

## Bezplatné dlhové poradenstvo ako forma primárnej, sekundárnej a terciárnej prevencie

*Mgr. Eva Klimová – prezidentka Slovenskej komory psychológov. V projekte bezplatného dlhového poradenstva je expertka pre psychológiu*

V súčasnosti u nás neexistuje dlhodobý výskum zadlženosti obyvateľstva. Štatistické údaje **EUROSTAT (SILC – Zisťovanie o príjmoch a životných podmienkach)** zverejnené ŠÚ SR<sup>1</sup> sú zamerané na niektoré aspekty súvisiace so zadlžením, materiálnou a sociálnou depriváciou. Podľa SILC 2021 bolo v SR 12,3% ľudí (660 tisíc) pod hranicou príjmovej chudoby (424 EUR/mes.). Štatistiky materiálnej deprivácie ukazujú, že až 27% ľudí v SR nedokáže čeliť neočakávaným výdavkom vo výške hranice chudoby (424 EUR) a 6,3% má nedoplatky na hypotéke, iných úveroch, nájomnom či energiách. Pandémia spôsobila po 6 rokoch znižovania počtu ohrozených opäť nárast a aj očakávaná energetická kríza bude „sociálnou rozbuškou“ so sekundárnym dopadom na zdravie ľudí.

Opakovane uskutočnený výskum vo Veľkej Británii (2013, konzultačná spoločnosť Grant Thornton v spolupráci s Queens University Belfast štúdiu *Emotion and the Psychology of Debt*)<sup>4</sup> preukázal, že jeden zo štyroch dospelých trpí v niektorej fáze života mentálnym problémom, kým pri dlžníkoch je to až jeden z dvoch. Problémy duš. zdravia súvisia s hĺbkou finančného problému, mierne omeškaný dlh nemá vplyv na mentálne zdravie, ďalšie štyri stupne (problémový dlh, akútny problémový dlh, chronický problémový dlh a dlh vedúci k chudobe) menia správanie dlžníka. Pri prvom dochádza ku zmenám živ. štýlu a finančných podmienok, pri druhom sa dlžník ocitá v predtým nepoznaných živ. situáciách, pri treťom dochádza k trvalým zmenám jeho správania a pri štvrtom sa stáva dlhodobo závislým na systéme sociál. zabezpečenia. Výskum ukázal silnú koreláciu oboma smermi - rastúce zadlženie zhoršuje mentálne zdravie, ale i ľudia s horším mentálnym zdravím sa zadlžujú viac. K poruchám mentálneho zdravia dochádza ak sa dlhy vymknú spod kontroly.

Rizikové skupiny, ktorých sa dlh môže mentálne dotknúť, sú najmä ľudia zadlžení kvôli úverom, podnikaniu, kvôli chorobám a úmrtiam v rodine, rozvodom či iným rodinným traumám, ľudia s psychopatológiou, ktorá im neumožňuje plné fungovanie v sociálnom a pracovnom prostredí. oklamanie (IQ, finančná negramotnosť, manipulácia, nízka obozretnosť, biele kone). Ďalšími faktormi je napr. neobozretná investícia, nepriaznivá sociálna situácia a riziková skupina (senior,...), prevzatie dlhu za iných (napr. za rodičov, partnera, deti, ako ručiteľ), vydieranie („úžera“), nezrelosť a nezodpovednosť a iné.

Ak sa človek dostane do nepriaznivej finančnej situácie a dostáva sa do roly „dlžníka“, teda roly, ktorá má dopad na **na jeho správanie, prežívanie a psycho - sociálny kontext života.**

Dlh podľa autorov<sup>4</sup> prináša dva typy symptómov: fyzicko-somatické (únava, zmena v chuti do jedla, črevné problémy, poruchy krvného tlaku, imunitného systému, libida, kožné problémy, vznik látkových závislostí) a psychologické (emočné, kognitívne poruchy, zmena sociálneho alebo kultúrneho vnímania - obviňovanie bánk či iných ľudí z svojej situácie, hľadanie nepriateľov v imigrantoch a pod.). Výskum poukazuje na rozdielny vplyv dlhu na mužov (strata hrdosti, strkanie hlavy do piesku, pocit viny súvisiaci s impotenciou, frustrácia, detinské správanie) a na ženy (emočné prejavy, vplyv na výchovu detí, rolu partnerky, starostlivosť o domácnosť). Výskum bol zameraný aj na emócie spojené so zadlžením. Ukázal, že ľudia v dlhových problémoch prežívajú častejšie niektoré emócie (napr. pocit hanby, viny, ľútosť, častá je snaha situáciu skrývať pred širším okolím i rodinou), čo vedie k prehĺbeniu prežívaných negatívnych emócií a má priamy vplyv na vznik duševných porúch.

Z pohľadu právnickej osoby je významný dopad roly „dlžník“ na vnímanie jej dôveryhodnosti, prezentovaných hodnôt a v sekundárnom dôsledku i na kultúru organizácie a zamestnancov.

Prax ukazuje, že psychicky odolnejší ľudia majú tendencie zotrvať v samostatnom riešení a nevyhľadať pomoc, majú snahu udržať kontrolu nad situáciou. Z dlhodobého hľadiska, keď sa záťaž na dlžníka zvyšuje, prichádza tzv. ku kumulovanému stresu (pôsobenie rôznych záťažových faktorov v bežnom živote a prehlbovanie finančne nepriaznivej situácie, tlak veriteľov, obmedzovanie sociálnych kontaktov, strata práce a pod.) vedú ku postupnému vyčerpávaniu vnútorných podporných zdrojov človeka, častokrát sa pod vplyvom vysokej záťaže menia sa zvládacie stratégie človeka. V takom prípade je vyššia pravdepodobnosť, že vyhľadá pomoc – v okruhu svojich známych alebo inštitucionalizovaných.

V marci 2017 sa Európska komisia v akčnom pláne **Consumer Financial Services Action Plan**<sup>5</sup> zaviazala vykonať účinné kroky proti nadmernému zadlženiu obyvateľstva, z publikovaných rozsiahlych štúdií o nadmernej zadlženosti domácností (2008, 2013) vyplynulo, že personalizované dlhové poradenstvo patrí medzi najúčinnšie nástroje, ktorými sa dá čeliť nadmernému zadlžovaniu.

Vychádzajúc z dostupných údajov o zadlženosti obyvateľstva sa ukázalo, že Slovensko potrebuje vykročiť na cestu iných 14 európskych krajín a od roku 2020 zaviesť bezplatné dlhové poradenstvo poskytované, financované a garantované štátom, i keď parciálne takéto formy poradenstva už v SR existovali. Od októbra 2020 je realizovaný Národný projekt **Bezplatné dlhové poradenstvo**, ktorý je realizovaný v rámci Operačného programu Ľudské zdroje, prioritná os 8. REACT EÚ, obdobie implementácie: 10/2020 – 12/2023.

Cieľom projektu je vytvorenie 46 bezplatných dlhových poradní poskytujúcich **integrované dlhové poradenstvo**, t.j. spojenie ekonomického, právneho a psychologického poradenstva, čím je podchytené nielen riešenie akútnej situácie dlžníka, ale i práca s jeho postojmi ako sekundárna prevencia pre zopakovanie situácie.

Z hľadiska prevencie je dlhové poradenstvo *win-win* riešením pre dlžníkov i veriteľov a má pozitívny sociálny, ekonomický, psychologický a zdravotný dopad. Analýzy z efektívnosti dlhových poradní v krajinách EÚ (cez ukazovateľ SROI) ukázali, že má každé euro investované štátom do dlhových poradní má návratnosť 3-5 EUR dôsledkom zníženia sociálnych dávok a odvodov platených štátom, zvýšenia platby daní a odvodov, zvýšenia miery zamestnanosti prijatím dlhodobého a lepšie plateného zamestnania a celkovými sociálnymi dopadmi.

Ekonomické poradenstvo sa zameriava najmä na analýzu dlhov spolu s analýzou príjmovej a výdavkovej situácie a odporúčaním optimalizácie rozpočtu, právne poradenstvo najmä na analýzu zmluvných záväzkov, vysvetlenie výhod a nevýhod rôznych právnych riešení, psychologické poradenstvo najmä na analýzu dopadov zadlženia na psychické zdravie jednotlivca, porozumenie vlastnej situácii, pomoc so zvládaním ťažkej životnej situácie, podporu zdrojov, zmenu zvládacích stratégií záťaže, čiastočne na podporu pri hľadaní zamestnania. V prípade potreby je poskytovaná i krízová intervencia. Psychologické poradenstvo nie je zamerané na liečbu tých stavov, ktoré patria do kompetencie iným odborníkom – klinický psychológ, lekár alebo poradenstvo patrí napr. do sociálnej oblasti. Veľmi dôležitým prínosom poradní je poskytnutie bezpečného nehodnotiaceho prostredia, kde klient môže otvorene pomenovať svoje problémy a dostáva podporu.

Z hľadiska zaradenia do prevencie môžeme poskytované poradenstvo zaradiť nasledovne:

1. primárna prevencia so zameraním na obmedzovanie možností kontaktu človeka so škodlivými stresormi - právne a ekonomické poradenstvo (zníženie zadlženosti), psychologické poradenstvo
2. sekundárna prevencia, ktorá pomáha ľuďom účinne sa brániť ohrozujúcim činiteľom a je zameraná na identifikáciu potenciálnych stresorov a schopnosť a brániť sa - psychologické poradenstvo, rozvoj finančnej gramotnosti, rozvoj finančne zodpovedného správania
3. terciárna prevencia - riešenie dôsledkov dlhodobej záťaže a nepriaznivej finančnej situácie jednotlivca - všetky typy poradenstva a zdravotná a sociálna starostlivosť.

Doterajšia prax ukazuje, **že ak chceme byť úspešnými v riešení problematiky dlžníkov, efektívna stratégia je dosiahnuť u dlžníka je nielen vyriešiť jeho aktuálnu situáciu, ale dosiahnuť predovšetkým zmenu jeho postojov a správania.**

Viac o Bezplatných dlhových poradniach nájdete na: <https://www.pomahamedlznikom.sk>

---

<sup>1</sup>SILC 2021 - ŠÚ SR, 12. 8. 2022 - Produkty/Katalóg publikácií, <https://slovak.statistics.sk>

<sup>2</sup> <https://www.nbs.sk/sk/statisticke-udaje/financne-institucie/banky/statisticke-udaje-penznych-financnych-institucii/uvery>

<sup>3</sup><https://www.intrum.sk/klienti-firemne-riesenia/novinky-tlacove-spravy/vsetky-novinky/kazdy-piaty-slovak-zostava-v-nefunkcnom-vztahu-lebo-mu-to-financne-pomaha/>

<sup>4</sup>GRANT THORNTON: Emotion and the Psychology of Debt. Institute of Welfare, UK, 2013;  
<http://instituteofwelfare.com/resources/Debt.pdf>

<sup>5</sup>[https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:055353bd-0fba-11e7-8a35-01aa75ed71a1.0011.02/DOC\\_1&format=PDF](https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:055353bd-0fba-11e7-8a35-01aa75ed71a1.0011.02/DOC_1&format=PDF)