JE DOBRÉ UTRÁCET, JAKÉ MÁM DISPONIBILNÍ PROSTŘEDKY, JAKÉ REZERVY**

## ► **PŘESTÁVKA** **15 MIN.**



Prostor výukové místnosti lze upravit dle preference klientů. Doporučujeme půlkruhové uspořádání v popředí s tabulí či flipchartem. Lektor by si ovšem měl ověřit, zda takové uspořádání účastníkům nevádí a respektovat případná přání na samostatné sezení. Při plnění úkolů mohou účastníci sedět kdekoli v prostoru a není-li prostor vybaven stoly, je dobré pořídit tvrdé podložky pod pracovní sešity.

## PRŮBĚH KURZU

### PRVNÍ DEN

#### 1 ÚVOD A VZÁJEMNÉ SEZNÁMENÍ

30 MIN.

- A) Představte sami sebe.
- B) Vysvětlíte účel a náplň kurzu: proč jsme se vlastně sešli, co budeme probírat a jaký je cíl toho všeho (prevence pádu do dluhové pasti).
- C) Popište časový plán kurzu. Zdůrazněte, že tempo výuky budete přizpůsobovat účastníkům.
- D) Vyzvěte přítomné, aby se navzájem představili (stačí jméno a odkud jsem).
- E) Požádejte účastníky, aby sdělili, zda se na kurz těší nebo zda se třeba i něčeho obávají a jak se ten den zrovna cítí (nepátráme po detailech, nechceme nic hluboce osobního; stačí říct, zda dnes mám nebo nemám svůj den, kolik mám energie, zda cítím únavu atp.)

*Poznámka: pracujete se skupinou, ale zároveň musíte být schopni reagovat i na individuální odlišnosti. Je proto přínosné zjistit, jak se ten který účastník daný den zrovna má, v jaké se cítí kondici. Pomůže vám to flexibilně uzpůsobovat tempo kurzu a získáte odhad, jak k účastníkům individuálně přistupovat.*

- F) Navrhněte účastníkům základní pravidla, jak se k sobě během kurzu chovat (viz níže). Zeptejte se, zda někdo chce pravidla doplnit. Základní body:
  - i) Budeme se k sobě chovat slušně a ohleduplně. Pokud se jednotlivci mezi sebou nedomluví jinak, budeme si vykat.
  - ii) Budeme se snažit dodržovat začátky hodin a nechodit pozdě, abychom nerušili ostatní.
  - iii) Když někdo hovoří, neskákejme mu do řeči.
  - iv) Každý názor je vítán, proto ho nebudeme odmítat nebo zesměšňovat.
  - v) Když se někdo přestane cítit ve skupině dobře, řekne to lektorovi.
- G) Vysvětlíte, že celý kurz je vlastně příběhem jednoho konkrétního člověka (abychom si to mohli lépe představit). Na flipchart či tabuli schematicky nakreslete postavu hlavního hrdiny (jméno Karel není nutné používat – každopádně je lepší vybrat jméno, které se ve skupině nevyskytuje). Můžete hrdinu i více plasticky přiblížit vyprávěním fiktivních údajů (jak je starý, co dělal, zda má rodinu, s čím se léčí).

#### ► **OBTÍŽNÉ VYBAVOVÁNÍ SLOVNÍCH VÝRAZŮ, SLOVNÍCH ASOCIACÍ, PŘÍBĚHŮ ČI ČÍSEL + NARUŠENÍ SLOVNÍ PLYNULOSTI, VĚTŠÍ VÝSKYT SYNTAKTICKÝCH CHYB, VÝSKYT SLOVNÍCH NOVOTVARŮ (NEOLOGIZMŮ) A NELOGICKÝCH ASOCIACÍ**

Při diskusi mohou mít někteří účastníci potíže s plynulým vyjadřováním svých názorů a znalostí. Mohou používat neologismy (vlastní novotvary) a operovat s neologickými úvahami (paralogie).

**DOPORUČENÍ** *Nespěchejte a dávejte najevo zájem a pozornost. Když nerozumíte sdělovanému, prostě se hned zeptejte, jak to účastník kurzu myslí. Srozumitelného vysvětlení se mnohdy nedočkáte – smiřte se s tím a nevytvářejte tlak dalšími a dalšími dotazy. Pokud se někdo vyjadřuje pomalu a kouskovaně, ostatní mu mohou v dobré víře pomáhat. Snažte se je decentně brzdit, aby každý mohl mít své tempo.*

#### ► **OBTÍŽE S PODRŽENÍM KONTEXTOVÉ INFORMACE (KLÍČOVÉ SOUVISLOSTI, JEJICHŽ UVĚDOMĚNÍ VEDE K PŘIMĚŘENÉ ODPOVĚDI NA SITUACI)**

Často se může stát, že nemocný vychází z jiných (nebo logicky zkreslených) souvislostí a předpokladů.

**DOPORUČENÍ** *Koncept kurzu je záměrně jednoduchý a učivo podává v podobě příběhu. Jak se příběh rozvíjí, přibývají další návazné informace. Lektor by se neměl spolehnout na samospasitelnost tohoto konceptu („všem to přeci musí být jasné“). Souvislosti je potřeba jednoduše, ale často opakovat. Stejně tak je potřeba opakovaně ověřovat s jakým kontextem v hlavě „pracují“ vyučovaní, zda nedochází k odchýlení.*

#### ► **NEMOCNÍ MAJÍ SNÍŽENOU SCHOPNOST UČIT SE Z CHYB A KORIGOVAT JE**

Lektor může být zaskočený, že přes veškerou snahu účastníci opakují chyby. Může to být snadno zdrojem frustrace a podráždění.

**DOPORUČENÍ** *Trpělivost! Není to schválnost ani lajdáctví. Představte si, jak těžké to mají lidé s kognitivním postižením v běžném životě. Co jsou proti tomu vaše těžkosti během výuky :-).*

#### ► **SNÍŽENÁ CITLIVOST ROZPOZNÁNÍ INTERPERSONÁLNÍCH SIGNÁLŮ**

Patrně se nebude promítat přímo do pochopení učiva, ale spíše do reakcí na lektora či ve skupině na sebe navzájem. Souvisí s bezpečím ve skupině, jak o ní píšeme níže, mj. s dodržováním mezilidských hranic.

**DOPORUČENÍ** *Viz následující kapitola.*

## EMOCE A BEZPEČÍ VE SKUPINĚ

Výkonnost každého člověka ovlivňuje vnější zátěž. Pokud se vyučovaní nebudou cítit ve skupině bezpečně, zvýší to jejich nepohodu a tím se zhorší jejich koncentrace a schopnost učení. Je potřeba posilovat emoce a chování, které pocit bezpečí zvyšují, a vhodně korigovat opačné emoce a chování.

### POSILOVÁNÍ POZITIVNÍCH EMOCÍ A CHOVÁNÍ

Každý potřebujeme uznání, pochopení, ocenění a pochvalu. Ne každý si o ně dokáže říct. Jak můžeme podpořit takové pozitivní chování?

Několik námětů pro praxi:

- ▶ *Jděte uživatelům příkladem. Všimněte si drobných pokroků a změn v chování a dovednostech. Vyjádřete uznání a pochvalu – jasně, ale bez patosu. Chvalte „spravedlivě“ – každý má jiné tempo a výchozí dovednosti, proto je měřítko úspěchu a pokroku relativní.*
- ▶ *Bud'te všímaví, citliví a empatičtí. Včas rozpoznajte a reagujte na změny prožívání a chování. Ptejte se na ně citlivě, ale bez přehnaného soucitu – nedělejte z nikoho „chudáka“.*
- ▶ *Oceňujte, když pochvalu nebo empatii dokáže vyjádřit některý z vyučovaných jinému. Budete tím posilovat žádoucí postoje a chování.*

### KOREKCE NEŽÁDOUCÍCH EMOCÍ A CHOVÁNÍ

Nikdo příliš nechce slyšet kritiku a negativní reakce na vlastní osobu. Mohou být zraňující. Když se ale vyjádří vhodně, pomohou nám vyvíjet se a zlepšovat. Jak můžeme podpořit vyjádření negativních emocí a postojů vhodnou, konstruktivní a ohleduplnou formou?

Několik námětů pro praxi:

- ▶ *Jděte uživatelům příkladem. Nestrkejte hlavu do písku před nevhodným chováním a chybami. Označte je citlivě, ale jasně a srozumitelně. Mohli byste navodit pocity viny a zahanbení, ale dá se tomu předejít, když je kritika spojená s doporučením, jak to dělat lépe. Doporučení musí být realistické – pro daného člověka dosažitelné.*
- ▶ *Rozlišujte, kdy podat kritiku individuálně a kdy ve skupině. Obě má své výhody a nevýhody. Kritika v individuálním setkání je jistě bezpečnější, ale může vytvářet atmosféru nejistoty „co se to řeší za zavřenými dveřmi“. Kritika ve skupině může být a priori vnímána kritizovaným jako zahanbující, ale když se podaří udržet hranice korektnosti a konstruktivnosti, podpoří pospolitost skupiny.*
- ▶ *Pokud jde o situaci, která se týká všech, dejte také všem prostor k vyjádření. Pokud je vyjádření tvrdé nebo nekorektní, zkuste ho přeformulovat. Oceňujte, když někdo z uživatelů dokáže kritiku vyjádřit ohleduplně a konstruktivně. Budete tím posilovat žádoucí postoje a chování.*

## ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKA KURZU

Kurz si neklade ambici postihnout celou problematiku finanční gramotnosti, jeho účelem je posílit rozhodovací kompetenci účastníků kurzu v uzlových bodech rozhodování se v oblasti finančních půjček a tím preventivně působit proti pádu do finanční pastí.

Kurz je koncipován jako zážitkový a aktivity jsou směřovány na klienta. Obsahem jsou zejména tvůrčí úkoly a cvičení, které umožňují prožít dané situace a zamyšlení se nad probíranou problematikou. Důraz klademe na aktivitu klientů, na stimulaci dotazování a chuti pracovat. Lektor je spíše moderátorem, koordinátorem a arbitrem získaných informací. Vzhledem k interaktivnímu charakteru výuky doporučujeme omezit počet účastníků jednoho běhu kurzu na maximum deseti osob.

Pro větší názornost a udržení kontinuity informací je celý kurz fiktivním příběhem jednoho člověka (zde „Karel“). Jednotlivé kapitoly kurzu jsou vlastně navazující a logické kapitoly osobního příběhu. Nedoporučujeme proto jednotlivé kapitoly přeskakovat.

Kurz plánujeme jako dvoudenní. V první části se účastníci učí bezpečnému rozhodování při využívání půjček. V druhé části se učí řešit problémy, které následkem půjček mohou vzniknout. Doporučená doba prodlevy mezi částmi kurzu je maximálně 1 týden. Začátek je nutně přizpůsobit specifické cílové skupiny, tedy častým potížím s brzkým vstáváním. V praxi se dobře osvědčil čas začátku mezi devátou a desátou hodinou dopolední.

Časová dotace jednotlivých úseků kurzu je pouze doporučená. Finální časová dotace bude závislá na rychlosti a schopnosti účastníků pracovat a plnit úkoly. Časový rozvrh koncipujeme tak, aby byl pro klienty únosný zvl. z hlediska udržení pozornosti. Podle potřeby může lektor zařazovat více přestávek a volit jejich délku vzhledem k momentální kondici účastníků. Je menším zlem neprobrat všechna plánovaná témata, než účastníky přetížit rychlým podáváním informací.

Kurz provádí jeden lektor. Podle velikosti a složení skupiny je možné i vhodné, aby výuku zajistili dva lidé. Jeden z nich může vést výuku a podávat výklad a druhý bude hlavně k dispozici účastníkům při plnění úkolů (v tom případě nemusí být druhý lektor odborným pracovníkem, lze zapojit i dobrovolníka).

Co se týče pomůcek, budete potřebovat tabuli nebo lépe flipchart s dostatečným množstvím papíru a barevnými fixy. Dále je potřeba mít k dispozici alespoň 2 telefonní seznamy a adresáře místních poskytovatelů sociálních služeb (jsou-li v regionu publikovány). Každému účastníkovi budete předávat jeden výtisk pracovního sešitu. Pro některé úkoly budete potřebovat náhradní papíry A4 (aspoň 40 ks) a tužky a pastelky (12 ks propisek a 4 balení pastelek). Obejdete se bez toho, ale kvalitu a didaktický efekt kurzu zvýší, když ve výukové místnosti bude internetové připojení pro vyhledávání informací při plnění úkolů. Stejně tak prospěje možnost projekce powerpointové prezentace, tedy je vhodné mít k dispozici notebook či PC, dataprojektor a projekční plátno.

# METODIKA KURZU

**Mgr. PAVEL PROVAZNÍK**

- ▶ *Podporujte toleranci k odlišnosti druhých. Často se intolerance projeví v postojích k obecným tématům. Stává se, že příslušník jedné stigmatizované skupiny vyjadřuje intoleranci k jiné stigmatizované skupině (duševně nemocný řekne „já bych ty cikány hnal...“). Upozorňujte na nebezpečí paušalizujících postojů, kdy se hodnocení individuality zaměňuje za negativní nálepkování celé skupiny.*
- ▶ *Starejte se o dodržování osobních hranic. Každý potřebuje svůj určitý osobní prostor – fyzicky i informačně. Řada duševně nemocným prostor druhých lidí nezáměrně narušuje (přílišné fyzické přiblížení, sdělování vlastních intimních záležitostí, vyptávání se na intimní záležitosti druhých). Nebojte se vhodnou formou toto chování usměrnit. Nekárejte (co se dělat nemá), ale spíše dejte příklad, jak by se to dělat mělo.*

## VYSTUPOVÁNÍ A PROJEV LEKTORA

A nakonec několik doporučení, která jsou jistě platná pro jakékoliv veřejné vystupování či výuku. O to důležitější ale jsou pro práci s lidmi, kteří hůře uplatňují své poznávací funkce a mají problémy s učením.

- ▶ *Dejte si pozor na jazyk (slovník), kterým hovoříte – vyvarujte se cizích slov a složitých vyjádření. Snažte se používat krátké jednoduché věty.*
- ▶ *Mluvte zřetelně a dostatečně hlasitě. Nemluvte zády nebo bokem k vyučovaným.*
- ▶ *Snažte se vyvarovat ironických a sarkastických komentářů.*
- ▶ *Ověřujte si opakovaně, ale nenásilně a s respektem, zda frekventanti rozumějí vašim sdělením a pokynům.*
- ▶ *Nebud'te expertem, nejdřív pátrejte, co lidé sami znají a dovedou, než jim začnete něco vysvětlovat.*
- ▶ *Nebud'te expertem, pokud něco nevíte, otevřeně to přiznejte. Nikdo není dokonalý a informace se dají dohledat, pro ostatní bude takové chování vzorem, který přináší úlevu.*
- ▶ *Nemáte svůj den (třeba na vás „leze chřipka“) – nemusíte se přetvařovat, vhodnou formou to přiznejte.*
- ▶ *Nemá svůj den některý z vyučovaných? Citlivě mu nabídněte, zda o tom chce mluvit před ostatními nebo s vámi o samotě.*

Při zpracování kapitoly autor využil mj. článku:

Tůma I, Lenderová Z. Schizofrenie a kognitivní funkce. Psychiatrie 2001; (5)4: 275–284.



# **ZÁKLADNÍ POJMY V OBLASTI FINANČNÍ GRAMOTNOSTI**

**Bc. PETRA KOZLOVÁ**  
**Mgr. HANA BALCAROVÁ**

OBČANSKÁ PORADNA  
RYCHNOV NAD KNÉŽNOU  
AGAPÉ, O. S.

## **PŘÍPADĚ BY BYLA ZÁKONEM PŘEDPOKLÁDANÁ MOŽNOST ZPROŠTĚNÍ SE ODPOVĚDNOSTI TĚCHTO OSOB PRAKTICKY VYLOUČENA.**

Institut omezení nebo zbavení způsobilosti by měl člověka s duševním onemocněním ochránit před jeho zneužíváním. Stává se, že okolí připraví nemocného podvodně o jeho majetek, **VYUŽÍJE HO JAKO NASTRČENÉHO „BÍLÉHO KONĚ“** při uzavírání úvěrových a jiných smluv apod.

Tomu by měl zabránit údaj o omezení či zbavení způsobilosti v občanském průkazu, je však třeba si uvědomit, že k uzavření smlouvy může dojít bez jeho kontroly nebo např. po telefonu.

Kdo by duševně nemocného zneužíval nějakým takovým způsobem, dopouštěl by se podle okolností např. trestného činu útisku, úvěrového podvodu či lichvy.

V této souvislosti je vhodné připomenout, že kromě věřitelů (bankovních a nebankovních poskytovatelů úvěrů) vystupují v oblasti předlužení rovněž nejrůznější společnosti zabývající se takzvaným komerčním oddlužením či správou dluhů. Na takové společnosti je třeba si dát zvláště pozor, neboť se velmi často mohou stát dalším věřitelem v řadě. Nejenže předluženému jedinci nepomohou, ale vzhledem nevýhodné smlouvě jej dostanou do ještě svízelnější situace.

## **ÚVOD**

Tento materiál je určen profesionálům pracujícím s osobami s duševním onemocněním - tedy s uživateli sociálních služeb, které lze považovat za předlužením zvláště ohrožené. Text obsahuje obecné informace týkající se předlužení, možnou prevenci a návrhy řešení již vzniklých problémů. Cílem je vybavit lektory kurzu finanční gramotnosti pro duševně nemocné dostatečným množstvím poznatků pro provedení kurzu.

Předložený materiál je rozdělen do tří částí. První oddíl přiblíží, co je to předlužení, jaké má příčiny a důsledky či jak se vyvíjí. Ve druhé části se budeme věnovat možnostem, vedoucím k předcházení předlužení a v závěrečné části přiblížíme, jak postupovat v konkrétních fázích již nastalého předlužení.

## **I. ÚVOD DO PROBLEMATIKY PŘEDLUŽENÍ**

### **PŘEDLUŽENÍ - KLÍČOVÉ POJMY, TYPY DLUHŮ**

**FINANČNÍ PŮJČKA** Půjčkou věřitel přenechává (předává) dlužníkovi finanční prostředky za předem dohodnutých podmínek splacení. Smlouva o peněžité půjčce umožňuje sjednání úroků.

**ÚVĚR** Smlouvou o úvěru se věřitel zavazuje poskytnout na žádost dlužníka a v jeho prospěch (tzn. nejen přímo jemu, ale například třetí osobě) peněžní prostředky. Dlužník se zavazuje peněžní prostředky včetně úroků věřiteli vrátit.

**DLUH - ZÁVAZEK** Povinnost jedné strany smluvního vztahu plnit určitý dluh straně druhé.

**TYPY DLUHŮ** Rozdělení dluhů není nikde univerzálně definováno, záleží na úhlu pohledu. Z předchozího textu by se mohlo zdát, že existují pouze dluhy spojené s finančními produkty. V kontextu sociální práce s dlužníky lze však finanční závazky dělit následovně:

**DLUHY DLE PŘEDMĚTU** - k nim můžeme, kromě dluhů vzniklých neplněním smluvních závazků - splátek finančních produktů, zahrnout například dluhy na nájemném, dluhy na službách spojených s bydlením, dluhy na výživném či dluhy vzniklé neplacením poplatků obci, státu a dalším organizacím.

**DLUHY DLE OKOLNOSTÍ VZNIKU** - jsou uváděny zejména pro demonstraci faktu, že se dlužníky nemusí stát pouze jedinci nezodpovědní či ohrožení.

Příklady zadlužení podle situace mohou být: dluh vzniklý za trvání manželství bez vědomí jednoho z manželů, dluh vzniklý z ručení za úvěr či dluh vzniklý z nezaplacení pokuty dopravnímu podniku.

Z hlediska této problematiky pak stojí za povšimnutí fakt, že existuje něco jako subjektivní vnímání dluhu a úvěru. Zatímco je dluh chápán v negativním slova smyslu, na úvěr je nahlíženo mnohem shovívavěji, více neutrálně. Úvěr je spojován se subjektivní výhodou spočívající v okamžité možnosti uspokojení jedincovy potřeby. Klíčové ve vztahu k předlužení je pak to, že zmíněná „výhoda“ převáží u dlužníků nad budoucími možnými riziky.

**DLUŽNÍK** Osoba, která na základě smlouvy přijala peněžní prostředky a je vázána povinností závazek plnit. Později upřesním, že nemusí jít pouze o závazek na základě přijetí finančních prostředků.

**VĚŘITEL** Osoba, která poskytla své peněžní prostředky druhé smluvní straně a která má právo na plnění určitého dluhu.

**PŘEDLUŽENÍ** Zatímco zadlužení je samo o sobě chápáno jako obvyklé, vůči ekonomice zdravé, umožňující pořídit si adekvátní bydlení či potřebné vybavení, předlužení nelze vyložit jinak, než jako negativní patologickou formu zadlužení, jež dlužníka vede do ekonomické záhuby. Naprosto zásadním rozdílem mezi těmito dvěma stavy finanční nerovnováhy je pak skutečnost, že předlužený jedinec není schopen plnit své finanční závazky.

Pro účel tohoto materiálu uvedené výklady postačí, nicméně je vhodné pro úplnost doplnit, že o předlužení hovoří také některé právní normy. Insolvenční zákon o předlužení říká, že se týká jedince, který má více věřitelů a souhrn jeho závazků zároveň převyšuje hodnotu jeho majetku. Starý trestní zákon, tzn. zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění účinném do konce roku 2009, hovořil o předlužení v § 256c jako o jednom z trestných činů. V novém trestním zákoníku, zákoně č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, nahradilo tento termín způsobení úpadku v § 224.

**DLUHOVÁ PAST** Tímto termínem je nazývána neschopnost splácet s využíváním jednoho dluhu pro dluh jiný („vyloukání klínu klínem“). Na počátku dluhové pasti je nezodpovědné zadlužení bez dostatečných finančních či majetkových rezerv.

**FINANČNÍ GRAMOTNOST** Finanční gramotnost je 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.

**KONTOKORENT** Krátkodobý úvěr k běžnému účtu, který je třeba splatit zpravidla do 1 roku. Úroková sazba bývá vyšší než u spotřebitelského úvěru.

Kreditní karta: Úvěr, který klient může ovládat pomocí kreditní karty. K čerpání úvěru dochází při platbě kartou u obchodníka nebo výběrem peněz z bankomatu. Při vrácení peněz v bezúročném období (kolem 45 dnů) se z půjčené částky neplatí úrok, při překročení stanoveného období je ale úrok výrazný.

**REVOLVING** Automatické obnovení úvěru - po jeho doplacení je poskytnut další úvěr. Rozhodčí doložky: Ustanovení ve smlouvě, že případně vzniklý spor z této smlouvy nebude řešen u běžného soudu ale jiným subjektem (např. rozhodcem, kterého určí věřitel, některým ze stálých rozhodčích soudů). Cílem je rychlejší a levnější řízení než u soudu, u nepoctivců ale obejití spravedlnosti.

**POSTOUPENÍ POHLEDÁVKY** Převedení pohledávky na jiného věřitele, který pak může dluh vymáhat namísto původního věřitele. Souhlasu dlužníka není třeba, původní věřitel mu však musí změnu oznámit.

Pokud dlužník řádně a včas splní podmínky schváleného oddlužení, **OSVOBODÍ HO SOUD NA ZÁKLADĚ JEHO NÁVRHU OD ZŮSTATKU NESPLACENÝCH ZÁVAZKŮ, KTERÉ BYLY PŘIHLÁŠENY DO ODDLUŽENÍ, ALE TAKÉ OD ZÁVAZKŮ, KTERÉ DO ODDLUŽENÍ PŘIHLÁŠENY NEBYLY, PŘESTOŽE PŘIHLÁŠENY BÝT MOHLY.** Toto zproštění se však netýká „nových“ závazků dlužníka vzniklých po schválení oddlužení.

#### DOPORUČENÍ

- ▶ [www.insolvencnizakon.cz](http://www.insolvencnizakon.cz)
- ▶ probrat s klientem základní podmínky, vytisknout mu formulář podání z internetu a poslat do nejbližší občanské poradny

#### PROBLEMATIKA ZBAVENÍ ČI OMEZENÍ ZPŮSOBILOSTI K PRÁVNÍM ÚKONŮM

Pokud fyzická osoba, která byla zbavena způsobilosti k právním úkonům podle § 10 odst. 1 o.z., nebo osoba, jejíž způsobilost k právním úkonům byla omezena podle § 10 odst. 2 téhož zákona, **UČINÍ PRÁVNÍ ÚKON**, ke kterému je podle rozhodnutí soudu o zbavení nebo omezení způsobilosti k právním úkonům nezpůsobilá, **PŮJDE O PRÁVNÍ ÚKON NEPLATNÝ (ABSOLUTNĚ)** podle § 38 odst. 1 o.z.

Rovněž je neplatný právní úkon osoby jednající v duševní poruše, která ji činí k tomuto právnímu úkonu neschopnou. **JE-LI SMLOUVA NEPLATNÁ, JE KAŽDÝ Z ÚČASTNÍKŮ POVINEN VRÁTIT DRUHÉMU VŠE, CO PODLE NÍ DOSTAL.**

Není-li ten, kdo způsobí škodu, pro nezletilost nebo pro duševní poruchu schopen ovládnout své jednání nebo posoudit jeho následky, odpovídá za škodu ten, kdo je povinen vykonávat nad ním dohled.

**KDO JE POVINEN VYKONÁVAT DOHLED, ZPROSTÍ SE ODPOVĚDNOSTI, JESTLIŽE PROKÁŽE, ŽE NÁLEŽITÝ DOHLED NEZANEDBAL.**

Vykonává-li dohled organizace, její pracovníci dohledem pověřeni sami za škodu takto vzniklou podle tohoto zákona neodpovídají; jejich odpovědnost podle pracovněprávních předpisů není tím dotčena.

Odpovědnost toho, kdo zanedbal náležitý dohled, se však nevyčerpává tím, že odpovídá za škodu v rozsahu, v jakém za ni neodpovídá duševně nemocný nebo nezletilý. Pokud totiž duševně nemocný nebo nezletilý je schopen ovládnout své jednání a posoudit jeho následky, a tedy za způsobenou škodu, pak ten, kdo náležitý dohled nad ním zanedbal, odpovídá s ním společně a nerozdílně (neboli solidárně). **ZDA BYL ČI NEBYL ZANEDBÁN NÁLEŽITÝ DOHLED, JE VŽDY VĚCÍ KONKRÉTNÍHO POSOUZENÍ. ZA NÁLEŽITÝ DOHLED OVŠEM NELZE ROZHODNĚ POVAŽOVAT DOHLED PROVÁDĚNÝ NEPŘETŘZITĚ, STÁLE A BEZPROSTŘEDNĚ (TZV. „NA KAŽDÉM KROKU“) UŽ PROTO, ŽE V TAKOVÉM**

## OSOBNÍ BANKROT

V případě, že se klient ocitl v dluhové pasti a není schopen dostát svým závazkům, je možné začít společně uvažovat o možnosti jeho oddlužení. Sociální pracovník by měl znát minimálně základní podmínky, které úspěšný proces oddlužení umožňují.

**ČASTÉ CHYBY:** zapomíná se na zálohu insolvenčního řízení  
zapomíná se na započtení odměny insolvenčního správce

Návrh na povolení oddlužení může podat každý **DLUŽNÍK-NEPODNIKATEL**, který je **V ÚPADKU** nebo v úpadku hrozícím a zároveň je schopen svým nezajištěným věřitelům splatit jednorázově (zpeněžením svého majetku) nebo ve splátkách (srážkami ze mzdy) **ALESPŮŇ 30 % JEJICH POHLEDÁVEK**. Návrh na povolení oddlužení musí podat dlužník spolu s insolvenčním návrhem nebo, podal-li insolvenční návrh věřitel, do 30 dnů od doručení insolvenčního návrhu dlužníkovi. Návrh na oddlužení je nutné podat na předepsaném formuláři.

Vzhledem k tomu, že podmínkou pro schválení oddlužení je naplnění podmínek úpadku nebo hrozícího úpadku dlužníka, vydá soud, jsou-li tyto podmínky splněny, před rozhodnutím o povolení oddlužení nebo současně s ním rozhodnutí o úpadku. V tomto rozhodnutí kromě jiného **SOUD USTANOVÍ INSOLVENČNÍHO SPRÁVCE**.

Insolvenční správce je kvalifikovaná osoba ustanovená insolvenčním soudem do své funkce nejpozději v rozhodnutí o úpadku. V procesu oddlužení insolvenční správce zpeněžuje majetkovou podstatu (v případě oddlužení zpeněžením majetkové podstaty) nebo dohlíží na plnění splátkového kalendáře dlužníkem (v případě oddlužení plněním splátkového kalendáře).

V případě oddlužení plněním splátkového kalendáře hradí dlužník věřiteli po dobu 5 let měsíčně ze svých příjmů částku ve stejném rozsahu, v jakém mohou být při výkonu rozhodnutí uspokojeny přednostní pohledávky, případně v rozsahu stanoveném soudem na návrh dlužníka. Dlužník po dobu plnění oddlužení sám disponuje se svými příjmy, se kterými však musí naložit pouze způsobem uvedeným v rozhodnutí o schválení oddlužení, tzn., že je v určené výši musí vydat dobrovolně svým věřitelům. Dlužníkův majetek tedy nebude postižen, dlužník však musí **PO DOBU 5 LET VYKONÁVAT PŘIMĚŘENOU VÝDĚLEČNOU ČINNOST A USILOVAT O MAXIMÁLNÍ USPOKOJENÍ VĚŘITELŮ**.

Insolvenční soud může zrušit již schválené oddlužení, jestliže dlužník neplní podstatné povinnosti schváleného způsobu oddlužení nebo jestliže se ukáže, že **PODSTATNOU ČÁST SVÝCH ZÁVAZKŮ NEBUDE SCHOPEN SPLNIT**. Důvodem pro zrušení oddlužení může být i to, že dlužník po schválení oddlužení zavíjí vznik dalších závazků, které nehradí. V případě zrušení schváleného oddlužení dojde k prohlášení konkursu na majetek dlužníka.

**RUČITEL** osoba, která se zaváže uspokojit pohledávku vůči věřiteli, pokud tak neučiní dlužník. Ručitel, který dluh splnil, je oprávněn požadovat náhradu po dlužníkovi.

**SMĚNKA** Zajištění závazku formou písemného dokladu se zákonem stanovenými náležitostmi. V případě blankosměnky nejsou vyplněny všechny údaje, např. výše dlužné částky, a věřitel je může doplnit později.

**EXEKUCE** Nucený výkon exekučního titulu (rozsudku soudu, rozhodčího nálezu, výměru zdravotní pojišťovny apod.) využívaný v případě, že povinný nesplní uloženou povinnost dobrovolně. Zpravidla jde o vymození dluhu srážkami z příjmů, zablokováním bankovního účtu či prodejem movitého a nemovitého majetku dlužníka.

**KONSOLIDACE** Sloučení více úvěrů do jednoho s cílem snížit měsíční splátku či obecně získat výhodnější podmínky (nižší úrok a poplatky apod.). Nabízeno bankami ale i nebankovními subjekty za různých podmínek.

**ODDLUŽENÍ** Lidově „osobní bankrot“ – řešení finančního úpadku určené pro podnikatele, které podléhá schválení soudem a může být uskutečněno prodejem majetku dlužníka či pětiletým splátkovým kalendářem. Cílem je vymoci pro věřitele alespoň část dlužných peněz, přičemž od placení zbývajících dluhu je dlužník po splnění všech podmínek osvobozen.

*Z praxe Občanské poradny v Rychnově nad Kněžnou obecně vyplývá, že osoby s dlouhodobě nízkými příjmy inklinují k naplňování svých materiálních potřeb za pomoci půjček. Tento způsob zvýšení spotřeby bez opory v dostatečném příjmu je pro ně v danou chvíli nejjednodušším, bezbolestným řešením nedostatku.*

*Této zákonitosti jsou si dobře vědomy zejména nebankovní instituce, jež svou marketingovou politiku a nabídku produktů pružně zacílily přímo na uvedené skupiny osob. Z těchto důvodů je nízkopříjmovost klíčovým znakem zvýšeného rizika předlužení.*

## PŘÍČINY A DŮSLEDKY VZNIKU PŘEDLUŽENÍ

### PŘÍČINY PŘEDLUŽENÍ LZE DĚLIT NA:

- ▶ nedostačující příjmy
- ▶ příjmu neúměrné výdaje
- ▶ nedostatečnou právní ochranu spotřebitele

### ZA KONKRÉTNÍ PŘÍČINY JSOU PAK POVAŽOVÁNY TYTO STAVY ČI UDÁLOSTI:

- ▶ absence výchovy v oblasti finanční gramotnosti (subjektivní příčina)
- ▶ neuvážlivé zadlužování (subjektivní příčina)
- ▶ nenadálá ztráta zaměstnání (objektivní příčina)
- ▶ nemoc, úraz (objektivní příčina)
- ▶ rozvod manželství, rozpad partnerského vztahu (objektivní příčina)
- ▶ rozšíření rodiny (objektivní příčina)
- ▶ spoluodpovědnost za dluhy jiných osob (objektivní příčina)

### DALŠÍ PŘÍKLADY KONKRÉTNÍCH PŘÍČIN PŘEDLUŽENÍ:

- ▶ nemožnost vytvářet finanční rezervu pro očekávané výdaje (nedoplatky za služby spojené s bydlením)
- ▶ neočekávané výdaje domácnosti spojené s mimořádnou událostí (rozbití spotřebiče v domácnosti, svatba, pohřeb)
- ▶ závislost člena domácnosti na návykových látkách, gamblerství
- ▶ neschopnost rozumné správy rodinných financí způsobená apatií z tíživé životní situace
- ▶ iracionální upřednostňování investic do elektroniky a vybavení domácnosti před úhradou základních životních potřeb apod.

### PŘEDLUŽENÝ JEDINEC JE OHROŽEN MIMO JINÝCH TĚMITO NÁSLEDNÝMI PROBLÉMY:

- ▶ ztráta bydlení v důsledku neplacení nájemného a služeb spojených s užíváním bytu
- ▶ častá preference nelegální práce kombinované se sociálními dávkami z důvodu hrozby exekuce legální mzdy
- ▶ naprostá závislost na systému sociálních dávek, materiální chudoba
- ▶ ohrožení rizikovým životním stylem, sociální vyloučení, vystavení sociálně patologickým jevům a kriminalitě
- ▶ hrozba odebrání dětí z péče pro neschopnost rodičů hradit jejich nezbytné potřeby apod.

Je nesporné, že předlužení vytváří kromě jmenovaných důsledků také důsledky psychologické. Z hlediska prožívání je u dlužníků patrná tendence k vytěšňování či popírání problému, snaha o rychlé vyřešení obtíží zalepením jednoho dluhu dluhem jiným – s cílem mít klid od věřitele, ulevit si. Ne zřídka dlužníci trpí depresivními stavy, přemýšlí o sebevraždě, u některých předlužených se časem objevuje otupělost či apatie. Kumulace stresu plynoucí z finančního zatížení, může navíc ohrozit celkové fungování rodinného systému.

Se stavem předlužení úzce souvisí rovněž sociální deviace jako kriminalita, alkoholismus, patologické hráčství, virtuální hráčství, závislost na drogách, agrese, násilí, šikana či sebevraždnost.

## II. PREVENCE

Prevence předlužení (u dospělé populace) se týká zejména informovanosti o tom, jak lze předcházet nevyrovnanosti osobního či rodinného rozpočtu.

**ROZPOČET** lze pojmout jako soubor příjmů a výdajů jednotlivce či domácnosti za konkrétní období (zpravidla měsíc). Díky tomu lze pak příjmy a výdaje kontrolovat, ohlídat možná rizika finančních výkyvů a odhalovat možné rezervy. Příjmy – jak známo – mohou být vyšší než výdaje a v takovém případě hovoříme o přebytku rozpočtu, který je žádoucí. Pokud jsou naopak výdaje vyšší než příjmy, vzniká schodek (deficit).

FINANČNÍ PLÁNOVÁNÍ JE V OBLASTI SPRÁVY DOMÁCNOSTI KLÍČOVÉ. NESTAČÍ VŠAK JEN ROZPOČET SESTAVIT, ALE TAKÉ JEJ AKTUALIZOVAT, PŘÍPADNĚ VYHODNOCOVAT.

prokázat, že žádný závazek vůči žalobci (věřiteli) nemá nebo že jím uváděná výše dluhu nesprávná.

- ▶ odporem se nařizuje standardní soudní projednání, kterým se sice protáhne vydání rozhodnutí, avšak za cenu značného navýšení nákladů (právní zastoupení protistrany apod.).
- ▶ klient potřebuje vědět, že i v této situaci je možné něco dělat. Pokud se s věřitelem včas dohodne, ten může vzít žalobu zpět a další náklady tím nenarostou.

### DŮLEŽITÉ

Platební rozkaz je třeba doručit do vlastních rukou, nepodařilo-li se jej doručit, je neplatný.

Přijde-li klient, který nemá potřebné dokumenty nebo si není jist výší dluhu či stavem řízení, je třeba jej informovat o možnosti nahlédnout do soudního (či jiného spisu). Stačí se prokázat občanským průkazem.

### EXEKUCE

Věřitel se může obrátit na exekutora, existuje-li exekuční titul:

- ▶ vykonatelné rozhodnutí soudu, pokud přiznává právo, zavazuje k povinnosti nebo postihuje majetek
- ▶ vykonatelné rozhodnutí soudu a jiného orgánu činného v trestním řízení, pokud přiznává právo nebo postihuje majetek
- ▶ vykonatelný rozhodčí nález
- ▶ notářský zápis se svolením k vykonatelnosti nebo exekutorský zápis
- ▶ vykonatelné rozhodnutí orgánu veřejné správy včetně platebních výměrů, výkazů nedoplatků ve věcech daní a poplatků a jiných rozhodnutí, jakož i vykonatelný smír
- ▶ vykonatelné rozhodnutí a výkaz nedoplatků ve věcech nemocenského pojištění a sociálního zabezpečení

Klientovi by měl před samotným provedením exekuce obdržet soudem vydané usnesení o nařízení exekuce (doručuje se do vlastních rukou, v případě nepřevzetí platí doručení fikcí) a pověřeným exekučním úřadem vydaný exekuční příkaz.

### DOPORUČENÍ

- ▶ očekává-li klient exekuci, je vhodné jej předem seznámit s tím, jakými způsoby je možné exekuci provést (příkázání pohledávky z účtu povinného alias obstavení účtu, srážky ze mzdy či z jiného příjmu, zabavení movitých či nemovitých věcí) a jaká má exekutor práva či pravomoci
- ▶ zároveň je vhodné vysvětlit, že může zabavit pouze majetek povinného s tím, že pokud toto pravidlo poruší, lze podat návrh na vyškrtnutí věci ze soupisu přímo k exekutorskému úřadu
- ▶ klientovi je také třeba sdělit, že i při probíhající exekuci je možné jednat, konkrétně dohodnout s exekutorem splátkový kalendář a tím předejít nepříjemným návštěvám v bytě apod.



**DŮLEŽITÉ** Klientům je třeba vysvětlit, že „exekuční oddělení“ je pouze oddělení, nikoli exekutorský úřad oprávněný provádět exekuci podle exekučního řádu. Exekutor je povinen se prokázat průkazem.

#### DOPORUČENÍ

- ▶ tlumočit klientovi dokumenty, vyžaduje-li to situace, a uvést na pravou míru pojmy „exekuční oddělení“ a „exekutorský úřad“
- ▶ motivovat k pečlivé evidenci všech písemností
- ▶ vést k aktivnímu jednání s věřiteli
- ▶ doporučit návštěvu psychologa, je-li klientova psychická odezva na stresovou situaci danou upomínkami a telefonáty věřitelů neobvyklá

### EXEKUTORSKÉ ZÁPISY

Věřitelé se často snaží vymáhání urychlit a zefektivnit, proto mnozí z nich volí - u klientů se špatnou platební morálkou - cestu exekutorského zápisu, uznání dluhu s doložkou vykonatelnosti či nejrůznější formy dohod o splátkách se zakomponovanou rozhodčí doložkou.

**ČASTÉ CHYBY** Dlužník podlehne iluzi, že podobný splátkových kalendář problém vyřeší. Často si však nespočítá, že přísné podmínky (zejména výši splátek) dříve či později nebude schopen dodržet a navíc za vyhotovení výše uvedených zápisů či dohod bude muset zaplatit několik tisíc korun. Při zpoždění byť jen jedné ze splátek se stává splatný celý dluh a v případě exekučního zápisu či uznání dluhu s doložkou vykonatelnosti může jít věřitel rovnou za exekutorem. V případě rozhodčí doložky se věc dostane k rozhodci, tzn. nikoli k okresnímu soudu.

#### DOPORUČENÍ

- ▶ důkladně přečíst věřitelem navrhaný dokument
- ▶ klientovi vysvětlit, že může zkusit s věřitelem jednat o změně ujednání
- ▶ konfrontovat klienta s riziky plynoucími z nedodržení podmínek

### SOUDNÍ OBSÍLKY

Nemá-li věřitel žádný vykonatelný dokument (viz výše uvedené zápisy, rozhodčí nález apod.) a rád by svůj nárok vymáhal prostřednictvím exekutora, potřebuje nutně rozhodnutí soudu. Na ten se pak obrací s návrhem na vydání platebního rozkazu nebo se žalobou.

#### DOPORUČENÍ

- ▶ klientovi je vhodné vysvětlit, že odpor proti platebnímu rozkazu (opravný prostředek podobný odvolání) má smysl podávat zejména tehdy, pokud u soudu může

#### IDEÁLNÍ ROZLOŽENÍ PŘÍJMŮ MŮŽE VYPADAT NÁSLEDUJÍCÍM ZPŮSOBEM:

KONTO FINANČNÍ SVOBODY (DLOUHODOBÁ REZERVA)	10 %
KONTO PRO RADOST (VĚCI, KTERÉ MÁME RÁDI, ZÁŽITKY)	10 %
KONTO BĚŽNÝCH NÁKUPŮ (BYDLENÍ, JÍDLO, TELEFON...)	50 %
KONTO VELKÝCH NÁKUPŮ (REZERVA NA VĚTŠÍ INVESTICE - PRAČKA, LEDNÍČKA ATD.)	10 %
VZDĚLÁVACÍ KONTO (JAZYKOVÉ KURZY, LITERATURA ATD.)	10 %
DÁRKY A CHARITA	10 %

Obecně platí, že by na rezervním fondu měla mít domácnost uloženy minimálně **TŘI ČISTÉ MĚSÍČNÍ PŘÍJMY** tak, aby dokázala reagovat na případný nenadálý schodek (deficit).

Průběžně by si měla jednotlivci či rodiny spořit minimálně **3 % ČISTÉHO MĚSÍČNÍHO PŘÍJMU**.

Pro lepší přehlednost může být v domácnostech využíván **TZV. OBÁLKOVÝ ČI KRABÍČKOVÝ SYSTÉM**. Tzn. lidé si měsíčně rozdělují prostředky do určených výdajových obálek (bydlení, jídlo, rezerva, radost atd.), z nichž pak prostředky používají a přesně vědí, kolik jim do konce časového období zbývá.

Nastane-li pak situace, kdy člověk nutně potřebuje svou neuspokojivou finanční situaci řešit půjčkou či úvěrem, je nezbytné si položit řadu otázek. Ne všechny dluhy lze vnímat jako nezdravé. **ZA ZDRAVÉ ZADLUŽENÍ MŮŽEME POKLÁDAT NAPŘÍKLAD ÚVĚR NA BYDLENÍ (DLOUHODOBÁ INVESTICE)** nebo například nákup automobilu, který bude člena domácnosti dopravovat do vzdálenějšího a třeba lépe placeného zaměstnání. Vždy je třeba zohledňovat všechna pro a proti.

Při takovém zvažování je obecně doporučováno určité **TESTOVACÍ OBDOBÍ SCHOPNOSTI SPLÁCET**. Jediněc si **PO DOBU 3 MĚSÍČŮ ZKUSÍ ODKLÁDAT STANOVENOU SPLÁTKU**. Pokud mu to nebude činit problémy a do budoucna nebude existovat výrazné riziko, není důvod, proč si půjčku nevízt.

#### V RÁMCÍ PREVENCE PŘEDLUŽENÍ JE NEZBYTNÉ:

- ▶ Zvažovat, zda lze potřebu peněz řešit jinak, než půjčkou
- ▶ Zvážit zda se dluh vyplatí
- ▶ Uvážit, kolik stav osobních financí umožňuje splácet
- ▶ Chránit se před riziky, která ohrožují splácení
- ▶ Uvažovat o nákladech na půjčku
- ▶ Vyvarovat se splácení půjčky půjčkou

Jestliže se pak jedinec skutečně rozhodne si peníze půjčit, a chystá se podepsat smlouvu o úvěru, je vhodné si **PŘEDEM VYZÁDAT FORMULÁŘ NÁVRHU PŘÍSLUŠNÉ SMLOUVY**, jakož i všechny „nedílné součásti smlouvy“ (zejména všeobecné smluvní podmínky, popř. sazebník poplatků) a odnést si je kupř. domů nebo někam, kde lze tyto dokumenty v klidu prostudovat.

Všeobecné úvěrové podmínky zpravidla obsahují důležitá ujednání např. o tom, za jakých podmínek se může změnit úroková míra či vaše měsíční splátka.

#### **V TOMTO PŘÍPADĚ JE TŘEBA SE ZAMĚŘIT NA NÁSLEDUJÍCÍ:**

- ▶ Jaká je celková výše půjčky?
- ▶ Jaké budou celkové náklady na tuto půjčku? Jak vysoká bude celková částka, kterou dlužník v souhrnu zaplatí navíc?
- ▶ Jak dlouho se bude půjčka splácet?
- ▶ Jak vysoká je roční procentní sazba nákladů (RPSN)?
- ▶ Je RPSN pevně stanovená nebo pohyblivá (tj. bude se měnit např. v závislosti na tržní úrokové míře, anebo zůstane stejně vysoká po celou dobu splácení úvěru)?
- ▶ Je výše měsíčních (týdenních) splátek pevná nebo pohyblivá? Mohou být splátky zvýšeny a za jakých podmínek?
- ▶ Kolik bude dle smlouvy nutné zaplatit v případě předčasného splacení úvěru?
- ▶ Jaké smluvní sankce hrozí v případě neschopnosti dostát závazkům (ztráta výhody splátek, tj. povinnost splatit v případě prodlení s jednou splátkou celou nesplacenou část úvěru (včetně úroků) naráz, úrok z prodlení, smluvní pokuta, zvýšení úrokové míry aj.)?
- ▶ Jak je to s právem odstoupit od smlouvy?
- ▶ Je součástí smlouvy i pojištění pro případ platební neschopnosti? Pokud ano, na jaký okruh událostí se vztahuje? Jaké jsou podmínky?
- ▶ Je nutné si k úvěru založit současně i běžný účet? Většina bank to patrně bude vyžadovat.

Pokud se nedaří něco vyhledat, není třeba se bát obrátit přímo na poskytovatele úvěru, popř. nezávislého odborníka. Smlouvy mohou obsahovat i ustanovení, která jsou v rozporu s dobrými mravy nebo se zákonem. Jakmile tedy zájemce o úvěr v dokumentu narazí na něco, co se mu bude zdát nestandardní či podezřelé, je vhodné tuto pasáž raději konzultovat. Pokud poskytovatel neumožní vzít si smlouvu domů k důkladnějšímu prostudování, doporučuje se jednání ihned přerušit a najít si jiného poskytovatele.

**PŘÍLOHA:** tabulka rozpočtu (pozn. obsahuje vzor pracovního sešitu na [www.pdz.cz](http://www.pdz.cz))

## **III. ŘEŠENÍ PROBLÉMŮ SPOJENÝCH S PREDLUŽENÍM**

### **PORUŠENÍ SMLOUVY**

Klient potřebuje vědět, že může začít jednat s věřiteli ještě před tím, než dojde k porušení smlouvy. Čím dříve se věřitel dozví, že nedostane další splátku, tím větší je šance na odložení či snížení splátek. Klienti si často myslí, že odložením splátek mají vyhráno, ale je třeba je motivovat k aktivnímu řešení situace, ať už je příčina porušení smlouvy jakákoli. Zároveň by se každému z dlužníků mělo dostat vysvětlení, že se dluhy řešit dají, ale chce to čas, vůli a jejich aktivní přístup. Čím větší dluh je, čím déle nebyl splácen, tím více to bude bolet.

**DŮLEŽITÉ** Odklad splátek je časově ohraničen - obvykle max. 6 měsíců  
Během odkladu dluh stále narůstá o úroky.

**ČASTÉ CHYBY** Klienti si dohodnou odklad splátek ústně, aniž by to byli schopni prokázat. Později zjistí, že k žádnému odkladu nedošlo.  
Dluh narostl o sankce, úroky, hrozí soud...

### **DOPORUČENÍ**

- ▶ je-li to možné, přečíst tu část smlouvy, která mluví o sankcích a úrocích z prodlení a seznámit klienta s možnými následky nesplacení
- ▶ motivovat klienta k aktivní komunikaci s věřiteli s cílem dojednat odklad splátek či jejich snížení (pokud se klient neorientuje, lze vyplnit tabulku „seznam věřitelů“)
- ▶ vysvětlit klientovi, že sliby věřitelům je nezbytné podepřít skutkem - žádost musí být doplněna kopií ústřížku složenky, prokazujícího převedení platby
- ▶ zároveň je třeba klienta informovat o tom, že není povinností věřitele takové žádosti vyhovět
- ▶ pojmenovat příčinu porušení smlouvy a hledat řešení k nápravě (příčiny: přečerpaný rozpočet - nezbylo na splátky, ztráta zaměstnání, rozpad vztahu, ztráta práce, nemoc)

### **UPOMÍNKY, VÝZVY**

Věřitelé mohou k vymáhání pohledávek použít různá interní oddělení či externí firmy, stejně tak mohou svou pohledávku tzv. postoupit jinému subjektu, který nastupuje na jejich místo.

**ČASTÉ CHYBY** Klienti si často myslí, že jim exekuční oddělení může zabavit vybavení domácností či obstavit účet.