

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrlometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Bc. Eva Koblihová, DiS.

*Motivační faktory dlužníků k vyhledání odborné pomoci a jejich
bariéry*

Diplomová práce

Vedoucí práce: Mgr. Adéla Adámková

2016

Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje uvedla v seznamu literatury.

.....

Podpis autorky práce

Poděkování:

Děkuji vedoucí práce Mgr. Adéle Adámkové za cenné rady, připomínky a hlavně za povzbuzení při tvorbě diplomové práce. Dále děkuji své rodině, partnerovi, všem přátelům a kolegům za jejich podporu a trpělivost. V neposlední řadě bych chtěla poděkovat všem respondentům, kteří se ochotně zúčastnili mého výzkumu.

Obsah

Úvod.....	6
TEORETICKÁ ČÁST.....	9
1 Vymezení základních pojmů v oblasti dluhové problematiky	9
1.1 Dluh, závazek.....	9
1.2 Zadlužení a předlužení	10
1.3 Faktory přispívající k zadlužení a předlužení	10
1.4 Vývoj dluhu a dluhová past	12
1.5 Dopady zadlužení a předlužení	14
1.6 Insolvence	17
1.7 Subjekty pomoci	18
1.7.1 Komerční sektor	19
1.7.2 Nekomerční sektor.....	20
2 Vymezení základních pojmů v oblasti jednání člověka	22
2.1 Motivace	22
2.2 Motiv.....	23
2.3 Faktory ovlivňující motivaci.....	24
2.4 Jednání člověka v mimořádně náročných situacích.....	26
2.4.1 Problém.....	27
2.4.2 Frustrace a deprivace	27
2.4.3 Konflikt.....	28
2.4.4 Stres	29
2.4.5 Krize	30
2.5 Bariéry ve vyhledání odborné pomoci	31
VÝZKUMNÁ ČÁST	33
3 Metodologie výzkumu.....	33
3.1 Cíl výzkumu.....	33
3.2 Volba výzkumného přístupu a metody	33
3.3 Popis výzkumného souboru	35
3.4 Sběr dat a jejich zpracování	37
3.4.1 Limity výzkumu	37
3.4.2 Zpracování dat	38
4 Výsledky výzkumu – otevřené kódování	40
4.1 Motivační faktory.....	40
4.1.1 Naděje.....	40

4.1.2	Setkání s neštěstím jiných.....	41
4.1.3	Informace.....	42
4.1.4	Stud před sebou a před ostatními.....	43
4.1.5	Ochrana sebe, rodiny a jiných osob.....	44
4.1.6	Jiné motivy.....	45
4.2	Bariéry.....	46
4.2.1	Beznaděj.....	47
4.2.2	Naděje.....	47
4.2.3	Neinformovanost.....	48
4.2.4	Nevyřešení příčiny dluhů.....	49
4.2.5	Strach.....	49
4.2.6	Okolnosti.....	50
4.2.7	Neohrožující situace.....	50
4.3	Okamžik změny.....	51
4.4	Faktory ovlivňující řešení situace.....	53
4.4.1	Osobnost.....	53
4.4.2	Moment přiznání.....	53
4.4.3	Podpora.....	54
4.4.4	Prvotní způsob řešení situace.....	55
4.4.5	Hledání pomoci.....	56
5	Výsledky výzkumu – axiální kódování.....	58
6	Diskuze.....	61
7	Závěr.....	65
8	Seznam použitých zdrojů.....	67
9	Seznam použitých zkratk.....	72
10	Seznam použitých obrázků a tabulek.....	73

Úvod

Zadluženost, ale i předluženost je v současné době velmi aktuální téma, kterému je třeba věnovat velkou pozornost. Touto problematikou se zabývá i sociální práce. V roce 2009 jí časopis Sociální práce/Sociálna práca věnuje celé číslo.

Jako sociální pracovník v neziskové organizaci poskytuji odborné sociální poradenství a častokrát jsem svědkem, jak se lidé snadno a rychle dostanou do dluhů, které nejsou schopni splácet. Přestože nám média nebo věřitelé sdělují, že by dlužníci měli svou situaci řešit včas, někteří rezignují a odmítají vyhledat odbornou pomoc. Následky jejich rezignace mohou být někdy velmi smutné, mohou vést až ke ztrátě bydlení nebo rozpadu rodiny.

Vždy záleží na dlužníkovi, jak se k problému postaví. Knechtová (2015, s. 78) ve své diplomové práci píše o pasivním přístupu k řešení dluhové situace u osob ve výkonu trestu odnětí svobody i přes to, že ji vnímají a prožívají negativně. Důležitost dluhového poradenství pro odsouzené zapříčinila, že patří mezi hlavní body nové koncepce vězeňství do roku 2025.¹ Dluhy u lidí bez domova také nejsou ojedinělé. Sociální pracovnice Šivlová a Zlámalová uvádějí, že přibližně 80 % uživatelů Střediska Samaritán pro lidi bez domova Charity Olomouc má problémy s dluhy. Vysvětlují, že je těžké definovat, zda klienti z důvodů dluhů ztratili domov, anebo je zadluženost či předluženost důsledkem toho, že jsou bez domova (Prinz, 2014, s. 38). Sociální pracovnice Zvonková pracující v Azylovém domě pro matky s dětmi v tísní (Kopřivová, 2010a, s. 21) také potvrzuje, že většina klientek jsou matky s nízkými příjmy, které mají exekuce. Stejně tak se mohou do dluhové pasti dostat i senioři. Jejich narůstající počet můžeme vyzorovat ve statistikách České správy sociálního zabezpečení, která eviduje počet důchodců s nařízenou exekuční srážkou² (ČSSZ, 2015). Exekuce se netýká jen seniorů, ale i nezaměstnaných, osamělých rodičů a lidí, kteří pobírají sociální dávky. Podíl exekucí u těchto osob trvale narůstá. V roce 2014 se podíl zvýšil z 15 % na 18 % (Mahdalová, 2014).

Svou prací bych chtěla upozornit na to, že dlužníci často vyhledají odbornou pomoc velmi pozdě. Poradny, které se zaměřují na pomoc zadluženým a předluženým lidem, se ojediněle setkávají s klienty, kteří chtějí pomoci s rodinným rozpočtem, s vyřešením první opožděné splátky či s vysvětlením obsahu smlouvy o půjčce, úvěru apod. Poradkyně Kateřina Pavlů potvrzuje, že těchto klientů není mnoho (Bajer, 2009, s. 24). Ředitel Poradny při finanční tísní

¹ Dostupné dne 22. 2. 2015 z: https://www.pmscr.cz/scripts/aktuality_detail.php?IDA=955

² Ke konci roku 2008 jich bylo 40.718, ke konci roku 2014 se počet zvýšil na 75.315 a k 30. 6. 2015 se zvýšil na 79.466 (ČSSZ, 2015).

David Šmejkal uvádí, že nejvíce se objevují lidé, kteří vyhledávají odbornou pomoc v případě řešení jejich dluhů v exekuci (Kopřivová, 2009c, s. 14). Délka odkládání návštěvy dluhového poradce může mít vliv na vyřešení situace dlužníka, což mohu potvrdit z vlastní praxe, protože v této oblasti pracuji již několik let. Terénní sociální pracovnice Gabriela Kallová výše uvedené potvrzuje, uvádí, že dlužníci dělají „mrtvého brouka“, ale nakonec je penále, soudní poplatky, poplatky za vymáhání dluhu, popř. exekuce doženou (Kopřivová, 2009a, s. 11). Rozhodnutí vyhledat odbornou pomoc úzce souvisí s motivací dlužníka. Pracovnice Probační a mediační služby ČR Talašová (Kopřivová, 2010b, s. 19) vysvětluje, že velmi malou motivaci k řešení dluhového problému mají lidé ve vězení. Dále, že motivace je ovlivněna i velikostí dluhů. Pokud jedinec nikdy své dluhy nebude schopen uhradit, jeho motivaci to srazí.

Cílem mé práce je identifikovat motivační faktory dlužníků k vyhledání odborné pomoci a jejich bariéry. Zjištěním těchto motivů a bariér mohou subjekty poskytující dluhové poradenství dlužníkům více porozumět v jejich rozhodování, zda vyhledat odbornou pomoc. Profesionálním dluhovým poradnám mohou poznatky posloužit k volbě takové strategie pomoci, která by byla více zacílená na dlužníky, kteří se obávají vyhledat odbornou pomoc nebo o jejich pomoci nevědí. Nicméně těmito strategiemi pomoci se diplomová práce nezabývá.

Práce je členěna na dvě části, teoretickou a výzkumnou.

Teoretická část obsahuje dvě hlavní kapitoly. První kapitola vymezuje základní pojmy v dluhové problematice. Definuji zde důležité pojmy jako je dluh, závazek, zadlužení, předlužení, dluhová past a také popisuji faktory ovlivňující předlužení a zadlužení. V kapitole dále vysvětluji vývoj dluhu, dopady zadlužení a předlužení a věnuji se institutu oddlužení. Předposlední část vymezuje subjekty pomoci věnující se dluhové problematice. Druhá kapitola obsahuje základní pojmy v oblasti jednání člověka. Vysvětluji zde pojmy jako je motivace, motiv a popisuji faktory ovlivňující motivaci. Kapitola dále obsahuje část o jednání člověka v mimořádně náročných situacích, kde popisuji problém, frustraci a deprivaci, konflikt, stres a krizi. Některé tyto mimořádně náročné situace doplňuji o příklady z praxe. Následuje podkapitola věnující se bariérám ve vyhledání odborné pomoci.

Na teoretickou část navazuje empirická, kde nejprve vysvětluji metodologii výzkumu. Cílem výzkumu je zodpovězení otázky: „Jaké faktory motivují jedince řešit svou situaci zadlužení nebo předlužení a s jakými bariérami se jedinec setkal?“ Dílčím cílem je identifikovat rozhodující okamžik, kdy se jedinec rozhodl vyhledat odbornou pomoc.

Po vysvětlení cílů následně zdůvodňuji zvolený výzkumný přístup, metodu a výzkumný soubor a poté popisuji sběr dat a jejich zpracování. Dále následuje stěžejní část, a to výsledky výzkumu, které jsou interpretovány v rámci otevřeného kódování a následně axiálního kódování.

TEORETICKÁ ČÁST

1 Vymezení základních pojmů v oblasti dluhové problematiky

Vzhledem k tomu, že diplomová práce zkoumá motivační faktory dlužníků, je třeba si nejdříve vysvětlit základní pojmy, jako je dluh, závazek, zadlužení, předlužení a dluhová past. Všechny tyto pojmy v této kapitole popisují společně s faktory, které mohou přispívat k zadlužení a předlužení. Další důležitou oblastí je vývoj dluhu v čase. Znalost jednotlivých fází je významná jak pro dlužníka, tak i pro sociálního pracovníka, který může dlužníkovi pomoci v řešení jeho situace. Řešení dluhové situace se může odlišovat tím, v jaké fázi se dluh nachází. U každé fáze je popsáno, jak může dlužník svou situaci řešit. Další podkapitola se týká dopadů zadlužení a předlužení. Následuje vysvětlení institutu oddlužení, což může být pro některé dlužníky řešením jejich dluhové situace. Pokládám za důležité vysvětlit pojem oddlužení, neboť mnoho respondentů zahrnutých do výzkumu řeší svou situaci právě oddlužením. Následuje podkapitola popisující subjekty pomoci, které poskytují dluhové poradenství. Celou kapitolu zakončuji shrnutím.

1.1 Dluh, závazek

Slovník ekonomie a sociálních věd definuje dluh jako „*částku vypůjčenou dlužníkem od věřitele*“ (Echaudemaison, 1995, s. 55).

Dluh můžeme také definovat jako „*závazek, podle něhož je jedna osoba druhé povinna něco plnit*“ (Vlček, 1992, s. 45).

Pojem závazek se objevuje v novém občanském zákoníku č. 89/2012 Sb., v platném znění, kde se v § 1721 uvádí: „*Ze závazku má věřitel vůči dlužníku právo na určité plnění jako na pohledávku a dlužník má povinnost toto právo splněním dluhu uspokojit.*“ V § 1723 je také uvedeno, jak závazek vzniká, a to ze smlouvy, z protiprávního činu, nebo jiné právní skutečnosti.

Někteří autoři popisují odlišné vnímání dluhu. Marková (2012, s. 15) konstatuje, že existuje představa společnosti, že dluh není nic špatného a je součástí našich životů. Oproti tomu Balabán (2011, s. 25) uvádí, že je rozdíl mezi vnímáním dluhu a úvěru. Dluh je vnímán negativně a úvěr neutrálně. Subjektivní vnímání zadluženosti a úvěru není u každého stejné.

Určitou roli hraje rodina, která na jedince může přenést ekonomický vzorec chování, anebo v opačném případě nezodpovědné chování.

1.2 Zadlužení a předlužení

Snaha o vlastní bydlení a o zvýšení životní úrovně má za následek zadlužení domácností, které se v posledních desetiletích v České republice zvyšuje³ (Marková, 2012, s. 15). Také i v jiných zemích se potýkají s předlužeností domácností, např. v Německu v roce 2007 bylo předluženo 7 % ze všech domácností, celkem tedy 2,8 milionů domácností (Zimmermann, 2008, podle Keese a Schmitze, 2014, s. 526).

Zajímavé jsou také statistiky, které ukazují procentuální složení exekučně vymáhaných dluhů. V roce 2013 byly nařízeny exekuce nejvíce na dluhy nad 10.000 Kč – tyto dluhy tvořily až 50 % exekučně vymáhaných dluhů, u 33 % exekučně vymáhaných dluhů se jednalo o dluhy do 5.000 Kč a 17 % jich bylo vymáháno na dluhy od 5.000 Kč do 10.000 Kč (Mahdalová, 2014).

Sdružení SPES uvádí dva podobné pojmy, a to zadlužení a předlužení. **Zadlužení** je označováno jako normální a žádoucí jev (Sdružení SPES, 2007, s. 4). Zadlužení podporuje spotřebu a růst ekonomiky (Lovriš, 2008, s. 1). Oproti zadlužení je předlužení jevem nežádoucím (Sdružení SPES, 2007, s. 4). Definici **předlužení** můžeme nalézt v insolvenčním zákoně, kde je popisováno jako stav, kdy dlužník má více věřitelů a souhrn jeho závazků je vyšší než hodnota jeho majetku (Zákon o úpadku a způsobech jeho řešení č. 182/2006 Sb.). Dle Sdružení SPES (2007, s. 4) je předlužení „*nesplnění platebních povinností dlužníka a spěje k jeho ekonomické a psychosociální destabilizaci.*“

1.3 Faktory přispívající k zadlužení a předlužení

Sdružení SPES (2007, s. 3 - 6) vyjmenovává faktory, které přispívají k zadlužení a předlužení, a to: problémy plynoucí ze smluvních vztahů s věřiteli, půjčování s cílem zmocnit se majetku dlužníka, absence finančního vzdělávání, individuální důvody a celospolečenské důvody. Novosad a Novosádová (2009, s. 75), Kotáb (Kopřivová, 2009b,

³ Dle České národní banky je zadlužení domácností ke dni 31. 7. 2015 ve výši 259 537,30 mil. Kč na spotřebu, ve výši 943 694,80 mil. Kč na bydlení a ve výši 148 462,20 mil. Kč na ostatní výdaje (Česká národní banka).

s. 23) a Balabán (2011, s. 118) mluví pouze o nízké finanční gramotnosti. Trygged (2012, s. 247) rozšiřuje výčet faktorů o konzumní společnost.

Sdružení SPES (2007, s. 3) uvádí, že největším problémem jsou **smlouvy o úvěru, půjčky**. Tyto smlouvy obsahují riziková ustanovení, kterým lidé nerozumí.

Dalším problémem jsou **subjekty, které lidem půjčují finanční prostředky s cílem získat jejich majetek**. Půjčka od těchto subjektů vypadá na první pohled velmi výhodně, ale subjekt již počítá s tím, že dlužník ji nebude schopen splatit (Sdružení SPES, 2007, s. 3 - 4).

Podle sdružení SPES (2007, s. 5) si mnoho lidí neumí sestavit rodinný rozpočet a vypočítat, na kterou půjčku mají a na kterou nikoliv. Proto podepisují nevýhodné smlouvy, kterým nerozumí. Tento faktor je pojmenováván jako **chybějící finanční vzdělávání**. Novosad a Novosádová (2009, s. 75) potvrzují, že chybějící finanční vzdělávání je velkým problémem, protože jedinec nedokáže rozlišit, jaké náklady jsou nezbytné a jaké náklady jsou nadstandardní. O nízké finanční gramotnosti píše i Kotáb (Kopřivová, 2009b, s. 23), který o ní říká, že zapříčinila z velké části dluhové problémy klientů. Stejný názor sdílí i Balabán (2011, s. 118), dle kterého jsou hlavními příčinami chování jedinců vedoucím k zadlužení a předlužení nedostatek informací, neznalost problematiky a lehkovážnost. Vysvětluje to tím, že jedinec, který nevlastní žádný majetek, spoléhá na to, že mu nemá nikdo co vzít.

Dalšími faktory jsou **individuální důvody**. Spadají sem neplánované krizové události, jako je ztráta zaměstnání, rozchod či rozvod, nemoc nebo smrt blízkého, narození dítěte, nehoda a další (Sdružení SPES, 2007, s. 6). Může se jednat i o zdravotní problémy, které mají za příčinu zvýšené výdaje za léky, anebo problémy se závislostí na alkoholu, drogách apod. Také nakupování, které může člověku sloužit jako určitá kompenzace pocitu méněcennosti, manželských problémů atd. (Schavel a kol., 2009, s. 70).

Dalším faktorem jsou **celospolečenské důvody**, jako je selhání státu v oblasti vzdělávání, poradenství a práva, ale také selhání jiných institucí, pracovního a bytového trhu (Sdružení SPES, 2007, s. 6).

Trygged (2012, s. 247) popisuje, že velkým problémem je i **konzumní společnost**, která nutí jedince k novým spotřebním vzorům. Pokud jedinec chce být členem dnešní společnosti, musí vlastnit mobilní telefon a mít přístup k počítači.

1.4 Vývoj dluhu a dluhová past

V předchozí podkapitole jsem uvedla rozdíl mezi zadlužením a předlužením a dále jsem popsala faktory, které přispívají k těmto jevům. Uvedla jsem několik statistických údajů, které poukazují na zvyšující se počet exekucí. Než ale dojde k exekučnímu vymáhání dluhu, projde dluh určitými stádii. V jednotlivých stádiích může dojít k jeho navýšení. Vývoj dluhu popsala Irena Sedláčková společně s Monikou Vinklárkovou (2013, s. 10 – 13), které uvádějí sedm fází, ve kterých se dluh může nacházet. Autorky uvádějí i doporučení pro dlužníka, co by měl dělat z hlediska toho, v jaké fázi se dluh nachází. Částečně popsal vývoj dluhu i Balabán (2011, s. 355 – 366), který se zaměřil na nejčastější problémy, do kterých se dlužníci dostávají.

O tom, že je důležité znát stav dluhu, píše také Sdružení SPES (2007, s. 15), které ale nepopisuje jednotlivé fáze, nýbrž jen možnosti, které sociální pracovník s klientem mohou zkusit v řešení dluhové situace.

Prodlení:

Balabán (2011, s. 355) vysvětluje prodlení jako situaci, kdy dlužníkovi uplynula stanovená lhůta, po kterou měl dluh uhradit. Ve fázi prodlení se doporučuje co nejdříve komunikovat s věřitelem, protože je ještě možné vyjednávat ohledně odkladu či úpravy splátky (Vinklárková, Sedláčková, 2013, s. 11).

Upomínka:

Jakmile je dlužník v prodlení, obdrží od věřitele výzvu k úhradě dluhu. Jedná se o upomínku, která může být zaslána jen jednou anebo i vícekrát. Jako ve fázi prodlení, tak i v této fázi, se doporučuje komunikovat s věřitelem, protože je možné vyhnout se soudnímu řízení a nárůstu dluhu o náklady soudního řízení (Vinklárková, Sedláčková, 2013, s. 11).

Odstoupení od smlouvy a prohlášení úvěru za splatný:

V této fázi věřitel odstoupí od smlouvy a prohlásí celý dluh za splatný. Dluh je většinou navýšený o smluvní pokuty z prodlení. Někteří věřitelé mohou dluh předat vymáhací firmě. Většinou i v této fázi je možné vyjednávat ohledně splátkového kalendáře (Vinklárková, Sedláčková, 2013, s. 11).

Inkasní společnost:

Věřitel může dluh předat k vymáhání inkasní společnosti, která dluh vymáhá místo věřitele nebo pro věřitele. Věřitel může prodat dluh inkasní společnosti, a tím se stává inkasní

společnost novým věřitelem. Další možností je, že inkasní společnost na základě smlouvy s věřitelem dluh vymáhá, ale nadále je dluh u původního věřitele. Dluh narůstá o náklady spojené s vymáháním. I v této fázi lze většinou sjednat splátkový kalendář (Vinklárková, Sedláčková, 2013, s. 11 - 12).

Soudní nebo rozhodčí řízení:

Pokud věřitel dluh nevymůže, může podat žalobu k soudu nebo návrh na vydání platebního rozkazu. Věřitel se většinou nechá zastoupit advokátem, čímž dluh narůstá o náklady na právní zastoupení. Advokát dlužníka vyzve k zaplacení dluhu. Nadále je možnost domluvit se na splátkovém kalendáři (Vinklárková, Sedláčková, 2013, s. 12).

Rozhodnutí, nález:

V případě, že nedojde k dohodě o splátkách, dlužník obdrží žalobu o zaplacení nebo platební rozkaz. Proti žalobě je možné podat odvolání a proti platebnímu rozkazu odpor. Jakmile je podán odpor, následuje soudní řízení, kde je možné domluvit si splátkový kalendář, požádat o snížení či neuznání úroků a jiných sankcí. Když dlužník neuspěje, soud rozhodne o nabytí právní moci a rozhodnutí je vykonatelné. I v této fázi se dluh navyšuje o další náklady, a to náklady soudního řízení a náklady právního zastoupení (Vinklárková, Sedláčková, 2013, s. 12). V případě platebního rozkazu se jedná o zkrácené řízení, jak potvrzuje i Balabán (2011, s. 362 - 363). Vysvětluje, že soud nemusí nařizovat soudní jednání, pokud věřitel prokáže, že má pohledávku za dlužníkem. Platební rozkaz musí být doručen dlužníkovi do vlastních rukou. Zvláštní formou platebního rozkazu je směnečný platební rozkaz, který je vydáván na základě směnky (Balabán, 2011, s. 363).

Exekuce:

Aby byla exekuce provedena, musí mít věřitel exekuční titul, což je soudní rozhodnutí – rozsudek, platební rozkaz, trestní příkaz, rozhodčí nález, notářský a exekutorský zápis. Věřitel podá návrh na nařízení exekuce okresnímu soudu příslušnému podle místa bydliště dlužníka nebo se obrátí na libovolný exekutorský úřad. Exekutor provádí exekuci, jakmile je pověřen soudem. Exekutor vyrozumí dlužníka o zahájení řízení, dlužník od této doby nesmí nakládat se svým majetkem. Někdy se lze domluvit s exekutorem na úhradu dluhu ve splátkách, často je splátka pro dlužníka ale příliš vysoká a přichází na řadu exekuce (Vinklárková, Sedláčková, 2013, s. 13).

Dluhová past:

O dluhové pasti mluvíme tehdy, kdy jedinec nezvládá splácet svou půjčku, a proto si vezme další půjčku. Tímto problém neřeší, splácení půjčky pouze odkládá a více se zadlužuje, protože mu rostou úroky. Dlužník se nachází v dluhové pasti. Pokud nenastane v jeho finanční situaci změna, může jeho dluh končit u soudu a v konečném důsledku může přijít o svůj majetek v exekuci (Balabán, 2011, s. 314).

1.5 Dopady zadlužení a předlužení

Pro potřeby diplomové práce považuji za nutné vysvětlit, jaký vliv může mít na jedince zadlužení a předlužení. Odbornou českou literaturu, která souhrnně popisuje všechny dopady zadlužení a předlužení na jedince, jsem nenalezla. Dopady popisuje Medová (2015, s. 51 - 53) v diplomové práci, kde na ně nahlíží z pozice dluhu v exekuci. Také Procházka (2009, s. 16 - 19) popisuje v bakalářské práci důsledky zadlužení a předlužení. Věnuje se jen následkům exekuce a popisuje stigmatizující efekt. Mazáková (2015, s. 21 - 24) též vysvětluje dopady zadlužení, které člení na sociálně-ekonomické dopady, psychologické a zdravotní dopady, sociální vyloučení a nepříznivou sociální situaci. Tematikou dopadů zadlužení nebo předlužení se zabývají i jiné práce. Celou kapitolu, zabývající se těmito dopady, opírám o studii, která byla provedena v Anglii a Walesu. Výčet dopadů doplňuji částečně i o české zdroje.

Legal Services Research Centre (dále LSRC) provedlo studii v Anglii a Walesu, kde zkoumalo u 42 participantů dopad poradenství pro lidi s dluhovými problémy. LSRC zveřejnila zprávu s výsledky studie v roce 2007. Studie uvádí, že dluhové problémy lidí ovlivňují pět oblastí v jejich životě. Je to oblast vztahů s rodinou a přáteli, zdraví, zaměstnání a vzdělávání, životní styl a plány do budoucna (Turley, White, 2007, s. 2).

Vztahy s rodinou a přáteli:

Problém s dluhy způsobuje napětí v rodině, hlavně mezi partnery. Situace může vygradovat rozpadem manželství či vztahu. Studie ukázala, že dluhový problém má negativní dopad na vztahy rodičů se svými dětmi. Účastníci výzkumu uváděli, že problém s dluhy jim způsobil deprese, což mělo velký vliv na jejich chování k dětem. Jedna účastnice uváděla, že zanechala dítě u příbuzných, protože se nemohla vyrovnat se soudní obsílkou, kterou obdržela. Další cítili vinu, že nejsou schopni zaplatit dítěti volnočasové aktivity, školní výlety, dovolenou, nové oblečení. Rodiče popisovali pocity jako ponížení, selhání, vina, ztráta

sebeúcty a degradace. Tyto pocity vyplývají z toho, že jedinec není schopen zajistit rodině to, co by měl (Turley, White, 2007, s. 25-27).

Zdraví:

Účastníci studie popisovali fyzické a emocionální zdravotní potíže, které jsou způsobeny jejich problémy s dluhy. Nejčastěji popisovali stres a úzkost. Stres se projevoval častými bolestmi hlavy, ekzémy a zhoršoval již existující onemocnění. Respondenti také uváděli, že začali opět kouřit anebo zvýšili spotřebu cigaret. Výjimečně se objevili respondenti, kteří byli léčeni v psychiatrické léčebně kvůli depresi a bulimii (Turley, White, 2007, s. 27).

Výčet zdravotních problémů doplňuje Havlik, Vukasin a Ariyan (1992, podle Turunen, Hiilamo, 2014), kteří zkoumali 56 pacientů s melanomem a zjistili, že 20 % těchto pacientů utrpělo velkou finanční krizí (úpadek nebo nezaměstnanost). To, že zadlužení, ale hlavně předlužení, způsobuje psychické problémy, potvrzuje i Lovriš (2008, s. 11). Uvádí, že tyto psychické problémy mohou vést až k sebevraždě. Důvodem je beznaděj jedince (Turunen, Hiilamo, 2014). Nock a kol. (2008, podle Meltzer a kol., 2011, s. 776) provedli přezkum rizik pro sebevražedné sklony a došli k závěru, že existují určité predispozice jedince k sebevražednému jednání, které může být vyvoláno stresující událostí. Dluh lze považovat jako kontinuální zdroj napětí. Podle Bridges a Disney (2010, podle Keese a Schmitze, 2014, s. 528) dluh ovlivňuje duševní zdraví jedince, avšak tato kauzalita neplatí obráceně. Tohle tvrzení ale popírá Duygan-Bump a Grant (2009, podle Keese a Schmitze, 2014, s. 528), kteří provedli analýzu různých evropských zemí a zjistili, že v některých případech, kdy jedinec má nedoplatek, může následovat zdravotní problém. Dle studie Lavrakase a Trevora (2009, podle Sipon, Othman, Ghani, Radzi, s. 304) trpí asi 10 milionů až 16 milionů jedinců kvůli svým dluhům a tyto dluhy mají negativní dopad na jejich zdraví. Studie zjistila, že 27 % účastníků mělo vředy nebo zažívací problémy, 44 % trpělo migrénami nebo jinými bolestmi hlavy, 29 % mělo těžké úzkosti, 23 % mělo těžkou depresi a 6 % mělo infarkt. Až 51 % účastníků mělo svalové napětí.

Zaměstnání a vzdělávání:

Problém s dluhy ovlivní i zaměstnání jedince. Člověk může pracovat déle, což bude mít vliv na jeho zdraví. Může dojít k fyzickému nebo psychickému vyčerpání. Další situací je to, kdy si v důsledku svého dluhu musí vzít volno, protože trpí depresemi, které jsou dluhem prohlubovány (Turley, White, 2007, s. 28). Jinou oblastí je vzdělávání. Respondenti, kteří studovali, popisovali vliv dluhů na jejich schopnost studovat. Studentům se zhoršil prospěch,

museli vykonávat placené zaměstnání, aby zmírnili své dluhy. Nemohli si dovolit školné (Turley, White, 2007, s. 28).

Životní styl:

Vzhledem k tomu, že jedinec musí omezit svůj rozpočet kvůli svým dluhům, je ovlivněn jeho životní styl. Snižuje se mu jeho životní úroveň. Respondenti popisovali, že si nemohou kupovat nové oblečení, jít ven s přáteli, jet na dovolenou, platit účty, opravit dům. Někteří vypověděli, že museli snížit počet jídel za den. Dluh způsobil i izolaci jedinců. Respondenti mluvili o tom, že ztráceli své přátele, protože si nemohli dovolit vyjít do společnosti nebo cítili vinu, když půjdou ven. Dalším důvodem bylo to, že nemohou přátelům koupit nápoje. Někteří respondenti popisovali, že se dobrovolně odloučili od svých přátel, protože je nechtěli zatěžovat svými dluhovými problémy. Jinou okolností bylo to, že o přátele přišli, protože nebyli schopni splácet půjčky dostatečně rychle, nebo vůbec. Tím byli označeni jako nespolehliví. Také deprese byla označována jako viník, proč se lidé vyhýbali společnosti. Oproti tomu jiní respondenti uvedli, že trávili více času ve společnosti, protože se obávali, že když budou doma sami, navštíví je soudní vykonavatel. Anebo se chtěli vyhnout přemýšlení o jejich problému o samotě. Tato vyhýbavá taktika ale zhoršila jejich problém, protože venku utráceli peníze (Turley, White, 2007, s. 29).

Plány do budoucna:

Účastníci výzkumu uváděli, že neviděli svou budoucnost, nemohli nic plánovat. Mladší respondenti měli obavy, protože si nemohli vzít hypotéku, což ovlivní jejich budoucnost v založení rodiny (Turley, White, 2007, s. 30).

Sociálně-ekonomický problém:

Tento dopad nevyplýval z výše uvedeného výzkumu, ale uvádí ho Balabán (2011, s. 55), který popisuje, že není pouze problémem sociálním, ale i ekonomickým. Důvodem je to, že zadlužený nebo předlužený jedinec není motivován k legální práci, protože by mu byly prováděny exekuční srážky, a proto pobírá pouze sociální dávky. Další souvislostí je i to, že stát musí vynaložit vysoké náklady na boj se zadlužeností a předlužeností, konkrétně na sociální služby a boj proti kriminalitě.

1.6 Insolvency

Často jedinou možností pro dlužníky je řešit svou situaci podáním insolvenčního návrhu spojeného s návrhem na povolení oddlužení. Oddlužení má jedince motivovat tím, že uhradí alespoň 30% svých nezajištěných závazků (Ministerstvo spravedlnosti ČR).

Statistiky ukazují, že do konce června 2015 již bylo podáno skoro 117.000 návrhů na osobní bankrot⁴ a u necelých 85.000 lidí byl osobní bankrot vyhlášen. Od července 2014 se počet osobních bankrotů snižuje a pokles se čeká nadále (Kameníčková, 2015).

Oddlužení je jeden ze způsobů řešení úpadku nebo hrozícího úpadku. Mezi další způsoby patří konkurs, reorganizace a zvláštní způsoby řešení úpadku, které stanoví zákon pro určité subjekty nebo druhy případů (Zákon o úpadku a způsobech jeho řešení č. 182/2006 Sb.).

Konkurs definuje insolvenční zákon jako způsob řešení úpadku, kdy dojde ke zpeněžení majetkové podstaty, a tím jsou uspokojeny pohledávky věřitelů. Neuspokojené pohledávky ale nezanikají (Zákon o úpadku a způsobech jeho řešení č. 182/2006 Sb.). Jednoduše řečeno, dlužníkovi se prodá veškerý majetek, z výnosu jsou uhrazeny všechny jeho závazky, a pokud nedojde k celkovému uspokojení všech věřitelů, dluhy mohou být vymáhány dále.

Reorganizace nastává v případě, že dlužník je podnikatel. Dochází k reorganizaci jeho podniku, kdy jsou uspokojovány pohledávky věřitelů (Zákon o úpadku a způsobech jeho řešení č. 182/2006 Sb.).

O oddlužení může požádat dlužník, který je v úpadku nebo hrozícím úpadku. **Úpadek** je, pokud má dlužník dva nebo více věřitelů, své závazky má po splatnosti více než 30 dnů a není je schopen plnit. O **hrozící úpadek** jde tehdy, pokud lze předpokládat, že dlužník nebude schopen hradit své závazky. Pokud dlužník splní řádně a včas všechny své povinnosti, je osvobozen od hrazení pohledávek (Zákon o úpadku a způsobech jeho řešení č. 182/2006 Sb.).

Maršíková (2015, s. 24) vysvětluje, že dlužník není v úpadku, pokud výše uvedené podmínky splňuje, ale závazky má po splatnosti z důvodu jeho neochoty je uhradit.

Oddlužení je možné provést dvěma způsoby, a to zpeněžením majetkové podstaty a plněním splátkového kalendáře. U **zpeněžení majetkové podstaty** dojde k prodeji dlužníkovy majetku a úhrady pohledávek (Ministerstvo spravedlnosti ČR). Je to vlastně podobné jako konkurs s tím rozdílem, že v případě zpeněžení majetkové podstaty je dlužník osvobozen od zbývajících pohledávek. V případě **plnění splátkového kalendáře** dlužník

⁴ Pojem osobní bankrot insolvenční zákon nezná, jedná se jen o pojem, který je často používaný v médiích. V zákoně nalezneme název oddlužení anebo se používá pojem insolvence.

po dobu pěti let hradí část ze svých příjmů svým věřitelům. Výše splátky je stejná jako u exekuce pro přednostní pohledávky (Balabán, 2011, s. 386).

Oddlužení není ale pro každého dlužníka, protože je třeba splnit určité podmínky. Jak bylo vysvětleno výše, musí mít dlužník více než jednoho věřitele, dále musí doložit k návrhu řadu příloh, jako např. seznam svého majetku, přehled o svých příjmech za poslední tři roky, a také doložit, jaké příjmy bude mít v následujících pěti letech. V případě, že soud oddlužení schválí, dlužníkovi se nezvyšují úroky na pohledávkách a je zastavena exekuce (Kameníčková, 2015).

Pokud je dlužníkovi schváleno oddlužení plněním splátkového kalendáře, vyplývají pro něho další povinnosti. Dlužník musí pracovat,⁵ aby měl příjem, veškerý obdržený příjem musí použít pro oddlužení, hlásit jakékoliv změny, dokladovat příjmy a nezatajovat je, nezvýhodňovat žádného věřitele a nemít další závazky po splatnosti (Maršíková, 2015, s. 180 – 181).

1.7 Subjekty pomoci

V případě, že se dlužník rozhodne vyhledat odbornou pomoc při řešení své situace, obrátí se na organizaci poskytující dluhové poradenství.⁶ Vzhledem k tomu, že diplomová práce zkoumá motivační faktory dlužníků k vyhledání odborné pomoci, je třeba popsat, jaké subjekty dlužníkovi mohou pomoci v jeho situaci. Dlužník má možnost obrátit se na komerční nebo nekomerční sektor.

Rozdíl mezi komerčním a nekomerčním poradenstvím vysvětluje David Šmejkal, ředitel Poradny při finanční tísni, o.p.s. V rámci komerčního poradenství je nabízen konkrétní produkt k jeho prodeji, v případě dluhové poradenství hlavně zpracování návrhu na povolení oddlužení. Nekomerční neziskové poradenství se zaměřuje na rozhovor, analýzu a návrh řešení. Vychází ze situace klienta a doprovází ho po celou dobu řešení klientovi situace (Besedová, 2014, s. 15).

⁵ V insolvenčním zákoně je uvedeno, že dlužník musí vykonávat přiměřenou výdělečnou činnost a v případě, že nepracuje, musí usilovat o získání příjmu (Zákon o úpadku a způsobech jeho řešení č. 182/2006 Sb.). V praxi je ale možné i oddlužení pro důchodce pobírající pouze důchod.

⁶ Jako odbornou pomoc lze chápat i pomoc psychologa, psychiatra, krizového centra apod. Tato diplomová práce se ale zabývá odbornou pomocí ve smyslu odborného poradenství v dluhové problematice.

1.7.1 Komerční sektor

Vzhledem ke zvyšující se poptávce po dluhovém poradenství se stalo oddlužení předmětem podnikání řady společností a soukromých fyzických osob (Baslová, 2013, s. 2).

Organizace Člověk v tísni provedla v roce 2013 v Plzeňském kraji analýzu zkoumající 23 oddlužovacích společností. V rámci analýzy se zjistilo, že cena za vypracování návrhu na oddlužení může být velmi vysoká a je splatná již při podání návrhu, nikoliv po jeho schválení, což vede oddlužovací společnosti k podání co nejvíce návrhů, bez ohledu na to, jestli budou schválené. Ve 21 případech se ukázalo, že oddlužovací společnosti neupozorňují na rizika oddlužení (Baslová, 2013, s. 20 - 21).

Besedová (2014, s. 45) potvrzuje výše uvedené. Uvádí, že využití služeb oddlužovacích společností je pro dlužníka velmi rizikové. Vysvětluje, že pracovníci těchto společností neumí návrh na povolení oddlužení správně vyplnit a neřeší, jestli dlužník splňuje podmínky oddlužení.⁷ Dlužníkům návrh je poté odmítnut, není mu povoleno oddlužení a v tom nejhorším případě je vyhlášen na majetek dlužníka konkurs. Někdy dochází k případům, že si dlužník na zaplacení služby oddlužovací společnosti vezme další půjčku.

Z výše uvedeného důvodu chce Ministerstvo spravedlnosti omezit činnost oddlužovacích společností, které zpracovávají dlužníkům návrh na oddlužení za úplatu. David Šmejkal, ředitel neziskové organizace Poradna při finanční tísni vyjadřuje svou zkušenost s oddlužovacími společnostmi:

„Z naší mnohaleté poradenské praxe vyplývá silná nedůvěra vůči oddlužovacím společnostem. Ordinují oddlužení jako svůj jediný produkt, jako všelék a kouzelnou hůlku. Oddlužení by přitom mělo stát na konci úsilí dlužníka o ozdravení jeho finanční situace, nemělo by se prodávat jak housky na krámě.“ (Česká advokátní komora, 2015)

Jedním z komerčních poskytovatelů je i společnost Abivia, s. r. o., která pomáhá s oddlužením. Společnost nabízí zpracování návrhu na oddlužení od 7.200 Kč. Pobočky má po celé České republice (Abivia).

⁷ Z praxe mohu uvést případ ženy, která vyhledala nejdříve službu komerčního poradenství. Společnost jí pomohla se sepsáním návrhu na oddlužení, který podala na soudě. Žena po krátké době navštívila naši poradnu, protože jí nebyly jasné všechny informace o oddlužení. Po rozhovoru s ní jsem zjistila, že v oddlužení neuvedla všechny své závazky a s jejím příjmem neuhradí 30 % svých závazků, ale 27 %. Hlavním problémem bylo, že vlastnila rodinný dům, kde bydlela sama s dětmi. V jejím případě by byla nemovitost zpeněžena. Návrh na oddlužení byl soudem odmítnut z důvodu nedoplnění chybějících informací. Tento případ není jediným. Často se mi stává, že mě vyhledá dlužník, který vlastní nemovitý majetek a svou situaci konzultoval v komerční poradně, kde mu bylo slíbeno oddlužení. Při analýze situace dlužníka zjišťuji, že neuhradí ani minimální hranici 30 % závazků a dlužník nebyl informován o možnosti prodeje jeho nemovitosti.

1.7.2 Nekomerční sektor

V rámci nekomerčního sektoru se dlužník může obrátit na nestátní neziskové organizace. Někdy se tyto organizace označují jako třetí sektor. Spadají sem občanská sdružení, nadace, obecně prospěšné společnosti, zájmové a církevní organizace a podpůrné spolky. Tyto subjekty usilují o pomoc občanům, jejich cílem není zisk (Matoušek a kol., 2001, s. 173).

Nestátní neziskové organizace poskytují sociální služby. Odborná pomoc dlužníkům je poskytována v rámci odborného poradenství. Jedná se o poradenství, které je poskytováno v souladu se zákonem o sociálních službách a jeho vyhláškou. Sociální poradenství rozdělujeme na základní sociální poradenství⁸ a odborné sociální poradenství (Procházka a kol., 2014, s. 24).

Odborné sociální poradenství je zaměřeno na potřeby specifického okruhu osob. V rámci odborného sociálního poradenství jsou poskytovány činnosti jako zprostředkování, obnovení či upevnění kontaktu s přirozeným společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů osob a při obstarávání osobních záležitostí (Procházka a kol., 2014, s. 24).

Cílem poradenství je podpořit klienta a pomoci mu v jeho situaci. Poradce se snaží, aby se klient zorientoval ve své situaci a vyrovnal se s ní (Procházka a kol., 2014, s. 13).

Aby se dalo označit dluhové poradenství jako kvalitní, mělo by být poskytováno zdarma, nezávisle, nestranně a diskrétně. Sociální pracovník by měl klientovi umět poradit s hospodařením domácnosti, se sestavením osobního rozpočtu, vysvětlit možnosti, jak lze snížit výdaje či zvýšit příjmy, posoudit úvěrovou smlouvu, poradit, jak komunikovat s věřiteli, soudy a exekutory, pomoci sepsat žádosti na soud, informovat klienta o jeho právech a povinnostech (Besedová, 2014, s. 11).

V roce 2008 vznikla Asociace občanských poraden (dále AOP), v rámci které je poskytováno lidem nezávislé sociálně-právní poradenství (Procházka a kol., 2014, s. 15). V rámci AOP působí 38 občanských poraden na 76 místech v České republice.⁹

V České republice poskytuje dluhové poradenství několik organizací.¹⁰ Na každém městském úřadě by měl fungovat odbor sociální péče, kde by měli sociální pracovníci

⁸ Základní sociální poradenství je zaměřeno na poskytnutí informace, které jedinci pomohou s výběrem sociální služby a jiné formy pomoci a o jeho právech a povinnostech (Procházka a kol., 2014, s. 24).

⁹ Dostupné dne 16. 11. 2015 z: <http://www.obcanskeporadny.cz/>.

dlužníkovi poradit (Balabán a kol., 2011, s. 123). Ve Švédsku je obec povinná poskytnout dlužníkovi bezplatné finanční poradenství (Trygged, 2012, s. 245).

Shrnutí:

V první kapitole diplomové práce jsem definovala základní pojmy spojené s dluhovou problematikou. Uvedla jsem rozdílné pojetí vnímání dluhu – jak pozitivní, tak i negativní. Vysvětlila jsem, jak se dluh může vyvíjet v čase a jak může dlužník situaci řešit. Z výčtu jednotlivých fází je patrné, že dlužník má vždy možnost vyjednávat s věřitelem a sjednat si splátky. Tím může zabránit dalšímu navyšování dluhu. Kapitola dále popisuje dopady zadlužení a předlužení, tedy do jakých oblastí života se problém dluhů promítá. Vycházela jsem ze studie, která byla provedena v Anglii a Walesu a její výsledky byly zveřejněny v roce 2007. Českou literaturu, která by tyto dopady souhrnně popisovala, jsem nenalezla. Ukazuje se, že následky zadlužení a předlužení prostupují do mnoha oblastí života jedince. Nezasahují tedy jen jedince samotného, ale i jeho okolí – jeho rodinu, přátele a také stát. Někdy je řešením pro dlužníka požádat o oddlužení. Institut oddlužení jsem krátce nastínila v předposlední části této kapitoly. Vysvětlila jsem rozdíl mezi konkurzem a reorganizací, dále jsem definovala úpadek, hrozící úpadek a způsoby oddlužení. Záleží však pouze na jedinci, zda svou situaci bude řešit. Řešení dlužnickovy situace úzce souvisí s jeho motivací, přítomností mimořádně náročné situace a s bariérami, tomu se věnuje následující kapitola.

¹⁰ **Občanské sdružení SPES** pomáhá lidem v obtížné majetkové situaci v důsledku svého předlužení a také je vzdělávací organizací. Má sídlo v Olomouci (Dostupné dne 16. 11. 2015 z: <http://www.pomocsdluhy.cz/index.php/sample-sites-2>).

Poradna při finanční tísni má 3 pobočky, a to v Praze, Ostravě a Ústí nad Labem, a 6 výjezdních poraden (Dostupné dne 16. 11. 2015 z: <http://www.financnitisen.cz/sluzby.php>).

Další organizací, která pomáhá lidem v oblasti dluhové problematiky, je **Člověk v tísni o.p.s.**, který poskytuje sociální služby od roku 1999. V roce 2006 vznikly Programy sociální integrace, které jsou zaměřeny na oblasti sociální práce, vzdělání, bydlení, zaměstnání, volný čas a také dluhy. Sociální pracovníci v rámci Programu sociální integrace působí v 60 městech v České republice a na Slovensku (Dostupné dne 16. 11. 2015 z: <https://www.clovekvtisni.cz/cs/socialni-prace>).

Širokou sítí sociálních poraden má **Charita České republiky**. Tyto poradny nabízejí poradenství v oblasti práva, zadlužení, hledání zaměstnání, vyřízení sociálních dávek a osobních dokladů, pomoc při kontaktu s úřady (Dostupné dne 16. 11. 2015 z: <http://www.charita.cz/jak-pomahame/socialni-a-zdravotni-sluzby/pro-lidi-v-tizive-socialni-situaci/>). Charita Česká republika je služba milosrdné lásky církve lidem v ohrožení nebo nouzi (Dostupné dne 16. 11. 2015 z: <http://www.charita.cz/o-charite/>).

2 Vymezení základních pojmů v oblasti jednání člověka

V předchozích kapitolách jsem popsala dluhovou problematiku společně s dopady na jedince. Proč se některý dlužník rozhodne svou situaci řešit a druhý ne? Tuto odpověď můžeme hledat v odborné literatuře zabývající se sociální psychologií. Abychom pochopili, proč jedinec určitým způsobem jedná a co ho k tomu vede, je třeba vysvětlit pojmy vázané k motivaci.

2.1 Motivace

V odborné literatuře můžeme najít mnoho definic motivace. Plháková (2005, s. 319) vysvětluje, že slovo motivace je odvozené od latinského slovesa „movere“, což v překladu znamená „hýbat“. Definuje ji jako „*souhrn všech intrapsychických dynamických sil neboli motivů, které zpravidla aktivizují a organizují chování i prožívání s cílem změnit existující neuspokojivou situaci nebo dosáhnout něčeho pozitivního.*“

Gillernová a Buriánek (1995, s. 39) navíc uvádějí i to, že motivace může jedince utlumit a brzdit. Vysvětlují: „*motivací rozumíme souhrn činitelů, který jedince podněcuje, podporuje, aktivizuje, nebo naopak utlumuje a brzdí.*“

Nejvíce se ale v české odborné literatuře věnuje motivaci Nakonečný. Popisuje ji jako „*intrapsychicky probíhající proces vyúsťující ve výsledný vnitřní stav, motiv*“ (Nakonečný, 1996, s. 7).

P. Th. Young (1961, podle Nakonečného, 2011, s. 381) říká, že motivace „*je proces aktivace chování, udržování aktivity a řízení vzorce aktivity.*“ Nakonečný (2011, s. 381) zdůrazňuje v této definici aktivaci či energetizaci, zaměření na cíl či řízení vzorce aktivity a udržování aktivity, proto definuje motivaci jako „*proces zaměření, energetizace a udržování chování.*“ K. Schneider a H. – D. Schmalt (1994, podle Nakonečného, 2011, s. 381) říkají, že motivace „*vyjadřuje aktuální stav 'být motivován' jako celek emocionálních a kognitivních procesů, které řídí a podněcuje chování.*“ R. M. Pucová a Th. R. Langens (2008, podle Nakonečného, 2011, s. 381) formulují motivaci jako „*stav zaměřeného chování, který může být popsán parametry směru, intenzity a trvání.*“

Plamínek (2015, s. 11) vysvětluje motivaci jako proces, kde je nabídnuto jedinci, od kterého něco potřebujeme, uspokojení jeho zájmu.

Nakonečný (2011, s. 385) vysvětluje, že motivace vychází z nedostatku (potřeby). Jedinec se tedy snaží zachovat si psychickou rovnováhu, odstranit stav nedostatku, naplnit svou potřebu. Tento princip označil Nakonečný (2011, s. 405) jako **princip psychického ekvilibria** neboli rovnováhy. Jde o základní princip motivace. Nakonečný (1999, s. 98) dále uvádí, že motivem jednání nemusí být jen potřeba jedince, ale snaha maximalizovat příjemné a minimalizovat nepříjemné. Jedná se o další základní princip motivace, který se nazývá **princip hédonismu** neboli slasti, jež definoval P. Th. Young (1961, podle Nakonečného, 2011, s. 405). Celý princip motivace vycházející z potřeb a pudů popírá S. S. Tomkins (1970, podle Slaměníka, 2001, s. 53), který za primární motivy považuje emoce. Vysvětluje to na příkladu topícího se člověka, kdy strach z nedostatku kyslíku zesiluje vznik potřeby namísto samotného nedostatku kyslíku.

Nakonečný (2011, s. 380) rozlišuje pojem motivace a motivy jednání. Motivaci označuje jako proces, kterým se dosahuje cíl. Za motiv považuje určitou dispozici, psychologické důvody jedince. Plamínek (2015, s. 16) ještě vysvětluje rozdíl mezi motivací a stimulací. Stimulace znamená, že na jedince působí vnější podněty a motivace znamená působení vnitřních pohnutek. V případě, že se jedinec se stimulem ztotožní, stává se vnitřním motivačním faktorem (Krninská, 2012, s. 20). Nakonečný (1999, s. 98) konstatuje, že někteří psychologové rozdíl mezi motivem a motivací zanedbávají, proto v následující kapitole vysvětlují pojem motiv.

2.2 Motiv

Slovo motiv je odvozené od latinského slovesa „moveo“, což v překladu znamená „uvést do pohybu“ (Nakonečný, 2011, s. 589). Gillernová a Buriánek (1995, s. 39) definují motiv: „*Je pohnutkou, příčinou činnosti a jednání člověka. Motiv má cíl, směr, intenzitu, trvalost.*“

Nakonečný (2009, s. 245 – 246) uvádí dvě pojetí pojmu motiv, a to vědomé cíle jednání a nevědomé účely chování. Krninská (2012, s. 18 – 19) tyto motivy rozděluje na prvotní a druhotné. Prvotní motivy jsou vrozené, spojené s biologickými procesy jedince a jeho nevědomím, slouží k zachování a rozvoji jedince. Jsou to pudy, instinkty a biologické potřeby. Druhotné motivy jsou získané a naučené, jsou spojeny se zkušenostmi jedince.

J. Nuttin (1987, podle Nakonečného, 2009, s. 246) definuje motiv jako „*faktor aktivace a řízení způsobů chování.*“ R. M. Puca a Th. R. Langens (2002, podle Nakonečného, 2009, s. 246) formulují motiv jako „*vlastnost osob odpovídat emocionálně na cílové stavy určité*

tematiky...motivy nám podávají zprávu o tom, které cílové stavy člověka emocionálně oslovují.“ Nakonečný (2011, s. 591) vyjmenovává lidské motivy, a to uchování života, dosažení příjemných zážitků a odstranění nepříjemných, pocit jistoty, pohodlí, jídlo, sex a další.

Gillernová a Buriánek (1995, s. 39) vyjmenovávají základní motivy, a to potřeby, zájmy, návyky, cíle, přání, hodnoty, postoje a emoce. Podle Hanušové (2014, s. 28) se jedná o zdroje motivace.

Potřeby:

Zdrojem motivace tedy může být potřeba, proto považuji za nutné definovat tento pojem a nastínit model potřeb podle Maslowa. Hanušová (2014, s. 28) zdůrazňuje význam potřeb v oblasti vnitřních motivů. Definuje potřebu jako „stav lidského organismu, který znamená porušení vnitřní rovnováhy nebo nedostatek ve vnějších vztazích osobnosti. Je to nutnost organismu něco získat, doplnit či se něčeho zbavit.“

Krninská (2012, s. 42) definuje potřebu jako „*prožívaný nebo pocíťovaný nedostatek něčeho důležitého pro život jedince.*“ A. Maslow vytvořil hierarchický model potřeb. Nejnižší jsou fyziologické potřeby, které když nejsou uspokojeny, nemohou být uspokojeny další. Dále je potřeba bezpečí. Znamená to tedy, že pokud jedinec uspokojil fyziologické potřeby a nevyčerpal veškerou svou energii, touží po bezpečí, jistotě. Poté následuje potřeba sounáležitosti a lásky, kdy chce jedinec patřit do nějaké komunity (rodina, firma, obec apod.). Následuje potřeba úcty, kam patří sebeúcta a úcta od jiných lidí. Na nejvyšším vrcholu je potřeba sebeaktualizace, kam spadá osobní rozvoj jedince, hledání smyslu života (Plamínek, 2015, s. 88 – 89). Plamínek (2015, s. 89 – 91) mluví ještě o nultém patru hierarchie. Uvádí, že jedinec jedná v rozporu se svými potřebami tím, že se přejídá, kouří, opíjí se apod. Důvodem je to, že se řídí svými pocity, které jsou příjemné, chování je pak opakováno. Potřeby mají dynamickou strukturu, tedy pokud je uspokojena potřeba nižší, objeví se potřeba vyšší (Krninská, 2012, s. 45).

2.3 Faktory ovlivňující motivaci

Dle Plamínka (2015, s. 36) mají na motivaci vliv složky, a to motivační založení, motivační poloha a motivační naladění. Všechny tyto složky se mění a ovlivňují se. Tomuto pojetí říkáme struktura motivačního pole.

Motivační založení je jádrem motivačního pole. Jsou to osobní vlastnosti jedince. Tyto vlastnosti vystupují do popředí hlavně ve stresové situaci, protože jedinec si nevytvořil vzorec chování, jak v této situaci reagovat (Plamínek, 2015, s. 36 – 37).

Motivační poloha je naučená složka, kterou jsme si osvojili. Souvisí s našimi potřebami (Plamínek, 2015, s. 37).

Motivační naladění označuje Plamínek (2015, s. 37) jako „motivační počasí“. Uvádí, že je závislé na podmínkách jedince a mění se. Jedná se o okamžitou reakci na podněty, které na jedince právě působí.

Vnější faktory, které působí na motivaci jedince, lze rozlišit na ty, co působí dlouhodobě a na ty, co působí krátkodobě. Mezi dlouhodobě působící faktory patří úroveň uspokojení potřeb jedince a prostředí, ve kterém žije (motivační poloha). Mezi krátkodobě působící faktory patří aktuální situace, ve které se jedinec nachází, tzv. motivační naladění (Plamínek, 2015, s. 86).

R. S. Lazarus (1966, 1993 aj., podle Paulík, 2010, s. 30) zdůrazňuje významný faktor ovlivňující motivaci, a to **poznávání a hodnocení dané situace**. Při hodnocení dochází k vyjasnění, zda jedinec může utrpět škodu, očekávat ohrožení nebo přijmout situaci jako výzvu. Pokud je situace vyhodnocena jako výzva, je předpoklad, že se situace dá zvládnout a má smysl se snažit. Pokud nemá dostatek informací o možném vývoji situace a jedinec je přesvědčen, že tento vývoj situace nemůže ovlivnit, ztrácí motivaci k řešení situace. Stav může vyústit až do apatie. Tento faktor potvrzuje i Nakonečný (1996, s. 5), který vysvětluje, že způsob chování jedince závisí na tom, jak si jedinec interpretuje situaci, ve které se nachází. Důležitou roli hrají jeho zkušenosti a to, jak se naučil chovat. V sociální psychologii nazýváme procesy, kdy si lidé vysvětlují a hodnotí výsledky svého chování v souvislosti s očekáváním budoucího chování, atribuční teorii. Buchtová (2001, s. 97) mluví o pojmech **očekávání a hodnocení**. Vysvětluje, že jednání a chování jedince se zvýší, pokud očekává kladné důsledky, které pozitivně hodnotí. Podle Nakonečného (1999, s. 16, s. 98) přiřazování významu dané situaci jedincem úzce souvisí s **osobností jednotlivce**.

Paulík (2010, s. 34 – 35) dodává, že také **emocionální inteligence** ovlivňuje jednání člověka. Vysvětluje, že jedinec s vysokou úrovní emocionální inteligence se v náročných situacích nevzdává a snaží se o jejich řešení.

Motivované chování jednotlivce souvisí také s **kulturou**, tedy každá kultura se může odlišovat jinými potřebami (Nakonečný, 1999, s. 99).

2.4 Jednání člověka v mimořádně náročných situacích

V mimořádně náročných situacích se jedinec chová zvláštním způsobem. Tento způsob se nevymyká obecným principům motivace. Jedinec si chce udržet psychickou rovnováhu a dosáhnout příjemného a vyhnout se nepříjemnému (Nakonečný, 1996, s. 121).

Jednou z mimořádně náročných situací pro jedince může být i zadlužení a předlužení. V první kapitole jsem popsala dopady zadlužení a předlužení na jedince. Vysvětlila jsem, že se nejedná jen o finanční situaci jedince, který nemá dostatek finančních prostředků na úhradu svých dluhů, ale jedná se i o jeho vztahy s rodinou a přáteli, zdraví a prací. Balabán (2011, s. 29) uvádí, že náročnou životní situací může být pro jedince půjčka nebo hypotéka a zároveň někdo onemocní v rodině či dojde ke ztrátě zaměstnání.

Křivohlavý (1988, podle Frankovský, 2001, s. 215) popisuje, že jedincovo chování vychází ze všeobecného modelu průběhu adaptačního procesu, kdy nejprve jedinec zvažuje nebezpečí, poté využije strategii zvládnání problémů a následně situaci přehodnotí. Křivohlavý (1989, podle Frankovský, 2001, s. 215 – 216) rozlišuje aktivní a pasivní postupy. V případě využití aktivního postupu nejdříve jedinec poznává situaci a hledá informace, poté plánuje postup, který následně realizuje a posledním aspektem je výdrž. V případě použití pasivního postupu jedinec vyčkává, k problému je lhostejný, někdy i rezignuje a upadá do pocitu beznaděje. Ovlivňujícím faktorem je osobnost jedince a jeho situace, ve které se nachází.

J. H. Amirkhan (1990, podle Frankovský, 2001, s. 216) navrhl tři základní postupy, jak člověk může na mimořádně náročnou situaci reagovat: instrumentální strategie, strategie hledání pomoci a strategie vyhýbání. Instrumentální strategie se zaměřuje přímo na řešení problému, jedná se o jeho analýzu a plánování kroků jeho zvládnutí. Strategie hledání pomoci obsahuje sociální aspekt, kdy člověk hledá rady a pomoc u jiných osob. Strategie vyhýbání je popisována jako únik ve fyzickém i psychologickém smyslu.

Nakonečný (1996, s. 121) vyjmenovává mimořádně náročné situace, a to frustrace, konflikt a stres. Paulík (2010, s. 50) uvádí ještě další náročné situace, a to problém, deprivace, nemoc, bolest, utrpení a krize. Vzhledem k tomu, že zadlužení a předlužení mohou být pro jednotlivce mimořádně náročnou situací, považuji za nutné se jim podrobněji věnovat. Níže je popisují, kromě nemoci, bolesti a utrpení, které nesouvisí s tématem této práce. Některé typy mimořádně náročných situací doplňuji o vlastní příklady z praxe v oblasti dluhové problematiky.

2.4.1 Problém

Problém je charakteristický tím, že existují důvody ke změně nežádoucí situace. Jedinec je motivován k řešení své situace, protože je nepříjemná, obtěžující nebo ohrožující. Další charakteristikou je potřeba hledání způsobů nebo možností, která zahrnuje vyhledání pomoci v okolí nebo vyhnutí se situace či ustoupení z ní (Paulík, 2010, s. 50 -51).

V situaci zadlužení nebo předlužení si problém můžeme představit tak, že dlužníka navštíví exekutor a zabavuje mu movité věci. Dlužník se může cítit nepříjemně, protože nechce přijít o své věci a také se může stydět před sousedy, proto může začít svou situaci řešit a hledat pomoc nebo se problému zcela vyhnout.

2.4.2 Frustrace a deprivace

Frustrace je popisována C. N. Coferem a M. H. Appleyem (1964, podle Nakonečného, 1996, s. 121) tak, že vnější situace blokuje uspokojení potřeby, tím i dosažení cíle, což vyvolá vnitřní tenzi s motivací pro překonání překážky. Jedinec se snaží se situací nevědomě vyrovnat, aby se zbavil vnitřní tenze. Zde hrají důležitou roli nevědomé mechanismy, které jsou označovány jako reakce na frustraci (Nakonečný, 1996, s. 121). L. P. Crespi (1942, podle Nakonečného, 1996, s. 127) popisuje, že frustraci může vyvolat také to, že se jedinci nedostává toho, na co byl zvyklý, jedná se o zmenšení navyknutého zpevnění.

Rozlišujeme vnitřní a vnější zdroje frustrace. Vnitřní zdroje frustrace jsou určité vnitřní zábrany jedince, které mu brání v uspokojení. Vnější zdroje frustrace jsou fyzické překážky a postoje okolí, které zabraňují jednotlivci uspokojit své potřeby. Frustrující může být např. nedostatek peněz, časová tíseň, různé události, překážky apod. Pokud se jedinec s frustrací nevyrovná, může jeho stav vygradovat v poruchu chování (Nakonečný, 1996, s. 122).

Podle Nakonečného (1996, s. 123) může jedinec na frustraci reagovat agresí (útočí na zdroj frustrace), regresí (vrátí se na vývojově nižší stupeň vývoje), fixací (ulpění na určitém způsobu chování), rezignací (neaktivita), kompenzací (zvolí si náhradní objekt), racionalizací (vysvětluje a zároveň se omlouvá), fantazií (nereálné představy). Jako příklad reakce agresí může být dlužník, který útočí na exekutora při zabavování movitých věcí. Častým případem jsou také hádky manželů, kdy jeden z nich zavinil jejich dluhovou situaci. Rezignace u dlužníků není ojedinělá. Pracovnice Probační a mediační služby ČR Talašová (Kopřivová, 2010b, s. 19) uvádí, že dlužník může být frustrován, protože se dluhy objevují

průběžně. Pokud jedinec některý dluh splatí a objeví se další, o kterém nevěděl, motivace se sníží a jedinec má pocit, že řešení jeho dluhového problému nemá konce.

Frustrace může mít i pozitivní vliv na jedince, jelikož jedinec se musí vyrovnat s překážkami. Kdyby tyto překážky neměl v cestě za dosažením svého cíle, aktivitu by vykonával jen ze zvyku, nebyl by motivován a hledal by jiný cíl (Nakonečný, 1996, s. 127).

Dlouhodobá frustrace může vyústit v **deprivaci** (Nakonečný, 1996, s. 121). Deprivace má motivační účinek, protože když je jedinec deprivován, narůstá jeho potřeba (Nakonečný, 1996, s. 123).

2.4.3 Konflikt

Na konflikt lze nahlížet z obecně psychologické roviny, kdy jde o stav, ve kterém se jedinec rozhoduje mezi dvěma nebo více neslučitelnými tendencemi. Nebo můžeme na konflikt nahlížet ze sociálně psychologického pohledu, kde jde o střet zájmů či cílů ve vztazích mezi lidmi (Nakonečný, 1996, s. 127). Vzhledem k tématu práce se budeme zabývat konfliktem z obecně psychologické roviny.

Konflikt lze chápat jako frustrující, neboť oddaluje žádoucí reakci, jedinec je postaven do role, kdy se musí rozhodnout (Nakonečný, 1996, s. 127). K. Lewin popisuje konflikt jako „*situaci, ve které na individuum působí současně protikladně zaměřené, přitom ale přibližně stejně silné tendence*“ (1931, podle Nakonečného, 1996, s. 127).

Rozlišujeme tři typy konfliktů, a to konflikt apetence-apetence, konflikt averze-averze, konflikt apetence-averze (Nakonečný, 1996, s. 128).

Při konfliktu apetence-apetence se jedinec rozhoduje mezi stejně přitažlivými podněty. Vybere si ten, který momentálně zesílil jednu z obou apetencí (Nakonečný, 1996, s. 128).

Při konfliktu averze-averze se rozhoduje mezi nepříjemnými možnostmi. Jedinec rozhodnutí odkládá. Když se přikloní k jedné variantě, narůstá jeho odpudivost, což se opakuje. Tato situace pro jedince může být neurotizující. Nakonec zvolí variantu, která se mu jeví jako méně nepříjemná (Nakonečný, 1996, s. 128).

Při konfliktu apetence-averze se jedinec rozhoduje ohledně jednoho objektu, který je přitažlivý a zároveň odpudivý. Jedinec se rozhoduje na základě principu ambivalentního chování. Ambivalentní chování je založeno na přítomnosti opačných pocitů vůči stejnému objektu (Nakonečný, 1996, s. 128 - 130).

Konflikt v případě zadluženého nebo předluženého jedince může nastat, kdy jedinec pobírá pouze sociální dávky a stojí před rozhodnutím, zda si najde legální práci anebo zůstane na sociálních dávkách. Kdyby legálně pracoval, může mít vyšší příjem, avšak může dojít k exekuční srážce ze mzdy. Dalším konfliktem, se kterým jsem se v praxi u dlužníků setkala, byl případ klientky, která měla již exekuční srážky ze mzdy a jiné další dluhy, které ještě nebyly v exekuci. Dlužnice měla nemovitost a nechtěla o ni přijít. Snažila se vyjednávat s věřiteli o možnosti hradit dluhy ve splátkách, ale splátky by bohužel musely být v takové výši, že by dlužnici nezbývalo na živobytí. Její možností bylo prodat nemovitost, ze které by uhradila dluhy. Obě možnosti (dávat veškerý příjem nebo prodat nemovitost) se jevily pro dlužnici jako velmi nepříjemné a své rozhodnutí dlouho odkládala.

2.4.4 Stres

Stres definuje Steinberg a Ritzmann (1990, podle Paulíka, s. 49) jako „*materiální, informační či energetické přetížení nebo nedostatečné využití na vstupu či výstupu živého systému.*“

R. S. Lazarus (1966, podle Nakonečného, 1996, s. 134 – 135) vysvětluje kognitivně-expektační aspekty stresu, což je závislost stresu na interpretaci situace jedincem a na jeho očekávání. C. L. Cooper (1981, podle Nakonečného, 1996, s. 135) vysvětluje, že stejný stresor může u někoho vyvolat stresovou reakci a u jiného jedince nikoliv. Záleží tedy na subjektivním významu stresové situace.

Důsledky stresu lze vidět v rovině psychické a v rovině tělesné. Po psychické rovině se stres projevuje úzkostí, nízkou sebeúctou a depresivním chováním. V rovině tělesné se projevuje zvýšeným krevním tlakem, vyrážkou, vypadáváním vlasů, žaludečními a střevními potížemi a dalšími (Nakonečný, 1996, s. 135).

Stresující může být situace, kdy její vyřešení souvisí se sebehodnocením jednotlivce, což může souviset s nedostatkem finančních a materiálních zdrojů (Nakonečný, 2011, s. 619). Stresující může být také nedostatek spánku a odpočinku, příliš mnoho stimulů či jejich nedostatek, problémy v zaměstnání či ve škole, nezaměstnanost, velká zodpovědnost, ale i radostné události jako je svatba, Vánoce, úspěch apod. (Nakonečný, 1996, s. 136 – 137).

Americký psycholog R. Lazarus (1966, podle Nakonečného, 2011, s. 618) vyjmenovává způsoby, jakými jedinec může stresovou situaci zvládnout. Jedinec může hledat informace,

provést přímou akci, přesunout akci anebo intrapsychiekky stres zpracovat. Za důležitý faktor považuje to, jak se jedinec cítí ohrožen a jak moc je bezmocný.

Nakonečný (2011, s. 300) uvádí postup při řešení problému. Prvním krokem je rozpoznání problému, poté následuje přesná definice problému, tvorba hypotéz o řešení problému, testování hypotéz o řešení a posledním krokem je vyřešení problému.

Matoušek (2003, s. 127 - 128) popisuje aktivní a pasivní reakci na stres. Aktivní reakci popisuje jako reakci „fight or flight“ - boj nebo útěk. Jedinec může mít zrychlený tep a dech, být neklidný, agresivní, někdy až vulgární. Jeho projev může být chaotický, může být velmi těžké rozlišit jeho chování od duševní nemoci. Opakem je pasivní reakce, která se může nazývat reakcí „mrtvého brouka“. Při pasivní reakci jedinec stojí jako „solný sloup“, je bledý a strnulý.

Důležitou roli hraje sociální kontext stresové situace, a to rodinná a pracovní situace jedince a možnosti pomoci. Člověk, který se může na někoho spolehnout, je odolnější vůči stresu (Nakonečný, 2006, s. 138 - 139).

2.4.5 Krize

Krize je definována jako emoční rozrušení, kdy jedinec cítí zmatek, úzkost, depresi a hněv ve svých vztazích a sociálním fungování (Halpern, 1973; Parad a Parad, 1990, podle Navrátila, 2001, s. 114). Jinou definici uvádí Kastová (2000, podle Navrátila, 2001, s. 115):

„Krize prožíváme jako neodkladné, naléhavé situace. Člověk, který je zcela uvězněn v krizi, se cítí pohlcen panickým strachem, nevidí už žádné východisko, je svým problémem mimořádně omezen. Připadá si naprosto bezmocný, má dojem, že se nic nedá změnit, přinejmenším ne k lepšímu.“

Krize může být vnímána jako výzva nebo může vyvolat strach (Navrátil, 2001, s. 115). Vyvolává stav ohrožení a stresu, tudíž nemůže jedinec využít své vyrovnávací strategie (Matoušek, 2003, s. 120).

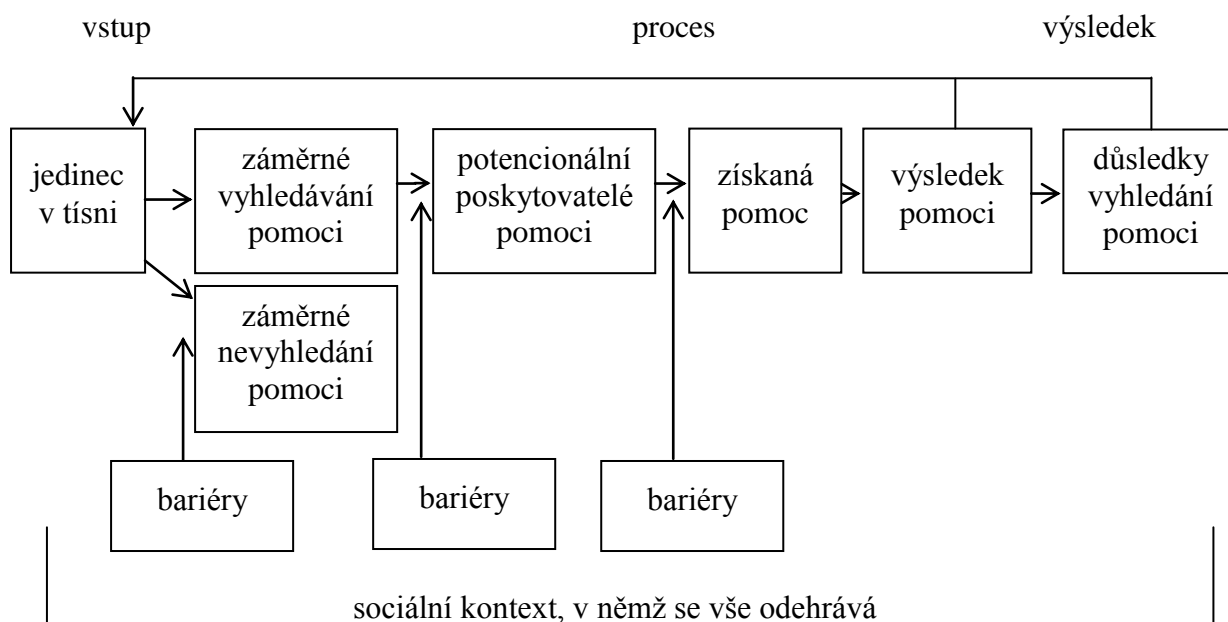
Holmes a Rahe provedli klasifikaci událostí, kdy ke každé přiřadili určitý počet bodů a výzkumem potvrdili, že překročí-li součet bodů v jednom roce 250, je pravděpodobnost, že to bude mít negativní následky na jedince. Například změna finančního stavu je ohodnocena

38 body, vysoká půjčka peněz 31 body a splatnost půjčky také 31 body (Honzák, 1994, dle Matouška, 2003, s. 121 – 122).

Matoušek (2003, s. 123 - 124) popisuje chování jedince v krizi. Uvádí, že se může pokusit situaci zaspát, přitulit se k někomu, vypovídat se někomu, vyplakat, lhát, uzavřít se do svého soukromí, vybit energii prací či sportem, modlit se, fantazírovat, opít se či použít jiný exces.

2.5 Bariéry ve vyhledání odborné pomoci

Pokud se dlužník rozhodne vyhledat odbornou pomoc, může se setkat s určitými bariérami. Neexistuje žádná odborná literatura, která by popisovala bariéry u dlužníků k vyhledání odborné pomoci. Mareš (2002, podle Mareše, 2013, s. 553) popsal postoje žáků k vyhledání pomoci a definoval pracovní model vyhledávání pomoci. Tento model lze využít i v případě diplomové práce, protože nám ukazuje, v jaké fázi se může jednatlivec potýkat s bariérami. Model znázorňuji níže.



Obrázek 1 Pracovní model vyhledávání pomoci (Mareš, 2002, podle Mareše 2013, s. 553)

Obrázek 1 znázorňuje jedince v tísní, který hodnotí, zda je pro něho daná situace ohrožující a jak je náročná. Zvažuje, nakolik se může se situací vyrovnat sám. Spadají zde faktory jako sebehodnocení jedince a sebepojetí svých schopností, motivační faktory (snaha vyhnout se neúspěchu), sociální faktory (sociální zralost jedince a sociální síť) a dále faktory,

keré souvisí s vyhledáváním pomoci (zkušenosti s pomocí, postoje k vyhledávání pomoci, vytrvalost a komunikační zdatnost). V průběhu celého procesu se jedinec může setkat s bariérami. Ve fázi, kdy se rozhoduje vyhledat pomoc, hodnotí rizika z případné pomoci. Jedná se o obavy, že jedinci nebudou chtít pomoci, odmítnou ho, anebo se ztrapní. Poté následuje proces vyhledávání pomoci, který má svoji vnitřní a vnější stránku. Vnější stránkou je chování jednotlivce, který vyhledá pomoc a vnitřní stránkou je jeho prožívání. Následují bariéry při hledání pomoci, kterými je nejčastěji to, že jedinec neví, na koho se má obrátit, jak jeho situaci formulovat a co na to řekne okolí. Potencionálními poskytovateli pomoci může být jedinec, skupina nebo instituce. Získaná pomoc se člení dle různých hledisek, např. jako vyžádaná nebo nevyžádaná. Výsledkem pomoci může být úspěch, ale i neúspěch, který může být provázen různými emocemi jako je úleva, radost, vděčnost nebo zklamání, pocit viny, studu apod. Dlouhodobějšími důsledky vyhledané pomoci může být posílení sebedůvěry, ale i nedůvěra ve vlastní síly a závislost na druhých lidech (Mareš, 2013, s. 553 – 556).

Rickwood, Deane a Wilson (2007, s. 35 - 36) se zaměřovali na výzkum mladých lidí s psychickým onemocněním a jejich vyhledávání odborné pomoci. Uvádějí, že celkový proces vyhledání pomoci je pro člověka velmi psychicky náročný. Popisují, že výchozím faktorem je uvědomit si problém, poté následuje posouzení závažnosti problému, dalším faktorem je ochota hledat pomoc a v poslední řadě přístup ke službě.

Shrnutí:

Předchozí kapitola stručně vysvětlila základní pojmy týkající se jednání člověka. Vzhledem k tomu, že diplomová práce je zaměřena na faktory motivace, vysvětlila jsem pojmy motiv a motivaci. Dále jsem popsala, jaké faktory mohou motivaci ovlivnit. Zadlužení a předlužení může být pro dlužníka velmi těžkou situací, což má vliv i na jeho jednání. Proto jsem považovala za nutné věnovat se i tomu, jaké mimořádně náročné situace uvádí odborná literatura a vysvětlit, jak se v nich může jedinec chovat. Dále jsem do kapitoly zařadila i podkapitulu věnující se bariérám ve vyhledání odborné pomoci, která popisuje, v jaké fázi procesu vyhledávání odborné pomoci se bariéry mohou nacházet.

VÝZKUMNÁ ČÁST

3 Metodologie výzkumu

Tato kapitola formuluje cíl výzkumu, volbu přístupu a jeho metodu. Dále popisuje výzkumný soubor, sběr dat a jejich zpracování a následně se věnuje limitům výzkumu.

3.1 Cíl výzkumu

Miovský (2006, s. 91) uvádí, že cíl výzkumu by měl obsahovat popis hlavního výzkumného problému, kterým se práce zabývá a z něhož poté plynou výzkumné otázky. Proto nejdříve popisují výzkumný problém a následně definují výzkumnou otázku.

V praxi se setkávám s tím, že někteří lidé vyhledají odbornou pomoc v případě, kdy jsou v prodlení s jednou splátkou, ale jsou i lidé, kteří vyhledají odbornou pomoc až v případě exekučně vymáhaného dluhu. Nejčastěji se ale setkávám s klienty, kteří vyhledají odbornou pomoc v případě již prováděné exekuční srážky, nařízení dražby nemovitosti, prodeje movitého majetku apod. Velmi často do poradny přicházejí klienti, kteří se rozhodnou řešit svou situaci zadlužení nebo předlužení, ale nemají vůbec přehled o tom, v jakém stádiu je dluh, kdo ho vymáhá, v jaké výši je apod. Proč tito lidé svou situaci neřešili dříve? Proč nevyhledali odbornou pomoc již při první opožděné splátce dluhu? Proč svou situaci řešili dalšími půjčkami? Proto je cílem výzkumu zodpovězení otázky: „Jaké faktory motivují jedince řešit svou situaci zadlužení nebo předlužení a s jakými bariérami se jedinec setkal?“ Dílčím cílem je identifikovat rozhodující okamžik, kdy se jedinec rozhodl vyhledat odbornou pomoc. Včasné řešení situace vnímám jako základ práce subjektů věnujících se pomoci dlužníkům, a proto bych chtěla zjistit, co vede dlužníky k řešení jejich situace.

3.2 Volba výzkumného přístupu a metody

Volbu výzkumného přístupu ovlivňuje výzkumný problém a způsob, jak k němu badatel přistupuje. Proto je třeba nejprve definovat výzkumný problém společně s výzkumnou otázkou a najít vhodnou výzkumnou metodu (Švaříček a kol., 2007, s. 22). Výzkumnou otázku jsem popsala v předchozí podkapitole.

Při psaní diplomové práce jsem nenalezla žádnou odbornou literaturu, která by pojednávala o motivačních faktorech dlužníků k vyhledání odborné pomoci. A právě

neprobádanost určitého problému, jevu nebo procesu je argumentem pro kvalitativní výzkum (Švaříček a kol., 2007, s. 65). Tento argument potvrzuje i Miovský (2006, s. 29), který říká, že kvůli absenci odborné literatury nenajdeme žádné teorie, ze kterých bychom mohli vytvořit hypotézy a následně je testovat. Kvalitativní výzkum má do hloubky prozkoumat jev a přinést o něm co nejvíce informací (Švaříček a kol., 2007, s. 24). Vzhledem k tomu, že netestuji žádnou hypotézu, ale výzkumem budu odpovídat na výzkumnou otázku, je vhodnější aplikovat kvalitativní přístup, jak uvádí Miovský (2006, s. 88). Všechna tato tvrzení mě vedla k výběru kvalitativního výzkumu.

Švaříček a kol. (2007, s. 17) popisuje:

„Kvalitativní přístup je proces zkoumání jevů a problémů v autentickém prostředí s cílem získat komplexní obraz těchto jevů založený na hlubokých datech a specifickém vztahu mezi badatelem a účastníkem výzkumu. Záměrem výzkumníka provádějícího kvalitativní výzkum je za pomoci celé řady postupů a metod rozkrýt a reprezentovat to, jak lidé chápou, prožívají a vytvářejí sociální realitu.“

Creswell (1998, podle Hendl, 2005, s. 50) definuje kvalitativní výzkum jako:

„Proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.“

Disman (1993, podle Miovský, 2006, s. 16) tvrdí, že kvalitativní přístup je *„nenumerické šetření a interpretace sociální reality.“*

Z výše uvedených definicí vyplývá, že kvalitativní výzkum se snaží výzkumníkovi poskytnout komplexní obraz o určitém jevu a v těchto jevech hledá porozumění.

Jako metodu sběru dat jsem použila hloubkový rozhovor. Hendl (2005, s. 159) definuje hloubkový rozhovor jako nestandardizované dotazování výzkumníka pomocí otevřených otázek, kterými výzkumník porozumí pohledu jiných osob. Ve srovnání s dotazníkem není respondent omezován položkami v dotazníku (Hendl, 2005, s. 160). Abych respondenty neomezovala jasně vymezenými otázkami, vybrala jsem si nestrukturovaný rozhovor. Hendl (2005, s. 160) ho také nazývá narativním rozhovorem a uvádí, že může být založen jen na jedné otázce. Miovský (2006, s. 157) ho pojmenovává jako narativní interview a vysvětluje, že výzkumník by měl podněcovat respondenta ve vyprávění. Důvodem podle Hendla (2005, s. 162) je to, že respondent nemusí umět vyprávět. Hendl (2005, s. 162)

identifikuje výhody a nevýhody rozhovoru. Jako výhodou vidí použití rozhovoru v případech, kdy nelze pozorovat, což je v případě motivace jednoznačné. Další výhodou je to, že lze zaznamenat i to, co se dělo v minulosti. Navíc může výzkumník kontrolovat situaci sběru dat. Nevýhodou může být provedení rozhovoru v umělých podmínkách a přítomnost výzkumníka může vést ke zkreslení dat.

3.3 Popis výzkumného souboru

Jako metodu výběru výzkumného vzorků jsem zvolila stratifikovaný záměrný výběr. Miovský (2006, s. 136) metodu popisuje tak, že se využívá v případě, kdy je možné vzorek rozdělit do určitých vrstev. V mém případě jsem chtěla, aby byl výzkumný soubor složen z mužů i žen a aby věk dlužníků byl od dospělého až po seniora. Dalším mým cílem bylo vybrat dlužníky s menšími i většími dluhy a takové, kteří jsou i nejsou v insolvenční situaci.

Vzhledem k tomu, že diplomová práce zkoumá motivační faktory dlužníků, oslovila jsem respondenty, kteří v současné době byli zadluženi anebo byli již předluženi. Pro většinu dlužníků je jejich zadlužení nebo předlužení citlivým tématem. Někteří dlužníci nechtějí vyprávět o své dluhové situaci. Z praxe vím, že to tají i před blízkými osobami, natož aby se svěřovali cizí osobě. Hendl (2005, s. 155 – 156) popisuje několik etických otázek výzkumu, kde patří i emoční bezpečí. Vysvětluje, že při kvalitativním rozhovoru je mnoho příležitostí, kdy se respondent musí vyjádřit k emočně citlivé záležitosti, proto je třeba pokládat otázky s přípravou. Miovský (2006, s. 279) zdůrazňuje jeden etický aspekt, a to důvěryhodnost výzkumníka. Popisuje, že je důležité si získat od respondentů důvěru a respekt. Proto jsem si zvolila respondenty, kteří využívají službu odborného poradenství se zaměřením na dluhovou problematiku, kde pracují. Se všemi těmito klienty jsem již navázala pracovní vztah a důvěřují mi. Pro zachování etické zásady důvěrnosti neuvádím název organizace (Švaříček, 2007, s. 45). Uvědomila jsem si, že jsem se dostala do pozice, kdy jsem v roli sociálního pracovníka poskytujícího sociální službu a zároveň v roli výzkumníka. Tuto situaci popisuje i Miovský (2006, s. 279) jako střet zájmů. Rizikem může být to, že respondent bude chtít řešit svou zakázku v rámci poskytované sociální služby. Proto jsem každému respondentovi vysvětlila cíl našeho rozhovoru sloužící ke studijním účelům. Respondentům jsem sdělila, že účast ve výzkumu je dobrovolná a pokud nechtějí, nemusí se ho účastnit. Také jsem je informovala o možnosti ukončit svou účast v průběhu rozhovoru.

Oslovila jsem šest respondentů, z nichž tři byli muži a tři ženy. Vybírala jsem respondenty, které bylo možné kontaktovat (pozn.: probíhala s nimi přímá práce nebo jsem na ně měla kontakt). Věk respondentů byl v rozmezí 37 – 68 let a výše dluhů u respondentů se pohybovala od 60.000 Kč až do 1.700.000 Kč. Níže popisuji charakteristiku respondentů.

Respondent 1 (dále R1): Žena, 37 let, svobodná, bezdětná, zaměstnaná, výše dluhů 260.000 Kč. Rozhovor proveden v místě poskytování odborného sociálního poradenství dne 10. 12. 2015 v 13:00 hodin. Celkový rozhovor trval 45 minut. Respondentka má nyní podán insolvenční návrh spojený s návrhem na povolení oddlužení a čeká na vyjádření soudu.

Respondent 2 (dále R2): Muž, 58 let, stav nezjištěn, děti – nezjištěno, invalidní důchodce I. stupně, výše dluhů 60.000 Kč. Rozhovor proveden v místě poskytování odborného sociálního poradenství dne 18. 12. 2015 v 13:00 hodin. Celkový rozhovor trval 25 minut.

Respondent 3 (dále R3): Žena, 50 let, vdaná, 2 zletilé děti, zaměstnaná, výše dluhů 500.000 Kč. Rozhovor proveden v místě zaměstnání respondentky dne 21. 1. 2016 v 11:30 hodin. Celkový rozhovor trval 22 minut. Respondentce bylo povoleno oddlužení a splácí ho již třetím rokem.

Respondent 4 (dále R4): Muž, 45 let, rozvedený, bezdětný, zaměstnaný, výše dluhů 1.700.000 Kč. Rozhovor proveden v místě poskytování odborného sociálního poradenství dne 21. 1. 2016 v 12:30 hodin. Celkový rozhovor trval 28 minut. Respondent by chtěl požádat o insolvenční návrh.

Respondent 5 (dále R5): Muž, 46 let, rozvedený, 2 děti (1 zletilé a 1 nezletilé), zaměstnaný, výše dluhů 405.000 Kč. Rozhovor proveden dne 21. 1. 2016 v 16:30 hodin v místě bydliště respondenta. Celkový rozhovor trval 31 minut. Respondent má podán insolvenční návrh spojený s návrhem na povolení oddlužení, který mu byl schválen. Proces oddlužení bude v blízké době úspěšně ukončen.

Respondent 6 (dále R6): Žena, 68 let, rozvedená, 4 zletilé děti, starobní důchodce a brigáda, výše dluhů 500.000 Kč. Rozhovor proveden dne 28. 1. 2016 v 9:45 hodin v místě poskytování odborného sociálního poradenství. Celkově rozhovor trval 27 minut. Respondentka má podán insolvenční návrh spojený s návrhem na povolení oddlužení, který jí byl schválen.

3.4 Sběr dat a jejich zpracování

Respondenty jsem oslovila při osobním jednání, telefonicky a e-mailem. Jednalo se o současné klienty, kteří službu odborného poradenství zaměřenou na dluhovou problematiku nadále využívají a také klienty, kteří již službu využívali a nyní ji nevyužívají. Vysvětlila jsem jim, že účast je dobrovolná a u současných klientů nemá vliv na poskytování služby. Informovala jsem je o tématu diplomové práce a o tom, jak budou výsledky využity. Všem respondentům jsem nabídla, že si mohou zvolit místo, kde chtějí, aby byl rozhovor proveden. Čtyři respondenti chtěli, aby byl rozhovor uskutečněn v místě poskytování služby odborného sociálního poradenství, jedna respondentka chtěla, aby byl rozhovor proveden v místě jejího zaměstnání a jeden respondent v místě jeho bydliště. Respondentům jsem vysvětlila, že veškeré osobní údaje budou anonymizovány a zeptala jsem se, zda souhlasí s nahráváním na diktafon. Jejich souhlasy jsem zaznamenala na diktafon. Rozhovory proběhly v měsíci prosinci 2015 a lednu 2016, trvaly 22 – 45 minut.

Všem respondentům jsem položila větu: „Chtěla bych, abyste mi vykládal/a o tom, co Vás vedlo k tomu, že jste vyhledal/a odbornou pomoc pro řešení Vaší dluhové situace. A jestli jste narazil/a na nějaké bariéry v řešení Vaší dluhové situace.“

Rozhovory jsem si nahrávala na diktafon. Při rozhovoru s respondentem R5 byly chvílemi přítomny jeho děti, s ostatními respondenty byly rozhovory provedeny bez přítomnosti jiných osob. Všechny rozhovory byly vedeny v otevřeném duchu. Někteří respondenti sklouzávali do popisu jejich insolvenčního řízení, tudíž jsem jim musela vysvětlovat, že mě zajímá moment, kdy se rozhodli vyhledat pomoc. Na konci rozhovoru jsem každému respondentovi zopakovala, že všechny údaje budou anonymní. Poté jsem jim poděkovala za jejich čas a ochotu poskytnout mi informace.

3.4.1 Limity výzkumu

Jak uvádí Miovský, (2006, s. 26) u kvalitativního výzkumu je hlavním předpokladem osobní vztah výzkumníka a respondenta. Tento opravdový vztah je kritériem validity. Výzkum tedy musí počítat s tím, že se do něho projeví předsudky a osobní zkušenosti výzkumníka.

V kapitole, v níž jsem popsala výzkumný soubor, jsem zmínila další limit, a to střet zájmů. Vzhledem k tomu, že respondenti byli mými současnými nebo bývalými klienty, vystupovala

jsem v roli pomáhajícího pracovníka a v roli výzkumníka. I když jsem respondenty seznámila s účelem rozhovoru, docházelo k tomu, že se mě vyptávali na informace týkající se jejich zakázky.

V první kapitole věnující se subjektům pomoci jsem uvedla, že služby odborného sociálního poradenství jsou poskytovány zdarma. Jsem si vědoma toho, že někteří respondenti se výzkumu nemuseli chtít účastnit, ale z pocitu, že jsou mi zavázáni a „musí“ mi pomoci, se účastnili. Také si uvědomuji, že respondenti se přede mnou mohli stydět nebo chtěli přede mnou vypadat dobře, a proto mi nemuseli říci vše, čímž mohlo dojít ke zkreslení dat.

I samotným výběrem respondentů mohlo dojít k ovlivnění celého výzkumu. Celý výzkum byl zaměřen na respondenty, kteří již vyhledali odbornou pomoc. Myslím si, že by bylo vhodné do výzkumu zařadit i respondenty, kteří odbornou pomoc již nevyhledali.

Podle Hendla (2005, s. 52) bývají výsledky kvalitativního výzkumu označovány jako subjektivní dojmy. Vzhledem k tomu, že zkoumaný vzorek je složen z malého počtu jedinců, nelze výsledky zobecnit. Výsledky výzkumu tedy nelze považovat za reprezentativní data, která by bylo možné vztáhnout na všechny dlužníky.

3.4.2 Zpracování dat

Data jsem po jejich získání zpracovávala pomocí transkripce. Jedná se o přepis audiozáznamu do textu (Miovský, 2006, s. 205). Data jsem přepsala doslovně, tedy jazykem respondentů, a snažila jsem se zachytit i mimoslovní zvukové projevy jako smích, úsměv, mlčení, pláč, zdůraznění významu slova. Tyto projevy jsem označila v textu v závorce. Po dokončení přepisu jsem si znovu poslechla audiozáznam a porovnála ho s transkribovaným textem, což doporučuje Miovský (2006, s. 207).

Po přepisu rozhovorů jsem provedla analýzu dat. Použila jsem otevřené kódování, které je využíváno v zakotvené teorii (Strauss, Corbinová, 1999, podle Švaříček a kol., 2007, s. 211). Otevřené kódování je proces, kdy výzkumník rozebere text na jednotky, které pojmenuje a s těmito pojmy dále pracuje (Švaříček a kol., 2007, s. 211). Poté se kódy seskupí do kategorií podle podobnosti (Švaříček a kol., 2007, s. 221). Hendl (2005, s. 247) popisuje, že cílem kódování je tematické rozkrytí textu. Uvádí, že je možné kódovat slovo po slovu nebo podle odstavců či podle celých textů. Jakmile se provede kódování pojmů a následné přiřazení do kategorií dle podobností, stanoví se vlastnosti kategorií. Procesu, ve kterém se přiřazují jednotlivé vlastnosti kategoriím, se říká dimenzionalizace (Hendl, 2005, s. 247).

Dalším krokem je axiální kódování, kterým se zkoumají vztahy mezi kategoriemi. Axiální kódování dává do souvislosti jev společně s kauzálními podmínkami, kontextem, intervenujícími podmínkami, strategií a jednáním a dále následky (Hendl, 2005, s. 250).

Zpracování dat proběhlo následujícím způsobem. Nejdříve jsem si přečetla všechny rozhovory a snažila se proniknout do textu. Poté jsem znovu rozhovory přečetla a zvýraznila části, kde respondent sděluje důležité informace pro téma diplomové práce. Tyto části jsem pojmenovala dle obsahu výpovědi respondenta – rozebrala jsem tedy text na jednotky, které jsem pojmenovala. Všechny tyto pojmy jsem si sepsala a roztřídila, zda jde o motivační faktor, bariéru nebo okamžik změny. Pojmy, které nebylo možné zařadit ani do jedné kategorie, ale měly určitou souvislost s tématem výzkumu, jsem seskupila do kategorií a tyto kategorie jsem pojmenovala.

Jednalo se o tyto kategorie: osobnost dlužníka, moment přiznání, podpora, prvotní způsob řešení situace a hledání pomoci.

Poté jsem si sepsala veškeré informace, které se mi v rozhovorech s respondenty objevily, a z těchto informací jsem vydefinovala pro potřeby axiálního kódování tyto pojmy: kauzální podmínky, jev, kontext, intervenující podmínky, strategie a jednání, následky.

4 Výsledky výzkumu – otevřené kódování

Jak jsem popsala v předchozí kapitole, výsledky výzkumu je možné rozčlenit do několika oblastí, podle kterých budu výsledky interpretovat. Jedná se o oblast motivačních faktorů, bariér, okamžiku změny a faktorů ovlivňujících řešení situace.

4.1 Motivační faktory

Z rozhovorů jsem zaznamenala několik motivačních faktorů, které dlužníky vedly k tomu, aby své dluhy začali řešit. Tyto faktory jsem rozdělila do šesti kategorií, a to: naděje, setkání s neštěstím jiných, informace, stud před sebou a před ostatními, ochrana sebe, rodiny a jiných osob a jiné motivy. Některé motivační faktory se objevovaly u více respondentů, jiné byly ojedinělé. Níže tyto faktory popisuji podrobněji.

4.1.1 Naděje

Nejvýznamnějším motivačním faktorem pro všechny respondenty byla naděje. V teoretické části jsem vysvětlila, že mezi jeden faktor ovlivňující motivaci patří i očekávání jedince. V případě, že si myslí, že jeho situace má naději na úspěch, vyvine úsilí k řešení problému. Zdroje naděje se u každého respondenta lišily.

Respondentka R1 popisovala, že nejprve potřebovala naději, aby svou situaci mohla řešit. Po celou dobu byla přesvědčena, že by měla umřít, protože si nezaslouží být na tomto světě. Naději jí dala psychoanalytička, za kterou docházela. Dala jí naději, že si zaslouží dobré věci, něco na světě ještě udělá, zažije. Respondentka R1 popisovala, že se cítila pořád prázdná až do doby, kdy **uvěřila v Boha**.

Další moment, kdy vnímala, že má naději, bylo v případě, kdy ukradla peníze zaměstnankyni a svěřila se otci. Uváděla, že ji velmi překvapila reakce otce. **Vstřícná reakce otce** na její krádež jí dala naději, která ji vyvedla z pocitu beznaděje.

R1: (...) No a já jsem mu tohle řekla a on místo toho, aby mě vyhodil, tak říkal: „XXX (jméno klientky), ale ty seš nemocná, ty potřebuješ pomoci.“ A já jsem na něho koukala, protože já jsem čekala, že řekne: „Sbal si kufry a vypadni.“ A on mi řekl tohle. Já jsem seděla a koukala na něho a nevěděla, co mám říct. A najednou jsem si říkala: „Takže já možná mám naději? Já možná nemám umřít...“ To byl

velice zvláštní moment, protože skutečně, jak jsem Vám to vyprávěla. Já jsem byla přesvědčena, že mám umřít, prostě už nic dobrého tady nemůžu vykonat na té Zemi. A už nic pěkného mě už ani nemůže potkat a (...)

Respondentka R1 viděla naději i v **insolvenci**. Svou situaci neřešila dříve, protože insolvence nebyla možná.

Také pro respondentku R3 a jejího manžela byla **insolvence** jedinou nadějí na vyřešení jejich předluženosti. Důležitým předpokladem pro zvládnutí bylo to, že společně s manželem mají práci, a proto pro ně insolvence byla možná.

Stejně tak pro respondenta R4 byla **insolvence** velkou nadějí. Uvedl, že jeho bývalá přítelkyně vyřešila své dluhy právě insolvenčí. Pochopil, že je možné se z dluhové pasti dostat a viděl na bývalé přítelkyni velkou úlevu ve vyřešení její situace. Naděje, že existuje východisko, bylo jasným motivačním faktorem.

I respondent R5 potvrzuje, že **insolvence** byla pro něho velkou nadějí a viděl v ní možnost, jak vyřešit své dluhy. Popisuje, že ho to nakoplo. V rozhovoru uvedl, že se mu insolvence jevila jako spolehlivé řešení i v případě, kdy by došlo ke snížení příjmu ze zaměstnání.

Respondentka R6 se do dluhů dostala poprvé. Po celou dobu své závazky řádně splácela a doufala, že insolvenční soud jí z toho důvodu **insolvenci** povolí.

4.1.2 Setkání s neštěstím jiných

Několika respondentům pomohl v řešení jejich situace pohled na osoby, které dopadly špatně. Uvědomili si, že nechtějí skončit ve stejné situaci, což je dohnalo k tomu, aby situaci řešili.

Respondentka R1 popisovala, že samotné zjištění, že ve stejné situaci jsou i ostatní osoby, jí přineslo velkou úlevu. Informace, že **jiné osoby jsou na tom hůře**, jí dala naději, že z dluhové pasti je východisko.

*R1: **Ano!**(důraz na slovo) **Ano!** (důraz na slovo) Přesně tak! A skutečně, že jsou lidi na tom ještě mnohem hůř než já. A tak jsem si říkala, je tady naděje, je tady prostě naděje, že s tím musím něco...*

Respondent R2 uvedl, že se **setkal s lidmi**, kteří nepracovali a **své dluhy neřešili** a nechali je zajít až do exekuce. Neměl zatím žádný dluh v exekuci a byl bez práce. Uvědomil si, že je třeba situaci řešit včas a předpokladem toho je, najít si práci.

R2: ...No ale, tomu se nevyhnou (pozn. dluhu), protože jestli ten člověk je mladej a nic nemá, tak ten dluh narůstá. A jednou půjde do důchodu, kolik ten důchod bude brát? Jestliže dneska dluží padesát tisíc, tak za třicet let, když půjde do důchodu, bude dlužit milion. A ti exekutoři se toho nevzdají, takže kdyby ten člověk nastoupil do práce... Tak prostě pak mu to budou do konce života z toho důchodu strhávat a bude dostávat jenom to životní minimum (...)

Respondentka R3 měla ze svého zaměstnání **zkušenost s lidmi, kteří byli předlužení** a svou situaci neřešili. Byla si vědoma toho, že pokud by neřešila své a manželovy dluhy, mohla by dopadnout stejně.

Respondent R5 měl osobní **zkušenost v rodině**, kdy jeho švagrová nechala dojít dluh až do exekuce. Věděl, co všechno musela jeho švagrová podstoupit a jak situaci musela řešit.

Respondentka R6 strávila nějakou dobu ve zdravotnickém zařízení, kde se **setkala s lidmi**, z nichž někteří byli upoutáni na lůžko a byli **odkázáni na pomoc druhých osob**. Přirovnala svůj problém s dluhy k situaci, kdy jsou osoby upoutány na lůžko a jsou bezmocné. Uvědomila si, že jediná osoba, která dluhy vyřeší je ona sama, nikdo jiný jí nepomůže, což by ani nechtěla.

4.1.3 Informace

V teoretické části jsem vysvětlila, že jedním z faktorů, které ovlivňují motivaci, je poznávání a hodnocení dané situace jedincem. Pokud nemá o dané situaci informace, může upadnout do apatie a problém vůbec neřešit. I při rozhovorech jsem zjistila, že pro některé respondenty bylo velmi důležité zjistit informace, jak mohou svůj stav zadlužení nebo předlužení řešit.

Respondentka R1 uvedla, že když navštívila poradnu, pomohlo jí to **vyjasnit si, co může nastat**, jaké má možnosti a co vše by pro to musela udělat.

Respondent R2 se zúčastnil přednášky o dluhové problematice v zařízení, kde se právě nacházel. Uvedl, že měl možnost se dozvědět spoustu informací, které nevěděl. Dozvěděl se

i to, že **existují bezplatné odborné poradny**, které dlužníkům mohou pomoci z jejich dluhového problému.

Respondent R5 **sbíral informace od známých**. V rozhovoru uvedl, že mu velmi pomáhalo ptát se ostatních, jaké měli zkušenosti a jak by situaci řešili. Jeho známí mu radili, a to ho ovlivnilo při řešení jeho situace.

R5: Důležitý je, že vo tom komunikujete. Promluvíte si s deseti lidma nebo jenom deseti lidem řeknete, že je problém. Hele, já vím, že třeba kámoš něco takhle a ted' chytáte ty informace a ted' si to poskládáte. Já, když pětkrát slyšíte, že todle se má udělat tak nebo že todle ten kámoš řešil tak a vod pěti lidí...tak to je správný řešení, že jo. Jo.

4.1.4 Stud před sebou a před ostatními

Respondent R2 si neuměl představit situaci, kdy by se jeho dluhy dostaly do exekuce a došlo by k prodeji jeho bytu. Popisoval, že by cítil velké **ponížení před sousedy a dalšími lidmi**.

R2: Je to taky otázka takovýho slušnýho postoje ke svému okolí. K sousedům, k lidem, kteří mě znají, kteří mě obklopují, aby prostě...aby prostě za čas neřekli: „Jéžíšmarjá, XXX (jméno klienta), on má dluhy, jemu berou byt!“ Jo prostě toto...takový ponížení...si vůbec nedovedu představit (...)Protože já si neumím představit, kdyby přijel náklad'ák, prostě vystěhoval mi nábytek a všechny lidi stáli v oknech a dívali se na mě. To...tak...to si nedovedu vůbec představit... Takže je to i snaha...prostě...chovat se čestně, aby ti lidi kolem mě to poznali, viděli to (...)

I respondentka R6 popisovala, že měla velký strach z ostudy. Vysvětlovala, že po celou dobu hradila řádně a včas všechny své závazky a situace, kdy se dostala do prodlení, byla pro ni velmi stresující. Popisovala, že se **styděla před věřiteli a také před poštovní doručovatelkou**, která jí doručovala dopisy od vymáhacích společností.

Respondentka R6 dále zmínila, že si neuměla představit, jak by situaci neřešila. Použití strategie vyhýbání se problému bylo pro ni nepředstavitelné. Uvědomila si, že nikdo jiný by za ni problém nevyřešil a problémům se musí postavit čelem, jinak by se **za sebe styděla**.

4.1.5 Ochrana sebe, rodiny a jiných osob

Většina respondentů popisovala jako motiv ochránit svůj majetek a dále svou rodinu a jiné osoby. Jedna respondentka chtěla zabránit tomu, aby dluhy zdědily děti.

Dalším motivačním faktorem, který se objevil ve výpovědi respondenta R2, bylo **zachovat si životní standard**. Respondent byl vlastníkem nemovitosti, o kterou nechtěl přijít. Popisoval, že je do určité míry požitkář – má rád dobré jídlo, pití, cigarety, dovolenou u moře, hezké věci, keramiku, a nechce o to přijít.

Respondentka R3 v rozhovoru vypověděla, že největším motivem v řešení jejího problému s dluhy bylo to, aby **nezůstaly dluhy dětem**.

Respondentka R3 měla dluhy společně se svým manželem. Dluhy nebyly vymáhány exekučně. Domnívala se, že **exekuční řízení by manžela doslova zničilo**, proto situaci řešila ihned, jak se o ní dozvěděla.

Respondent R4 si uvědomuje, že situaci měl řešit již dříve. Nyní jeho přítelkyně čeká **dítě**, proto vyhledal pomoc.

I respondenta R5 motivovalo řešit svou situaci z důvodu **ochrany své rodiny**. Uvědomoval si, že by byl dluh vymáhán exekučně a chtěl zabránit exekučním návštěvám, u kterých by bylo jeho dítě nebo přítelkyně.

R5: (...)A motivace hlavně byla to, že mám teda přítelkyni a děcko. A že když to nechám bejt, tak von po mně půjde furt, ale ne von, exekutor. A já v podstatě nebudu mít nikde a nikdy klid, ale nejenom já, ale ten zbytek té rodiny. Kdyby šlo jenom vo mě, tak si pronajmu někde třeba kamrlík na košťata třikrát tři metry, tam si strčím válečku a exekutorovi ukážu – tady bydlím a budu se mu smát.

T: Vám šlo teda hlavně o tu rodinu?

R5: Ták. Ale důvod celej toho je, že skutečně ta rodina by tím trpěla a neměli bychom nikdy klid, protože by za náma neustále někdo takovejhle stál. (...)

Respondent R5 zmínil nejen rodinu, ale i **ostatní osoby**, kterých by se exekuce mohla dotknout. Uvedl, že každá osoba, která by byla v jeho blízkosti, by byla určitým způsobem exekucí zasažena. Popisoval situaci nového bydlení, která by mohla nastat, vysvětloval,

že majitel bytu by ho určitě z důvodu exekuce vystěhoval a poté by byl nucen hledat jiné bydlení, což by se neustále opakovalo.

Respondentka R6 chtěla **pro sebe svůj klid**, kterého se jí při nesplácení závazků nedostávalo. Popisovala jednání s věřiteli, které pro ni bylo velmi stresující.

R6: (...) oni třeba na mě ječeli, že vždycky, tak prodejte nábytek, prodejte pračku, prodejte zlato, prodejte obrazy, prodejte šperky jako teda, jako to nejde, to všechno, my to z Vás vymůžeme, přece si nemyslete. Prostě šílený! Šílený! Šílený to bylo!

Dále respondentka R6 uváděla, že měla zdravotní problémy a k tomu potřebovala mít **klid na léčení**. Bylo jí jasné, že klid zažije v případě, že vyřeší svou dluhovou situaci.

I respondent R5 chtěl situaci vyřešit pro svůj klid.

R5: Ale ta chuť mít to jakoby vyřešený, nemít furt za sebou tu káru, kterou táhnete a furt hlídáte, jestli ten exekutor na Vás někde nečeká nebo, jo, tak samozřejmě chuť to vyřešit je taky obrovská, jo.

4.1.6 Jiné motivy

Pro respondenta R4 se jako další motiv jevil jeho **věk**. Uvědomil si, že kdyby svou situaci neřešil, dluhy by ho pronásledovaly celý život a nezbavil by se jich.

T: A co Vás ještě nutí k tomu s tím pohnout?

R4: No, věk. Protože si říkám – přece nebudu celý život jako jenom za dlužníka. Nevadí mi to, jako mně to nevadí morálně...je to...Možná to zní zvláštně, ale mně to nevadí. Prostě jsem se zadlužil (...)

Dalším motivem pro respondenta R4 byla **nabídka práce**, která mu vyvstala. Viděl to jako dobrý předpoklad k tomu, aby mohl řešit své dluhy.

Shrnutí:

Tato podkapitola nám ukazuje několik oblastí motivačních faktorů dlužníků k vyhledání odborné pomoci, které respondenti popisovali. Aby dlužník začal řešit svou situaci, musel mít naději. Zdrojem naděje pro většinu respondentů byla možnost požádat o insolvenční řízení. Jako další

zdroj se ukázala víra v Boha a vstřícná reakce blízké osoby na krádež dlužníka. Dalším motivačním faktorem bylo pro respondenty setkání s neštěstím jiných osob. Respondenti pociťovali strach, který byl pro ně rozhodující v řešení jejich situace. Důležitým motivačním faktorem byly informace, a to o možnostech řešení jejich situace a následcích v případě neřešení, informace o subjektech, které jim mohou pomoci a informace od známých. Dalším impulzem pro respondenty byl stud, který se u nich obvykle objevoval. Jako nejdůležitější motivační faktor se ukázala ochrana sebe, rodiny a jiných osob. Jiné motivační faktory se u respondentů objevily ojediněle, konkrétně se jednalo o vyšší věk respondenta a nabídku práce.

V kapitole popisující zpracování dat jsem uvedla, že v rámci otevřeného kódování jsou pojmy setříděny do kategorií dle podobností, poté se stanoví jejich vlastnosti a dimenze. Níže jsou znázorněny motivační faktory k vyhledání odborné pomoci pomocí otevřeného kódování.

Vlastnost	Dimenze
naděje	stěžejní
strach	rozhodující
informovanost	důležitá
stud	obvyklý
ochrana	nejdůležitější
věk	ojedinělý
nabídka práce	ojedinělá

Tabulka č. 1 Znázornění motivačních faktorů k vyhledání odborné pomoci pomocí otevřeného kódování

4.2 Bariéry

Všech respondentů jsem se ptala na otázku, zda se setkali s bariérami, které jim bránily vyhledat pomoc dříve.

4.2.1 Beznaděj

Respondentka R1 začala svou situaci řešit poté, co uvěřila v Boha. Proto nejdříve **potřebovala uvěřit v Boha**.

Respondent R4 se domníval, že dluhy nikdy neuhradí. Situaci mu komplikovalo to, že některé dluhy byly i z podnikání a v té době **nebylo možné se oddlužit** i s těmito dluhy.

Respondent R5 uvedl, že nesouhlasil s podstatou dluhu. Nechtěl situaci řešit, protože se mu jevil vznik **dluhu jako nespravedlivý** a cítil, že s tím nemůže nic dělat. Dále popisoval **pocit letargie**.

R5: Možná, možná ještě jedna z těch překážek je taková ta letargie, do který upadnete, kdy na Vás někdo, je jedno jestli je to jednotlivec nebo systém, kdy na Vás hodí jakoby tu deku. A teď prostě najednou, teď si říkáte a teď je to takový to bezvýchodný, někdo možná z toho má pocit, že se má oběsit, někdo skočí pod vlak. To já teda ne, já jako mám rád život a žiju to dál. Ale upadnu, možná chvíli, do takový apatie z těchto situací, než se zvednu a najdu nějaký důvod, proč?

4.2.2 Naděje

Jak beznaděj, tak i naděje, byla pro respondenty určitou bariérou k vyhledání odborné pomoci. Naděje, že celá situace se nějakým způsobem vyřeší, buď půjčkou anebo domluvou s věřitelem.

Respondentka R1 situaci neřešila, protože nadále doufala, že **vše zvládne** pomocí dalších půjček. Popisovala, že si vzala další půjčku a pořád propočítávala splátky a myslela si, že dluhy zvládne splatit.

Respondent R5 situaci nepovažoval za významnou a doufal, že **věřitele uspokojil** prodejem bytu a zbytek dlužné částky nebude vymáhat.

Respondentka R6 neustále doufala, že jí **věřitel vyjde vstříc** a nebude muset řešit svou situaci podáním insolvenčního návrhu. Byla ovlivněna médii, která doporučují dlužníkům v případě problémů ihned komunikovat s věřitelem. Popisovala, že věřitel jí z toho důvodu nabídne „pomocnou ruku“.

4.2.3 Neinformovanost

Pro některé respondenty bylo určitou bariérou k vyhledání odborné pomoci nevědomost o možnosti řešení své situace a o subjektech, které by dlužníkům mohli pomoci.

Respondentka R1 uváděla, že právě z toho důvodu po těch informacích ani nepátrala. Předpokládala, že **by jí nikdo nepomohl**.

Pro respondentku R3 bylo velkou bariérou to, že **o situaci nevěděla**. Zadlužila se společně s manželem a myslela si, že své závazky řádně oba splácí. Manžel to před ní tajil.

Respondentka R3 také vnímala jako bariéry určité **nejasnosti**, které v dluhové problematice někdy jsou. Velmi často se stává, že různí právníci si vykládají problematiku jiným způsobem a je těžké stanovit jasné řešení.

I respondent R5 popisoval, že je velmi těžké se dostat z dluhové pasti, pokud člověk nemá důležité informace pro řešení jeho situace. Jeho zkušenost s právníky, kteří mu pomáhali s dluhovou situací, nebyla pozitivní. Proto jsou určitou bariérou i **nejasnosti** ve výkladech práva.

R5: (...) v momentě, kdy se chcete zvednout, je to možná vo to složitější, protože už, jednak uběhne nějaká doba, naválí se třeba na to i nějaký další problémy. A jakoby vůbec dostat se z těchle těch situací, je velmi složitý. Ehm...když v té situaci možná budete dvakrát třikrát čtyřikrát pětkrát za život, tak je to snazší. Protože už víte jak, kudy vede ta cesta ven, ale když jste v tom poprvé, tak je to hodně složitý, protože ten člověk nemá většinou dostatek informací. To všechno byly asi ty problémy. I nedostatek informací, kdy se i jakoby ty zákony trošku mění, nebo jo, prováděcí věci se tam mění, jo a pak zjistíte, že najednou právníci prostě, který, kteří se tím žíví, ještě neudělají ani tu svou práci dobře, (...)

I respondentka R6 uváděla jako bariéru k vyhledání odborné pomoci **nedostatek informací**, který se týkal insolvenčního řízení.

4.2.4 Nevyřešení příčiny dluhů

Jediná respondentka R1 uváděla, že odbornou pomoc v řešení její dluhové situace nevyhledala, protože si byla jistá, že prvotně se musí dostat ze své závislosti (bulimie). Věděla, že pokud by vyřešila příčinu dluhů, může řešit i následky.

R1: Jo, už vím, že...že tenkrát pro mě nebyla šance, což jsem si uvědomovala. Byla jsem o tom skálopevně přesvědčena, že pro mě není šance, kdybych nakrásně třeba se domluvila na splátkovém kalendáři, nebo co já vím co, tak pro mě nebyla normální šance dělat normální zaměstnání. Protože já jsem nevěděla, jak ven z té hrozně závislosti (...). Ale já jsem takovej fakt magor, úplně mám temno v hlavě a jdu a utrácím peníze, který mi, vím, že mi nepatří, který prostě... a vůbec nevidím. Vůbec nemám světlo a chovám se jak skutečně jak narkoman, jak, jak závislej člověk absolutně. Nemám vůbec moc nad tím.

4.2.5 Strach

Respondentka R1 viděla řešení v její situaci podáním insolvenčního návrhu. Strach jí v tom ale zabraňoval. Z důvodu lživě uvedených údajů při uzavírání smluv o půjčkách se **obávala vězení**.

Stejně tak i respondent R4 měl strach. Strach z toho, že pokud by situaci řešil, **upozornil by na sebe** a věřitelé či exekutor by své pohledávky vymáhali. Z rozhovoru vyplynuly i obavy z toho, co si exekutor může dovolit.

Respondentka R6 popisovala svůj **strach z přístupu osoby**, na kterou by se obrátila v případě řešení svého dluhového problému. Domnívala se, že osoba by ji vinila za původ svých dluhů a nepomohla by jí.

Respondentka R6 také uváděla další **strach**, a to z toho, **řící si o pomoc**. Zmínila, že se snažila vždy najít pro sebe výmluvu, proč odbornou pomoc nevyhledat.

4.2.6 Okolnosti

Respondent R2 uváděl, že žádné překážky si nepřipouštěl. Po delším přemýšlení ale uvedl překážku jeho **uvěznění**. Vysvětloval, že ve věznici nebyla žádná osoba, pracovník, který by mu pomohl s řešením dluhů. Všechno musel řešit sám a nebylo možné se s nikým poradit.

Respondent R4 se obhajoval tím, že **neměl na řešení situace čas**, protože byl zaměstnán prací, tréninkem a dalšími starostmi.

4.2.7 Neohrožující situace

Respondent R4 situaci neřešil, protože si uvědomil, že **nemá žádný majetek**, který by mu byl exekučně zabaven. Neměl strach z následků.

R4: (...) A co? Co mně vezmou? Každýmu je jasný, že mi nic nevezmou. Vlastně není co. (...)

Shrnutí:

Respondenti vnímali jako bariéru při vyhledání odborné pomoci jejich beznadějí, ale i nadějí, že dluhy uhradí. Další bariérou pro dlužníky byla jejich neinformovanost o subjektech pomoci, o situaci anebo různé nejasnosti. U jedné respondentky se ukázalo jako nutné vyřešit nejdříve příčinu dluhů, protože pokud nebyla vyřešena příčina, dluhy by narůstaly. Jako další bariérou se ukázal pocit rizika, strach respondentů. Ukázalo se, že někteří respondenti riziko necítili, a proto odbornou pomoc nevyhledali dříve a naopak jiní respondenti strach měli. Byl to strach z toho, že půjdou do vězení, upozorní na sebe věřitele, nebo strach z přístupu osoby, která by jim poskytla odborné poradenství a také strach říci si o pomoc. Jako další bariéra se objevil nedostatek času na řešení situace a nedostatečná odborná pomoc ve vězení. Níže jsou v tabulce č. 2 znázorněny bariéry ve vyhledání odborné pomoci pomocí otevřeného kódování.

Vlastnost	Dimenze
naděje	žádná až vysoká
informovanost	velmi nízká
vyřešení příčiny dluhů	nutné
pocit rizika	žádný až velký
okolnosti	ojedinělé
čas na řešení situace	málo
odborná pomoc ve vězení	žádná

Tabulka č. 2 Znárodnění bariér ve vyhledání odborné pomoci pomocí otevřeného kódování

4.3 Okamžik změny

Respondentka R1 popisovala okamžik změny ve chvíli, kdy se v práci cítila velmi zle na duši a nevěděla, čím to je. Poté slyšela hlasy, které ji vybízely k tomu, že má **následovat Boha**. Uvědomila si, že musí opustit způsob života, který dosud vedla (pozn. prostituce) a své dluhy řešit.

R1: (...) A tenkrát to byl taky takovej silnej moment s Pánem Bohem, kdy jsem jednou takhle v té...v té práci, jestli se to takhle tak dá vůbec říct, skutečně mně bylo skutečně velice zle na duši a já jsem nevěděla proč. (...) a najednou mi blesklo hlavou, že se tak nedobře cítím sama kvůli sobě. A já: „Vážně?“ A tak jsem si říkala, co teda já mám dělat, abych se cítila líp? A ted' najednou....a to musím ještě podotknout, že já jsem tenkrát nikterak nečetla Bibli nebo takhle.....a najednou jsem slyšela v hlavě tyhle slova: „Následuj v první řadě Boží království, všechno ostatní ti bude přidáno navíc.“ A to tak rezonovalo (důraz na slovo), tyhle ty slova. A já jsem věděla, že nejsou z mé hlavy, protože já jsem je nikde nečetla, ani neslyšela. (...) a hned jsem se začla převlékat honem z těch...do normálních oblečení, tak mi bušilo srdce... Já jsem skutečně – ze dne na den – ten den jsem skončila se vším, odjela jsem zpátky do XXX (název města)

(...) Já jsem věděla, že musím řešit to, vypadnout z toho života, v kterým jsem byla. A to, abych udělala, je skutečně nadobro se vypořádat s těmi dluhy (...)

Dalším momentem byla pro respondentku **ztráta zaměstnání**. Nevěděla, co má v situaci dělat a bylo jí jasné, že vše musí okamžitě řešit.

Respondent R4 popisoval jako okamžik změny **návštěvu vymahačů**. Dospěl ke zjištění, že strategie neřešení situace nikam nevede. Jeho rozhodnutí vygradovalo **pádem na dno**, kdy skončil na ulici. Vysvětloval, že na ulici byl celý rok a tam si uvědomil, že je ještě „mladý chlap“, a proto by se měl problému postavit čelem.

U respondenta R5 bylo spouštěčem **obdržení platebního rozkazu**. Tímto okamžikem si uvědomil, že musí svou situaci řešit.

Pro respondentku R6 byl okamžikem změny **pobyt s bezmocnými lidmi** ve zdravotnickém zařízení. Uvedla, že se to v ní vzepřelo a věděla, že musí svou situaci ihned řešit.

Shrnutí:

Jedním z okamžiků změny, kdy se respondenti rozhodli vyhledat odbornou pomoc v řešení jejich dluhové situace, byl velký nátlak věřitelů. Jako ohrožující vnímali dlužníci i ztrátu zaměstnání, která pro ně byla také určitým impulzem k řešení jejich situace. Pro jednu respondentku bylo okamžikem změny rozhodnutí se pro následování Boha, pro další to byl pobyt s bezmocnými lidmi a pro jiného respondenta pád na dno, kdy skončil na ulici. V tabulce č. 3 jsou okamžiky změny znázorněny pomocí otevřeného kódování.

Vlastnost	Dimenze
následování Boha	ojedinelé
ztráta zaměstnání	ohrožující
nátlak věřitelů	velký
pád na dno	uvědomující
pobyt s bezmocnými lidmi	uvědomující

Tabulka č. 3 Znázornění okamžiku změny při vyhledání odborné pomoci pomocí otevřeného kódování

4.4 Faktory ovlivňující řešení situace

Při rozhovorech jsem zjistila, že respondenty ovlivňovaly při řešení jejich dluhové situace nějaké faktory. Jednalo se o osobnost dlužníka, moment přiznání, podpora, prvotní způsob řešení situace a hledání pomoci.

4.4.1 Osobnost

Respondent R2 uváděl, že bylo pro něho důležité **mít vůli** k řešení situace. Popisoval, že člověk musí chtít řešit svou situaci a dívat se neustále dopředu.

Stejně tak i respondentka R3 popisovala vliv vlastní povahy. Vysvětlovala, že jakmile má nějaký problém, **ihned ho řeší**, neutíká od něho.

R3: (...) Já mám takovou tu povahu, že když se topím, šlapu vodu.

Mám tu snahu, zaberu. Jo. Chlapi to mají jinak. (...)

Respondent R4 vypovídal o zcela opačném postoji k řešení problému, který můžeme popsat jako **flegmatický**.

Z rozhovoru s respondentkou R6 jsem vypožadovala v odpovědích určitou **hrdost**. Bylo pro ni nepředstavitelné, aby byla závislá na pomoci svých dětí.

Dále uvedla, že vždy své problémy **ihned řešila** a neupadla do apatie. Popisovala, že se nikdy nevzdávala.

4.4.2 Moment přiznání

Jediná respondentka R3 uváděla, že pro ni bylo velmi těžké **přiznat si vlastní selhání**.

R3: ...(mlčení)... Člověk si hrozně nerad přiznává, že v něčem šlápl vedle, jo...

T: Takže to přiznání...

*R3: **Tá situace** (důraz na slova) jako tě zasáhne, protože víš, že nic nemáš, nikdy nic mít nebudeš, nejezdila jsem na dovolené, nekupovala jsem si kožichy, nechodila jsem do restaurací na drahé obědy (úsměv), nežila jsem si nikdy nad poměry. Vždycky jsme žili od výplaty k výplatě, jo. Nikdy jsme za nic nevyhazovali peníze. Myslím si,*

že žijeme dost skromně. A přesto jsme se do té situace dostali...a...prostě jako jen přiznat, že jsi selhala v něčem, je asi hodně těžké. Vždycky. (...)

4.4.3 Podpora

Velmi významnou oblastí pro dlužníky v řešení jejich situace byla oblast podpory. Každý respondent měl podporu různou, někdo v Bohu, jiný v rodině a někdo třeba v sociálním pracovníkovi.

Pro respondentku R1 byla podporou její **kamarádka, víra v Boha a otec**, zároveň ale uváděla, že její dluhy nikdo neřešil a i teď není nikdo, kdo by měl přehled o její situaci.

Respondent R2 měl finanční, ale i psychickou podporu ve své **dceři**. Psychickou podporu uvedl jako nejzásadnější. Dále popisoval, že dcera mu pomáhala najít důležité informace na internetu, vyhledala mu potřebné kontakty, vytiskla doklady a prodiskutovala s ním celou záležitost.

Respondentovi R4 pomáhala jeho **přítelkyně**. Po celou dobu s ním jeho situaci řešila, podporovala ho a motivovala. Popisoval, že ho velmi těšilo, když jeho přítelkyně jeho dluhy vnímala jako společný problém, který musejí řešit oba dva, i když dluhy způsobil jen respondent.

Respondentovi R5 pomohla podpora **sociálního pracovníka**, kterou popisoval jako „postrkování“. Vědomí toho, že najednou má kam jít a nepotřebuje mít finanční prostředky na zaplacení služby, bylo pro něho velmi důležité. Líčil svou první radost z první schůzky se sociálním pracovníkem, kdy poprvé viděl východisko z celé jeho situace.

Dále respondent R5 uváděl jako další podporu svou **přítelkyni a dostatek času**. V době, kdy se objevil problém s dluhy, byl na nemocenské a měl spoustu času na vyřizování potřebných dokladů pro insolvenční řízení.

Respondentka R6 měla podporu ve svých **dcerách a kamarádce**. Dcery jí přepisovaly a odesílaly dopisy věřitelům a kamarádka ji povzbuzovala v řešení.

4.4.4 Prvotní způsob řešení situace

Poté, co se respondenti dozvěděli o jejich situaci, každý zvolil svou strategii, jak by problém vyřešili.

Respondent R2 začal ihned **komunikovat s věřiteli** a vše urychleně řešit.

Respondentka R3 popisovala způsob řešení dluhů, který zvolil její manžel, a to **novými půjčkami**.

R3: (...)manžel se to první snažil svými vlastními schopnostmi nějak zachránit a tím tu situaci v podstatě zhoršilo to, že si bral menší půjčky na splacení té velké (...) měl, jako můj muž měl nějakou...nějakou snahu, protože to sice řešil blbě, dalšími a dalšími úvěry, ale měl tu snahu se z toho dostat a pořád věřil, že se něco spraví. (...)

Respondenta R4 nejdříve zaskočil nárůst dluhu, na což reagoval tím, že situaci neřešil vůbec. Zvolil strategii **útěku** – vycestoval do zahraničí a domníval se, že dluhovým problémům uteče. Poté se vrátil, ale nepracoval legálně, protože si vykalkuloval, že kdyby pracoval legálně, byly by mu prováděny srážky ze mzdy. Chvilí měl naději v podnikání, doufal, že začne vydělávat a poté by mohl dluhy začít splácet. Bohužel mu vznikly další dluhy z podnikání.

R4: (...) milion něco tam vyskočilo, tak mě zaskočila totálně a to mě trošku srazilo, přestal jsem fungovat vlastně úplně, přestalo mě to zajímat, jakože jsem se na to vybod. (...) No já jsem se ztratil ze světa, jel jsem do světa, byl jsem vlastně po Evropě chvíli. To jsem si říkal, že tomu uteču. Pak to byla taková...takový stav jako úplně jakoby puberták, že uteču před problémem. Tak jsem se snažil utýct. (...)Tak potom, pak jsem nepracoval a různě jsem se flákal a já říkám, teď když stejně půjdu pracovat, seberou mi všechno. A když budu pracovat na černo, tak mi třeba všechno nevezmou. Snažil jsem se ztratit, ale to nikam, to taky, to nemá žádnéj smysl, navázat žádnéj vztah s nikým.(...) zkusil jsem podnikat. S tím, že to zaplatím. Že to bude dobrý, že to bude v pohodě. (...) A taky to nikam nevedlo. Přes rok, rok a půl, možná dva. Jsem se s tím trápil, chystal jsem to, provozoval jsem to a strašný prachy do reklamy jsem nacpal. (...)

Respondentka R6 ihned začala **komunikovat s věřiteli** a informovala je o své situaci. Do platební neschopnosti se dostala z důvodu vážného úrazu, čímž došlo ke ztrátě příjmu z dohody (o provedení práce nebo o pracovní činnosti). Vzhledem k tomu, že si pravidelně platila pojištění v případě neschopnosti splácet, doufala, že se pojištění bude vztahovat na její situaci. Bohužel se tak nestalo, a tak věřitele požádala o odklad splátek. Po celou dobu tedy respondentka vyjednávala s věřiteli.

4.4.5 Hledání pomoci

Po vyhodnocení závažnosti situace respondenti hledali pomoc. Někteří hledali informace na internetu, jiní mezi známými a další navštívili odborné poradny.

Respondentka R1 v první řadě využila **internet**, kde hledala informace, jak řešit situaci. Narazila na nabídky půjček, což věděla, že není dobré řešení. Z doslechu si pamatovala, že existuje institut oddlužení a začala hledat informace opět na internetu. Narazila na **oddlužovací společnosti**. Způsob, kterými oddlužovací společnosti komunikovaly, se jí zdál být velmi zvláštní. Připadalo jí podezřelé, že je jí ihned nabízena pomoc, připomnělo jí to způsob nabízení půjček. Poté se obrátila na **odbornou poradnu**.

Respondentka R6 hledala **pomoc u věřitelů**. Domnívala se, že když si hradí pojištění proti neschopnosti splácet, splátky dluhu jí odloží. Tak se ale nestalo a proto se obrátila na odbornou poradnu.

Respondentka R3 se nejdříve **svěřila svým kamarádkám**, které jí poradily využít službu **finančního poradce**. Finanční poradce se snažil o konsolidaci dluhů, která byla ale neúspěšná. Poté se obrátila na svou známou, která pracovala v **odborné poradně** a s insolventy měla zkušenost.

Respondent R4 se obrátil se svým problémem na **oddlužovací společnosti**, kde ho zaskočilo, že se jedná o placenou službu. To ho odradilo situaci zcela řešit. Se svým problémem se také obrátil na **psychologa** a doufal, že ho nasměruje. Tak se ale nestalo, a proto tam přestal chodit. Další instance, na kterou se respondent R4 obrátil, byla **bezplatná odborná poradna**, kde se setkal se špatným přístupem pracovníka.

R4: Zkusil jsem to taky vyhledávat, ty bezplatný, ale tam ta komunikace byla naprosto otřesná.

T: Otřesná?

R4: *No, to až tady jsem narazil na Vás...*

T: *Jako v čem? Že Vám neporadili?*

R4: *Vůbec. Vůbec neporadili. Neochota a takový prostě – dostal ses do dluhů, tak si to vyřeš. Takový jednání úplně, i na tom, i na té XXX (název ulice), tam to bylo taky takový, prostě mně odbyla ta ženská...*

Respondent R5 se nejdříve poradil **se svými známými**, kteří mu doporučili řešit svou situaci insolvenční. Vyhledal si informace na internetu a zjistil, že bez odborných znalostí to nezvládne, proto hledal společnosti, které se tím zabývají. Dozvěděl se, že služba je placená, což ho odradilo. Poté mu někdo poradil, aby navštívil **bezplatnou odbornou poradnu**.

Shrnutí:

V rozhovorech s respondenty jsem zjistila pět oblastí, které nejsou ani motivačním faktorem, ani bariérou ve vyhledání odborné pomoci, ani okamžikem změny. Zjistila jsem, že tyto oblasti ovlivnily to, zda respondent odbornou pomoc vyhledal. Určitým faktorem byla osobnost respondenta, kterou popisovali jako lhostejnou a jiní jako velmi pozornou k řešení problémů. Dalším důležitým faktorem bylo přiznání problému dluhů a nutnost svou situaci řešit. Jiným velmi důležitým faktorem se stala podpora pro respondenty, kterou byli přátelé, rodinní příslušníci, víra v Boha, sociální pracovník nebo partner. Respondenty ovlivnil také prvotní způsob řešení jejich situace, který lze považovat za vhodný (komunikace s věřiteli), ale také za nevhodný (útěk, nové půjčky). Za velmi nutné bylo považováno hledání pomoci, které probíhalo u respondentů různými způsoby, pomocí internetu, oddlužovacích společností, odborných poraden, kamarádů a známých, finančních poradců, psychologů a věřitelů. Tabulka č. 4 znázorňuje faktory, které dlužníka ovlivnily při hledání odborné pomoci.

Vlastnost	Dimenze
osobnost dlužníka	lhostejný až pozorný
přiznání	důležité
podpora	velmi důležitá
prvotní způsob řešení situace	vhodný až nevhodný
hledání pomoci	velmi nutné

Tabulka č. 4 Znázornění faktorů ovlivňující vyhledání odborné pomoci pomocí otevřeného kódování

5 Výsledky výzkumu – axiální kódování

Během otevřeného kódování jsem vytvořila čtyři hlavní kategorie, a to motivační faktory, bariéry, okamžik změny a faktory ovlivňující řešení situace. Kategorie motivační faktory se dále členila na podkategorie naděje, setkání s neštěstím jiných, informace, stud před sebou a před ostatními, ochrana sebe, rodiny a jiných osob a jiné motivy. Kategorii bariéry jsem rozdělila na podkategorie beznaděj, naděje, neinformovanost, nevyřešení příčiny dluhů, strach, okolnosti a neohrožující situace. Kategorie faktory ovlivňující řešení situace se členila na podkategorie osobnost, moment přiznání, podpora, prvotní způsob řešení situace a hledání pomoci.

V rámci axiálního kódování jsem si definovala následující pojmy vztažené k výzkumu diplomové práce: příčinné podmínky, fenomén, kontext, intervenující podmínky, interakce a následky.

Kauzální (příčinné) podmínky jsou události, které vedou k objevení nebo vzniku fenoménu (Miovský, 2006, s. 229). Snažila jsem se tedy najít v rozhovorech odpovědi na otázku, co respondenty vedlo k vyhledání odborné pomoci a řešení jejich situace. Jaká to byla situace? Pro pět respondentů (R1, R2, R3, R5 a R6) to bylo setkání s neštěstím druhých. Ať už to byl pohled na bezmocné osoby pro respondentku R6 ve zdravotnickém zařízení, pracovní zkušenosti s předluženými klienty u respondentky R3, anebo zkušenosti v rodině s dluhy u respondenta R5. Setkání s lidmi, kteří dluhy nevyřešili a v důchodě pobírali jen minimální částku, bylo pro respondenta R2 důležité pro řešení jeho situace a pro respondentku R1 to bylo uvědomění, že lidé jsou na tom hůře. Pro všechny respondenty to bylo uvědomění, že se chtějí stejné situaci vyhnout a bylo to impulsem, proč začali řešit svou situaci. Další příčinou byl nátlak věřitelů v podobě neustálého kontaktování dlužníka a vymáhání dluhu. Pro respondenta R4 byla velmi nepříjemná návštěva vymahačů a pro respondenta R5 obdržení platebního rozkazu. Jediná respondentka R6 popisovala mnoho telefonátů a vyhrožování od věřitele. Někteří respondenti nereagovali na současnou situaci, ale mysleli na budoucnost. Obava z budoucnosti je dohnala k vyhledání odborné pomoci (R2, R3, R4, R5, R6). Respondent R2 si chtěl zachovat svůj životní standard, na který byl celý život zvyklý. Respondentka R3 nechtěla zadlužit své děti a byla si vědoma, že kdyby se dluh dostal do stádia exekuce, manžel by se psychicky zhroutil. Respondent R4 myslel na budoucnost, protože jeho přítelkyně čekala dítě. Respondent R5 si přál, aby se dluhy vůbec nedotkly jeho rodiny nebo jiných osob. Respondentka R6 toužila po klidné budoucnosti.

Fenomén je hlavní myšlenkou, se kterou mají interakce vztah (Miovský, 2006, s. 229). Fenomémem je řešení situace zadlužení nebo předlužení u respondentů. Jedná se o proces, ve kterém se respondent odhodlá vyhledat službu odborného poradenství zaměřenou na dluhovou problematiku.

Kontextem se myslí podmínky, za nichž jsou interakce používány (Miovský, 2006, s. 229). V případě výzkumu se kontextem stala osobnost respondenta. V rozhovorech se u 3 respondentů (R2, R3 a R6) objevovala vlastnost řešit problémy ihned. U respondentky R6 to byla hrdost. Jediný respondent (R4) uváděl, že byl vždy k problémům lhostejný, a to i ke své předluženosti. Respondentka R1 se v době své platební neschopnosti potýkala s psychickým onemocněním (bulimie). Dalším kontextem pro respondenty byla informovanost. Informovanost ovlivňovala to, jestli respondent vyhledá odbornou pomoc. Pro respondentku R1 to byly informace o možnostech insolvence a jejich následcích a dále dřívější domněnka, že by jí nikdo nepomohl. Pro respondenta R2 informace, že existují bezplatné poradny a pro respondenta R5 informace o zkušenostech známých. Respondentka R3 uváděla, že nevěděla o tom, že jsou s manželem předluženi. Dva respondenti (R3 a R5) se shodli v tom, že i nejasný výklad práva, neustále měnící se vyhlášky a zákony, mají vliv na řešení jejich situace. Respondentka R6 popisovala nedostatek informací v celé dluhové problematice, obzvláště o insolvenční. Dalším kontextem pro respondenty byla naděje. Naděje v insolvenční (R1, R3, R4, R5, R6), naděje, že dluhy ještě zvládne splatit bez pomoci (R1), naděje v jednání s věřiteli (R6), anebo naděje, že dluh věřitel již vymáhat nebude (R5). Respondenti potvrdili i protipól naděje, a to beznaděj. Popisovali letargii a deprese, do kterých upadli (R5, R6), dokonce respondentka R1 uvedla termín „chodící slupka“. Respondent R5 cítil beznaděj z důvodu nespravedlivé podstaty dluhu. Domníval se, že dluh neměl být vymáhán a cítil se celou situací frustrován.

Intervenující podmínky jsou strukturní podmínky, které souvisejí s interakcemi náležejícími fenoménu (Miovský, 2006, s. 229). U jedné respondentky (R3) bylo předpokladem přiznání, že je s manželem předlužena. Uvědomění pro ni bylo velmi těžké. Zásadní vliv měla také u dlužníků podpora, kterou zmínil každý respondent. Podporu většině dlužníků poskytovali jejich kamarádi (R1, R3, R5, R6), rodinní příslušníci (R1, R2, R6), partneři (R4, R5) a u dvou respondentů (R3, R5) to byl sociální pracovník. Další intervenující podmínkou byl stud před ostatními osobami, který cítili dva dlužníci (R2, R6). Také strach hrál významnou roli. Respondenti (R1, R4, R6) měli nepodložené obavy, co může nastat a respondentka R6 měla strach požádat o pomoc. Pro respondenty (R2, R4, R5) byl

rozhodující jejich věk. Vnímali situaci tak, že „už je na čase s tím něco udělat“. U dvou respondentů (R4, R5) hrálo roli i to, zda měl respondent čas řešit svou situaci. Respondent R5 v době, kdy chtěl řešit své dluhy, byl v pracovní neschopnosti, a proto měl mnoho času na řešení své situace. Oproti tomu respondent R4 uváděl, že pracuje na plný pracovní úvazek, po práci chodí na brigádu a k tomu sportovně trénuje.

Interakce jsou strategie reagující na zvládnání fenoménu za určitých podmínek (Miovský, 2006, s. 229). Respondenti popisovali čtyři způsoby řešení jejich situace. Komunikaci s věřiteli uváděli dva respondenti (R2, R6), nové půjčky jeden (R3), útěk od problému také jeden respondent (R4). Jako poslední způsob řešení jejich situace bylo hledání pomoci, které bylo u respondentů v některých případech odlišné. Respondentka R1 vyhledávala pomoc na internetu formou dotazů a poté u oddlužovací společnosti jako respondent R4. Respondentka R3 hledala informace u kamarádek a dále u finančního poradce. Také respondent R5 se obrátil na své kamarády a respondent R4 naopak na psychologa. Všichni respondenti měli ale zkušenost s bezplatnými odbornými poradnami. Jeden respondent (R4) popisoval velmi špatné jednání ze strany sociálního pracovníka bezplatné odborné poradny.

Následky jsou výsledky interakce (Miovský, 2006, s. 229). Následkem pro respondenty může být celkové vyřešení jejich dluhové situace např. formou oddlužení jako u většiny respondentů (R1, R3, R4, R5, R6). Následky jsou ovlivněny tím, jakou interakci respondent zvolí.

6 Diskuze

Provedeným výzkumem jsem se snažila identifikovat motivační faktory respondentů vyhledat odbornou pomoc pro řešení jejich situace zadlužení nebo předlužení společně s jejich bariérami. Dílčím cílem bylo identifikovat rozhodující okamžik, kdy se respondent rozhodl odbornou pomoc vyhledat.

Jako významný motivační faktor pro respondenty byla naděje. Pro většinu respondentů (R1, R3, R4, R5, R6) byla velká naděje právě možnost oddlužení, a proto začali svou situaci řešit. Pro respondentku R1 to byla také víra v Boha, která jí dala obrovskou naději a vstřícné chování jejího otce. Dalším motivačním faktorem se pro téměř všechny respondenty (mimo R4) stala zkušenost s neštěstím jiných osob. Hybnou silou bylo uvědomění, že lidé jsou na tom někdy hůře a kolikrát důvodem jejich neštěstí bylo neřešení dluhové situace včas. Pro respondentku R6 to byl právě pohled na bezmocné lidi ve zdravotnickém zařízení, s nimiž soucítila, ale nechtěla si připadat jako ve stejné situaci – odkázaná na pomoc ostatních. Dále respondenti popisovali jako motivační faktor odborné informace, které se jim dostaly nebo informace, že existují bezplatné odborné poradny pomáhající dlužníkům. Motivující bylo pro ně vědomí, že je někdo, kdo jim pomůže, a na problém nezůstanou sami. Dalším impulzem pro dva respondenty (R2, R6) byl obrovský stud. Stud před sebou, před sousedy, věřiteli, poštovní doručovatelkou a dalšími osobami. Téměř všichni respondenti (mimo R1) uváděli v rozhovoru pro ně nejdůležitější motivační faktor, a to ochrana sebe, rodiny a jiných osob. Respondent R2 si chtěl zachovat svůj životní standard, respondentka R3 si přála ne zadlužit děti a ochránit psychiku manžela. Jiní respondenti toužili po klidu pro sebe a svou rodinu. Jeden respondent (R4) zmínil, že jistou motivací pro něho byl vyšší věk a nabídka práce, která pro něho byla velmi výhodná.

Všichni respondenti se setkali s alespoň jednou bariérou, která jim zamezovala řešit svou situaci zadlužení nebo předlužení. Jako velká bariéra se pro dlužníky stal pocit beznaděje, ale zároveň i opak – naděje. Na jednu stranu respondenti popisovali pocit letargie, deprese, nespravedlnosti, bezvýchodnost situace, a na druhou stranu naději, že dluhy ještě zvládnou uhradit nebo jim vyjde věřitel vstříc s odkladem splátek. Další bariérou byl pro respondenty nedostatek informací. Respondentka R1 nevěřila, že by jí někdo pomohl, neznala žádné odborné dluhové poradny. Pro respondentku R3 bylo překážkou to, že o dlužích nevěděla. Také popisovali nejasnosti v zákonech a jeho vyhláškách, ve výkladu práva, čímž neměli jasné informace. V rozhovoru s respondentkou R1 se objevila jako velká bariéra její psychické onemocnění – bulimie, která byla příčinou jejích dluhů. Bylo důležité nejprve

vyřešit příčinu, a poté bylo možné vyhledat odbornou pomoc v dluhové situaci. Velkou bariérou pro respondenty byl také strach z očekávaných následků, když začnou svou dluhovou situaci řešit. Respondentka R1 se obávala uvěznění, protože při sjednávání půjček uváděla nepravdivé informace. Respondent R4 se obával toho, že na sebe upozorní a všichni věřitelé by najednou začali všechny dluhy vymáhat. Respondentka R6 popisovala strach ze žádosti o pomoc a poté z přístupu dluhového poradce. Jako bariéry se ukázaly i okolnosti dlužníků. Respondent R2 byl v době svých dluhů ve výkonu trestu odnětí svobody, kde nebyla žádná možnost kontaktovat odborné poradny. Respondent R4 byl pracovně vytížen a neměl na řešení situace žádný čas. Bariérou se stalo pro respondenta R4 nevyhodnocení situace jako rizikové, uváděl, že když nemá majetek, nic se mu nemůže stát. V teoretické části v podkapitole věnující se bariérám ve vyhledání odborné pomoci jsem popsala model vyhledání odborné pomoci a znázornila jsem, kde se v rámci celého procesu bariéry mohou objevit. Výzkum tyto bariéry v průběhu celého procesu potvrdil. Respondenti popisovali, že před rozhodnutím vyhledat odbornou pomoc mysleli, že zvládnou své dluhy splatit a pomoc tedy nepotřebují (R1, R5, R6). Také se objevil jejich strach z toho říci si o pomoc (R6), z přístupu odborného poradce (R6), z uvěznění (R1), upozornění na sebe (R4). Jakmile se rozhodli pomoc vyhledat, následovala bariéra v podobě nedostatku informací, tedy kdo jim může pomoci (R1). Poté, co respondenti pomoc vyhledali a byla jim poskytnuta, se u některých objevila další bariéra, a to v podobě špatné zkušenosti s nabídnutou pomocí (přístup pracovníka u R4 a R5).

U respondentů se mi podařilo zachytit rozhodující okamžik, který je vedl k vyhledání odborné pomoci. U dvou respondentů (R4, R5) to byl právě nátlak věřitelů ve formě návštěvy vymahačů nebo obdržení platebního rozkazu. Pro respondentku R1 to byl okamžik, kdy si uvědomila, že by měla „následovat Boha, a to znamená vypořádat se s dluhy“. Dalším okamžikem pro ni byla ztráta zaměstnání, která zapříčinila rapidní pokles příjmů. Pro respondenta R4 byla impulsem i jeho bezdomovecká zkušenost, kdy si uvědomil, že jeho situace je velmi špatná a měl by ji řešit. Respondentka R6 popisovala jako bod zlomu pobyt s bezmocnými lidmi.

Během výzkumu se objevily i další faktory, které souvisejí s tím, zda respondent situaci bude řešit anebo ne. Jako významný faktor se jevila podpora rodinnými příslušníky, partnery, kamarády, sociálním pracovníkem anebo duchovní podpora Boha. Dalším faktorem byla osobnost respondenta, kdy se dlužník (R4) hodnotil jako velmi lhostejný k řešení různých problémů, anebo naopak snaha postavit se ihned problémů čelem (R3, R4, R6).

Pro respondentku R3 bylo hlavním předpokladem přiznat si problém, aby mohla následně vyhledat odbornou pomoc. Jedná se o první fázi procesu vyhledání odborné pomoci, který jsem popsala v teoretické části, a to v podkapitole věnující se bariérám ve vyhledání odborné pomoci. Respondenti se snažili hledat pomoc různě, na internetu, u známých, u věřitele, finančního poradce, psychologa, oddlužovacích společností a odborných poraden. Někteří respondenti (R1, R4, R5) popisovali špatnou zkušenost, která spočívala buď v nestandardním postupu pracovníka, nebo zatajování informací o nutné úhradě za služby anebo v nevyřešení situace. Prvotní způsob řešení situace se dal označit někdy jako za vhodný, kdy respondenti ihned začali komunikovat s věřiteli (R2, R6), ale také nevhodný ve formě nových půjček u respondentky R3 anebo úplného útěku od problému u respondenta R4.

Z výsledků výzkumu byl v jednání respondentů patrný základní princip motivace, a to princip rovnováhy vycházející z potřeb respondentů. Respondenti měli potřebu odstranit stav nejistoty z exekuční návštěvy, jejich toužebným přáním bylo mít klidný život bez dluhů. Respondenty k vyhledání odborné pomoci přiměla „touha mít se dobře“. Chtěli se vyhnout nepříjemnému a maximalizovat příjemné (ochrana sebe a jiných osob, zachovat si životní standard), což je vlastně princip hédonismu, který jsem popsala v podkapitole o motivaci člověka.

V teoretické části jsem popisovala strukturu motivačního pole, která vymezuje faktory ovlivňující motivaci jedince. Výzkum potvrdil, že motivační založení (osobnost respondenta) hrálo velkou roli v řešení dluhové situace. Někteří respondenti zvolili aktivní přístup k řešení jejich situace. Respondentka R3 popisovala, že ihned, jak se o problému dozvěděla, vyhledala pomoc a sbírala potřebné informace. Naopak respondent R4 popisoval pasivní přístup – k problému se choval lhostejně, vycestoval do zahraničí a rezignoval na jeho řešení.

Nejvýznamnějším faktorem vyplývajícím z výzkumu bylo poznávání a hodnocení situace respondentem. Jak jsem popsala v teoretické části, předpokladem k tomu, aby dlužník, začal řešit svou dluhovou situaci a vyhledal odbornou pomoc, je mít nejdříve informace. V případě respondentů informace o výši a stavu dluhů, možnostech a podmínkách řešení a dále o subjektech, které by respondentům pomohli. Jakmile tyto informace získá, vyhodnotí situaci jako výzvu nebo ohrožení.

U respondenta R4 bylo možné vypořadovat frustraci z celé jeho situace. Dluhy se snažil řešit podnikáním, které mu nevyšlo. Namísto toho mu vznikly další dluhy a reagoval rezignací, která je popisována v teoretické části jako reakce na frustraci.

Jako slabinu výzkumu bych určitě označila malý vzorek respondentů, který byl vybrán z jedné nejmenované služby odborného poradenství zaměřeného na dluhovou problematiku. V rámci dalších výzkumů by bylo zajímavé okruh respondentů rozšířit i na dlužníky, kteří svou situaci neřeší. Zachytit momenty, zda se snažili se svou dluhovou situací něco udělat a najít příčiny, proč setrvávají v neřešení jejich situace. Také by bylo vhodné kvalitativní přístup podpořit kvantitativním ve formě dotazníků.

7 Závěr

Diplomová práce se snažila poodhalit motivy dlužníků k vyhledání odborné pomoci a společně s nimi poukázat na jejich bariéry, se kterými se dlužníci setkali. Práce usilovala také o nalezení rozhodujícího okamžiku, kdy se dlužníci odhodlali vyhledat odbornou pomoc.

Po první kapitole zabývající se základními pojmy v dluhové problematice jsem nastínila oblastí pojednávající o jednání člověka, která zahrnuje i část věnující se mimořádně náročným situacím. Při hledání odpovědí na výzkumné otázky jsem použila kvalitativní přístup a metodu hloubkového rozhovoru. Získaná data jsem zpracovávala na základě otevřeného a axiálního kódování.

Výsledky výzkumu jsem rozdělila do čtyř oblastí. První okruh se zabývá motivačními faktory dlužníků k vyhledání odborné pomoci. Výzkum ukázal, že nejčastějším motivem pro dlužníky byla právě ochrana sebe, rodiny a jiných osob. Dalším impulsem k vyhledání odborné pomoci byla pro dlužníky naděje, nejčastěji ve formě možného oddlužení v podobě insolvence. Setkání s neštěstím jiných osob bylo pro dlužníky také motivem k řešení jejich situace. V neposlední řadě se ukázalo, že získání informací o možnostech řešení dluhové situace a následcích neřešení, o existenci dluhových poraden a o zkušenostech jiných osob v dluhové situaci, mělo také jistý motivační charakter pro respondenty. Někteří respondenti uváděli jako motiv stud před sebou a před ostatními a následně i jiné motivy jako svůj vyšší věk a nabídku práce.

Druhá oblast zahrnovala bariéry, které dlužníkům stály v cestě při vyhledání odborné pomoci. Většina respondentů uváděla jako bariéru svůj pocit beznaděje, který vyplýval z různých okolností, např. z přesvědčení, že dluh je nespravedlivý, nebo nebyla možná insolvence pro dluhy pocházející z podnikatelské činnosti, anebo jen absence víry v Boha. Další popisovanou bariérou byla naděje, že dlužník pomoc nepotřebuje, protože dluhy zvládne uhradit nebo dluh již nebude vymáhaný. Pro většinu respondentů byla velkou bariérou jejich neinformovanost. Respondenti nevěděli, že by jim někdo mohl pomoci, nebyla jim známá existence zadlužení nebo předlužení nebo se potýkali s různými nejasnostmi v dluhové problematice. Ojedinele se jako bariéra ukázalo nevyřešení příčiny dluhů a okolnosti jako nedostatek času na řešení situace anebo uvěznění respondenta, kde nebylo možné konzultovat záležitost s odborníkem. U několika respondentů se objevila bariéra ve formě různých předsudků. Byl to strach z toho, že když situaci budou řešit, půjdou do vězení, upozorní na sebe věřitele, strach z toho říci si o pomoc nebo z přístupu odborného

poradce. U jednoho respondenta se jako bariéra jevílo vyhodnocení situace jako neohrožující z důvodu nemajetnosti.

Třetí oblast hledala ve výpovědích respondentů okamžik rozhodnutí vyhledat odbornou pomoc. U několika respondentů to byl právě nátlak věřitelů ve formě návštěvy vymahačů nebo obdržení platebního rozkazu. Jeden respondent popisoval okamžik, kdy si uvědomil, že by měl „následovat Boha, a to znamená vypořádat se s dluhy“. Dalšími impulsy byla ztráta zaměstnání, bezdomovecká zkušenost, anebo pobyt s bezmocnými lidmi.

Faktory ovlivňující řešení situace u respondentů jsou čtvrtou oblastí, kterou lze rozčlenit na osobnost, moment přiznání, podporu, prvotní způsob řešení situace a hledání pomoci. V rozhovorech se ukázalo, že tyto aspekty měly vliv na respondenty při vyhledání odborné pomoci. Respondenti, kteří se popisovali jako flegmatictí a lhostejní k řešení problémů, pomoc zprvu nevyhledali. Naopak respondenti, kteří sami sebe reflektovali jako zodpovědné osoby, kteří řeší problémy, jakmile nastanou, pomoc vyhledali ihned. U jednoho respondenta se ukázal jako důležitý okamžik přiznání, že problém existuje a měl by se řešit. Pro všechny respondenty byla důležitá podpora ze strany rodiny, přátel, ale také sociálního pracovníka nebo podpora víry v Boha. Respondenti popisovali prvotní způsob řešení situace ve formě nových půjček, útekem od problému nebo včasnou komunikaci s věřiteli. Když se respondenti rozhodli vyhledat odbornou pomoc, zvolili různé způsoby. Hledali pomoc na internetu, u věřitelů, psychologů, známých a kamarádů, finančních poradců, komerčních oddlužovacích společností. Každý respondent měl zkušenost s bezplatnými dluhovými poradnami.

Výčet motivačních faktorů a bariér není konečný. Jedná se pouze o vzorek respondentů, kteří využili nebo využívají službu odborného poradenství zaměřenou na dluhovou problematiku, kde pracují. Myslím si, že by práce mohla posloužit k většímu porozumění dlužníků v jejich rozhodování, zda vyhledat odbornou pomoc. Pro odborníky pracující v dluhové problematice to mohou být zajímavé informace, které mohou využít ve své praxi. Výsledky diplomové práce mohou také posloužit k volbě takové strategie pomoci, která by byla více zacílená na dlužníky, kteří se obávají vyhledat odbornou pomoc nebo o jejich pomoci nevědí.

8 Seznam použitých zdrojů

- Abivia [online]. Dostupné dne 16. 11. 2015 z: <http://abivia.cz/o-abivii/>
- Asociace občanských poraden [online]. Dostupné dne 16. 11. 2015 z: <http://www.obcanskeporadny.cz/>
- Bajer, P. (2009). Klienti SPESu směřují své dotazy k exekucím a k osobnímu bankrotu. *Sociální práce/Sociální práce*, č. 2, s. 24.
- Balabán, Z. a kol. (2011). *Slabikář finanční gramotnosti*. Praha: COFET a. s.
- Baslová, M. (2013). *Není oddlužení jako oddlužení. Analýza služeb oddlužovacích společností s působností na území Plzeňského kraje* [online]. Dostupné 9. 11. 2015 z: https://www.clovekvtisni.cz/uploads/file/1383048386-analyza_oddluzeni.pdf
- Besedová, M. (2014). *Metodika. Vytváření sítí dluhového poradenství* [online]. Dostupné 9. 11. 2015 z: <http://www.socialni-zaclenovani.cz/vytvoreni-siti-dluhoveho-poradenstvi-metodika-a-manual-dobrych-praxi>
- Buchtová, B. (2001). Sociální psychologie nezaměstnanosti. In: Výrost, J. (Eds.), *Aplikovaná sociální psychologie II*. (s. 81 – 112). Praha: Grada Publishing.
- Česká advokátní komora [online]. *Byznysu s oddlužením hrozí omezení, dlužníci mají ušetřit*. Dostupné dne 16. 11. 2015 z: <http://www.cak.cz/scripts/detail.php?id=14162>
- Česká národní banka [online]. Dostupné 28. 9. 2015 z: <http://www.kurzy.cz/cnb/ekonomika/celkove-zadluzeni-domacnosti-v-mil-kc/m>
- Česká správa sociálního zabezpečení (2015): Počet exekucí z důchodů stoupá, v pololetí jich bylo téměř 79 500. Rostou i exekuce z nemocenských dávek [online]. Dostupné 1. 10. 2015 z <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/media/tiskove-zpravy/tiskove-zpravy-2015/2015-08-28-pocet-exekuci-z- Duchodu-stoupa-v-pololetí-jich-bylo-temer-79-500.-rostou-i-exekuce-z-nemo.htm>
- Člověk v tísní [online]. Dostupné dne 16. 11. 2015 z: <https://www.clovekvtisni.cz/cs/socialni-prace>.
- Echaudemaison, C. – D., a kol. (1995). *Slovník ekonomie a sociálních věd*. Praha: E.W.A. Edition, s. r. o.
- Frankovský, M. (2001). Strategie správania v náročných životných situáciách. In: Výrost, J. (Eds.), *Aplikovaná sociální psychologie II* (s. 209 - 227). Praha: Grada Publishing.

Gillernová, I., Buriánek, J. (1995). *Základy společenských věd pro střední školy. Základy psychologie, sociologie*. Praha: FORTUNA.

Hanušová, M. (2014). *Psychologie pro poradce. Textová studijní opora*. Praha: Česká zemědělská univerzita v Praze, Institut vzdělávání a poradenství.

Hendl, J. (2005). *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál.

Hořčíčková, R. (2008). *Dluhové poradenství v občanských poradnách: současnost a návrhy pro další rozvoj* (diplomová práce). Praha: Univerzita Karlova.

Charita Česká republika [online]. Dostupné dne 16. 11. 2015 z: <http://www.charita.cz/jak-pomahame/socialni-a-zdravotni-sluzby/pro-lidi-v-tizive-socialni-situaci/>.

Charita Česká republika [online]. Dostupné dne 16. 11. 2015 z: <http://www.charita.cz/o-charite/>.

Kameníčková, V. [on-line]. Osobních bankrotů čekáme letos méně. *Konkursní noviny*. č. 9/2015. Dostupné dne 21. 11. 2015 z: <http://www.konkursni-noviny.cz/clanek/osobnich-bankrotu-cekame-letos-mene>

Keese, M., Schmitz, H. (2014). Broke, ill, and obese: Is there an effect of household debt on health? *Review of Income and Wealth* č. 3, s. 525 – 541. Dostupné dne 12. 11. 2015 z: <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=55195c87-7ce3-4d5e-92b1-6221045a1f0a%40sessionmgr4005&vid=1&hid=421>

Knechtová, L. (2015). *Analýza zadluženosti osob ve výkonu trestu odnětí svobody* (diplomová práce). Brno: Masarykova univerzita.

Kopřivová, J. (2009a). Člověk v tísní realizuje terénní sociální práci jako účinnou variantu dluhového poradenství. *Sociální práce/Sociální práce*, č. 2, s. 10 -13.

Kopřivová, J. (2009b). Dluhové nesnáze klientů občanských poraden nelze přičítat současné ekonomické krizi. *Sociální práce/Sociální práce*, č. 2, s. 21 – 23.

Kopřivová, J. (2009c). Žít zcela bez dluhů se jistě dá i v dnešní moderní společnosti, tvrdí ředitel poradny. *Sociální práce/Sociální práce*, č. 2, s. 14 – 16.

Kopřivová, J. (2010a). Azylový dům v Kojetíně pomáhá matkám s dětmi v – nejen finanční – tísní. *Sociální práce/Sociální práce*, č. 1, s. 21 – 23.

Kopřivová, J. (2010b). Jedním z důsledků pobytu ve vězení může být vzrůstající zadluženost. *Sociální práce/Sociální práce*, č. 1, s. 18 – 20.

- Krninská, R. (2012). *Motivace a stimulace pracovního jednání*. České Budějovice: Jihočeská univerzita.
- Lovriš, V. in IQ Roma o. s. (2008). *Dluhy a předlužení*. [on-line]. Dostupné dne 1. 10. 2015 z: http://archiv.iqrs.cz/storage/1232455589_sb_zprvaiqrsdluhyapedluen.pdf
- Mahdalová, K. (2014): *Zadluženost se přesunula k nejchudším* [online]. Dostupné dne 17. 11. 2015 z: <http://www.datovazurnalistika.cz/zadluzenost-se-presunula-k-nejchudsim/>
- Mareš, J. (2013). *Pedagogická psychologie*. Praha: Portál, s. r. o.
- Marková, L. (2012). Ekonomické aspekty zadlužování. In: Ondřej, J. (Eds.), *Zadlužení – fenomén současnosti* (s. 14 – 32). Praha: Soukromá vysoká škola ekonomických studií, s. r. o.,
- Maršíková, J. (2015). *Insolvenční řízení z pohledu dlužníka a věřitele se vzory a judikaturou*. Plzeň: Aleš Čeněk.
- Matoušek a kol. (2001). *Základy sociální práce*. Praha: Portál, s. r. o.
- Matoušek a kol. (2003). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, s. r. o.
- Mazáková, M. (2015). *Způsoby práce se zadluženým klientem* (absolventská práce). Olomouc: CARITAS – Vyšší odborná škola sociální.
- Medová, J. (2015). *Předluženost českých domácností, její dopady a způsoby její prevence* (diplomová práce). Praha: Univerzita Karlova.
- Meltzer, H., Bebbington, P., Brugha, T., Jenkins, R., McManus, S., Dennis, M. S. (2011): Personal debt and suicidal ideation. *Psychological Medicine*, č. 41, s. 771 – 778. Dostupné dne 5. 10. 2015 z: <http://dx.doi.org/10.1017/S0033291710001261>
- Ministerstvo spravedlnosti. [on-line]. Dostupné dne 21. 11. 2015 z: <http://insolvenци-zakon.justice.cz/obecne-informace/oddluzeni.html>
- Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing, a. s.
- Nakonečný, M. (1996). *Motivace lidského chování*. Praha: Academia.
- Nakonečný, M. (1999). *Sociální psychologie*. Praha: Academia.
- Nakonečný, M. (2009). *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia.

Nakonečný, M. (2011). *Psychologie. Přehled základních oborů*. Praha: Stanislav Juhaňák – Triton.

Navrátil, P. (2001). *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman.

Novosad, L., Novosádová, M. (2009). Možné deficity v oblasti funkční gramotnosti a občanské orientovanosti jako rizikový faktor i potencionální spouštěč zadlužování občanů se zdravotním postižením. Teoretická východiska a shrnutí zkušeností z poradenské praxe. *Sociální práce/Sociální práce*, č. 2, s. 73 – 79.

Občanské sdružení SPES [online]. Dostupné dne 16. 11. 2015 z: <http://www.pomocsdluhy.cz/index.php/sample-sites-2>

Paulík, K. (2010). *Psychologie lidské odolnosti*. Praha: Grada Publishing, a. s.

Plamínek, J. (2015). *Tajemství motivace*. Praha: Grada Publishing, a. s.

Plháková, A. (2005). *Učebnice obecné psychologie*. Praha: Academia.

Poradna při finanční tísni [online]. Dostupné dne 16. 11. 2015 z: <http://www.financnitisen.cz/sluzby.php>.

Prinz, P. (2014). Práce s klienty projektu Vzestupná spirála. *Ztráta domova v kontextu zadlužení. Sborník z konference* (s. 38 - 53). Olomouc: Charita Olomouc.

Probační a mediační služba České republiky (2016). *Nová koncepce vězeňství stojí na vzdělávání a zaměstnávání vězňů* [online]. Dostupné dne 22. 2. 2016 z: https://www.pmscr.cz/scripts/aktuality_detail.php?IDA=955

Procházka, I. (2009). *Příčiny a důsledky předlužení domácností* (bakalářská práce). Praha: Karlova Univerzita.

Procházka, R., Šmahaj, J., Kolařík, M., Lečbych, M. (2014). *Teorie a praxe poradenské psychologie*. Praha: Grada Publishing, a. s.

Rickwood, D., Deane, F. P., Wilson, C. J. (2007). Young people's help-seeking for mental health problems. *Australian e-Journal for the Advancement of Mental Health*, č. 7, s. 35 – 39. Dostupné dne 16. 3. 2016 z: https://www.mja.com.au/system/files/issues/187_07_011007/ric10279_fm.pdf

Sdružení SPES. (2007). *Formy pomoci předluženým občanům. Manuál Sdružení SPES pro školení sociálních pracovníků a pracovníků nevládních neziskových organizací a charit*. Centrum politických analýz.

Sedláčková, I., Vinklárková, M. (2013). *Jak na to? Aneb dlužníkův průvodce*. Olomouc: Společnost Podané ruce o.p.s. [on-line]. Dostupné dne 28. 10. 2015 z: <http://gambling.podaneruce.cz/data/public/Jak-na-to---Aneb-dluznikuv-pruvodce.pdf>.

Schavel, M., Drexlerová, B., Lekárová, L. (2009). Zadlženost' a psycho-sociálna pomoc rodinám so sociálno-ekonomickými problémami. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 2, s. 69 – 72.

Sipon, S., Othman, K., Ghani, Z. A., Radzi, H. M. (2014). The Impact of religiosity on financial debt and debt stress. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*. č. 140, s. 300 – 306. [on-line]. Dostupné dne 17. 11. 2015 z: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042814033503>.

Slaměnik, I. (2001). Sociální psychologie emocí. In Výrost, J. (Eds.), *Aplikovaná sociální psychologie II* (s. 49 – 80). Praha: Grada Publishing.

Švaříček, R. a kol. (2007). *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách: pravidla hry*. Praha: Portál.

Trygged, S. (2012). Embedded counselling in advisory work with clients in debt. In *Journal of Social Work Practise*. č. 26, s. 245 – 258. [on-line]. Dostupné dne 12. 11. 2015 z: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=46fd26e9-41d1-49b5-ad1a-d222cab7ce09%40sessionmgr115&vid=2&hid=120>.

Turley, C., White C. (2007): „Assessing the Impact of Advice for People with Debt Problems“ [on-line]. Dostupné dne 3. 10. 2015 z: http://www.infohub.moneyadvicetrust.org/content_files/files/assessing_the_impact_of_advice.pdf

Turunen, E., Hiilamo, H. (2014). Health effect of indebtedness: a systematic review. *BMC Public Health*. [on-line]. Dostupné dne 17. 11. 2015 z: <http://www.biomedcentral.com/1471-2458/14/489>.

Vlček, J. (1992). *Výkladový lexikon pojmů tržní ekonomiky*. Praha: Victoria Publishing, a. s.

Zákon o úpadku a způsobech jeho řešení. Zákon č. 182/2006 Sb. v účinném znění ke dni 1. 1. 2008.

Zákon občanský zákoník. Zákon č. 89/2012 Sb. v účinném znění ke dni 1. 10. 2015.

9 Seznam použitých zkratek

AOP - Asociace občanských poraden

ČSSZ – Česká správa sociálního zabezpečení

LSRC - Legal Services Research Centre

10 Seznam použitých obrázků a tabulek

Obrázek 1: Pracovní model vyhledávání pomoci

Tabulka č. 1: Znázornění motivačních faktorů k vyhledání odborné pomoci pomocí otevřeného kódování

Tabulka č. 2: Znázornění bariér ve vyhledání odborné pomoci pomocí otevřeného kódování

Tabulka č. 3: Znázornění okamžiku změny při vyhledání odborné pomoci pomocí otevřeného kódování

Tabulka č. 4: Znázornění faktorů ovlivňující vyhledání odborné pomoci pomocí otevřeného kódování