

DOI: <https://doi.org/10.54937/dspt.2026.26.3.113-133>

Factors of Success and Effectiveness of Debt Counseling Provided Through Free Debt Counseling in Slovakia

Faktory úspešnosti a efektivity dlhového poradenstva vykonávaného prostredníctvom bezplatných dlhových poradní na Slovensku

Katarína Bundzelová, Dominika Pišková, Pavol Tománek

Abstract

The article deals with the issue of free debt counseling in Slovakia, reflecting its significance in the context of increasing indebtedness of the population. The main goal was to analyze the factors of success and effectiveness of these services, as well as to identify their shortcomings from the clients' perspective. The article focuses on the theoretical foundations related to indebtedness, the legislative framework, socioeconomic and psychological aspects, as well as the functioning of free debt counseling in practice in Slovakia. The research part is based on qualitative research conducted through semi-structured interviews with participants of the free debt counseling service. The results of the research showed that counseling is rated positively by clients and has a significant contribution not only in addressing debts but also in the area of psychological support and motivation, while systemic barriers limiting its effectiveness were also revealed.

Keywords: Indebtedness. Executions. Free debt counseling. Creditors. Prevention.

Úvod

Zadlženosť jednotlivcov a domácností predstavuje v súčasnosti významný sociálno-ekonomický problém nielen na Slovensku, ale aj v mnohých ďalších krajinách. Nejde pritom len o dôsledok nezodpovedného finančného správania, ale o výsledok kombinácie viacerých faktorov, medzi ktoré patrí rast životných nákladov, tlak na spotrebu, znižujúca sa finančná gramotnosť obyvateľstva a zvyšujúca sa zraniteľnosť voči ekonomickým otrasom, ako je inflácia alebo strata zamestnania. Tieto skutočnosti spôsobujú, že čoraz väčšia časť populácie sa ocitá v dlhovej pasci, ktorá má nielen finančné, ale aj sociálne a psychologické dôsledky. V mnohých krajinách sa dlhové poradenstvo stalo bežnou súčasťou sociálnej pomoci a dôležitým nástrojom prevencie zadlženosti, zatiaľ

čo na Slovensku sa táto podpora rozvíja postupne, najmä prostredníctvom bezplatných dlhových poradní, ktoré vznikli pod záštitou štátu a dnes zohrávajú významnú úlohu pri pomoci zadlženým ľuďom.

Téma zadlženosti je v súčasnosti veľmi aktuálna a zároveň spoločensky závažná. Zadlžovanie totiž negatívne zasahuje nielen do finančnej a psychickej pohody jednotlivcov, ale ovplyvňuje aj kvalitu fungovania ich rodín a širšieho sociálneho prostredia. Ak človek nedokáže zvládať svoje dlhy, neprináša to dôsledky iba pre neho samotného, ale postupne to vytvára problémy aj pre jeho okolie a v konečnom dôsledku pre celú spoločnosť. Preto je schopnosť efektívne riešiť zadlženie kľúčová pre udržanie stability a sociálnej súdržnosti. V tejto súvislosti má dlhové poradenstvo významné miesto, keďže dokáže predchádzať osobným bankrotom a exekúciám a zároveň prispieva k znižovaniu rizika sociálneho vylúčenia u ľudí, ktorí sa ocitli v ťažkej finančnej situácii.

Definícia a význam dlhového poradenstva

Vymedzeniu termínu dlhové poradenstvo a jeho významu predchádza pojem dlh. Existujú rôzne pohľady a uchopenia tohto pojmu v závislosti od rôznych aspektov.

Podľa Organization for Economic Cooperation and Development (ďalej len OECD, 2023, II 1) sa dlh domácností definuje ako súbor všetkých záväzkov domácností (vrátane neziskových inštitúcií slúžiacich domácnostiam), ktoré sú viazané splátkami úrokov alebo istiny od domácností veriteľom k pevne určeným dátumom v budúcnosti. To znamená, že dlh je výsledkom súčtu jednotlivých úverov (predovšetkým hypotekárnych a spotrebných úverov) a ostatných záväzkov. Následne percentuálne vyjadrenie podielu čistého disponibilného príjmu domácností sa stáva ukazovateľom.

V Slovníku základných pojmov Národného štandardu finančnej gramotnosti (Štátny inštitút odborného vzdelávania, 2014, s. 4 a 22) sa dlh popisuje ako povinnosť dlžníka plniť záväzkov voči druhému účastníkovi – veriteľovi v záväzkovo-právnom vzťahu. Vo všeobecnosti môžeme povedať, že sa jedná o platný záväzok, v ktorom povinnosťou dlžníka je niečo dať, konať, niečoho sa zdržať alebo niečo vystáť. A veriteľ je zase účastník oprávnený to od neho požadovať. Ako príklad môžeme považovať úverový vzťah, v ktorom jednou zmluvnou stranou, čiže veriteľom, je banka, ktorá poskytla druhej strane, a teda klientovi – dlžníkovi peňažné prostriedky na stanovenú dobu.

V súvislosti s dlhmi by sme chceli spomenúť aj termín nadmerné zadlžovanie, ktoré vo svojej štúdii identifikovali aj autori Leandro a Botelho (2022, s. 535-536). Podľa nich je nadmerné zadlžovanie charakterizované ako nadmerná a problematická úroveň dlhu, kedy pretrvávajúce ťažkosti so splácaním dlhu v súčinnosti so životnými nákladmi spôsobujú spotrebiteľovi obrovskú záťaž a výrazne ovplyvňujú ich finančný, ale aj osobný život.

Dlhové poradenstvo podľa Hůlovej (In Matoušek a kol., 2013, s. 452) je poradenstvo pre zadlžených klientov, ktorí sú na pokraji schopnosti splácať svoje finančné záväzky alebo sú v omeškaní so svojím splácaním. Pri dosahovaní cieľa dlhového poradenstva, ktorým je pomôcť klientovi nájsť vhodný spôsob riešenia tak, aby sa finančná situácia klienta stabilizovala a dokázal splácať svoje pohľadávky bez ďalšieho výrazného narastania dlhu, sa využívajú rôzne spôsoby dlhového poradenstva a rovnako sa mení aj intenzita spolupráce s klientmi. Tie sa menia v závislosti od situácii a fáz zadlženia, v ktorých sa klienti nachádzajú. Autorka popisuje poskytovanie dlhového poradenstva nielen prostredníctvom konzultácií vo vyhradených kanceláriách, ale aj konzultáciami v prirodzenom prostredí klientov, ktoré sa realizuje terénou formou a spravidla sa jedná o klientov žijúcich na okraji spoločnosti.

Autori Masilo a Rankhumise (2014, s. 335-336) charakterizujú dlhové poradenstvo ako proces, v ktorom je pomoc zadlženému klientovi alebo klientovi, ktorý má problémy so splácaním, poskytovaná prostredníctvom rozpočtového poradenstva a reštrukturalizácie platieb. Tento proces zahŕňa aj vyjednávanie s veriteľmi v mene klienta a monitorovanie platieb. Autori tento proces popisujú ako edukačný program, ktorého hlavnou úlohou je informovať spotrebiteľov o službách súvisiacich s úvermi a ich riadením. Dlhové poradenstvo tak predstavuje systematický prístup k reštrukturalizácii dlhov s cieľom dosiahnuť udržateľnú formu finančnej stability klienta.

V súčasnosti môžeme konštatovať, že dlhové poradenstvo sa javí ako kľúčový nástroj na dosiahnutie finančnej stability jednotlivcov aj domácností.

Rovnako aj Stamp (2023, s. 23-24) poukazuje na pozitívny vplyv dlhového poradenstva v oblasti fyzického a psychického zdravia a zmiernenia finančného stresu. Zároveň uvádza, že dlhové poradenstvo môže mať aj vedľajší prínos, ako napríklad zlepšenie komunikácie s veriteľmi, prehodnotenie výdavkov, lepšie porozumenie financiám, zmiernenie tlaku a podobne. Vo výsledku však konštatuje, že bezplatné dlhové poradenstvo do veľkej miery pomáha najmä nízkoprájmovým klientom prostredníctvom vyjednávania platobných plánov a prevenciou vážnych problémov, ktoré by mohli výrazne ovplyvniť kvalitu života klienta. Faktom však zostáva, že ľudia s nízkym príjmom nemôžu svoje dlhy úplne splatiť, to znamená, že v takom prípade dlhové poradenstvo ich problémy nerieši, ale skôr len manažuje.

Aktuálne formy a možnosti pomoci zadlženým občanom na Slovensku

Bezplatné dlhové poradne na Slovensku

Bezplatné dlhové poradne (ďalej len BDP) na Slovensku vznikali postupne od roku 2020 do roku 2022, pričom hlavný systém otvárania spočíval vo vyhodnotení stavu zadlženosti občanov v rámci celej Slovenskej republiky. Na základe toho sa otváranie BDP sústredilo najskôr na východné Slovensko,

potom na stredné a nakoniec na západné Slovensko. V súčasnosti máme k dispozícii 46 BDP v rámci Slovenska, ktoré vznikli vďaka národnému projektu s názvom Bezplatné dlhové poradenstvo (ďalej len NP BDP). Po pilotnej fáze následne projekt pokračoval pod novým názvom Bezplatné poradenské činnosti v oblasti riadenia dlhov.

Primárnym cieľom NP BDP je vytvorenie stabilného úverového prostredia, v ktorom sa zohľadňujú záujmy nielen veriteľov, ale aj dlžníkov. Zároveň sa usiluje o postupnú zmenu správania sa dlžníkov a ich postojov za účelom vytvorenia podmienok pre splatenie dlhov. V neposlednom rade sa zameriava aj na prevenciu a zvyšovanie finančnej gramotnosti s cieľom predchádzať budúcemu zadlženiu. Všetky BDP sú zastúpené troma odbornými poradcami, a to právnikom, ekonómom a psychológom. Ekonomické poradenstvo sa sústreďuje na optimalizáciu výdavkov a príjmov, finančné plánovanie a vytváranie finančnej rezervy prostredníctvom viacerých analýz klientovej dlhovej situácie. Právne poradenstvo zahŕňa analýzu aktuálneho právneho stavu záväzkov klienta, pomoc pri nastavení neodkladných právnych krokov a pri komunikácii s veriteľmi a zároveň vysvetlenie rôznych právnych riešení a hroziacich dôsledkov pri neplatení dlhov. Psychologické poradenstvo predstavuje pomoc prostredníctvom riešenia psychologického aspektu za účelom uchopenia problému klientom tak, aby bol schopný ho riešiť komplexne, a teda aj z ekonomického a právneho hľadiska. Zároveň v prípade potreby poskytuje krízovú intervenciu. Súčasťou BDP sú aj pracovníci poradenského front a back office, ktorých úlohou je komplexná administratíva a podpora pre BDP, ale zahŕňa napríklad aj prvý kontakt s klientom a jeho následnú prvotnú diagnostiku problému. Všetci zamestnanci BDP spadajú pod Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny. (Opis NP BDP, 2022, s. 2-9).

Práca poradcov BDP sa vyznačuje veľkou rozmanitosťou s kladením dôrazu na vysokú odbornosť a profesionalitu. V mnohom sa prelína s prácou sociálnych pracovníkov, preto si vyžaduje isté zručnosti a vlastnosti, ktorými by mal každý poradca disponovať za účelom efektívnej pomoci. Najvýznamnejšie prvky, ktoré sa podieľajú na dosahovaní úspechu v poradenskom procese, sú vytvorenie vzájomnej dôvery a aktívna účasť nielen klienta, ale aj veriteľov na riešení jeho situácie. (Daniel, 2022, s. 39).

Dôležitým faktom v súvislosti s BDP je prístupnosť pre všetkých občanov bez akéhokoľvek rozdielu. V praxi sa často stretávame s pochybnosťami klientov, či sa v skutočnosti jedná naozaj o bezplatnú pomoc. Takéto obavy sú zväčša dôsledkom existencie rôznych podvodných spoločností.

V súčasnej dobe BDP už spolupracujú s mnohými subjektami a inštitúciami, čo výrazne uľahčuje poradenský proces. Výsledkom týchto spoluprác je množstvo uzavretých memoránd.

Významným míľnikom pre BDP bol ich vstup do organizácie s názvom European Consumer Debt Network (ďalej len ECDN), ktorá sa vyznačuje bojom proti nadmernému zadlženiu. Združuje organizácie dlhového poradenstva z jednotlivých európskych krajín. Vďaka členstvu v tejto organizácii môžu BDP

ovplyvňovať vývoj dlhového poradenstva nielen na domácej pôde, ale aj v rámci EÚ. (Daniel, 2022, s. 22).

Z interných štatistík Ústredia práce, sociálnych vecí a rodiny (2025, s. 5) vyplýva, že počas realizácie pilotného NP BDP ku dňu 31. decembra 2023 kontaktovalo a navštívilo BDP na celom Slovensku 14 128 klientov. Nadväzujúci projekt pod názvom Bezplatné poradenské činnosti v oblasti riadenia dlhov zaznamenal od 1. januára 2024 do 28. februára 2025 celkovo 17 812 nových klientov a z toho vysporiadaných 15 376 klientov.

Chceli by sme spomenúť aj zmenu, ku ktorej prišlo 1. marca 2025, kedy sa oficiálne spojili dva projekty, a teda prišlo k zlúčeniu BDP s rodinnými poradňami. S prihladením na prax je celý proces ešte v štádiu formovania, vytvárania metodík a pracovných postupov.

Prevenca a vzdelávacie programy na podporu finančnej gramotnosti

Schopnosť využívať nadobudnuté vedomosti, zručnosti a osobné skúsenosti s cieľom rozumného hospodárenia s vlastnými finančnými prostriedkami a zabezpečenia dlhodobej stability seba a svojej domácnosti sa nazýva finančná gramotnosť. Vo všeobecnosti môžeme povedať, že ide o komplexný súbor kompetencií, ale aj premenných, ktoré sa neustále vyvíjajú a umožňujú efektívne reagovať na nové a meniace sa udalosti v ekonomickom prostredí. (Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu Slovenskej republiky, 2017, s. 3-5).

Prevenca zadlžovania a podpora finančnej gramotnosti na Slovensku sú realizované prostredníctvom rôznych vzdelávacích programov a iniciatív. Jedným z programov fungujúcich na Slovensku je NŠFG, ktorý sa sústreďuje na integráciu spotrebiteľskej, protikorupčnej a podnikateľskej výchovy a rovnako zahŕňa aj prevenciu proti podvodom pri využívaní verejných prostriedkov. NŠFG tiež stanovuje hlavné požiadavky na finančné, ekonomické a právne vzdelávanie žiakov, ktoré sú definované pomocou osvojených kompetencií. Dôraz je kladený predovšetkým na praktické uplatnenie poznatkov v každodennom živote a ich prepojenie s realitou. NŠFG sa člení do šiestich základných tém, ktorými sú: finančná zodpovednosť spotrebiteľov, plánovanie, príjem a práca, rozhodovanie a hospodárenie spotrebiteľov, úver a dlh, sporenie a investovanie, riadenie rizika a poistenie. Každá téma sa následne rozčleňuje do čiastkových kompetencií, ktoré sú ďalej rozdelené podľa jednotlivých úrovní. Na každej úrovni sú jasne stanovené vedomosti, zručnosti a skúsenosti, ktoré by mali žiaci preukázať. (Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu Slovenskej republiky, 2017, s. 3-5).

V nadväznosti na vyššie spomínaný NŠFG autori Ondrašiková a Turták (2021, s. 4) poukazujú na nadmerné zaťaženie školského systému, ktoré nevytvára ideálne podmienky pre implementáciu stratégie NFŠG. Zároveň zdôrazňujú potrebu hľadať iné alternatívy, prostredníctvom ktorých by bolo možné finančné

vzdelávanie obyvateľstva. Okrem toho vnímajú, že vzdelávanie zraniteľných skupín je stále otvorenou a nedostatočne zodpovedanou témou.

V súvislosti s finančnou gramotnosťou vznikla aj komplexná Stratégia na podporu finančnej gramotnosti, ktorú vytvorila NBS (2019, s. 14). Sústreďuje sa do dvoch oblastí, a to inštitucionálnej – formálne vzdelávanie zamerané na žiakov základných a stredných škôl – a následnej, teda neformálne vzdelávanie dospelých. V rámci formálneho vzdelávania sa zameriava najmä na podporu učiteľov za účelom efektívneho rozvoja finančných návykov žiakov. Zatiaľ čo pri neformálnom vzdelávaní sa snaží reagovať na historický nedostatok finančného vzdelávania a rýchlo meniace sa podmienky trhu. Cieľom pri tejto forme vzdelávania je prostredníctvom vzdelávacích kampaní komunikovať dospelým praktické a aktuálne témy o osobných financiách. Súčasne upozorňuje na riziká a podporuje zodpovedné spotrebiteľské správanie.

NBS (2021, s. 2) podporila rôzne kvalitné projekty orientované na rozvoj finančnej gramotnosti prostredníctvom grantovej schémy 5peňazí. Jedná sa napríklad o nasledujúce projekty: Zmúdri vo financiách, Východiská z generačnej chudoby pre marginalizované skupiny a samoživiteľov, Rozumné hospodárenie v marginalizovaných rómskych komunitách, Investland 2.0 a Permoníčkovia v krajine (peňazí) centíčkov a euričkov.

Súčasný trend neustáleho vzniku nových produktov, a to aj v online sfére, núti spotrebiteľov čeliť zložitejším finančným rozhodnutiam a zároveň je na nich prenášaná čoraz väčšia zodpovednosť za úspory a investovanie. Z tohto dôvodu je nevyhnutné osvojovať si finančnú gramotnosť a následne ju uplatňovať v každodennom živote. (Lusardi, Mitchell, 2023, s. 1-2).

Podľa Wilminka (2012, s. 4) sa prevencia nadmerného zadlženia môže vykonávať rôznymi spôsobmi, ktoré kategorizuje do troch skupín, a to primárna, sekundárna a terciárna prevencia. Všetky tri skupiny sú zamerané na súbor aktivít, opatrení a ustanovení, každá však s iným cieľom. Cieľom primárnej prevencie je zabrániť finančne stabilným ľuďom, aby sa dostali do finančných problémov. Sekundárna prevencia sa zameriava na včasné zachytenie finančného problému. Tento typ sa uplatňuje v domácnostiach, ktoré už čelia finančným problémom alebo sú rizikové. Terciárna prevencia sa sústreďuje na zabránenie komplikáciám alebo zhoršeniu finančných problémov.

Cieľ výskumu

Hlavným cieľom výskumu bolo:

- identifikovať faktory úspešnosti dlhového poradenstva na základe skúseností klientov, ktoré prispeli k efektívnemu riešeniu ich dlhových problémov;
- analyzovať obmedzenia a nedostatky bezplatného dlhového poradenstva, ktoré klienti vnímajú ako prekážky pri riešení ich finančnej situácie;

- preskúmať subjektívne vnímanie prínosov dlhového poradenstva z pohľadu klientov, vrátane jeho vplyvu na ich finančnú gramotnosť, psychickú pohodu a schopnosť zvládať dlhové záväzky.

Popis výskumného súboru

Výskum sme realizovali v BDP Malacky, ktorá je jednou z inštitúcií poskytujúcich odborné poradenstvo v oblasti riešenia zadlženosti a súvisiacich sociálnych problémov. Ide o poradenské pracovisko patriace pod štátom podporovaný systém poradní, ktoré poskytuje služby bezplatne, diskrétno a na odbornej úrovni. Poradňa je pre klientov oficiálne otvorená od 3. októbra 2022. Pôsobia v nej traja odborní poradcovia – ekonóm, právnik a psychológ. Súčasťou tímu je aj zamestnanec poradenského front a back office, ktorý zabezpečuje kompletnú administratívnu agendu a zároveň prvý kontakt s klientom. Sídlo tejto pobočky sa nachádza priamo v centre mesta, čo zaručuje jej dobrú dostupnosť pre všetkých klientov. Pre zaujímavosť uvádzame, že od otvorenia poradne až do konca februára 2025 využilo služby BDP Malacky spolu 426 klientov.

Výber participantov bol uskutočnený v spolupráci so zamestnancami pobočky. Základným súborom výskumu boli všetci klienti, ktorí v minulosti využili poradenské služby BDP v meste Malacky.

Výberový súbor tvorí 10 klientov tejto konkrétnej pobočky vybraných na základe zámerného výberu. Jedným z kritérií výberu bolo, že sme sa zamerali na tých klientov, ktorí využili poradenské služby pred viac ako rokom, aby sme mohli sledovať, aký dlhodobý vplyv na nich mala návšteva poradne. Zároveň sme sa sústredili na tých, ktorí boli ochotní sa zúčastniť rozhovoru a podeliť sa o svoje skúsenosti s poskytovanými službami v oblasti dlhového poradenstva. Tento výber tiež zohľadňoval rôznorodosť účastníkov, aby nám poskytol reprezentatívny obraz o skúsenostiach klientov BDP. Zvolená skupina zahŕňa klientov rôzneho veku, pohlavia a sociálno-ekonomického zázemia, aby bolo možné zohľadniť rôzne perspektívy a faktory ovplyvňujúce úspešnosť alebo neúspešnosť poskytnutých služieb:

- **Participant 1** – žena, 48 rokov, nezamestnaná, bývalá predavačka
- **Participant 2** – muž, 35 rokov, vodič nákladného auta
- **Participant 3** – žena, 55 rokov, invalidná dôchodkyňa, bývalá zdravotná sestra
- **Participant 4** – muž, 40 rokov, podnikateľ v krachu
- **Participant 5** – muž, 50 rokov, robotník
- **Participant 6** – žena, 28 rokov, matka na materskej dovolenke
- **Participant 7** – žena, 33 rokov, samoživiteľka s dvomi deťmi
- **Participant 8** – muž, 41 rokov, bývalý živnostník
- **Participant 9** – žena, 25 rokov, administratívna pracovníčka
- **Participant 10** – muž, 60 rokov, bývalý remeselník

Výskumné otázky

Výskumná otázka č. 1: Aké faktory ovplyvňujú úspešnosť dlhového poradenstva z pohľadu klientov?

Výskumná otázka č. 2: Aké príčiny klienti identifikujú ako dôvod neúspechu v riešení dlhových problémov?

Výskumná otázka č. 3: Aké sú subjektívne vnímané prínosy dlhového poradenstva na finančnú gramotnosť, psychickú pohodu a schopnosť zvládať dlhové záväzky?

Metódy zberu a analýzy dát

V rámci nášho výskumu sme realizovali kvalitatívny výskum formou pološtruktúrovaných rozhovorov, pri ktorých sme vychádzali z vopred pripravených otázok.

Rozhovory prebiehali osobnou formou priamo na pobočke BDP Malacky, a to v termíne od 10. februára 2025 do 16. februára 2025. Boli realizované na základe informovaného súhlasu participanta. Výskum bol vedený v súlade s etickými zásadami kvalitatívneho výskumu. Účastníci boli plne informovaní o cieľoch a priebehu výskumu a ich účasť bola dobrovoľná. Anonymita a dôvernoscť údajov boli zabezpečené a zároveň sme dbali na minimalizáciu záťaže pre participantov, pričom sme rešpektovali ich časové možnosti a pohodlie. Výsledky výskumu boli analyzované pomocou otvoreného kódovania.

Výsledky výskumu

Nasledujúce kategórie a kódy sú podložené odpoveďami participantov a podrobené hlbšej interpretácii.

Výskumná otázka č. 1: Aké faktory ovplyvňujú úspešnosť dlhového poradenstva z pohľadu klientov?

Výskumná kategória: Faktory úspešnosti dlhového poradenstva.

Kódy:

- Kvalifikácia a empatia poradcu.
- Dostatok odbornosti a skúseností poradcu.
- Individuálny prístup a porozumenie situácii klienta.
- Poskytnutie praktických a okamžite aplikovateľných riešení.
- Dostupnosť a flexibilita služieb.
- Časové kapacity poradne.

Zdôvodnenie kategórie a kódov: Táto kategória skúma konkrétne faktory, ktoré klienti považujú za kľúčové pri efektívnom riešení ich dlhov.

Identifikácia týchto faktorov umožní navrhnuť stratégie na posilnenie úspešnosti poradenstva.

Kód: Kvalifikácia a empatia poradcu

Účastníci výskumu opakovane zdôrazňovali, že okrem odbornej spôsobilosti poradcov je pre nich rozhodujúce aj to, ako ľudsky a empaticky s nimi poradcovia komunikovali. Mnohí prichádzali do poradne so silnými pocitmi hanby, strachu alebo zlyhania, preto oceňovali, keď boli prijatí bez predsudkov a s úctou. „*Poradcovia boli veľmi milí. Všetko mi vysvetlili a mali so mnou trpezlivosť. Dávali mi pocit, že ma neodsudzujú.*“ (Participant 1). „*Boli veľmi trpezliví a ochotní. To mi dodalo odvalu pokračovať.*“ (Participant 3). „*Všetci boli veľmi milí, ľudskí a pritom profesionálni. Necítil som sa ako nejaký prípad, ale ako človek, ktorému chcu naozaj pomôcť.*“ (Participant 2).

Z výpovedí jasne vyplýva, že kombinácia odbornej kvalifikácie a empatického prístupu výrazne zvyšuje dôveru klientov a ich ochotu spolupracovať, čo je kľúčové pre úspešné riešenie dlhov.

Kód: Dostatok odbornosti a skúseností poradcu

Vo výpovediach účastníkov nebol zaznamenaný nedostatok odbornosti alebo nepripravenosti zo strany poradcov. Naopak, participanti viackrát vyzdvihli vysokú profesionalitu, odborné znalosti a zároveň ľudský prístup. Poradcovia boli podľa nich nielen kvalifikovaní, ale často išli aj nad rámec svojich kompetencií, aby klientovi pomohli. „*Bol som spokojný. Všetci tam boli veľmi milí, ľudskí a zároveň profesionálni. Mal som pocit, že sa naozaj snažia pomôcť, nie len si odpracovať svoje. Vysvetlili mi všetko podrobne, nikto na mňa netlačil.*“ (Participant 2). „*Poradcovia boli odborníci, všetko išlo hladko.*“ (Participant 6). „*Povedali mi, že takýchto klientov riešia často a že nie som jediný. Pomohli mi zorientovať sa v situácii, poradili, čo môžem robiť a dali mi pocit, že ešte nie je všetko stratené.*“ (Participant 8).

Tieto výpovede potvrdzujú, že klienti považovali úroveň odbornosti poradcov za dostatočnú. V prípadoch, kde poradenstvo presahovalo rámec ich kompetencií (napr. právne zastupovanie v súdnom konaní, osobný bankrot), klienti ocenili jasné vysvetlenie postupu a usmernenie, kam sa môžu obrátiť.

Kód: Individuálny prístup a porozumenie situácii klienta

Klienti ocenili, že k nim poradcovia pristupovali ako k jednotlivcom so špecifickými problémami, a nesnažili sa aplikovať „univerzálne“ riešenia. „*Bol som prekvapený, že boli takí ústretoví. Nemal som pocit, že by sa na mňa pozerali zvrchu, skôr mi chceli pomôcť.*“ (Participant 5). „*Boli naozaj veľmi nápomocní. Oceňujem, že sa zaujímali aj o moju situáciu ako bývalého živnostníka. Vysvetlili mi, že takýchto prípadov majú viac a že vedia, ako pomôcť.*“ (Participant 8).

Takýto individuálny prístup prispieva k väčšej dôvere klientov a posilňuje ich motiváciu aktívne sa zapojiť do procesu riešenia zadlženia.

Kód: Poskytnutie praktických a okamžite aplikovateľných riešení

Jednou z najviac oceňovaných oblastí boli praktické odporúčania – napr. ako vyjednávať splátkové kalendáre, čo komunikovať veriteľom, či ako sledovať vlastné výdavky. Viacerí účastníci vyzdvihli, že odchádzali s konkrétnymi krokmi a pocitom, že vedia, čo majú robiť. „*Pomohli mi vyjednať splátkové kalendáre s veriteľmi. To bolo veľmi užitočné, lebo sám by som to nezvládol.*“ (Participant 2). „*Najviac mi pomohlo, že mi to celé rozdelili na kroky – vedela som, čo mám urobiť ako prvé a čo bude nasledovať.*“ (Participant 7).

Dôležité je však uviesť, že v súlade s kompetenciami poradcov v poradni nedochádza k priamej administratívnej realizácii procesov ako OB – poradca poskytuje len základné informácie, metodické usmernenie a v prípade potreby klienta odporučí na iné inštitúcie (napr. Centrum poradenstva a prevencie).

Kód: Dostupnosť a flexibilita služieb

Dostupnosť poradne bola vo výpovediach vnímaná prevažne pozitívne. Klienti si pochvalovali, že si môžu vybrať zo 46 pobočiek na celom Slovensku, objednať sa vopred alebo prísť spontánne. Prednosť majú objednaní klienti, no ak je voľné miesto, je možné klienta prijať aj bez objednania. „*Bola som milo prekvapená, že som si mohla vybrať pobočku, ktorá mi najviac vyhovuje, aj keď nebyvam priamo v Malackách.*“ (Participant 1). „*Myslel som si najprv, že to bude problém, lebo byvam na dedine, ale potom som zistil, že majú poradne po celom Slovensku a človek si môže vybrať, kam pôjde, podľa toho, čo mu vyhovuje. Ja som sa objednal vopred a termín som dostal rýchlo. Viem, že sa dá prísť aj bez objednania, len vtedy môže byť chvíľku čakanie.*“ (Participant 5).

Viacerí tiež navrhli zvýšiť viditeľnosť služieb, a to najmä prostredníctvom televíznych spotov alebo širšej mediálnej kampane, hoci sami uznali, že letákov a online informácií je dostatok.

Kód: Časové kapacity poradne

Väčšina participantov potvrdila, že objednanie na konzultáciu prebehlo bez väčších problémov. Klienti nemuseli dlho čakať na termín a často boli prijatí aj bez objednania, ak to umožňovala aktuálna kapacita. „*Objednal som sa dopredu a všetko prebehlo rýchlo, bez čakania.*“ (Participant 10). „*Mne dali termín celkom rýchlo, takže som nemusela dlho čakať.*“ (Participant 7). „*Viem, že sa dá prísť aj bez objednania, len vtedy je lepšie počítať s tým, že objednaní majú prednosť.*“ (Participant 6).

V prípadoch, kde sa proces predlžil, išlo podľa participantov nie o problém poradne, ale o čakanie na reakcie iných inštitúcií (veritelia, exekútori, úrady). Tento rozdiel vnímania je dôležitý pre objektívne hodnotenie dostupnosti služieb.

Participantí vnímajú ako najvýznamnejšie faktory úspešnosti dlhového poradenstva práve ľudský a odborný prístup poradcov, dôraz na individuálne riešenia, praktickosť odporúčaní, dostupnosť a časové kapacity poradne. Vzáh

dôvery medzi klientom a poradcom je rozhodujúci pre to, aby bol klient ochotný zmeniť svoje správanie a aktívne pristúpiť k riešeniu dlhov.

Výskumná otázka č. 2: Aké príčiny klienti identifikujú ako dôvod neúspechu v riešení dlhových problémov?

Výskumná kategória: Príčiny neúspechu dlhového poradenstva.

Kódy:

- Nedostatočné zapojenie klienta do procesu.
- Neschopnosť alebo neochota meniť zaužívané finančné návyky.
- Systémové nedostatky v legislatíve alebo podpore.

Zdôvodnenie kategórie a kódov: Táto kategória umožňuje hlbšie pochopenie príčin neúspechu a poskytuje cenné poznatky pre zlepšenie postupov dlhového poradenstva.

Kód: Nedostatočné zapojenie klienta do procesu

Mnohí účastníci priznali, že práve ich pasívny prístup alebo odkladanie riešenia problémov boli hlavnou prekážkou včasného a efektívneho zvládnutia zadlženia. Nešlo o nedostatok snahy zo strany poradcov, ale skôr o vnútornú bariéru, ako je hanba, strach či podceňovanie situácie. Až keď sa rozhodli aktívne zapojiť do procesu, začali vnímať konkrétny pokrok. „*Najväčší problém bol vo mne – dlho som to odkladala. Mala som strach priznať si, že to nezvládam.*“ (Participant 1). „*Je to moja chyba. Mal som konať skôr a nehádzať to za hlavu.*“ (Participant 2). „*Veľa problémov som si spôsobila sama. Brala som pôžičky bez toho, aby som si premyslela, ako ich budem splácať.*“ (Participant 3).

Tieto výpovede poukazujú na dôležitosť aktívnej účasti klienta v poradenskom procese. Bez ochoty prevziať zodpovednosť a konať včas môže byť efektívnosť poradenstva výrazne obmedzená.

Kód: Neschopnosť alebo neochota meniť zaužívané finančné návyky

Ďalším faktorom neúspechu bola neschopnosť klientov vzdať sa nevhodných návykov, najmä v oblasti hospodárenia s peniazmi. Aj napriek odbornému vedeniu poradcov niektorí účastníci priznali, že zotrvali v správaní, ktoré viedlo k ďalšiemu zadlžovaniu. „*Finančne ešte stále nie som úplne v poriadku, ale aspoň viem, čo mám robiť.*“ (Participant 4). „*Najväčší problém som si spôsobil sám. Ale poradcovia mi veľmi pomohli.*“ (Participant 10). „*Poradcovia spravili, čo mohli, ale aj ja som si musel uvedomiť, že musím zmeniť svoje správanie. Nemôžem si brať pôžičky len tak.*“ (Participant 5).

Tieto vyjadrenia ukazujú, že poradenstvo môže byť účinné iba vtedy, ak klient nie je len pasívnym prijímateľom rád, ale skutočne sa snaží meniť svoje správanie. Bez tejto motivácie je výsledok krátkodobý a často sa opakuje cyklus zadlženia.

Kód: Systémové nedostatky v legislatíve alebo podpore

Viacerí participantí vnímali prekážky najmä na úrovni iných inštitúcií – napríklad v ťažkopádnom administratívnom procese, nepružnosti veriteľov či exekútorov a neochoty niektorých úradov spolupracovať. Tieto faktory často spomaľovali celý proces a vytvárali dodatočnú psychickú záťaž, hoci ich poradcovia aktívne pomáhali riešiť. „*Občas to bolo zložité s dokumentmi, niektoré úrady nechceli spolupracovať.*“ (Participant 1). „*Niektoré úrady neboli veľmi ochotné spolupracovať. Ale poradcovia mi pomohli všetko vyriešiť.*“ (Participant 10). „*Prekážky boli hlavne na strane veriteľov, ktorí nechceli veľmi vyjednávať.*“ (Participant 2).

Tieto poznatky potvrdzujú, že niektoré systémové nastavenia mimo poradne môžu výrazne ovplyvniť rýchlosť a úspešnosť riešenia dlhov. Ide najmä o komunikáciu s externými subjektmi, ktorých rozhodnutia sú mimo dosahu poradcov.

Z odpovedí vyplýva, že hlavnými dôvodmi neúspechu v riešení dlhov nie sú nedostatky poradcov, ale najmä vnútorné faktory na strane klienta – ako odkladanie riešenia, nízka motivácia a zotrvávanie v nevhodných finančných návykoch. Zároveň boli identifikované aj vonkajšie prekážky, predovšetkým vo forme systémových nedostatkov a byrokracie zo strany iných inštitúcií. Pre zvýšenie úspešnosti poradenstva je preto dôležité nielen pokračovať v profesionálnej práci poradcov, ale aj znižovať administratívne bariéry a podporovať osvetu smerom ku klientovej zodpovednosti a aktívnej účasti.

Výskumná otázka č. 3: Aké sú subjektívne vnímané prínosy dlhového poradenstva na finančnú gramotnosť, psychickú pohodu a schopnosť zvládať dlhové záväzky?

Výskumná kategória: Prínosy dlhového poradenstva.

Kódy:

- Zvýšenie finančnej gramotnosti a uvedomenia.
- Zlepšenie psychickej stability a zníženie stresu.
- Posilnenie schopnosti plánovať a riadiť financie.

Zdôvodnenie kategórie a kódov: Táto kategória skúma pozitívne dopady poradenstva, ktoré presahujú samotné riešenie dlhov, a tak poskytuje komplexnejší pohľad na jeho hodnotu.

Kód: Zvýšenie finančnej gramotnosti a uvedomenia

Participantí jednoznačne uvádzali, že jedným z hlavných prínosov poradenstva bolo lepšie porozumenie svojim financiám a záväzkom. Po konzultáciách sa naučili systematickejšie pristupovať k rozpočtu domácnosti, premýšľať o svojich výdavkoch a identifikovať nepotrebné náklady. Mnohí začali viesť jednoduchý prehľad o príjmoch a výdavkoch. „*Naučila som sa plánovať výdavky a myslieť dopredu. Už sa snažím nepožičiavať si peniaze, ak*

viem, že ich nebudem vedieť splatiť.“ (Participant 1). „Poradcovia mi poradili, ako lepšie spravovať peniaze, aby som sa znova nedostal do problémov.“ (Participant 5). „Ukázali mi, ako si mám lepšie sledovať výdavky, aby som vedela, na čo míňam peniaze.“ (Participant 3).

Tieto vyjadrenia potvrdzujú, že dlhové poradenstvo významne prispieva k zvyšovaniu finančnej gramotnosti klientov, čo má dlhodobý preventívny účinok a posilňuje ich finančnú odolnosť.

Kód: Zlepšenie psychickej stability a zníženie stresu

Psychická úľava a pocit, že na problém klient nie je sám, sa objavovali opakovane vo výpovediach participantov. Viacerí sa zhodli na tom, že ich duševný stav sa po návšteve poradne výrazne zlepšil. Boli menej vystresovaní, spali pokojnejšie a necítili sa už v pasci bezvýchodiskovej situácie. Podpora zo strany poradcov – ako aj dostupnosť psychológa v prípade potreby – hrala v tomto smere dôležitú úlohu. *„Uľavilo sa mi, keď som vedela, že nie som na to sama.“ (Participant 1). „Už sa nebojím každý deň, že mi niekto príde zaklopať na dvere a vziať mi veci. Psychicky mi to veľmi pomohlo.“ (Participant 10). „Predtým som bol stále v strese, že čo zase príde. Teraz mám lepší prehľad o tom, čo môžem očakávať, a to mi pomáha byť pokojnejší.“ (Participant 5).*

Tieto reakcie poukazujú na to, že zníženie psychickej záťaže je významným efektom poradenstva, ktorý umožňuje klientom robiť racionálnejšie rozhodnutia a lepšie zvládať proces oddlženia.

Kód: Posilnenie schopnosti plánovať a riadiť financie

Mnoho participantov zdôraznilo, že vďaka poradenstvu sa naučili plánovať svoje financie, vytvoriť si prehľad o záväzkoch a identifikovať kroky k ich riešeniu. Poradcovia klientov povzbudzovali k aktívnemu prístupu a samostatnému rozhodovaniu, čím podporili ich kompetencie a sebadôveru. *„Teraz mám aspoň plán, ako postupovať, a to mi veľmi pomohlo.“ (Participant 3). „Teraz viem, že to ide, len treba mať systém. Naučila som sa lepšie plánovať výdavky a viac si uvedomujem, na čo míňam peniaze.“ (Participant 9). „Najviac mi pomohlo, že mi to celé rozdelili na kroky – vedela som, čo mám urobiť ako prvé a čo bude nasledovať“ (Participant 7).*

Posilnenie schopnosti plánovať a riadiť financie klientom umožnilo prebrať kontrolu nad vlastnou finančnou situáciou, čo z dlhodobého hľadiska prispieva nielen k stabilite, ale aj k pocitu autonómie a nezávislosti.

Výsledky ukazujú, že subjektívne vnímané prínosy dlhového poradenstva sa týkajú nielen praktických zručností v oblasti financií, ale aj psychickej pohody. Klienti si po konzultáciách osvojili nové stratégie hospodárenia s peniazmi, naučili sa plánovať a cítili sa psychicky stabilnejší. Tieto faktory významne prispievajú k ich schopnosti zvládať dlhové záväzky a minimalizujú riziko opätovného zadlženia.

Diskusia

Na základe kvalitatívnej analýzy desiatich pološtruktúrovaných rozhovorov s klientmi bezplatného dlhového poradenstva v Malackách môžeme konštatovať, že služby tohto typu majú v praxi jednoznačne pozitívny dopad, a to nielen na riešenie samotných dlhových záväzkov, ale aj na širšie aspekty života klientov, akými sú finančná gramotnosť, psychická pohoda a schopnosť efektívne plánovať osobné financie. Z výpovedí všetkých desiatich participantov vyplynulo, že poradcovia pristupovali ku klientom s rešpektom, empatiou a odbornou erudovanosťou, čo výrazne ovplyvnilo ich celkový zážitok z poradenstva. Ani jeden participant neuviedol negatívnu skúsenosť s poradcom, čo je v kontexte citlivosti témy zadĺženia mimoriadne dôležité.

Viacerí participantí výslovne zdôraznili, že v poradni sa necítili súdení, ale prijatí, čo im umožnilo otvoriť sa, hovoriť o svojich problémoch a začať proces riešenia. Tento ľudský prístup bol rovnako dôležitý ako odborné rady. Za významné považujeme aj zistenie, že väčšina participantov uviedla, že stretnutie s poradcom pre nich nepredstavovalo iba odborné usmernenie pri riešení ich finančných problémov, ale zároveň im poskytlo psychickú oporu, pocit upokojenia a motiváciu pokračovať v ďalších krokoch. To svedčí o tom, že dlhové poradenstvo má výrazný psychosociálny rozmer, ktorý ďaleko presahuje rámec formálnych konzultácií. Zároveň treba dodať, že niektorí participantí ocenili aj možnosť konzultovať svoje problémy s prítomným psychológom, čo ešte viac prehĺbilo dôveru v systém. Z výskumu tak vyplýva, že ak je bezplatné dlhové poradenstvo realizované citlivo a odborne, predstavuje efektívny nástroj nielen na riešenie finančnej krízy, ale aj na obnovenie dôstojnosti a vnútorného pokoja klientov. V tomto ohľade považujeme kvalitu ľudského kontaktu a odbornosti za nevyhnutné piliere úspešnosti poradenského procesu a sme toho názoru, že ich udržanie a ďalšie posilňovanie má byť prioritou každej podobnej iniciatívy.

Naše zistenia potvrdzuje rovnako aj Stamp (2023, s. 23-24), ktorý ako jeden z aspektov dlhového poradenstva uvádza práve pozitívny vplyv v oblasti fyzického a psychického zdravia a zníženie finančného napätia a stresu. Rovnako vyzdvihuje aj vedľajšie prínosy dlhového poradenstva, ktorými sú napríklad zlepšenie komunikácie s veriteľmi, zmena postoja k jednotlivým výdavkom a ich prioritám, lepšia orientácia vo vlastných financiách, zmiernenie tlaku a podobne.

Všetci participantí sa zhodli, že boli prijatí bez predsudkov, poradcovia s nimi komunikovali zrozumiteľne, trpezlivo a boli schopní identifikovať vhodné riešenia aj v zložitých situáciách, čo významne posilnilo dôveru klientov v celý systém. Tento aspekt je obzvlášť dôležitý vzhľadom na to, že väčšina participantov prichádzala do poradne s pocitmi hanby, strachu či beznádeje – najmä ženy po rozvoде, dôchodcovia či ľudia po strate zamestnania.

Tieto faktory rovnako potvrdzuje aj Korczak (2024, s. 3), ktorý poukazuje na existenciu rôznych psychosociálnych rozmerov, ktoré sa vyskytujú v súvislosti s nadmerným zadĺžením. Za jeden z najvýraznejších považuje práve pocit hanby,

ktorý v mnohých prípadoch bráni zadlženým osobám priznať svoju ťažkú finančnú situáciu. Zároveň uvádza aj ďalšie vplyvy psychických a sociálnych činiteľov, ktoré majú dosah na správanie človeka, a sú to vyčerpanie, pocit beznádeje, chronická úzkosť a depresia. Tieto činitele sa následne podieľajú na formovaní samotnej sebaúcty človeka, čo vedie často k nežiaducim situáciám a v extrémnych prípadoch sa spája aj s ohrozením života.

Prístup poradcov, založený na rešpekte k ľudskej dôstojnosti klientov, vnímali participantí ako rozhodujúci moment zmeny. Výrazne to potvrdzuje aj fakt, že prevažná časť participantov výslovne uviedla, že sa necítili ako číslo v systéme, ale ako ľudia, ktorým sa niekto skutočne snaží pomôcť. Z nášho pohľadu je práve tento individuálny prístup jedným z najcennejších prvkov bezplatného dlhového poradenstva, ktorý odlišuje túto službu od bežného formálneho inštitucionálneho kontaktu. Príklady špecifického prístupu k rôznym skupinám, ako napríklad porozumenie špecifikám zadlžených živnostníkov či rešpekt k potrebám matky samoživiteľky, dokazujú, že poradenský proces je skutočne flexibilný a schopný reagovať na reálne potreby ľudí. Máme za to, že práve schopnosť prispôbiť sa klientovi a vytvoriť s ním dôverný vzťah je tým, čo robí z týchto služieb efektívny a zároveň ľudský nástroj riešenia zadlženosti.

Praktickosť poskytnutých odporúčaní bola ďalším často zmieňovaným aspektom. Klienti opakovane zdôrazňovali, že za najväčšiu pridanú hodnotu poradenstva nepovažovali všeobecné rady, ale konkrétne kroky, ktoré mohli hneď uviesť do praxe. Práve tie im prinavrátili pocit kontroly nad situáciou, ktorá sa im dovtedy javila ako bezvýchodisková. Viacero participantov ocenilo pomoc pri vyjednávaní splátkových kalendárov, vypracovaní finančných plánov alebo vysvetlení procesu OB vrátane možných rizík, výhod a právnych postupov. Tieto výpovede potvrdzujú, že bez konkrétnych inštrukcií by klienti len ťažko vedeli, kde začať.

Z hľadiska zvyšovania finančnej gramotnosti môžeme považovať bezplatné dlhové poradenstvo za mimoriadne efektívny nástroj. Podstatná časť participantov uviedla, že sa vďaka poradni naučili plánovať výdavky, sledovať svoje príjmy a výdavky systematicky a predchádzať impulzívnemu zadlžovaniu. Taktiež spomínali praktické zmeny, ako zavedenie domáceho rozpočtu, obmedzenie nepotrebných nákupov a aktívne vyhodnocovanie, na čo vynakladajú peniaze, čo svedčí o formovaní zodpovednejšieho finančného správania.

Toto zistenie potvrdzuje aj Hůlová (In Matoušek a kol., 2013, s. 454), ktorá tvrdí, že zvyšovanie finančnej gramotnosti je súčasťou dlhového poradenstva a malo by sa realizovať tak, aby klienti v budúcnosti predchádzali dlhovým špirálam a rizikovým pôžičkám. Samozrejme, vysoká finančná gramotnosť nie vždy predstavuje aj zodpovedné správanie klienta. Preto je pri vzdelávaní v spojitosti s finančnou gramotnosťou dôležité, aby sa zohľadnila nielen konkrétna cieľová skupina, ale aj jej potreby, pričom za najefektívnejšiu metódu autorka uvádza individuálnu konzultáciu k vlastnému dlhovému problému.

Zároveň chceme upozorniť, že hoci samotný poradenský proces fungoval veľmi dobre, účastníci výskumu opakovane poukazovali na prekážky mimo poradne. Viacerí participantí explicitne identifikovali problém v komunikácii s externými inštitúciami. Išlo najmä o neochotu exekútorov a veriteľov rokovať, formalistický prístup niektorých bankových pracovníkov alebo byrokratické požiadavky zo strany úradov. Tieto systémové bariéry sú podľa nášho názoru jednou z hlavných slabín celého systému oddlženia. Poradcovia môžu klientov pripraviť, informovať, sprevádzať ich krok za krokom, ale ak narazia na nepružné alebo neochotné inštitúcie, efekt ich práce sa oslabuje. Z toho vyplýva, že k zlepšeniu efektivity oddlžovania nestačí len skvalitňovať poradenskú činnosť, ale je potrebné aj odbúravať byrokratické prekážky na systémovej úrovni, zvýšiť právomoci poradcov pri zastupovaní klientov a posilniť spoluprácu s exekútorскими a bankovými inštitúciami, ktoré dnes často predstavujú kritický bod celého procesu. V súlade s tým, čo participantí opakovane zdôrazňovali, sa ako dôležitý systémový návrh javí potreba posilniť prepojenie medzi BDP a ostatnými inštitúciami, akými sú exekútorские úrady, banky, súdy či štátne orgány.

Podľa Daniela (2022, s. 39-40) úspešnosť poradenského procesu spočíva v troch hlavných faktoroch, a tými sú: vzájomná dôvera medzi klientom a poradcom, aktívna spoluúčasť klienta na celom procese a pozitívne nasadenie veriteľov voči klientovi. V prípade absencie týchto faktorov je úspešnosť poradenstva málo pravdepodobná, nakoľko bez vytvorenia dôvery medzi oboma stranami môže vzniknúť bariéra, ktorá negatívne ovplyvní vývoj procesu, či už zo strany klienta alebo poradcu. Rovnako aj participácia klienta na celom procese je dôležitá, nakoľko prináša stotožnenie sa klienta s problémom, jeho riešením a pocitom spoluzodpovednosti za úspech. Spomínaná participácia klienta je dôležitá aj vo vzťahu voči veriteľom, kde hlavným cieľom je dosiahnutie vzájomnej dohody medzi veriteľom a klientom.

Na druhej strane je veľmi podstatné, že žiadny z desiatich participantov nevyjadril nespokojnosť s odbornou úrovňou poradcov. Práve naopak, odbornú pripravenosť a schopnosť vysvetliť komplikované procesy (napr. OB, vyjednávanie s veriteľmi či plánovanie výdavkov) opakovane hodnotili ako jednu z najsilnejších stránok poskytovanej služby, čo poukazuje na vysokú profesionalitu spojenú s rešpektom ku klientovi. Tento konsenzus medzi participantmi predstavuje silný indikátor kvality a šandardizácie postupov v poradni. Rovnako pozitívne bola hodnotená aj dostupnosť služieb, kde sa explicitne viacerí vyjadrili, že si mohli vybrať najbližšiu alebo najvhodnejšiu pobočku, termín konzultácie získali rýchlo a oceňovali aj možnosť byť prijatí bez objednania, pokiaľ to kapacita umožňovala. Takáto flexibilita je výnimočne dôležitá najmä pre zraniteľné skupiny klientov, ktorí sa často rozhodujú spontánne alebo sú limitovaní v čase či dopravnej dostupnosti. Napriek tejto vysokej spokojnosti sa ale viacerí participantí zhodli na tom, že služby poradne si zaslúžia intenzívnejšiu osvetu – navrhovali napríklad kampane v televízii, rádiu, na sociálnych sieťach, ako aj cez osobné odporúčania. Tento postreh

považujeme za mimoriadne dôležité, pretože aj ten najkvalitnejší systém služieb je neúčinný, ak o ňom cieľová skupina nevie.

Ako dôležité zistenie z nášho výskumu vnímame aj fakt, že participanti zdôrazňovali potrebu väčšieho zamerania BDP na preventívnu činnosť v oblasti zadlžovania. Poradňa by nemala vystupovať iba ako miesto, kde sa riešia už vzniknuté dlhové problémy, ale aj ako priestor, ktorý dokáže včas upozorniť na riziká a usmerniť klientov ešte pred tým, než sa dostanú do finančných ťažkostí. Prevencia je kľúčový prvok, ktorý má zásadný význam pre ochranu pred vznikom dlhov a ich následnou eskaláciou. Možnosť prísť za poradcami už v čase, keď sa prvé problémy iba črtajú, či dokonca v situácii, keď klient potrebuje len základné usmernenie, môže výrazne prispieť k tomu, aby sa predišlo neúmernému zadlžovaniu. Sme toho názoru, že včasná odborná konzultácia tak môže predstavovať účinný spôsob, ako zabrániť tomu, aby sa klienti dostali do kolotoča dlhov, z ktorého je následne oveľa ťažšie nájsť východisko.

Z výskumu vyplýva, že kľúčovým predpokladom úspechu je kombinácia profesionálneho a ľudského prístupu poradcov, aktívnej účasti klienta a odstránenie vonkajších systémových prekážok. Tento záver je konzistentný s výpoveďami participantov, ktorí vo väčšine prípadov označili poradenstvo ako rozhodujúci bod obratu vo svojej finančnej a osobnej stabilite.

Odporúčania pre prax

V prvom rade je zrejmé, že napriek vysokej spokojnosti klientov so samotným priebehom poradenstva, zostáva slabinou nízka miera informovanosti verejnosti o existencii a výhodách tejto služby. Navrhujeme preto realizovať cieľenú informačnú kampaň zameranú najmä na ohrozené skupiny obyvateľstva – seniorov, mladých dospelých, samoziviteľky/teľov a bývalých podnikateľov.

Ako jednu z ďalších možností si vieme predstaviť zriadenie funkcie regionálneho koordinátora alebo terénneho pracovníka, ktorý by mal na starosti sieťovanie poradne s ďalšími inštitúciami a zároveň by sa zameriaval na prácu s ohrozenými a zraniteľnými skupinami klientov, ktorí majú dlhové problémy.

Okrem oficiálnej webovej a facebookovej stránky by poradňa mala viac posilniť svoju digitálnu stopu, napríklad prostredníctvom krátkych inštruktážnych videí na sociálnych sieťach, kde by poradcovia zrozumiteľne vysvetľovali najčastejšie problémy spojené so zadlžovaním a riešením dlhov.

Z praktického hľadiska by tiež stálo za zváženie zaviesť tzv. preventívne dni, počas ktorých by poradňa poskytovala bez objednania krátke konzultácie pre ľudí, ktorí ešte nemajú dlh, ale chcú sa poradiť, ako mu predísť – napríklad študenti pred prvou pôžičkou, mladé rodiny pri plánovaní hypotéky alebo ľudia po strate zamestnania. Týmto by sa posilnila aj preventívna funkcia poradne, ktorú viacerí participanti označili za veľmi dôležitú, no zatiaľ málo využívanú.

Ďalším krokom k zefektívneniu služieb by mohlo byť zriadenie kontaktného bodu alebo priamej linky na komunikáciu s vybranými inštitúciami, napríklad exekútorskými úradmi alebo bankami, ktoré podľa participantov často zdržujú proces oddĺženia. Klient by sa tak vyhol opakovanému vysvetľovaniu situácie a znížilo by sa riziko nesprávnej interpretácie údajov.

Ako doplnkové opatrenie by bolo vhodné vytvoriť jednoduchý návod pre klientov, a to buď v tlačenej alebo digitálnej podobe. Takýto sprievodca by ešte pred prvým stretnutím poskytol základné informácie o tom, čo klienta čaká, ako bude celý proces prebiehať, aké dokumenty je potrebné pripraviť a akým spôsobom sa môže čo najlepšie pripraviť na spoluprácu s poradcom. Tento nástroj by mohol výrazne prispieť k zníženiu úvodného stresu, odstráneniu bariér a uľahčil by situáciu aj tým klientom, ktorí pociťujú hanbu alebo obavy z prvého kontaktu.

Napokon, vzhľadom na výpovede participantov, ktorí ocenili flexibilitu v objednávaní, možno uvažovať o zavedení jednoduchého online rezerváčného systému s možnosťou výberu konkrétneho poradcu alebo času. To by mohlo zlepšiť dostupnosť služieb pre zamestnaných klientov alebo rodičov s deťmi, ktorí potrebujú lepšie plánovanie.

Tieto odporúčania vychádzajú priamo z výsledkov výskumu a sú prakticky realizovateľné s pomerne nízkymi nákladmi.

Záver

Bezplatné dlhové poradenstvo predstavuje významný nástroj sociálnej a finančnej intervencie na Slovensku, kde zadlženosť obyvateľstva a nízka úroveň finančnej gramotnosti zostávajú vážnym a pretrvávajúcim problémom. V predkladanom výskume sme sa zamerali na analýzu týchto poradenských služieb ako mechanizmu, ktorý klientom nepomáha len pri riešení konkrétnych záväzkov, ale zároveň prispieva aj k dlhodobej stabilizácii ich životných podmienok. Dôležitosť tejto témy ešte viac narastá v súvislosti s rastúcim počtom domácností, ktoré čelia exekúciám, problémom so splácaním úverov či zadlženiu prostredníctvom nevýhodných pôžičiek. V tomto kontexte vnímame dlhové poradenstvo ako nástroj, ktorý plní viacero funkcií – pôsobí preventívne, poskytuje okamžitú intervenciu a zároveň podporuje klientov pri návrate k finančnej stabilite a dôstojnému životu.

Na záver môžeme uviesť, že bezplatné dlhové poradenstvo má na Slovensku stabilné miesto a jeho význam nemožno spochybníť. Napriek tomu sa ukazuje, že jeho potenciál nie je zatiaľ naplno využitý, a to predovšetkým v oblasti prevencie a systematickej propagácie smerom k verejnosti. Skúsenosť z Bezplatnej dlhovej poradne v Malackách jasne potvrdzuje, že ak je poradňa dobre organizačne nastavená, odborne vedená a zároveň prístupná v ľudskej rovine, dokáže klientom poskytnúť nielen technické usmernenie pri riešení dlhov, ale aj psychologickú podporu, motiváciu a potrebné vzdelávanie v oblasti

finančnej gramotnosti. Takýto prístup výrazne zvyšuje šancu, že klienti sa zbavia nielen akútnych problémov, ale aj do budúcnosti dokážu predchádzať opätovnému zadlženiu. Zistenia z nášho výskumu preto podporujú potrebu ďalšieho rozširovania týchto služieb a ich pevnejšieho zakotvenia v rámci sociálnej politiky štátu. Vzhľadom na vysokú mieru spokojnosti participantov a reálne prínosy pre ich životnú situáciu môžeme poradňu v Malackách považovať za funkčný model, ktorý môže byť inšpiráciou nielen pre ďalšie bezplatné dlhové poradne na Slovensku, ale aj pre podobné služby v zahraničí.

Bibliografia

- BUNDZELOVÁ, K. – RADI, F. – GREY, E. 2022. *Akademická príručka k tvorbe diplomových prác II*. Bratislava : VŠZSP sv. Alžbety, 176 s. ISBN 978-80-8132-261-7.
- CENTRUM PRÁVNEJ POMOCI. 2025. *O nás* [online]. [citované 2025-08-15]. Dostupné na internete: <https://www.centrumpravnejpomoci.sk/sekcia/4-o-nas>
- CENTRUM PRÁVNEJ POMOCI. 2025a. *Informácie o oddelení: konkurz a splátkový kalendár* [brožúra]. [online]. 27 s. [citované 2025-08-15]. Dostupné na internete: <https://www.centrumpravnejpomoci.sk/sekcia/37-brozura>
- DANIEL, P. 2022. *Úvod do poradenstva*. Vzdelávací materiál pre dlhových poradcov a pracovníkov poradenského front a back office bezplatných dlhových poradní. 69 s.
- HŮLOVÁ, K. 2013. Dlhové poradenství. In MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha : Portál, 2013, s. 452-454. ISBN 978-80-262-0366-7.
- KORCZAK, D. 2024. The psychosocial dimension of debt problems. In *Money Matters*. [online]. 2024, č. 20, s. 3. [citované 2025-08-11]. Dostupné na internete: https://usercontent.one/wp/ecdn.eu/wp-content/uploads/2024/11/moneyMatters_2024_November_no_20-1.pdf?media=1673368772
- LEANDRO, J. C. – BOTELHO, D. 2022. Consumer over-indebtedness: A review and future research agenda. In *Journal of Business Research*. [online]. 2022, roč. 145, s. 535-551. [citované 2025-08-10]. Dostupné na internete: <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.03.023> (https://easp.fgv.br/sites/easp.fgv.br/files/pesquisa-easp-files/arquivos/delane_2_1-s2.0-s014829632200251x-main.pdf)
- LUSARDI, A. – MITCHELL, O. 2023. *The importance of financial literacy: Opening a new field*. Wharton Pension Research Council Working Paper, No. 2023-06. 33 s. [online]. [citované 2025-08-17]. Dostupné na internete: https://papers.ssrn.com/sol3/Delivery.cfm/SSRN_ID4425861_code355761.pdf?abstractid=4425861&mirid=1

- MASILO, K. – RANKHUMISE, E. 2014. The implementation of debt counselling: an exploratory study. *Problems and Perspectives in Management*, 12(4-si), s. 334-339. [online]. [citované 2025-08-10]. Dostupné na internete: <https://www.businessperspectives.org/index.php/component/zoo/the-implementation-of-debt-counselling-an-exploratory-study>
- MINISTERSTVO PRÁCE, SOCIÁLNYCH VECÍ A RODINY SLOVENSKEJ REPUBLIKY. 2021. *Zámer národného projektu Bezplatné dlhové poradenstvo*. [online]. Bratislava : Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR. 2021-05-27. [citované 2025-08-11]. 29 s. Dostupné na internete: https://www.partnerskadohoda.gov.sk/data/files/4697_oplz_2021_05_27_zamer-np-bezplatne-dlhove-poradenstvo.pdf
- MINISTERSTVO ŠKOLSTVA, VEDY, VÝSKUMU A ŠPORTU SLOVENSKEJ REPUBLIKY. 2017. *Národný štandard finančnej gramotnosti – verzia 1.2*. [online]. Bratislava : Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu SR. 2017-03-09. [citované 2025-08-11]. 17 s. Dostupné na internete: <https://www.minedu.sk/data/att/a8a/11358.9fc208.pdf>
- NÁRODNÁ BANKA SLOVENSKA. 2019. *Stratégia Národnej banky Slovenska na podporu finančnej gramotnosti*. [online]. Bratislava : Národná banka Slovenska. 2019-10-22. [citované 2025-08-17]. 16 s. Dostupné na internete: https://nbs.sk/_img/documents/_ts/191107/nbs_strategiafingram_2019.pdf
- NÁRODNÁ BANKA SLOVENSKA. 2021. *Grantová výzva 2021 – 5penazi: informácie a podporené projekty*. [online]. [citované 2025-08-17]. 3 s. Dostupné na internete: <https://5penazi.sk/wp-content/uploads/2022/04/Grantova-vyzva-2021-5penazi-informacie-a-podporene-projekty.pdf>
- OECD. 2023. *Household debt*. [online]. [citované 2025-08-10]. Dostupné na internete: <https://www.oecd.org/en/data/indicators/household-debt.html>
- ONDRAŠIKOVÁ, F. – TURTÁK, F. 2021. *Finančná gramotnosť a kvalita života klientov zapojených do programu bývania: Analýza*. [online]. 64 s. Nezisková organizácia Projekt DOM.ov. [citované 2025-08-15]. Dostupné na internete: https://projektdomov.sk/wp-content/uploads/2021/10/A1_Analyza_financna-gramotnost-a-kvalita-zivota-MRK_P0178.pdf
- OPIS NÁRODNÉHO PROJEKTU. 2022. *Národný projekt Bezplatné dlhové poradenstvo*. 10 s.
- STAMP, S. 2023. *Toward good practice: A review of money advice services and debt management systems in Ireland, the United Kingdom, France and Germany*. [online]. Geneva : United Nations Research Institute for Social Development (UNRISD). UNRISD Working Paper, No. 2023-05. 43 s. [citované 2025-08-10]. Dostupné na internete: <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/278333/1/1835710247.pdf>

- STRAUSS, A. – CORBINOVÁ, J. 1999. *Základy kvalitatívneho výzkumu. Postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno : Sdružení podané ruce & Boskovice : Albert, 228 s. ISBN 80-85834-60-X.
- ŠTÁTNY INŠTITÚT ODBORNÉHO VZDELÁVANIA. 2014. *Slovník základných pojmov Národného štandardu finančnej gramotnosti*. [online]. Bratislava : Štátny inštitút odborného vzdelávania. 2014-08-22. [citované 2025-08-10]. 25 s. Dostupné na internete: <https://www.minedu.sk/data/att/35d/6630.92f7d2.pdf>
- WILMINK, G. 2012. Prevention of overindebtedness. In *Money Matters*. [online]. 2012, č. 9 [citované 2025-08-17]. s. 4-5. Dostupné na internete: <https://ecdn.eu/wp-content/uploads/2020/02/Money-Matters-Vol.-9-2012.pdf>
- Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- Zákon č. 327/2005 Z. z. o poskytovaní právnej pomoci osobám v materiálnej núdzi a o zmene a doplnení zákona č. 586/2003 Z. z. o advokácii a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov zákona č. 8/2005 Z. z.
- Zákon č. 417/2013 Z. z. o pomoci v hmotnej núdzi a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- Zákon č. 7/2005 Z. z. o konkurze a reštrukturalizácii a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- Zákon č. 8/2005 Z. z. o správcoch a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Doc. PhDr. Katarína Bundzelová, PhD.

Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety v Bratislave, n. o.
Námestie 1. mája č. 1, 811 06 Bratislava
katarina.bundzelova@gmail.com

Mgr. Dominika Pišková

domca.piskova@gmail.com

Prof. PaedDr. PhDr. ThDr. Pavol Tománek, PhD., MBA, MHA

Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety v Bratislave, n. o.
Námestie 1. mája č. 1, 811 06 Bratislava
fam.tomanek@gmail.com